

# 100 ? + F



especial / las cien preguntas más frecuentes  
**respondemos a tus dudas**

consumadrid www.madrid.org con  
www.madrid.org consumadrid www.madrid.  
consumadrid www.madrid.org consumadrid  
www.madrid.org consumadrid www.madrid.org  
consumadrid www.madrid.org consumadrid www.m  
www.madrid.org consumadrid www.madrid.org consuma  
consumadrid www.madrid.org consumadrid www.m  
rid.org consumadrid www.madrid.org consumadri  
rid www.madrid.org consumadrid www.madrid.org c  
rg consumadrid www.madrid.org consumadrid w  
www.madrid.org consumadrid www.madrid.org consum  
nadrid www.madrid.org consumadrid www.madrid.o  
www.madrid.org consumadrid www.madrid.org consum  
rid www  
com  
v  
consumadrid www.madrid.org consum  
g consumadrid www.madrid.org c  
www.madrid.org consumadrid www  
consumadrid www.madrid.org con  
rid.org consumadrid www.madrid.c  
rid www.madrid.org consumadrid  
rid.org consumadrid www.madrid.c  
www.madrid.org consumadrid ww  
consumadrid www.madrid.org consu  
www.madrid.org consumadrid www.m  
rid www.madrid.org consumadrid  
consumadrid www.madrid.org co  
rid.org consumadrid www.madrid.  
drid madrid.org consumadrid ww  
consumadrid www.madrid.org consu  
www.madrid.org consumadrid www.m  
rid www.madrid.org consumadric  
consumadrid www.madrid.org c  
rid www.madrid.org consumadrid  
nsuMadrid www.madrid.org consu  
Madrid.org consumadrid www.madr  
Madrid www.madrid.org consuma  
consumadrid www.madrid.org c  
www.madrid.org consumadrid www.  
consumadrid www.madrid.org c  
Madrid.org consumadrid www.mad  
rid www.madrid.org consumadrid  
id.org consumadrid www.madrid.or  
www.madrid.org consumadrid www.

Un año juntos

consumadrid

El Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

Editorial

Escuchar para avanzar

Estamos inmersos en una sociedad volcada en el consumo, fascinada por una publicidad que todo lo puede. Nuevos productos llegan cada día al mercado reemplazando a otros que han agotado su poder de fascinación. Pronto, esos mismos que ahora se nos aparecen y nos deslumbran volverán a apagarse siendo sustituidos por otros. Y así ensoñación tras ensoñación, ilusión tras ilusión...

En medio de esta dinámica surgen nuevos medios en los que apoyarnos, en los que reflexionar y recibir ayuda en torno a nuestros derechos y retos como consumidores. El tiempo pasa deprisa y el 14 de marzo, víspera del Día Mundial del Consumidor, cumplirá un año el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) con un balance notable: más de medio millón de páginas vistas en diez meses. Desde estas páginas queremos felicitar al hermano pequeño de nuestra revista y desearle que cumpla todos los retos que se ha propuesto para el nuevo año: pronto dará un nuevo estirón con una intranet dedicada a las corporaciones locales que ayudará a mejorar la coordinación entre los agentes que trabajan en las políticas de protección al consumidor.

Además, en estos días celebramos el nacimiento del Portal de Salud de la Comunidad de Madrid, una nueva ventana que se abre a la información y los servicios que ofrece la red asistencial sanitaria de nuestra región. Un medio que se suma al resto de portales temáticos de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) y que nos servirá para seguir escuchando a los ciudadanos y preparar respuestas a sus necesidades.

Esto mismo es lo que tratamos de conseguir con el número especial de la revista que tiene en sus manos: ofrecer a todos nuestros lectores las respuestas a las inquietudes que los ciudadanos nos plantean a través del teléfono 012 de atención al ciudadano y del propio Portal del Consumidor. Así, avanzaremos en el conocimiento de nuestros derechos y obligaciones y, por lo tanto, en el ejercicio de un consumo más responsable.



Actualidad

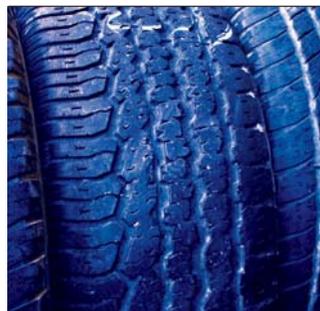
En 2006 Madrid retiró 144 productos inseguros

04/

Especial

Las cien preguntas más frecuentes de los consumidores

11/



Inspección

Talleres de reparación de vehículos

30/

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)

Nace el Portal de Salud de la Comunidad de Madrid

33/

04/ Actualidad · 11/ Las cien preguntas más frecuentes de los consumidores · 27/ Esfera · 28/ Consumidores · 30/ Inspección · 32/ Madrid 7 Estrellas · 33/ [www.madrid.org](http://www.madrid.org) · 34/ Miscelánea · 35/ Directorio



[www.madrid.org](http://www.madrid.org)

**Edita:** Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid. Aduana, 29. 28013 - Madrid

**Dirección:** Pablo Muñoz Gabilondo / **Subdirección:** Amparo Mira Roldán

**Consejo de Redacción:** Yolanda Aguilar Olivares, Mariano Sánchez-Ortiz Rodríguez y Paloma Vicent García.

**Impresión y distribución:** Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.



# La Comunidad logra que se condone la deuda a los **alumnos de Atrium**

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid ha auspiciado un acuerdo entre Caja Madrid y la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (Adicae) por el que los afectados por el cierre de la Academia Atrium Studyo Profesional verán condonada la deuda que tenían pendiente con la entidad financiera. Al cerrar el centro, los alumnos se vieron obligados a seguir pagando el crédito, que era independiente del contrato con la academia.

Se calcula que alrededor de un millar de personas se beneficiará de este acuerdo en todo el país, de los cuales aproximadamente la mitad reside en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

El acuerdo permitirá a los afectados anular el crédito que contrataron con Caja Madrid cuando se dieron de alta en dicha academia, que ofrecía cursos de preparación de oposiciones y de formación para la obtención de títulos profesionales y que cerró el 1 de junio de 2005. Se estima que la gran mayoría de los alumnos que financiaba el curso lo hacía con Caja Madrid.

El acuerdo se ha alcanzado con un criterio de equidad por el que el alumno finalmente pagará sólo por los mate-

riales recibidos (valorados en un 40 por ciento del coste total del curso) y por las horas de formación realmente recibidas.

La fórmula pactada entre las partes permitirá saber a cada alumno cuánto dinero recuperará. Aunque los contratos entre la academia y los alumnos valoraban los materiales en un 80 por ciento de la matrícula, el acuerdo que se ha alcanzado reduce esa cifra al 40 por ciento. El 60 por ciento restante se divide en 18 meses y el alumno sólo pagará por los meses de curso que realmente hubiera consumido.



Según ha destacado la directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola, "se trata de la primera vez que una comunidad autónoma logra un acuerdo de estas características por el que una entidad financiera se sienta con una asociación de consumidores para solucionar un problema que afecta a un importante número de consumidores de todo el país".

## Solución excepcional

La solución a la que han llegado Caja Madrid y Adicae con la mediación de la Comunidad de Madrid tiene carácter ex-

## XI PREMIOS DE INVESTIGACIÓN

La Consejería de Sanidad y Consumo ha entregado los XI Premios de Investigación en Consumo de la Comunidad de Madrid. El primer premio, dotado con 6.000 euros, ha sido para el trabajo 'Los contratos a distancia y la protección de los consumidores', de Gemma Alejandra Botana García, profesora titular de Derecho Civil en la Universidad Europea de Madrid. Trata sobre el ámbito de aplicación de estos contratos tanto en su parte subjetiva como en la objetiva, las formalidades y la ejecución del contrato, el derecho de desistimiento, el envío no solicitado, etc.

El segundo premio, dotado con 3.000 euros, ha reconocido el trabajo 'Conformidad, información y operatividad de las garantías en las ventas de bienes de consumo', de Javier Avilés García, profesor titular de Derecho Civil de la Universidad de Oviedo. Su trabajo estudia las nuevas perspectivas de revisión y armonización del Derecho de la contratación europea en materia de consumo, así como las dudas y posibles soluciones acerca de la legislación en materia de garantías del consumidor, la garantía de la venta de bienes duraderos y normas relativas al servicio técnico postventa, piezas de repuesto y el estudio de la garantía comercial.





cepcional y se ha tomado en atención a las circunstancias especiales que concurren en este colectivo.

De este acuerdo se podrán beneficiar los alumnos de dicha academia que en el momento del cierre del centro (1 de junio de 2005) tuvieran contratado con Caja Madrid préstamos con cuotas pendientes de pago con vencimiento posterior al día 1 de junio de 2.005, tanto de la Comunidad de Madrid como del resto del país. El acuerdo no resulta de aplicación a las personas que a la fecha de cierre de la academia hubieran terminado de pagar su préstamo o hubiesen finalizado el curso contratado.

Los afectados pueden dirigirse a Adicace o a Caja Madrid y solicitar la información y los formularios correspondientes. Más información sobre los derechos del usuario de academias en la página 28.

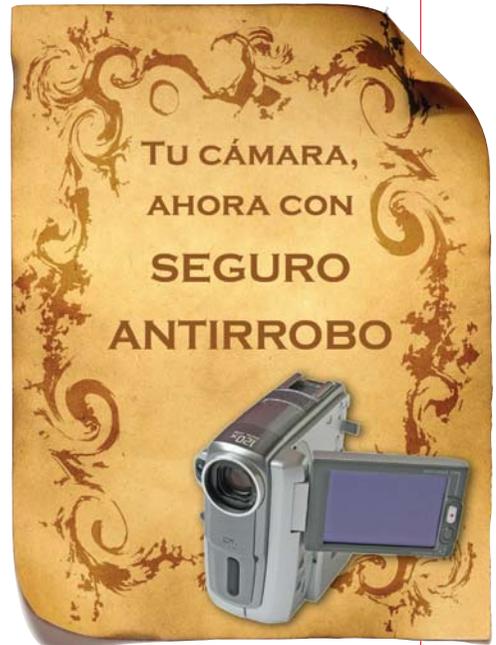


La directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola (en el centro), junto a los dos ganadores del certamen: Gemma Alejandra Botana García, profesora titular de Derecho Civil en la Universidad Europea de Madrid, y Javier Avilés García, profesor titular de Derecho Civil de la Universidad de Oviedo.

## Más de 1,6 millones de euros en multas por publicidad engañosa

En algunas ocasiones, la publicidad pretende captar a un mayor número de clientes con ofertas que poco tienen que ver con la realidad. La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid sancionó en 2006 a 41 empresas cuyos anuncios vulneraban el derecho de los consumidores a una información veraz y ajustada a la oferta comercial real.

La mayor parte de estas sanciones estaba relacionada con la inserción de precios o servicios atractivos en anuncios que no se correspondían plenamente con la realidad. En total, la cuantía de las multas impuestas ascendió a 1.652.000 euros. Buena parte de las sanciones fue posible gracias a las denuncias que formularon los propios consumidores, que dieron lugar a procedimientos de inspección que demostraron que esa publicidad era ilícita.



### Algunos ejemplos de casos sancionados

Como casos significativos, cabe destacar el de una gran superficie comercial que anunciaba una videocámara con la que, además, se regalaba el seguro antirrobo. Sin embargo, ni el comercio ni la publicidad detallaban el modo de formalizar la activación. Con lo cual, cuando el denunciante fue a reclamar el seguro tras sufrir el robo de su cámara, el comercio se desentendió del problema alegando que no se había dado de alta en el seguro al comprar el producto. Otro ejemplo de publicidad engañosa objeto de sanción durante el último año es el de una empresa que anunciaba servicios telefónicos con unos precios que, a la hora de contratarlos, subían desmesuradamente.

Los consumidores pueden denunciar este tipo de publicidad a través de las oficinas municipales de consumo que hay en unos cincuenta ayuntamientos de la región, a través de la Dirección General de Consumo y también en el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org). Es muy importante adjuntar copia de la publicidad, además de otros documentos, como el comprobante de compra.

# En 2006 Madrid retiró 144 productos inseguros, el doble que el año anterior

La Comunidad emitió 144 alertas por productos peligrosos durante 2006 ordenando su retirada del mercado. El balance, en el que destacan juguetes, artículos de puericultura y lámparas, prácticamente duplica al anterior y sitúa a Madrid como la autonomía más activa en la red nacional, con el 30% de las notificaciones. En total, en la región se ordenó la retirada de más de 200.000 unidades de artículos que no cumplían la legislación, parte de las cuales han sido eliminadas en el Punto Limpio de Colmenar Viejo.

