

Consumo de la Comunidad de Madrid

¿Qué hacemos y cómo podemos ayudarte?



La Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios de la Comunidad de Madrid trabaja en la **protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras**. Esto es lo que hacemos y así podemos ayudarte:

1 ASESORAMIENTO EN MATERIA DE CONSUMO

Ponemos a disposición de los consumidores y usuarios toda la información y asesoramiento que puedan necesitar a través de la Oficina de Atención al Consumidor de la Comunidad de Madrid:

- presencial y por teléfono,
- correo electrónico (consultas.consumo@madrid.org)
- y a través del [Portal del Consumidor](#) de la Comunidad de Madrid.

2 TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES DE CONSUMO

Cuando se presenta una denuncia o reclamación de consumo, la administración realiza una **intermediación entre el consumidor y la empresa** con la que se tiene el problema. La administración informa de los hechos reclamados a la empresa y le solicita una solución.

En este caso, la administración actúa como intermediario para facilitar un acuerdo, así que la solución se basa en la voluntad de ambas partes para llegar a él. Dicho acuerdo es vinculante.

Cuando se presenta una denuncia en materia de consumo el consumidor o usuario se dirige a la administración para dar a conocer hechos que pueden constituir una infracción administrativa, sin que pretenda una solución, compensación o resarcimiento de daños a nivel particular.

Tanto la reclamación como la denuncia se **pueden tramitar y presentar** a través de Internet, donde también podrán estar informados de cómo van los trámites y recibir las notificaciones.

3 SEDE PARA EL ARBITRAJE DE CONSUMO

En las dependencias de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios se encuentra también el Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Las personas consumidoras o usuarias **pueden solicitar el arbitraje de consumo cuando no se cumplen sus derechos legales o contractuales al comprar un producto** o contratar un servicio a una empresa o profesional. A través de este servicio se resuelven las reclamaciones sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes.

Antes de solicitar el arbitraje, debes contactar con la empresa para resolver el conflicto. Si no estás conforme con la solución propuesta o no obtienes respuesta en el plazo de 1 mes, puedes solicitar el arbitraje.

Recuerda que, si decides solicitarlo, ya no podrás acudir a la vía judicial. Es decir, renuncias voluntariamente a someter el conflicto ante los tribunales ordinarios y encomiendas la decisión sobre la controversia a un órgano arbitral que actúa con imparcialidad, independencia y confidencialidad.

4 SOLICITUD Y ENTREGA A LOS EMPRESARIOS DE HOJAS DE RECLAMACIONES

Aunque desde 2017 ya está disponible el **modelo de hoja** de reclamaciones para establecimientos y profesionales para su descarga a través de **Internet**, aquellos que lo prefieran también pueden solicitar las hojas de reclamaciones **impresas**.



5 INSPECCIÓN Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Se analiza el mercado de productos y servicios para comprobar si **cumplen con la normativa para proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos** de los consumidores; en caso de que se detecte alguna irregularidad, se actúa, tomando las medidas oportunas y se sanciona, en caso de que no se cumplan.

6 FORMACIÓN ESPECIALIZADA EN CONSUMO

Cada año, se programan distintas actividades de **formación para todo tipo de público, técnicos, especialistas en consumo y la ciudadanía**. Se editan publicaciones sobre aspectos importantes o interesantes para el consumidor y pueden consultarse en el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid.

7 APOYO A LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y ORGANIZACIONES EMPRESARIALES

Nos encargamos de mantener un **contacto frecuente y fluido** tanto con las asociaciones de consumidores como con las organizaciones empresariales a través del Consejo de Consumo, órgano colegiado de la Comunidad de Madrid.

➤ Para más información, visítenos en el [Portal del Consumidor](#) de la Comunidad de Madrid.