Las alertas emitidas por la Comunidad en 2006 prácticamente duplicaron las 76 del año anterior y, además, representaron el 30 por ciento de las 483 notificaciones de la red nacional y el 14 por ciento de las 1.019 europeas, lo que significa que la región es la más activa en la red de vigilancia. En total, la Comunidad retiró del mercado en 2006 más de 200.000 unidades de estos productos.

La detección de productos con riesgo tiene su origen en las inspecciones que efectúa la Administración, y en las comunicaciones que realizan los productores y distribuidores, que están obligados, por ley, a notificar a Consumo los fallos que detectan en sus artículos y subsanarlos. En algunas ocasiones, las alertas también se generan a partir de las denuncias de los propios consumidores a las oficinas de consumo.

## Consumadrid duplica su audiencia

Todas estas alertas son difundidas a los ciudadanos a través de Consumadrid, el Portal del Consumidor accesible des-



La directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola, muestra al consejero de Sanidad y Consumo, Manuel Lamela, un muñeco de goma que sumergido en agua durante unos días multiplica varias veces su tamaño. En su día fue retirado del mercado porque puede provocar daños importantes si es ingerido por un niño.

de la página [www.madrid.org](http://www.madrid.org), cuya audiencia se ha duplicado a raíz de la campaña de fomento del consumo responsable efectuada por la Comunidad las pasadas Navidades. El Portal registró un total de 86.000 páginas vistas durante el mes de enero, según ha señalado el consejero de Sanidad y Consumo, Manuel Lamela.

Entre las alertas de 2006 destacan las relacionadas con juguetes, que suponen el 15 por ciento de los avisos emitidos. Le siguen artículos de puericultura, como chupetes y cadenas, que centran el 13 por ciento de las alertas; así como las luminarias, especialmente lámparas, que suman un 10 por ciento del total; material eléctrico (9 por ciento) y pequeños





**ELIMINACIÓN CONTROLADA DE LAS MUESTRAS DE ARTÍCULOS PELIGROSOS**

El Punto Limpio de Colmenar Viejo, gestionado por la Consejería de Medio Ambiente de la Comunidad de Madrid, acogió en febrero un acto de eliminación controlada de las muestras de productos peligrosos que la Dirección General de Consumo ha ido almacenando en los últimos años. Estas muestras habían sido empleadas para analizar en laboratorio si los diversos artículos cumplían la normativa sobre seguridad. Su eliminación se realizó a través de un punto limpio para mostrar a los ciudadanos las posibilidades que ofrecen este tipo de instalaciones. Los técnicos

fueron separando los diversos componentes de cada producto (pilas, fluorescentes, cartón, envases de plástico...) y depositándolos en sus respectivos contenedores para su posterior tratamiento y reciclaje.

Los puntos limpios están destinados sólo a ciudadanos que necesiten desechar artículos domésticos (radiografías, medicamentos, bombillas, pilas, aceite, muebles...). En el caso de las empresas, cuando la Dirección General de Consumo comprueba que el producto no cumple la legislación sobre seguridad y ordena su retirada del mercado, los fabricantes y distribuidores responsables deben proceder a su eliminación a través de gestores autorizados.

electrodomésticos (9 por ciento). El resto de las notificaciones se refiere a diversos productos, como accesorios de ocio y deporte, material escolar, encendedores, artículos de decoración...

**Causas de las alertas**

Las causas de estas alertas se dividen en dos tipos. Por un lado, están las relacionadas con la información obligatoria que deben presentar los productos en función de las normas vigentes y cuya ausencia puede implicar un riesgo para la seguridad del usuario. Las más fre-

cuentes son la inexistencia de información en español, la falta de datos que identifiquen claramente al responsable del producto en la Unión Europea, la falta del marcado CE (que indica la conformidad del producto con las normas de seguridad europeas) y la ausencia de las leyendas que advierten de los riesgos de un uso inadecuado de cada artículo.

La otra clase de motivos que llevan a la retirada de un producto se refiere a deficiencias en el diseño del artículo que pueden implicar accidentes. Por ejemplo, artículos eléctricos mal aislados

—que pueden causar cortocircuitos—, electrodomésticos con partes que se calientan más de lo permitido o que tienen partes activas accesibles al usuario (pueden provocar quemaduras o choque eléctrico), juguetes con partes excesivamente pequeñas o cuerdas demasiado largas (riesgo de ahogamiento), o artículos con aristas cortantes o productos químicos tóxicos.

El origen de los productos intervenidos el pasado año era asiático (fundamentalmente, chino) en la mitad de los casos.



Varios momentos del acto celebrado en el Punto Limpio de Colmenar, al que también asistió la viceconsejera de Sanidad y Consumo, Belén Prado (derecha de la foto) y la directora general de Calidad y Evaluación Medioambiental, María Jesús Villamediana.





El autobús comenzó su ruta en la Puerta del Sol.



Asesoría en la unidad móvil.



El reciclaje de envases, en la 'gymkhana'.

# El Autobús del Consumidor, en ruta por 41 localidades hasta abril

El Autobús del Consumidor de la Comunidad de Madrid se encuentra inmerso en una nueva ruta de dos meses que le llevará por 41 pequeños municipios de la Comunidad. La unidad móvil acerca a los ciudadanos que carecen de oficina municipal de consumo toda la información sobre sus derechos como consumidores y les da a conocer los recursos que pueden emplear en caso de problemas. También desarrolla acciones educativas y de sensibilización para escolares y adultos.

El Autobús del Consumidor cuenta con una oficina de información en la que técnicos en consumo responden a las dudas de los consumidores y recogen sus reclamaciones. Además de prestar una atención personalizada, la oficina distribuye una gran variedad de publicaciones editadas por la Comunidad de Madrid que informan en detalle de los derechos del consumidor.

Por otro lado, la unidad móvil dispone de una zona con doce ordenadores con conexión a internet donde los madrileños pueden conocer a fondo el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid.

Además de obtener información sobre sus derechos en el autobús, los consumidores adultos pueden participar en las charlas-debate que se celebran en centros municipales como centros de adultos y casas de cultura. En estos encuentros se abordan cuestiones como las vías de reclamación, la garantía de los productos, cómo educar a los niños



## CALENDARIO DE VISITAS 2007

- SERRANILLOS DEL VALLE (13 de febrero)
- CUBAS DE LA SAGRA (14 de febrero)
- CASARRUBUELOS (15 de febrero)
- TORREJON DE LA CALZADA (16 de febrero)
- ARROYOMOLINOS (17 de febrero)
- TORREJON DE VELASCO (19 de febrero)
- VILLACONEJOS (20 de febrero)
- CHINCHON (21 de febrero)
- COLMENAR DE OREJA (22 de febrero)
- VILLAREJO DE SALVANES (23 de febrero)
- PERALES DE TAJUÑA (día 26 de febrero)
- TIELMES (27 de febrero)
- VALDILECHA (28 de febrero)
- CAMPO REAL (1 de marzo)
- NUEVO BAZTAN (2 de marzo)
- MORALEJA DE EN MEDIO (3 de marzo)
- TORRES DE LA ALAMEDA (5 de marzo)
- VILLALBILLA (6 de marzo)
- MECO (7 de marzo)
- CAMARMA DE ESTERUELAS (8 de marzo)
- VALDETORRES DE JARAMA (9 de marzo)
- EL MOLAR (12 de marzo)
- PEDREZUELA (13 de marzo)
- GUADALIX DE LA SIERRA (14 de marzo)
- SOTO DEL REAL (15 de marzo)
- EL BOALO (16 de marzo)
- GRIÑON (día 17 de marzo)
- BECERRIL DE LA SIERRA (19 de marzo)
- NAVACERRADA (20 de marzo)
- CERCEDILLA (día 21 de marzo)
- LOS MOLINOS (22 de marzo)
- COLLADO MEDIANO (23 de marzo)
- GUADARRAMA (día 26 de marzo)
- VALDEMORILLO (27 de marzo)
- ROBLEDO DE CHAVELA (28 de marzo)
- NAVAS DEL REY (29 de marzo)
- PELAYOS DE LA PRESA (30 de marzo)
- SAN MARTIN DE VALDEIGLESIAS (31)
- CADALSO DE LOS VIDRIOS (2 de abril)
- ALDEA DEL FRESNO (3 de abril)
- SEVILLA LA NUEVA (4 de abril)

en el consumo responsable, etc. Hay sesiones específicas para personas mayores y otras para comerciantes.

La campaña incluye un concurso 'on line' denominado La Ruleta de Consumo basado en un juego de preguntas sobre consumo responsable accesible desde el Portal del Consumidor.

Junto al Autobús del Consumidor se desplaza la 'Gymkhana' de Consumo, un concurso educativo organizado junto a los colegios y dirigido a alumnos de Educación Primaria. Consiste en un circuito cerrado en el que los estudiantes han de ir superando pruebas y sumando puntos para conseguir la Copa de Consumo.

# Uno de cada cuatro madrileños se siente **obligado a regalar** en el Día del Padre, la Madre...



El modelo de consumo en el que se encuentra inmersa nuestra sociedad ha llevado a una progresiva comercialización de casi cualquier evento con significación social. Es lo que ha ocurrido con determinadas fechas como el Día del Padre o el Día de la Madre, que actúan como reclamo generando nuevas necesidades de consumo. Para estos días, tanto grandes superficies como minoristas preparan campañas y promociones con intención de fomentar la venta de determinadas líneas de productos.

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid ha realizado una encuesta entre los residentes de la región para conocer sus hábitos de consumo ante este tipo de fechas.

## El 65% suele hacer regalos

Los resultados indican que hasta el 65 por ciento de los madrileños suele hacer regalos en, al menos, uno de estos momentos. Los hombres afirman en mayor medida que realizan regalos, tal vez porque en algunas de estas fechas (como el Día del Padre, de la Madre...), los mensajes publicitarios parecen interpellarles más

a ellos. Por edades, son los grupos de hasta 54 años los que, principalmente, afirman regalar, descendiendo el promedio de manera sustancial de esa edad en adelante.

## Una obligación social

A tenor de los resultados, durante estas fechas el regalo se convierte en una obligación social para muchas personas fruto, en gran medida, de la presión de los medios de comunicación, que identifican el afecto con la compra de un producto. En total, el 28,2 por ciento de los madrileños afirmó sentirse obligado a regalar. Por otro lado, el 15 por ciento afirmó que se molesta si no recibe regalo. Específicamente, vemos que esta percepción alcanza sus cotas máximas entre las mujeres de entre 55 y 64 años (23,2 por ciento) y entre las amas de casa (20,8 por ciento).

El estudio comprobó que una mayoría de los que suelen hacer regalo afirma que obedece principalmente al deseo personal, mientras que un 17,6 por ciento reconoció realizarlo por no quedar

mal, de manera que presión publicitaria y obligaciones sociales coinciden en estas fechas para forzar la adquisición de regalos. Finalmente, un 4,4 por ciento reconoció explícitamente que hace el regalo animado por los mensajes publicitarios.

## Regalar 'por no quedar mal'

Cuando examinamos el perfil de los que regalan 'por no quedar mal' comprobamos que corresponde en mayor medida con hombres menores de 35 años. En el caso de las mujeres, las que en mayor medida admiten esta conducta son las de 25 a 34 años, pero lo hacen en un grado sustancialmente inferior.

Por último, los encuestadores indagaron en la influencia de las ofertas y promociones a la hora de escoger el regalo para estas fechas señaladas. Hasta el 13,7 por ciento afirmó guiarse siempre o en bastantes ocasiones por las promociones ad-hoc de los comercios.



## LA COMUNIDAD AUMENTA LAS AYUDAS PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y OMIC

La Consejería de Sanidad y Consumo va a potenciar el movimiento asociativo de los consumidores y la red de oficinas municipales de atención al consumidor con un aumento de cerca del 20 por ciento en la partida destinada a subvenciones. Las convocatorias de ayudas realizadas para este año contemplan el reparto de 1.254.830 euros, de los cuales 924.430 se destinarán a los ayuntamientos y 330.400 para las asociaciones de consumidores.

Las ayudas a los servicios municipales de consumo han pasado de los 812.435 euros de 2006 a los 924.430 de este

año, mientras que los fondos destinados a las asociaciones de consumidores han crecido de 260.000 euros a 330.400.

En la actualidad, en la Comunidad de Madrid hay 47 servicios municipales de información al consumidor y cinco oficinas mancomunadas de consumo, que prestan servicio a los vecinos y empresarios de otras 43 localidades. Respecto a las asociaciones de consumidores, hay 12 inscritas en el registro oficial con ámbito de actuación regional.

Las subvenciones financian gastos necesarios para el funcionamiento de estas entidades, como arrendamiento de locales, suministros de luz y teléfono, gastos del personal que asesora a los ciudadanos, edición de publicaciones, etc.

# La Comunidad financiará los tratamientos para dejar de fumar

La Comunidad de Madrid ha anunciado que va a financiar los tratamientos para abandonar el tabaco a enfermos crónicos. La región se convierte así en la primera Administración pública española que asume el gasto de los medicamentos contra el tabaquismo. Se calcula que esta iniciativa supondrá para el gobierno regional una inversión de un millón de euros y que con ella beneficiará a un 30 por ciento de los fumadores, aproximadamente.

Los tratamientos farmacológicos de abandono del tabaco a los fumadores crónicos son los métodos más eficaces para la deshabituación tabáquica, con unas cifras de abandono en torno al 50 por ciento.

El millón de euros que se prevé cueste la iniciativa se empleará en la adquisición de pastillas, chicles, parches de nicotina y medicamentos de terapia sustitutiva de nicotina, como el ya extendido bupropión y el recientemente comercializado, y con grandes expectativas, la vareniclina.

La Comunidad ha firmado un documento científico con las cinco sociedades más representativas en el diagnóstico y tratamiento del tabaquismo que respalda la financiación de los tratamientos para enfermos graves, como son los enfermos de EPOC, enfermedad cardiovascular, asma bronquial y otros problemas respiratorios, así co-

mo fumadores con dependencia intensa o con problemas psíquicos. Se estima que los tratamientos serán destinados a un 30 por ciento de los fumadores que reúnen estos criterios médicos y que serán incluidos en el programa de deshabituación a través de la Red de Consultas del Tabaquismo, con un total de 36, de las cuales 16 se encuentran en los servicios de neumología de los hospitales públicos madrileños.

## 'Colectivos modelo'

Desde el año 2005, la Comunidad de Madrid viene ofreciendo, gratuitamente, tratamientos para dejar de fumar a los denominados 'colectivos

modelo', llamados así por la influencia que ejercen en las conductas de la población en general, como son los profesionales sanitarios, docentes y funcionarios.

Todas estas iniciativas se enmarcan en el Plan Regional de Prevención y Control del Tabaquismo, que coordina la Dirección General de Salud Pública y Alimentación de la Comunidad de Madrid. En los últimos años los avances conseguidos se reflejan en el continuo descenso del número de fumadores de la región, en la actualidad en torno al 29 por ciento. La prevalencia de fumadores habituales de entre 18 y 64 años ha descendido desde el 36,3 por ciento del año 2004, a un 32,7, en 2006.

Respecto a la población de entre 15 y 16 años, el consumo se ha reducido del 21 por ciento, en el año 2004, al 14 por ciento en 2006.



## EN MARCHA UN ESTUDIO SOBRE LA DIABETES

El pasado febrero ha dado comienzo un estudio sobre los madrileños y la diabetes. Está previsto que se practiquen exploraciones físicas, análisis y entrevistas a 2.200 madrileños de entre 30 y 74 años, elegidos al azar, que recibirán una carta. La iniciativa se prolongará hasta el próximo mes de junio con la participación de 60 centros de salud de la región.

Se trata del primer estudio que se realiza en España para conocer la prevalencia de la diabetes (tipo 'Mellitas') en la población adulta, y con este análisis se planificará el control y la prevención necesarios de una de las enfermedades

crónicas que más afectan a los ciudadanos. El estudio comprende un reconocimiento físico (medición de la cintura, peso, talla), extracción de sangre (niveles de colesterol, triglicéridos y azúcar) y una entrevista para conocer los factores de riesgo (alimentación, tabaco, actividad física) y sobre las enfermedades padecidas y los antecedentes familiares. Los participantes recibirán un informe sobre su estado de salud.

El objetivo es saber el porcentaje de la diabetes no conocida y las características de los ciudadanos con diabetes no diagnosticada, ya que se calcula que unas 300.000 personas padecen esta enfermedad, de las que 200.000 no están diagnosticadas.

# LAS CIEN PREGUNTAS MÁS FRECUENTES DE LOS CONSUMIDORES



**Reclamaciones**



**Arbitraje de Consumo**



**Devoluciones**



**Precios - Publicidad**



**Garantías**



**Telecomunicaciones**



**Vivienda**



**Asistencia Técnica**



**Automóviles**



**Viajes**



**Varios**



**+ Información**



# Reclamaciones

## ? 01-05

### 01. ¿Qué derechos tengo como consumidor? ¿Sirve para algo reclamar?

La legislación vigente reconoce a los consumidores los siguientes derechos, cuyo cumplimiento vigilan las Administraciones Públicas: derecho a la información correcta sobre los bienes y servicios, a la tramitación de reclamaciones, a la reparación de daños y perjuicios (a través del sistema arbitral o de los tribunales de justicia), a la protección de sus intereses económicos (por ejemplo, con el derecho a obtener un presupuesto previo o a recibir publicidad que no sea engañosa), a la protección frente a productos inseguros, a la participación (a través, entre otros, de las asociaciones de consumidores) y a la educación en consumo.

Reclamar es un derecho que permite al consumidor defender sus intereses y ayuda a las Administraciones a vigilar el mercado y velar por el cumplimiento de las normas de protección al consumidor: muchas de las sanciones que se imponen a las empresas tienen su origen en denuncias de consumidores.

### 02. ¿Dónde puedo poner una reclamación?

En cualquier oficina de consumo municipal, autonómica o en las oficinas de reclamación de los organismos estatales, aunque antes conviene informarse a través de ellas sobre el procedimiento y sobre cuál es el organismo al que debe dirigirse la reclamación con el objeto de agilizar su tramitación (ver página 26). También se puede llevar la reclamación a cualquier registro de la Administración, que la canalizará al departamento de destino.

### 03. ¿Qué debo de adjuntar a una reclamación? ¿Cómo puedo conocer cómo va su tramitación?

Para que una reclamación sea viable y la Administración de consumo pueda mediar con la empresa afectada, se debe adjuntar la factura, publicidad y cualquier otro documento que pueda respaldar la queja del consumidor. Cuantos más documentos se aporten directamente relacionados con aquello que se solicita, mayor soporte probatorio habrá.

Una vez que la oficina municipal de información al consumidor (OMIC) competente o la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid reciben y registran la reclamación, ésta puede seguir diversos cauces: Traslado a otro organismo, en caso de que los hechos motivo de reclamación no sean competencia de las oficinas de consumo; mediación con la empresa reclamada; inicio de un proceso de arbitraje de consumo (si la empresa está adherida a ese sistema extrajudicial - ver páginas 14 y 15-); inspección a la empresa (que puede dar lugar a una sanción), y archivo (cuando los hechos o conduc-

tas reclamadas no pueden ser probados y/o calificados como infracción).

En el caso de las reclamaciones planteadas ante la Dirección General de Consumo, los trámites efectuados son comunicados por carta al interesado, que también puede ver en qué punto está su caso a través del Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org).

### 04. ¿Qué son las hojas de reclamaciones? ¿Deben todos los comercios tener hojas de reclamación oficiales?

“Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor” es la frase que, por lo general, debe aparecer legible y visible en todos los establecimientos (salvo alguna excepción), que están obligados a tener y poner a disposición del público esas hojas. Los empleados de los establecimientos, locales o dependencias abiertas al público deberán facilitar de manera obligatoria y gratuita al consumidor que lo solicite, un juego de hojas de reclamaciones para que formule la reclamación que considere pertinente.

En el caso de que en un local se negasen a entregarle una hoja de reclamación o no la tuviesen, podría reclamar ante la oficina de consumo del municipio o la comunidad autónoma por tratarse de una infracción en materia de consumo.

Las hojas de reclamación deben rellenarse en el instante por el empleado del establecimiento y por el reclamante con los datos de las dos partes y la explicación de lo ocurrido, la fecha y la solicitud que hace el consumidor. El empleado, a su vez, tiene derecho a hacer sus alegaciones a la reclamación, y debe sellar y firmar los impresos.

Cada Administración distribuye unas hojas de reclamación diferentes, pero por lo general están integradas por un juego unitario de impresos autocalcables, compuesto por un folio original de color blanco, que el consumidor debe llevar a la Administración; otro rosa, con el que se queda la empresa o el profesional, y el verde, que se queda el consumidor.

### 05. ¿Cuánto se tarda en resolver una reclamación?

La resolución de la reclamación depende mucho del tipo de caso, la existencia de suficiente documentación de apoyo (facturas, tiques, publicidad...) y de la agilidad con la que responda la empresa reclamada. De ella depende que el consumidor obtenga lo que pide. El papel de la Administración es de mediador.





## Reclamaciones

? 06-10

### 06. ¿Si la Administración de Consumo sanciona al comercio contra el que he reclamado, me dan a mí el dinero?

No, el importe de la multa, destinada a disuadir a la empresa de seguir infringiendo la norma, va a parar a las arcas públicas. La inspección y, en su caso, sanción, forman parte de un procedimiento paralelo e independiente de la mediación y el arbitraje, vías que siguen las reclamaciones particulares. Sólo si estas últimas finalizan con una respuesta positiva por parte de la empresa o el tribunal arbitral pueden llegar a generar la devolución de todo o parte del dinero reclamado por el consumidor.

Por otro lado, es importante recordar que si, además, se quiere obtener una compensación en concepto de daños y perjuicios, hay que acudir a los tribunales de justicia, si bien en ciertos casos y siempre que se demuestren los daños fehacientemente, los tribunales arbitrales pueden llegar a ordenar este tipo de compensación.

### 07. ¿Qué es una OMIC?

OMIC son las siglas de oficina municipal de información al consumidor. Muchos de los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid cuentan con servicios de consumo y la mayoría de estos servicios mantiene una OMIC, en la que los ciudadanos pueden encontrar información sobre sus derechos como consumidores, presentar reclamaciones, etc.

Las OMIC son piedras angulares del sistema de protección al consumidor que gestionan las Administraciones.

Los ayuntamientos velan por la protección y la defensa de los consumidores en el ámbito de su territorio y respecto a su población desempeñando funciones de información y formación en materia de consumo, edición y distribución de hojas de reclamaciones a empresarios, inspección de productos y servicios, ejercicio de la capacidad sancionadora, fomento del sistema arbitral de consumo y del asociacionismo local.

Las oficinas municipales de consumo trabajan de manera coordinada con las autoridades competentes de la Comunidad de Madrid.

### 08. ¿Qué diferencia hay entre una oficina de consumo de la Administración pública y una asociación de consumidores?

Las dos tienen como fin la protec-



ción del consumidor fomentando la información y formación sobre sus derechos, pero su naturaleza es diferente. Las oficinas de consumo de la Administración son públicas, mientras que las asociaciones de consumidores son entidades privadas sin ánimo de lucro.

Además, mientras las oficinas de la Administración prestan un servicio gratuito a todos los ciudadanos, las asociaciones de consumidores suelen exigir el pago previo de una cuota. A cambio, estas agrupaciones editan publicaciones exclusivas para socios, les prestan un asesoramiento personalizado y tramitan por ellos las reclamaciones ante la entidad que corresponda. Además, algunas de estas asociaciones están especializadas en determinados sectores de consumo.

En la Comunidad de Madrid hay registradas una veintena de asociaciones de consumidores (ver listado en la página 29 de este número).

### 09. ¿Para qué sirve estar dado de alta en una asociación de consumidores?

Cuentan con expertos en todas las materias de consumo que pueden asesorarle de manera personalizada ante cualquier duda o conflicto.

Muchas de ellas estudian la normativa y analizan los productos y servicios del mercado ofreciendo a sus socios información exclusiva, actualizada e independiente de gran ayuda.

### 10. ¿Dónde puedo encontrar los datos de las oficinas de consumo y de los organismos competentes?

En la página 26 de este número, en la oficina de consumo de su ayuntamiento y en Consumadrid, el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org). También puede llamar al teléfono del consumidor de la Comunidad de Madrid, servicio que presta el 012.





## Arbitraje de Consumo ? 11-

### 11. ¿Qué es el arbitraje de consumo?

El arbitraje de consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre comerciantes y consumidores o usuarios. Su finalidad es resolver problemas que surjan entre ambas partes sin recurrir a la vía judicial.

Para las empresas, la adhesión a este sistema es una garantía de calidad y buen servicio que ofrecen al consumidor, ya que sus clientes cuentan con la seguridad de que cualquier diferencia que surja entre ellos será resuelta a través de la vía arbitral de consumo.

### 12. ¿El arbitraje es gratuito para el consumidor y el empresario?

Sí, es completamente gratuito. Las administraciones competentes en consumo gestionan y financian este sistema de carácter público, de manera que el servicio sea gratis para los ciudadanos.

### 13. ¿Qué ventajas tiene pedir un arbitraje?

Todos los conflictos que se canalizan a través del arbitraje de consumo finalizan con un acuerdo entre reclamante y reclamado o un laudo de obligado cumplimiento que zanja la disputa. Es decir, ante una solicitud de arbitraje, la Administración media entre las partes y, si no es posible llegar a un acuerdo, el caso pasa al tribunal arbitral, que lo estudia, convoca al consumidor y al empresario a una vista arbitral y termina emitiendo un dictamen de obligado cumplimiento.

En cambio, las reclamaciones que se plantean por la vía ordinaria (aquéllas que afectan a empresas no adheridas al sistema arbitral) sólo terminarán con una solución para el consumidor si el empresario acepta la mediación y negocia una solución.

### 14. ¿Puedo pedir un arbitraje ante cualquier problema de consumo?

El sistema arbitral de consumo es válido para resolver muchos de los problemas de los consumidores, pero no admite ciertos casos:

- Cuando se haya producido una intoxicación.
- Cuando se haya producido una lesión.
- Cuando el objeto de reclamación haya producido la muerte de una persona.
- Cuando exista indicio de delito.
- Cuando exista una resolución judicial firme sobre el asunto en particular.
- Cuando la discusión afecte a materias sobre las que las par-



## ¿Sabes Comprar?



“Me compré un televisor, y tras una avería y no llegar a un acuerdo con la tienda, el **Arbitraje de Consumo** me dio una solución de forma gratuita”

tes no tengan poder de disposición.

- Cuando la parte reclamante carezca de capacidad de obrar o de representación legal.

Además, igual que ocurre con los sistemas de mediación de consumo, el arbitraje de consumo se caracteriza porque resuelve reclamaciones entre particulares y empresas o profesionales, es decir, que no puede tratar casos entre particulares (por ejemplo, el alquiler de un piso) o entre empresas (problemas con el suministro de material de oficina, etc.).

### 15. ¿Todas las empresas aceptan el arbitraje para resolver los conflictos con los consumidores?

No, sólo las que previamente se adhieren al sistema. Se les puede distinguir porque exponen el logo naranja y blanco del arbitraje reproducido en esta página en sus escaparates y publicidad. Además, las que poseen página web pueden colocar en ella el distintivo digital del arbitraje, que pueden solicitar a través de Consumadrid, el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org).

Además, algunos comercios y profesionales, a pesar de no estar inscritos en el registro de arbitraje, aceptan someterse a esta vía para resolver reclamaciones concretas.



## Arbitraje de Consumo ? 16-

### 16. ¿Dónde puedo solicitar un arbitraje de consumo?

Las solicitudes de arbitraje se pueden obtener en el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, en la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, en las juntas arbitrales, colegios arbitrales, oficinas municipales y mancomunadas de información al consumidor y en el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org).

Los impresos se pueden presentar en los registros de dichos organismos o cualquier otro de la Comunidad de Madrid.

Las juntas arbitrales y los colegios arbitrales son los órganos en que se estructura el sistema arbitral de consumo. La región madrileña cuenta con la Junta Arbitral Regional de la Comunidad de Madrid y las juntas arbitrales municipales de Getafe, Mancomunidad del Noroeste, Alcalá de Henares, Madrid y Alcobendas.

Y la Junta Arbitral Regional dispone de cinco colegios territoriales ubicados en Galapagar, Rivas Vaciamadrid, San Fernando, Collado Villalba y Móstoles.

Muchos consumidores preguntan si pueden presentar a la vez una reclamación y una solicitud de arbitraje. Lo aconsejable es que si se sabe que la empresa está adherida al sistema arbitral de consumo, se presente directamente una solicitud de arbitraje. Si se desconoce o la empresa no está adherida, se aconseja presentar una reclamación para que la Administración intente una mediación. Además, las reclamaciones de los consumidores ayudan a las autoridades de consumo a desarrollar inspecciones y detectar infracciones administrativas.

Los arbitrajes siempre se inician a instancias del consumidor y nunca del empresario, aunque a lo largo del proceso, el empresario puede plantear cuestiones o pretensiones que estén directamente relacionadas con la reclamación.

### 17. ¿Tengo que asistir a la vista del tribunal de arbitraje cuando estudie mi caso?

No es necesario, pero sí aconsejable, ya que es el momento de poder defender la reclamación con todos los argumentos posi-

bles. Para facilitar la asistencia, la Comunidad de Madrid resuelve muchos de los casos de los colegios territoriales a través de videoconferencia; así, consumidor y empresario pueden participar en la vista desde su propio municipio.

En caso de no acudir a la vista, el caso es debatido y resuelto por el resto de los componentes del colegio arbitral. Sus árbitros son imparciales, objetivos e independientes. En él se sientan, entre otros, un vocal de las asociaciones de consumidores y otro de las asociaciones de empresarios, pero no para defender a sus socios, sino para ayudar al tribunal a tomar una decisión con criterios de legalidad y equidad.

### 18. ¿Todas las solicitudes de arbitraje se resuelven a favor del consumidor?

En principio, los laudos sólo pueden ser recurridos ante los tribunales de justicia por cuestiones de forma, no de fondo.

Lo que sí se puede hacer en el plazo de diez días desde que se recibe el laudo, es pedirle al colegio arbitral aclaraciones o correcciones de errores mecanográficos, numéricos o similares.

### 19. Si la empresa no cumple el laudo, ¿qué puedo hacer?

El laudo tiene los mismos efectos que una sentencia, por lo que si se incumple, habrá que solicitar al juez de primera instancia del lugar donde se dictó el laudo la ejecución del mismo. Este proceso judicial es gratuito si la cuantía de la reclamación no supera los 900 euros.

### 20. Si presento una solicitud de arbitraje, ¿puedo acudir a la vía judicial?

No, estas dos vías son incompatibles y excluyentes; sólo si la empresa rechaza el arbitraje podré acudir a la vía judicial o sólo para las cuestiones en las que el arbitraje no pueda entrar a conocer (lesiones, intoxicación, indicios racionales de delito, etc.).



## Devoluciones

## ? 21-25

### 21. ¿Tienen los comercios que devolverme el dinero si así lo quiero?

Como regla general, no tenemos derecho a que nos devuelvan el dinero si después de haber comprado un producto queremos cambiarlo, salvo:

- Que dicho producto sea defectuoso.
- Cuando el producto o el establecimiento anuncien por cualquier medio que si no quedamos satisfechos con el producto nos devuelven el dinero. En caso de no haber pactado otra cosa, que no figure ningún periodo concreto en el tique o en la cartelera de la tienda, el plazo de devolución será de siete días.
- Cuando figure en la publicidad de cualquier tipo.

Cuando esté reconocido el derecho a la devolución de un producto, el consumidor que solamente lo haya probado, sin alterar sus condiciones, no tiene obligación de indemnizar al vendedor por el desgaste o deterioro que haya podido ocasionar.

### 22. Compré un cinturón de cuero rebajado y lo quiero devolver. El tique de compra especifica que se admiten cambios y devoluciones en un plazo de 30 días, y aunque estoy dentro del plazo, en la tienda no admiten la devolución porque el producto no es de esa temporada.

Aunque el producto esté en rebajas, si el tique de compra especifica que se admiten devoluciones, la tienda debe admitir dicha devolución.

Algunos comercios suelen admitir la devolución de los artículos a lo largo de todo el año, excepto aquéllos comprados en rebajas. Esto puede hacerse siempre que la información al público sea clara y no tenga contradicciones (por ejemplo, que un cartel en la tienda avise que no se admiten devoluciones y en el tique de caja ponga todo lo contrario).

### 23. Adquirí una prenda de vestir en una tienda y al llegar a casa comprobé que no era mi talla, pero el establecimiento se negó a aceptar la devolución. ¿Qué puedo hacer?

Si el establecimiento no anuncia ni en la tienda ni en el tique la posibilidad de devolución, no podrá cursar ningún tipo de reclamación, ya que no existe ninguna legislación que le obligue a la tienda a la devolución del importe abonado o al cambio de la prenda: este tipo de ventaja es norma particular e interna de cada establecimiento. Por ello, es muy importante meditar la compra en el establecimiento y observar bien detalles como la talla antes de pasar por caja.

### 24. He ido a devolver unos zapatos que he comprado esta misma mañana. La tienda admite la devolución, pero dice que, a cambio, no me da mi dinero, sino un vale que caduca en seis meses. ¿Es esto legal?

Sí. Las tiendas pueden establecer las condiciones en las que admiten la devolución de productos comprados dentro de sus establecimientos y que no sean defectuosos.

### 25. He comprado un producto por Internet y al recibirlo me he arrepentido de la compra. ¿Puedo devolverlo?

En caso de no estar conforme con la compra, el consumidor puede devolver el artículo en un plazo que no exceda los siete días, abonando únicamente los gastos de devolución, según establece la normativa vigente. Es el llamado "derecho de desistimiento". Para ello es imprescindible que, antes, comunique al vendedor la decisión que ha tomado por burofax, telegrama u otro medio que deje constancia fehaciente, antes de que finalice el citado plazo.

Este derecho también se aplica a otras modalidades de compra fuera de un establecimiento, como compras a domicilio, compras por catálogo...



## Precios - Publicidad

## ? 26-30

**26. ¿Tienen los escaparates de los comercios la obligación de exhibir los precios de los artículos en ellos expuestos? ¿Y si el precio que marca el producto en el escaparate no coincide con el que me cobran en caja, cuál debo abonar?**

En todos los establecimientos, el precio de venta de cada producto debe estar visible al público. El precio debe ser el total, incluyendo impuestos, inequívoco, fácilmente identificable y claramente legible, situándose en el mismo campo visual del consumidor sin necesidad de que éste tenga que solicitar la información. Los precios deben figurar en las etiquetas de los productos y en los escaparates.

Si en los diferentes soportes que gestiona la tienda (etiqueta del producto, etiquetas de las estanterías, escaparate, publicidad, caja registradora...) figuraran precios distintos para un mismo artículo, el comprador podrá exigir el más favorable a su bolsillo.

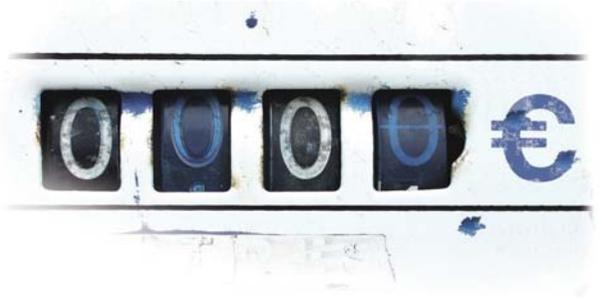
**27. Si un establecimiento acepta el pago con tarjeta bancaria, ¿puede establecer un importe mínimo? ¿Y puede negarse a admitir billetes de determinada cuantía?**

No, no puede. No obstante, el consumidor debe pensar en el perjuicio que causa en el comercio si abona pequeñas compras con billetes de elevado valor.

**28. ¿Puedo exigir que me vendan un artículo exactamente al mismo precio que figura en su folleto publicitario?**

Sí. La publicidad es vinculante, tiene carácter contractual, y las condiciones de venta que se recojan en ella siempre deben cumplirse.

**29. He recibido una publicidad en la que ofertan unos servicios gratis. He ido a contratar esos servicios, pero la empresa responsable me ha dicho que ya se ha pasado el plazo, dato que no consta en el folleto. ¿Debe**



**aplicar la empresa la promoción y darme esos servicios sin cargo alguno?**

Si no consta fecha de finalización de la oferta, puede exigir a la empresa su cumplimiento ya que, en caso contrario, se podría entender que la empresa ha incurrido en la emisión de una publicidad engañosa con intención de inducir a error a sus destinatarios.

La publicidad engañosa es infracción administrativa y, por lo tanto, sancionable por las Administraciones competentes.

**30. Me he comprado una videocámara que una tienda anunciaba con seguro antirrobo gratuito. He tenido la mala fortuna de sufrir un atraco y me han quitado el aparato, por lo que he ido a la tienda a pedir una nueva. Sin embargo, me han dicho que tenía que haber firmado el seguro en el momento de la compra, cuestión de la que nadie me avisó ni estaba anunciada en la publicidad. ¿Qué puedo hacer?**

La publicidad no puede silenciar datos fundamentales de la oferta, cosa que parece haber ocurrido en este caso, así que puede poner una reclamación en su oficina de consumo para que se inicie un proceso de mediación y otro de inspección.

En este tipo de ofertas, el establecimiento debe ofrecer toda la información para no inducir al consumidor a error. La tienda debía haber anunciado convenientemente el requisito para poder acogerse a la oferta del seguro.



## Garantías

? 31-35

**31. Compré un reproductor de discos DVD que empezó a fallar. Tras comprobar que este hecho se repetía en varias ocasiones, lo llevé a la tienda donde lo adquirí y me indicaron que ellos no daban la garantía sobre el producto, sino que tengo que dirigirme directamente al fabricante. ¿La tienda puede desentenderse de cumplir con las condiciones que figuran en la garantía del producto?**

En aplicación del artículo 4 de la vigente Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, es el vendedor quien responderá ante el consumidor de la conformidad del bien vendido, teniendo el consumidor la opción de que le reparen o sustituyan el producto vendido.

En consecuencia, es la tienda donde lo adquirió la que responde de la conformidad del producto, que en este caso, por ser nuevo, tiene una garantía de dos años.

**32. Compré un teléfono y en el contrato de venta figura una cláusula que me obligaba a renunciar a reclamar en caso de que el aparato fuera defectuoso. ¿Es esto legal?**

Esa cláusula es nula, por lo que el consumidor puede ejercer sin problema su derecho a reclamar.

**33. Tengo un problema con un televisor en garantía y el técnico que me ha enviado el vendedor quiere cobrarme los gastos por desplazarse a mi domicilio. ¿Debo pagar?**

La reparación del bien es gratuita, incluyendo gastos de desplazamiento.

El artículo 6 de la Ley de Garantías 23/2003, de 10 de julio, establece que tanto la sustitución como la reparación del objeto serán gratuitas para el consumidor, entendiéndose que dicha gratuidad comprende los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los bienes con el contrato, especialmente los gastos de envío.

En aplicación de lo anterior, si le cobran los gastos de desplazamiento u otros necesarios para adecuar el bien a lo que compró, podría negarse a pagarlos o, en su caso, podría exigir que los pague el vendedor.

**34. He comprado un vestido que tenía unas roturas, pero se trata del único que tenían en la tienda. ¿Qué solución tengo?**

Cuando, como en este caso, la sustitución no es posible, tiene derecho a elegir entre una rebaja en el precio o la devolución

del producto a cambio del dinero abonado. Usted decide.

**35. El establecimiento no quiere hacerse cargo de los gastos de reparación de la lavadora que les compré y que sigue en garantía; así que he decidido pagarlos por mi cuenta. ¿Cómo puedo reclamar a la tienda esas cantidades que he abonado?**

Acudiendo a una oficina de consumo y formalizando una reclamación o solicitud de arbitraje (tiene más información en las páginas 12 y 13 de esta revista). También puede ir a los tribunales. Si la cuantía de la reclamación no excede de 900 euros puede iniciar una reclamación judicial sin necesidad de abogado y procurador.



## Garantías

## ? 36-40

### 36. ¿Qué tipo de solución puedo exigir al vendedor cuando tengo problemas con un producto que está en garantía?

En primer lugar, podrá optar porque el vendedor le repare el bien o lo sustituya por otro igual. La opción está sometida a algunas condiciones. Así, no cabe la sustitución en el caso de bienes que no admitan sustitución por otro idéntico (por ejemplo, una obra de arte o una joya original) y de segunda mano y, en todo caso, cuando una solución resulte desproporcionada con respecto a la otra o sea imposible. Eso sí, sea cual sea la opción, será siempre gratuita para el consumidor.

En segundo lugar, el consumidor podrá exigir la rebaja del precio:

- Cuando no fuera posible la reparación o la sustitución.
- Cuando después de reparado el bien, siguiera siendo disconforme con el contrato
- Si la reparación y/o la sustitución no hubiera podido llevarse a cabo en un plazo razonable y sin inconvenientes para el consumidor.

Y por último, el consumidor tiene la posibilidad de resolver el contrato, es decir, devolver el bien y que se le reembolse lo pagado, salvo que el defecto fuera de escasa importancia.

### 37. He ido a la tienda y les he pedido que arreglen mi radio, que compré hace un año, a lo que se han negado argumentando que se ha estropeado por el uso. Yo creo que ha sido por un defecto de fabricación. ¿Puedo exigirles que la arreglen gratis acogiéndome a la garantía?

Para ello, antes tendrá que demostrar el origen del fallo. Aunque la garantía legal de este tipo de productos es de dos años, si muestra su falta de conformidad durante los seis primeros meses desde la compra, el vendedor debe atender la garantía o, si no está de acuerdo, demostrar que el defecto del producto no es de origen. Si reclama después de los seis meses, es

usted quien debe demostrar que el defecto es de fabricación para que se le aplique la garantía.

### 38. Me han reparado la televisión en un servicio de asistencia técnica, pero no termina de verse bien. ¿Qué hago?

Puede reclamar a quien se lo reparó. Todas las reparaciones e instalaciones están garantizadas por tres meses, siempre y cuando el aparato no sea manipulado por terceros y/o cuando la avería se produzca como consecuencia de un uso inadecuado.

### 39. ¿Qué garantía tiene un coche?

Si el vehículo es nuevo, tendrá una garantía legal de dos años.

Si es de segunda mano, tendrá una garantía de un año, como mínimo, pudiendo pactar con el vendedor un plazo mayor.

Hay que recordar que estas garantías se aplican a transacciones entre empresas y consumidores, no entre particulares. Por ejemplo, si usted le ha comprado un coche a un amigo y es defectuoso, el régimen al que queda sometido es el de saneamiento por vicios ocultos del Código Civil, que establece seis meses para reclamar.

### 40. He recogido hace unas semanas mi coche del taller, pero sigue dando problemas. ¿Qué garantía tienen las reparaciones de los automóviles?

Como mínimo tres meses o 2.000 Kilómetros recorridos desde la fecha de entrega del vehículo.



**\* Si quiere más información sobre sus derechos y obligaciones relacionados con la garantía de los productos, puede consultar el tríptico editado por la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, disponible en el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org)**



## Telecomunicaciones ? 41-50

### 41. Quiero dar de baja el contrato del móvil ¿Cómo lo hago para no tener problemas?

Cualquier usuario tiene derecho a darse de baja en cualquier momento, eso sí avisando con quince días de antelación. Deberá solicitar la baja en la forma prevista en el contrato (en él debe aparecer el teléfono de atención al público, la dirección electrónica y la página web del operador, así como la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente). Lo más recomendable es comunicar la petición por escrito con acuse de recibo (burofax, fax con reporte OK...). Si lo hace por teléfono, la compañía está obligada a facilitarle un número de referencia de la solicitud de baja. Y puede exigir que se le remita un documento que acredite que ha solicitado la baja.

### 42. ¿Puede obligarme mi operadora a pagar un dinero si me doy de baja?

Sí, pero sólo si el contrato estipula una permanencia mínima y la correspondiente penalización si se rescinde antes de tiempo.

### 43. Tenía un contrato con una empresa de telefonía móvil e internet, y ya hace varios meses que me di de baja, pero aún siguen facturándome. He reclamado a la empresa, pero no solucionan el problema. ¿Cómo puedo actuar?

Ante un problema de consumo que no le solucione la compañía (contratación de un servicio que no llega a prestarse), puede reclamar ante las juntas arbitrales de consumo de la Comunidad de Madrid o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones del Ministerio de Fomento (en caso de que la empresa no esté adherida al arbitraje o que usted no desee utilizar esa vía). En ambos casos deberá siempre aportar documentación que apoye su petición; en este caso, la baja enviada por escrito a la compañía y las facturas cobradas después de la baja.

### 44. Mi compañía de internet me ha mandado una carta en la que me informa de que va a cambiar las tarifas, pero no me interesan las nuevas condiciones. ¿Qué hago?

Las empresas de telecomunicaciones pueden plantear modificaciones en las condiciones contractuales notificándolo al cliente con un mes de antelación. Este tiene derecho a darse de baja de forma anticipada y sin penalización alguna si no está de acuerdo con las nuevas condiciones.

### 45. Quiero cambiarme de operador. ¿Es suficiente con contratar con el nuevo o también tengo que darme de baja en el anterior?

Si ha pedido al nuevo operador la portabilidad (conservación del número de teléfono) no es necesario, ya que la solicitud de portabilidad le llega al operador anterior. Si no solicita la portabilidad, tiene que darse de baja con el anterior.

Si no solicita la portabilidad, tiene que darse de baja con el anterior.

### 46. No estoy de acuerdo con la factura del móvil que he pagado. ¿Puedo reclamar?

Sí. El plazo para reclamar ante su operador es de un mes a partir de la fecha de emisión de la factura. Para contestar, el operador tiene un mes desde la presentación de la queja. Si le da la razón, el operador le abonará la cantidad facturada indebidamente. Si no le da la razón o transcurre un mes desde que haya reclamado, puede acudir a la Administración (ver pregunta 43).

### 47. ¿Puedo pedir la desconexión de los números 800 (que cuentan con tarifas superiores a las llamadas habituales)?

Sí, y la operadora dispone de diez días para desconectarle de esos números de tarificación adicional.

### 48. ¿Cómo puedo reclamar a una empresa de telefonía fija por una factura en la que me cobran llamadas a un 800?

Devuelva la factura y póngase en contacto con la empresa de telefonía que le factura mediante burofax con certificación de texto y acuse de recibo, exponiendo que le reenvíen la factura dividida en dos: llamadas de tarificación normal y tarificación adicional. Una vez que tenga dichas facturas, abone las llamadas de tarificación normal y, así no tendrá ningún problema con su empresa de telefonía. Después se tiene que poner en contacto con la Comisión Nacional de Servicios de Tarificación Adicional (en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información), en el teléfono 913461500, donde le informarán de la empresa a la que pertenece ese número y cómo proceder para presentar una reclamación contra ella.



### 49. La conexión a Internet me falla ¿qué hago?

Si sufre interrupciones temporales del servicio, el operador deberá compensarle con la devolución de parte de la cuota, igual que ocurre con las interrupciones en la telefonía fija (consulte la web [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es) para más detalles). Eso sí, no habrá derecho a compensación cuando la causa de la desconexión pueda imputarse al abonado (por mala configuración de la conexión o de los aparatos que permiten el acceso...).

### 50. La conexión a Internet va muy lenta...

Fíjese en el contrato, ya que la publicidad suele anunciar velocidades máximas, no las mínimas, que son las que obligan a la compañía. Si aún así la velocidad está por debajo del mínimo, reclame.

# Vivienda

# ? 51-60

## 51. Tengo un piso alquilado, ¿a quién le corresponde la realización de obras de mejora?

El arrendador tiene la obligación de realizar todas las reparaciones necesarias para conservar la vivienda en condiciones de habitabilidad, salvo cuando el deterioro sea imputable al inquilino o cuando los daños impliquen la destrucción del inmueble. Son por cuenta del inquilino las pequeñas reparaciones que exija el desgaste por el uso ordinario de la vivienda.

## 52. ¿El arrendador puede elevar la renta del alquiler por mejoras?

Transcurridos cinco años de duración del contrato, la realización por el arrendador de obras de mejora le dará derecho a elevar la renta anual en la cuantía que resulte de aplicar el capital invertido.

## 53. ¿Puede el arrendatario de una vivienda en alquiler realizar obras en la vivienda sin consultar con el propietario?

No, no podrá realizar obras que modifiquen la configuración de la vivienda sin el consentimiento por escrito del arrendador.



## 54. ¿Debe una empresa arreglar los defectos de una vivienda después de la firma de la escritura?

Sí. Una vez firmadas las escrituras y entregadas las llaves, el propietario deberá comprobar si existe algún defecto. Si los hubiera se enviará a la empresa un escrito certificado o burofax para hacerle constar los defectos existentes, dando un plazo para la contestación y subsanación de dichos defectos. Si no se hace cargo, se deberá solicitar las hojas de reclamaciones a la promotora y seguir el trámite descrito en la página 12 de esta revista.

## 55. ¿Tiene obligación una constructora de otorgarme algún tipo de garantía sobre la vivienda nueva al respecto de posibles defectos?

Sí, hay plazos para cada tipo de vicio o defecto de construcción:

- Licencia Anual, sobre vicios o defectos de ejecución que afecten a elementos de terminación o acabado de obra (visibles).
- De tres años, por vicios o defectos de instalaciones (luz, agua, gas...) que ocasionen el incumplimiento de los requisitos de habitabilidad.
- De diez años (o quince, según el caso y contrastando con el Art. 1591 del Código Civil) sobre los vicios o defectos que afecten a la cimentación, soportes, vigas, forjados, muros de carga u otros elementos estructurales que comprometan la resistencia mecánica y estabilidad del edificio.

## 56. ¿Puede una agencia inmobiliaria cobrar comisiones por la intermediación tanto al comprador como al vendedor?

Los agente de la propiedad inmobiliaria y los intermediarios inmobiliarios pueden cobrar honorarios al mandante de la venta de una vivienda y al comprador, siempre que estos honorarios estén anunciados o figuren en el contrato. Los consumidores tienen derecho a conocerlos previamente a la contratación. Los honorarios por estos servicios pueden variar de una agencia a otra.

## 57. En caso de que la empresa constructora se retrase en la entrega del piso, ¿puedo reclamar algún tipo de compensación?

Sólo si figura la fecha de entrega en el contrato.

## 58. ¿Dónde se puede dirigir una persona para recibir información legal sobre cooperativas?

- Registro de Cooperativas de la Comunidad de Madrid (calle Princesa, 5 - 2ª planta. Madrid).
- Unión de Cooperativas de Viviendas de Madrid (calle Vallehermoso, 15. Madrid).
- Dirección General de Arquitectura y Vivienda (calle Maudes, 17).
- Servicio de Vivienda de obra nueva (calle Maudes, 17).

## 59. Hace tres días firmé con una empresa un contrato de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico. Ahora lo he pensado mejor y no quiero seguir adelante. ¿Puedo echarme atrás?

Sí, para hacerlo sin cargo alguno tiene diez días desde la firma del contrato.

## 60. ¿Puede un intermediario en la venta de una vivienda obligar al comprador a subrogarse a un hipoteca concreta?

No. La parte compradora no está obligada a subrogarse en el crédito que fue solicitado para la construcción de la vivienda ni a soportar los gastos de cancelación de dicha hipoteca.



## Asistencia Técnica

## ? 61-70

### 61. He llevado una radio al técnico, pero no la repara porque no trabaja con la marca. ¿Puede negarse?

Sí, los servicios de asistencia técnica oficiales de marca no están obligados a la reparación de aparatos de marcas distintas a las que representan o no hayan sido legalmente registrados.

### 62. ¿El servicio técnico debe darme un presupuesto de los arreglos que tiene que hacer en mi mp3?

Sí, en aplicación del Art. 3.1 del Real Decreto 58/1988.

### 63. ¿Cuánto tiempo tienen de validez los presupuestos elaborados por los servicios de asistencia técnica?

Tienen una validez mínima de 30 días.

### 64. ¿Cuánto tiempo pueden tardar en facilitarme un presupuesto? ¿Se tiene que pagar su confección?

El presupuesto solicitado deberá estar a su disposición en un plazo no superior a cinco días hábiles.

Sólo tendrá que pagar el importe de la elaboración del presupuesto si lo solicita y luego no lo acepta. El importe que se deberá abonar será:

- 15 minutos del valor de la hora de trabajo para pequeños aparatos de uso doméstico.
- 30 minutos del valor de la hora de trabajo para los aparatos de línea blanca (electrodomésticos como el frigorífico, el lavavajillas, el horno...).
- 60 minutos del valor de la hora de trabajo para los aparatos de línea marrón (televisores, dvds...) y electrónica.

### 65. He solicitado a un servicio de asistencia técnica unas piezas de repuesto para reparar un transistor y me dicen que, como no las tienen, tendré que ir más adelante a por ellas. ¿Qué tiempo tienen para traer las piezas?

Las piezas de repuesto deberán servirse al cliente en un plazo no superior a 1 mes desde la fecha de la solicitud para aparatos de importación y no superior a 15 días para piezas de aparatos nacionales.

### 66. ¿Cuánto tiempo están obligados los servicios de asistencia técnica a proporcionar piezas de repuesto?

Durante al menos siete años para las funcionales, salvo en el caso cuyo precio de venta no supere 60,10 euros, que será de 5 años, y 2 años para las estéticas, contados todos ellos a partir del cese de la fabricación de ese modelo.

### 67. Un servicio de asistencia técnica ha estado en mi domicilio arreglando un frigorífico durante 20 minutos y me quiere cobrar 30 minutos. ¿Es esto posible?

En las reparaciones realizadas en el domicilio se podrá facturar un mínimo de 15 minutos (para pequeño aparato de uso doméstico), 30 (caso de la línea blanca -grupo en el que se encuadra el frigorífico-) o 60 minutos (en electrónica/línea marrón), aunque el tiempo de trabajo real haya sido inferior a dichos periodos. Por lo tanto, en este caso, estaría bien cobrado.

### 68. El técnico que ha venido a casa a reparar la lavadora, que no está en garantía, me ha cobrado un plus en concepto de desplazamiento. ¿Es esto legal?

Sí lo es. No obstante, hay que tener en cuenta que la cuantía debe figurar en la tarifa oficial y que sólo podrán ser exigidas por la empresa una sola vez, aún cuando fueran necesarios varios desplazamientos. No se cobrará el desplazamiento cuando el usuario esté ausente del domicilio.

### 69. Dejé una radio a reparar y al ver que no me llamaban para avisarme de que estaba lista me he acercado y me han dicho que no tienen constancia de que dejara el aparato. He recordado que al dejarla no me dieron ningún comprobante. ¿Qué puedo hacer?

Reclamar es complicado si no se posee una prueba. Siempre que un consumidor deje el aparato en el servicio técnico, deberá recibir un resguardo de depósito que incluya la descripción técnica del aparato, la fecha de recepción, el plazo previsto de entrega del presupuesto y/o del aparato ya reparado, etc.



### 70. Al ir a recoger la televisión, el servicio técnico me ha dado una factura superior a lo presupuestado diciendo que al repararla encontró nuevos fallos. ¿Es esto legal?

Tenían que haberle avisado. Las averías o defectos ocultos que, eventualmente, puedan aparecer durante la confección del presupuesto o durante la reparación del aparato deben ser puestos en conocimiento del usuario a la mayor brevedad posible. Si el usuario hubiera renunciado al presupuesto previo por escrito, el SAT deberá poner en conocimiento de aquél, en la forma que considere más conveniente, la existencia de la avería o defecto oculto siempre que la cantidad adicional que suponga esta nueva reparación no exceda del 10% del valor del aparato, cuando éste no exceda de 60,10 euros; 8% del valor del aparato, cuando éste comprendido entre 60,10 y 300,51 euros, o 6% del valor del aparato, cuando éste exceda de 300,51.



## Automóviles

## ? 71-80

### 71. ¿Puede un taller reparar mi vehículo sin yo autorizarlo?

No. Es necesario que el consumidor haya firmado el presupuesto o renunciado a su elaboración mediante la frase "Renuncio al presupuesto", escrita y firmada por él mismo.

### 72. Un taller me ha cobrado por elaborar un presupuesto un precio que creo abusivo. ¿Qué dice la ley?

El coste del presupuesto no podrá ser superior al resultado de multiplicar el precio de la hora de trabajo anunciada en el taller por el número de horas establecido por las distintas marcas a sus talleres oficiales en las tablas de tiempos de trabajo para la realización de las operaciones que hayan sido razonablemente necesarias para diagnosticar la avería y reponer el vehículo en condiciones análogas a las que tenía cuando fue entregado.

### 73. ¿Qué organismo lleva el registro de los talleres de reparación de automóviles?

La Dirección General de Industria de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica, en la calle Cardenal Marcelo Spínola nº 14, edificio F4 (Madrid).

### 74. ¿Puede un taller reservarse el derecho de admisión si mi vehículo es de otra marca?

Sí puede.

### 75. He llevado mi coche a un taller de reparaciones y las piezas que me han cambiado no son nuevas. ¿Deben serlo?

Las piezas de repuesto deben ser nuevas y adecuadas al modelo del vehículo, salvo que el consumidor

autorice por escrito que se instalen piezas de segunda mano.

Respecto a los tiempos de suministro de piezas, los fabricantes, importadores y representantes de las marcas estarán obligados a facilitar los repuestos al consumidor y al taller siempre que tengan existencias, en el plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud para las marcas de importación y no superior a 15 días para las piezas correspondientes a vehículos nacionales.

### 76. Cuando retire el coche del taller, ¿puedo solicitarle las piezas sustituidas en mi vehículo?

El taller está obligado a entregar las piezas sustituidas al consu-

midor, salvo manifestación expresa del cliente, bien pague la reparación directamente o a través de la compañía aseguradora.

### 77. Hace una semana dejé el vehículo en un taller y éste me quiere cobrar gastos de estancia. ¿Es esto posible?

Sí. Los talleres pueden cobrarle gastos de estancia cuando, confectionado el presupuesto o reparado el vehículo, y puesto este hecho en conocimiento del usuario, no proceda dicho usuario a la retirada del vehículo en el plazo de tres días hábiles. En todo caso, dichos gastos de estancia sólo procederán cuando el vehículo se encuentre en locales bajo custodia del taller. Así, en su caso deberían cobrarle cuatro días hábiles.

### 78. Después de reparar mi vehículo, el taller me ha entregado una factura con una letra que casi no puedo leer. ¿Ha de tener un tamaño determinado?

Tanto los resguardos de depósito, como los presupuestos y las facturas, deben estar escritos con una letra de tamaño no inferior a 1,5 mm de altura.

### 79. Al comprar un coche usado, ¿cuáles son los gastos a los que debe hacer frente el consumidor?

- Importe pactado por la compra del coche.
- Tasas de la Jefatura Provincial de Tráfico.
- Gastos de gestoría, en el caso de solicitar este servicio.
- Si la compra se efectúa a una empresa o profesional del sector, el IVA correspondiente.
- Si la compra se realiza a otro particular, el Impuesto Sobre Transmisiones Patrimoniales, que se calcula aplicando el 4 por ciento al importe fijado por Hacienda, según el modelo del coche y su antigüedad.

### 80. Dejé mi vehículo en un aparcamiento y me robaron el móvil que había dejado dentro. ¿Qué hago?

Según la normativa, están cubiertos por el titular del aparcamiento, elementos como la carrocería del coche, los espejos retrovisores, las cuatro ruedas o la radio fija. Ahora bien, el consumidor no podrá exigir responsabilidades sobre ningún elemento del equipaje, por ejemplo: los radiocasetes extraíbles, los teléfonos móviles, la rueda de repuesto o la caja de herramientas. Caso distinto es que el aparcamiento cuente con un servicio especial voluntario de custodia, que debe responsabilizarse de la restitución de los accesorios no fijos o extraíbles y el depósito de efectos, siempre que hayan sido declarados por el usuario a la entrada del aparcamiento y que el usuario haya observado las prevenciones y medidas de seguridad que se le indiquen. Ahora bien, en estos casos se pueden establecer precios y tarifas distintos.



## Viajes

? 81-90

### 81. ¿Qué se entiende por viaje combinado?

Aquel que sobrepasa las veinticuatro horas o incluye una noche de estancia y, al menos, dos de los siguientes servicios: transporte, alojamiento, comidas, visitas guiadas, etc.

### 82. Quiero contratar un viaje combinado en una agencia de viajes y quiero saber qué información me deben dar.

Deben entregarle un folleto con la siguiente información:

- Destinos y medios de transporte con sus características y clase.
- Duración, itinerario y calendario del viaje.
- Lista de alojamientos indicando su tipo, situación, categoría y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística en aquellos países en los que exista.
- Número de comidas que se van a servir.
- Información sobre las condiciones aplicables a los nacionales de la Unión Europea en materia de pasaportes y visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.
- Precio del viaje combinado y de las excursiones, porcentaje del precio que se deba pagar como anticipo y el calendario de pagos, así como las condiciones de financiación (si la hay).
- Si para realizar el viaje se necesita un mínimo de inscripciones y la fecha límite en que puede comunicarse la anulación al consumidor.
- Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelación y demás condiciones del viaje.
- Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como de su representante legal en España.
- Toda información adicional y adecuada sobre el viaje ofertado.

### 83. He contratado un viaje combinado, y cuando quedaba una semana para la salida han cambiado el hotel, siendo éste de menor categoría. ¿Cómo puedo actuar?

Se puede optar por aceptar dichas modificaciones o rescindir el contrato, pero para evitar problemas se debe solicitar a la agencia que notifique los cambios por escrito. Si acepta las modificaciones, puede pedir la diferencia entre el precio del hotel contratado y el del nuevo. Si decide rescindir el contrato, dentro de los tres días siguientes a la comunicación escrita de los cambios de la agencia, debe notificarlo por escrito a la agencia para obtener la devolución de las cantidades abonadas. Si la agencia no devuelve el dinero de la cancelación o no devuelve la diferencia de precios entre los hoteles, pida las hojas de reclamaciones.

### 84. Reservé y pagué un viaje combinado y ahora la agencia de viajes me dice que, por la subida del precio del carburante, tengo que abonar más dinero. ¿Esto es así?

Por regla general, los precios no pueden ser modificados. No obstante, el contrato puede contemplar cláusulas que permitan

variaciones en el precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado. En cualquier caso, no se podrán aumentar los precios en los 20 días anteriores a la fecha del viaje.

### 85. ¿Qué debo exigir cuando se produce un incumplimiento durante un viaje combinado?

La agencia debe intentar solucionarlo con otras medidas, nunca incrementando el precio, y devolviendo la diferencia si las nuevas condiciones son inferiores. Si el consumidor continúa el viaje es porque ha aceptado estas nuevas condiciones. Si no las aceptara, la agencia de viajes o contratista deberá proporcionar un medio de transporte para el regreso del consumidor sin coste adicional.

### 86. ¿Qué penalizaciones tiene el contratista de un viaje combinado en caso de incumplimiento de contrato?

- 5 por ciento del precio total si el incumplimiento ocurre entre los dos meses y 15 días de la salida.
- 10 por ciento si es entre los 15 y los 3 días antes de la salida.
- 25 por ciento si ocurre 48 horas antes.

### 87. He tenido un problema en un hotel de Fuengirola porque la habitación no estaba limpia. ¿Qué puede hacer?

Solicitar las hojas de reclamaciones en el hotel, en las que deberá exponer la situación, y tras ser firmadas por ambas partes, presentar la copia original en un registro público dirigida al organismo competente, en este caso Consumo de la Junta de Andalucía.

### 88. Reservé telefónicamente una casa rural con cargo a mi tarjeta, pero debido a una enfermedad no pude ir. Me han cobrado uno de los dos días reservados. ¿Puedo reclamar?

Al haber entregado su número de tarjeta como garantía del pago del servicio para unos días determinados, desde el momento en que facilita este dato está dando autorización para el cobro del servicio. Al haber sido el contrato telefónico, no existe constancia de las condiciones pactadas. Y aunque en nuestro ordenamiento jurídico los contratos verbales son válidos, estos tienen que ser demostrados ante los Tribunales Ordinarios de Justicia.

### 89. ¿Qué organismo resuelve las reclamaciones contra las agencias de viajes?

La Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid (calle Príncipe de Vergara, 132; 28002 Madrid; T. 91 580 22 00).

### 90. ¿Qué organismo resuelve las reclamaciones por problemas en un vuelo?

La Dirección General de Aviación Civil del Ministerio de Fomento. (Pº Castellana, 67; 28071 Madrid. T. 91 597 83 21/ 72 31).

## Varios

## ? 91-100

### 91. ¿Puede una tienda sacar a la venta nuevos artículos para las rebajas?

No. Los artículos en rebajas deberán llevar al menos un mes a la venta. Los productos ofertados como rebajados deben indicar el precio original y el rebajado. Y no pueden venderse como rebajados artículos con taras.

### 92. ¿Cómo puedo saber si estoy tomando las precauciones necesarias para realizar una compra por Internet?

El vendedor debe informar de su identidad, denominación legal, domicilio físico, números telefónicos y demás medios a los que pueda acudir el consumidor. También es importante la marca de comercialización de la empresa y sus productos.

El portal en el que se realiza la compra debe contar con políticas de privacidad, sobre todo cuando la transacción implica que el consumidor dé a conocer algunos datos de carácter privado, como el número de su tarjeta de crédito. Fíjese en que la dirección web comience por <https://> y busque el candado o llave en la parte inferior del navegador.

También es importante que el portal especifique las políticas de devolución, las garantías, las condiciones generales de la transacción y posibles restricciones para la compra de bienes y servicios, como es el caso de la ubicación geográfica, el tiempo, el tipo de producto o la cantidad a adquirir.

### 93. Después de firmar un contrato para realizar un curso a distancia, y haberlo comenzado, he decidido dejarlo por motivos personales. ¿Puedo hacerlo?

Un contrato no puede rescindirse unilateralmente salvo en los casos que vengan especificados en él. La empresa puede emprender acciones legales para defender sus intereses económicos en caso de que usted se niegue a pagar lo contratado.

### 94. ¿Dónde y cómo se debe poner una reclamación a un restaurante, bar o cafetería?

El organismo competente para este tipo de reclamación es la Dirección General de Turismo, situada en calle Príncipe de Vergara, 132, en Madrid.

### 95. Contraté con un autónomo la reforma de la vivienda y éste subcontrató a su vez varias de las obras. Mientras las personas subcontratadas hacían la reforma ocasionaron una avería. Ahora, el autónomo no se hace responsa-

### ble del desperfecto por este motivo. ¿Quién debe hacerse cargo de la subsanación?

El responsable de la reforma es el autónomo o empresa con el que usted haya contratado. Este puede subcontratar empresas u obreros, pero esas circunstancias no afectan al consumidor a la hora de pedir responsabilidades al responsable de la reforma.

### 96. Fui a la tintorería a recoger una blusa y me dijeron que había desaparecido. ¿Puedo exigir que la paguen?

Si usted ha dejado la prenda en la tintorería y le anotaron el valor de la prenda en el resguardo, en caso de pérdida o deterioro deberán abonarle esa cantidad. Si no han consignado ese valor, debe reclamar en una oficina de consumo.

### 97. Recogí una prenda de una tintorería pasados dos meses y me cobraron un suplemento en concepto de guardarropa. ¿Es esto legal?

Las tintorerías pueden cobrar una cantidad en concepto de guardarropa o conservación si la prenda no se recoge antes de los tres primeros meses, siempre y cuando se haga constar su importe en un lugar visible al público.

### 98. Llevé mi abrigo a la tintorería y al dejarlo me dieron un resguardo en el cual, entre otros datos, me indicaron el precio total de la limpieza. Al recogerlo me dicen que tengo que abonar otro precio superior. ¿Debo pagar este incremento?

En ningún caso podrán cobrarse cantidades superiores a las que figuran en el resguardo.

### 99. La tintorería de mi barrio suele cobrar por adelantado y el zapatero me suele pedir una señal...

Los comercios pueden pactar con los consumidores una señal previa a la prestación de un servicio. Respecto al cobro por adelantado de la tintorería, sólo podrá hacerlo cuando exista conformidad por parte del cliente. Si se da este caso, el servicio adquirirá carácter de urgencia y habrá de realizarse en el plazo máximo de tres días a partir de la fecha de recepción de la prenda, eleándose dicho plazo a seis días en los servicios de teñido.

### 100. ¿Cómo puedo informarme de si un fármaco es legal?

En la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios (Paseo de Recoletos, 14. Madrid, 28001. Teléfonos: 91 426 90 22/ 91 426 90 20. Fax: 91 426 92 28).

## + Información

La Comunidad de Madrid cuenta con un servicio telefónico dirigido al consumidor donde éste puede resolver sus dudas: el 012. Además, dispone de más información en Consumadrid, el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org), y en la oficina de consumo de su ayuntamiento.

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid tramita todas las reclamaciones que le presentan los consumidores. Parte de ellas son gestionadas y resueltas directamente por este órgano y otras son canalizadas a otros organismos con competencias propias en ciertas materias. A continuación se listan algunos de esos organismos, a los que el consumidor puede acudir directamente.

### ALIMENTACIÓN E HIGIENE ALIMENTARIA

Dirección General de Salud Pública y Alimentación de la Comunidad de Madrid  
Consejería de Sanidad y Consumo  
C/ Julián Camarillo, 4. Edificio B, 3ª planta  
28037 Madrid. Teléfono: 91 400 00 00

### AVIACIÓN CIVIL

Dirección General de Aviación Civil  
Serv. de Inspección y Relaciones con Usuarios  
Sección de Atención al Usuario  
Ministerio de Fomento  
Paseo de la Castellana, 67. Despacho A-259  
28071 Madrid  
Teléfonos: 91 597 83 21 o 91 597 72 31  
Fax: 91 597 83 00 o 91 597 86 43  
Correo: [pasajeros.aereo@fomento.es](mailto:pasajeros.aereo@fomento.es)

### BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Servicio de Reclamaciones del Banco de España  
Alcalá, 48. 28014 Madrid.  
Tlf.: 913386530

### EMPRESAS DE SUMINISTROS (GAS, AGUA, ELECTRICIDAD...)

Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid  
Consejería de Economía e Innovac. Tecnológica  
C/ Cardenal Marcelo Spínola, 14. Edif. F-4  
28016 Madrid  
Teléfonos: 91 580 21 00 y 91 580 21 11

### HACIENDA

Oficina del Defensor del Contribuyente  
Consejería de Presidencia  
Comunidad de Madrid  
Gran Vía, 18-5º. 28013 Madrid  
Teléfono: 91 720 93 78  
C.: [defensor.contribuyente@madrid.org](mailto:defensor.contribuyente@madrid.org)

### SEGUROS

Direcc. Gral. de Seguros y Fondos de Pensiones  
Ministerio de Economía  
Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid  
Teléfono: 91 339 70 00  
Servicio de Reclamaciones: 902 19 79 36

### SERVICIOS AEROPORTUARIOS

Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA)  
Dirección de Operaciones y Sistemas de Red  
División de Servicios Aeroportuarios  
Ministerio de Fomento  
C/ Peonías, 2. 28042 Madrid  
Correo: [servicios-aeroportuarios@aena.es](mailto:servicios-aeroportuarios@aena.es)  
Teléfono: 902 404 704

### SISTEMA SANITARIO DE LA COM. DE MADRID

Defensor del Paciente.  
Consejería de Sanidad y Consumo  
C/Alcalá 21, 8ª planta. 28014 Madrid  
Teléfono: 91 360 57 34 Fax: 91 522 81 72  
Correo: [defensor.paciente@salud.madrid.org](mailto:defensor.paciente@salud.madrid.org)

### TELEFONÍA FIJA, MÓVIL E INTERNET

Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información  
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio  
C/ Capitán Haya, nº 41. 28071 Madrid  
Teléfono: 901 33 66 99  
Web: [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es)

### TRANSPORTE TERRESTRE

Juntas Arbitrales de Transporte de la Comunidad de Madrid  
Dirección General de Transportes  
Consejería de Transportes e Infraestructuras  
C/ Orense, 60. 28020 Madrid  
Teléfonos: 91 580 29 58/83 Fax: 91 580 29 12  
Correo: [juntas.arbitrales@madrid.org](mailto:juntas.arbitrales@madrid.org)

### Metro de Madrid

C/ Cavanilles, 58. 28007 Madrid  
Reclamaciones: 902 44 44 03  
Consorcio Regional de Transportes  
Pl. Descubridor Diego de Ordás, 3. 28003 Madrid  
Teléfonos: 91 580 35 90-42 60

### TURISMO (ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJES, RESTAURACIÓN...)

Direcc. Gral. de Turismo de la Comunidad de Madrid  
Consej. de Economía e Innovación Tecnológica  
C/ Príncipe de Vergara, 132. 5ª planta. 28002 Madrid. Teléfono: 91 580 22 00. Información de turismo: 902 100 007. Fax: 91 564 34 85

### OFICINAS DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

ALAMEDA DEL VALLE	918691479	MAJADAHONDA	916795988	SUROESTE DE MADRID	918141621
AJALVIR	918843328	MEJORADA DEL CAMPO	916791338	ATIENDE A ARROYOMOLINOS, BATES CASARRIBUELOS, CUBAS DE LA SAGRA, GRINÓN, MORALEJA DE ENMEDIO, SERRANILLOS DEL VALLE, TORREJÓN DE LA CALZADA Y TORREJÓN DE VELASCO	
ALCALÁ DE HENARES	918771730	MORALZARZAL	918427910	MISECAM	917130770
ALCOBENDAS	916637001	MÓSTOLES	916647629	ATIENDE A BELMONTÉ DEL TAO, BREA DE TAO, CARABAÑA, ESTREMEÑA, FUENTIDUEÑA DE TAO, ORLISCO DE TAJUÑA, PERALES DE TAJUÑA, TIEMES, VALDARACETE, VALDELAGUNA, VALDILECHA, VILLAMANRIQUE Y VILLAREJO DE SALVANÉS	
ALCORCÓN	916648276	NAVALCARNERO	918101391	LA MALICIOSA	915310146 Y 606366759
ALGETE	916280871	PARLA	916986711	ATIENDE A BECERRIL DE LA SIERRA, CERCEDILLA, COLLADO MEDIANO, GUADARRAMA, LOS MOLINOS Y NAVACERRADA	
ARANJUEZ	91922442	PINTO	912483800	LOS PINARES	915640118
ARGANDA DEL REY	918711344	POZUELO DE ALARCÓN	914522726	ATIENDE A ALDEA DEL FRESCO, CADALSO DE LOS VIDRIOS, CENCIENTOS, COLMENAR DE ARROYO, CHAPINERÍA, NAVAS DEL REY, PELAYOS DE LA PRESA, ROZAS DE PUERTO REAL, VILLA DEL PRADO Y SAN MARTÍN DE VALDEIGLESÍAS	
BOADILLA DEL MONTE	916349326	RIVAS-VACIAMADRID	916602717	HENARES JARAMA	916278362
BRUNETE	918159066	SAN AGUSTÍN DE GUADALIX	918418002	ATIENDE A CAMARMA DE ESTERUELAS, COBERÑA, LOECHES, VELLILLA DE SAN ANTONIO Y VILLALBILLA	
CIEMPOZUELOS	918930004	SAN FERNANDO DE HENARES	916737462		
COLLADO VILLALBA	918419800	SAN LORENZO DEL ESCORIAL	918903644		
COLMENAR VIEJO	918459919	SAN MARTÍN DE LA VEGA	918946111		
COSLADA	916278362	SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	916597100		
EL ESCORIAL	918901080	SEVILLA LA NUEVA	918130001		
FUENLABRADA	916497023	TORREJÓN DE ARDOZ	916566969		
GALAPAGAR	918582298	TORRELODONES	918549286		
GETAFE	912027963	TORREMOCHA DEL JARAMA	918430019		
HOYO DE MANZANARES	918567451	TRES CANTOS	912938057		
HUMANES DE MADRID	914982049	VALDEMORO	918099678		
LAS ROZAS	916402900	VILLANUEVA DE LA CAÑADA	918117315		
LEGANÉS	912489732	VILLANUEVA DEL PARDILLO	918100929		
MADRID	010	VILLAVICIOSA DE ODÓN	916219163		

## ES OBLIGATORIO DECLARAR LA SALIDA O ENTRADA DE DINERO EN EFECTIVO DEL PAÍS CUANDO SE SUPERE LOS 10.000 EUROS

Los movimientos de dinero en efectivo superiores a 10.000 euros, tanto de entrada como de salida del país, deberán declararse por escrito, según marca la nueva normativa del Ministerio de Economía. Como novedad, la declaración por escrito de esos movimientos (que se realizará mediante el formulario S1, disponible en las páginas web de la Agencia Tributaria y el Tesoro Público) será exigida por las entidades financieras a los clientes.



### LAS COMISIONES POR TRANSFERENCIAS, ENTRE LAS MÁS CARAS DE LA EUROZONA

Una transferencia internacional dentro de la eurozona le cuesta a un español cuatro euros, una comisión que ha descendido desde la introducción de la moneda única, pero no tanto como en otros países de la región, según un informe de la Comisión Europea. Mientras que la cantidad aplicada en 2003 en España era la novena más cara, ahora es la segunda más elevada, sólo por detrás de Grecia, cuyos bancos aplican 12 euros de comisión. Respecto a las transferencias domésticas, en la mitad de los países miembros de la eurozona han permanecido invariables, pero en el caso de España, Italia y Luxemburgo han crecido. Los españoles son los ciudadanos de la zona euro que pagan más caro el servicio. Y hay países, como Bélgica, Alemania, Holanda y Finlandia, donde los bancos no cobran comisiones a las transferencias electrónicas nacionales ordenadas por los clientes.

## LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EUROPEAS PIDEN QUE SE REGULE LA CANCELACIÓN ANTICIPADA DE LAS HIPOTECAS

Las organizaciones de consumidores de la Unión Europea (UE) han pedido que se regule por ley la cancelación anticipada de créditos hipotecarios, medida a la que se oponen las entidades bancarias argumentando que afectaría a los precios y a la variedad de productos, y que podría provocar cancelaciones masivas de créditos coincidiendo con bajadas de los tipos de interés. Así se recoge en un informe de la Comisión Europea, que incluye las

opiniones de diversos expertos sobre la protección de los consumidores en el negocio hipotecario. La posibilidad de cancelación anticipada está regulada de diferente manera en cada país: mientras en algunos países es una opción obligatoria que las entidades deben ofrecer al cliente, en otros puede o no incluirse en el contrato. La Comisión va a elaborar un libro blanco con propuestas legislativas para mejorar el funcionamiento del mercado hipotecario e impulsar la protección de los consumidores.

Consumidores y entidades sí ven conveniente armonizar dentro de la UE el método de cálculo de la Tasa Anual Equivalente, para facilitar la comparación de ofertas hipotecarias y potenciar la transparencia.

## CADA CIUDADANO DE LA UNIÓN EUROPEA GENERA TRES TONELADAS Y MEDIA DE BASURA AL AÑO

Cada ciudadano de la Unión Europea genera tres toneladas y media de basura al año, según datos oficiales aportados por la Unión Europea. En la última década, la producción de basura por habitante aumentó en 460 kilos al año, y la cantidad sigue subiendo. Aunque la tercera parte de la basura municipal se recicla y el 18 por ciento se incinera, aproximadamente la mitad termina en basureros.

Evitar comprar por comprar, adquirir productos con envases pequeños y elegir aquéllos que sean más fácilmente reciclables (como el vidrio

y el papel) son algunas de las medidas domésticas que se pueden tomar para luchar contra el problema. El consumo de energía desciende una cuarta parte por cada tonelada de papel elaborado mediante reciclaje, y no a partir de madera; además, la contaminación atmosférica se reduce un 75 por ciento. El reciclaje de papel, cartón y cristal es, por tanto, de vital importancia; sin embargo, los niveles de reciclado en Europa oscilan entre el 28 y el 53 por ciento para el papel y el cartón, y entre un 21 y un 70 por ciento en el caso del vidrio.





## El sol es para el 93% de los españoles la mejor alternativa para producir electricidad, según la OCU

La mejor fuente de energía para producir electricidad proviene del sol. Así lo piensa el 93 por ciento de los españoles consultados por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), que ha realizado una encuesta entre 2.500 consumidores de toda España para evaluar hasta qué punto conocen el impacto que sus hábitos de vida tienen en el medio ambiente. Los resultados de esta encuesta señalan que la siguiente energía más apoyada es la eólica, con el 80 por ciento de respaldo. Además, el 71 por ciento se mostró en contra de la energía nuclear.

Por lo que se refiere al ahorro de energía en el hogar, el 61 por ciento de los encuestados ha instalado bombillas de bajo consumo y el 53 por ciento compra electrodomésticos energéticamente más eficientes. La mitad ha instalado ventanas de doble cristal

o regula la temperatura de su hogar con un termostato.

La encuesta también refleja que sólo un 6 por ciento ha recibido alguna ayuda económica de la Administración para realizar reformas que redunden en ahorro de energía en los hogares. Ello se debe a que el 86 por ciento declaró no conocer que existían o bien aludieron a la dificultad para conocer la información (38 por ciento) o a la complejidad de los trámites (36 por ciento). OCU recoge en su encuesta que es preocupante que el 51 por ciento de los encuestados declare no saber qué hacer para ahorrar agua. La mitad de los consumidores domésticos piensa además que aunque se hagan esfuerzos desde los hogares para reducir el consumo, de nada sirve si los agricultores y la industria no hacen lo mismo.

### CECU RECUERDA LOS DERECHOS DEL USUARIO DE ACADEMIAS

La Confederación de Consumidores y usuarios (CECU) ha elaborado un informe en el que advierte que las academias y centros de enseñanza han multiplicado, en los últimos años, las ofertas de métodos multimedia y flexibles en cuanto a cursos y horarios. Las formas de pago varían.

En las academias tradicionales se suele solicitar el pago de la matrícula y una mensualidad por adelantado, por lo que, en caso de que el alumno no esté conforme con el curso contratado, sólo perdería la última cantidad abonada. En cambio, en las grandes cadenas de enseñanza se abona el curso completo por adelantado, bien al contado o bien financiado por una entidad bancaria a través de un préstamo vinculado. Así, si el alumno decidiese abandonar el curso, perdería la cantidad abonada por su realización, en el primer caso, o debería seguir abonando las correspondientes cuotas a la entidad que se lo financió. Por ello, es importante tener claras algunas cuestiones antes de firmar nada: hay que concretar por escrito las condiciones de las clases teóricas, clases prácticas, duración del curso,

horarios... y la documentación que acredite la homologación o reconocimiento del mismo por algún organismo oficial.

Si en el contrato que ofrece la academia hay una vinculación a un crédito, el consumidor no está obligado a aceptar dicha vinculación, pudiendo solicitar un préstamo con la entidad que el usuario desee. En este sentido, es importante recordar que, si optamos por firmar la financiación con la entidad que la academia nos propone debemos exigir una información clara y completa que incluya el plazo, el tipo de interés, las comisiones...

Es interesante conservar la publicidad para exigir que se cumplan sus condiciones. El único hecho por el que se podría anular el curso sería el incumplimiento por parte de la academia de lo publicitado o contratado en su día, debiendo en ese caso hacerse cargo la academia de los gastos que se puedan derivar de la cancelación del préstamo.

Los que opten por realizar un curso por correspondencia deben saber que desde la recepción del envío, tienen siete días para poder renunciar al contrato, sin gasto alguno.



## Protestas por el alza de tarifas en telefonía móvil

Las asociaciones de consumidores han protestado por la subida de tarifas aplicada por las principales compañías de telefonía móvil tras la aprobación de la norma que impide cobrar por tiempo de servicio no consumido. Además, algunas asociaciones han pedido que se investigue si las empresas han acordado los términos de esa subida, actividad que está prohibida por las leyes de la competencia.



Las operadoras intentan con esta subida de tarifas recuperar el dinero que dejarán de ingresar al tener que cobrar sólo por la duración exacta de la llamada.

### Insatisfacción de los usuarios

Por otro lado, la II Encuesta Nacional sobre la calidad de las compañías de móviles elaborada por la Federación de Consumidores en Acción (FACUA) entre mil usuarios concluye que el 59 por ciento de las reclamaciones que plantean los usuarios a su compañía de telefonía móvil no recibe una respuesta o solución satisfactoria y en más de cuatro de cada diez casos, las empresas ni siquiera se molestan en contestar.

Casi cuatro de cada diez, el 39 por ciento, señala que tuvo que presentar una reclamación en los últimos seis meses. El 59 por ciento de los clientes denuncia que la compañía no solucionó el problema que planteó en su última reclamación. El 32 por ciento de los encuestados se queja de problemas frecuentes de cobertura. Y el 39 por ciento de los usuarios que solicitaron la baja en una compañía siguieron recibiendo facturas posteriormente. Más de la mitad de los entrevistados (53 por ciento) opina que la publicidad es engañosa.

### CEACCU CALCULA QUE EL EURO HA ENCARECIDO LA VIDA UN 60%

Tras analizar 59 productos y servicios desde 2001, la Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU) ha concluido que los bienes y servicios de uso cotidiano son ahora un 60 por ciento más caros. "La sensación real es que el consumidor tiene que destinar un euro a lo que antes le costaba cien pesetas", sostiene CEACCU. Por productos, destacan las subidas de alimentos como el pan, que hoy cuesta un cien por cien más, o el café con leche, que ha subido un 80 por ciento, y de algunos productos culturales y de ocio. La entrada de cine cuesta hoy el doble que en 2002. Más llamativo aún es el encarecimiento del décimo de lotería (un 232 por ciento). En el lado opuesto, un ordenador personal que en 2001 costaba 200.000 pesetas hoy día vale parecido. También se han mantenido los precios de algunos lácteos, como el yogurt. De todo lo analizado, sólo han bajado las naranjas (un 30 por ciento).

## Ausbanc asesora a los afectados de Air Madrid

El cierre de la compañía Air Madrid dejó a miles de personas sin poder volar, lo que llevó a las asociaciones de consumidores a plantear diversas iniciativas para defenderles. Entre ellas, Ausbanc Consumo, a través de su asociación brasileña hermana en Ausbanc Internacional, Ausbansce, asesora a un colectivo de 300 brasileños que se vieron seriamente perjudicados por la suspensión de los vuelos facilitando así a los perjudicados cauces para la recuperación del importe de sus billetes. Los servicios jurídicos de la asociación comprobaron la documentación de todas estas personas para integrarlas en el concurso abierto. El 20 de febrero concluyó el plazo para reclamar, en la vía concursal, el reintegro del importe del billete y las indemnizaciones por los daños causados.

### ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

**AACCU.** Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de Madrid. Tel. 91 531 01 46

**ADICAE.** Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros. Tel. 91 540 05 13 - 26

**AUSBANC CONSUMO.** Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios. Tel. 91 541 61 61

**CECU-MADRID.** Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Madrid. Tel. 91 364 02 76 y 91 364 05 22

**CONMADRID** Asociación de Consumidores de Madrid. Tel. 91 445 81 93

**EUROCONSUMO.** Unión de Consumidores Europeos-Comunidad de Madrid. Tel. 91 536 21 72

**FRAVM.** Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid. Tel. 91 725 29 09

**FUCI-CICM\*.** Federación de Usuarios Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid. Tel. 91 564 63 03 y 91 564 01 18

**OCU.** Organización de Consumidores y Usuarios. Tel. 91 300 91 54

**UCE.** Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid. Tel. 91 713 07 70

**UNCUMA.** Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid. Tel. 91 405 36 98

(\*) Las asociaciones que componen FUCI se ubican en diferentes ámbitos de la Comunidad y son: Informacu 2000, Informacu Alcalá de Henares, Informacu Móstoles, Informacu Moncloa, Informacu Norte, Informacu Chamartín, Edefa y La Defensa de Leganés.

# La información al consumidor en los talleres de coches, insuficiente en el 60% de los casos

El 60 por ciento de los talleres de reparación de vehículos no ofrece suficiente información al consumidor, según se desprende de una inspección de la Comunidad de Madrid y los servicios municipales de consumo realizada en 172 establecimientos de 25 municipios de la región. Las Administraciones han abierto expediente a las empresas incumplidoras. Las deficiencias en los presupuestos, resguardos de depósito y facturas son los principales problemas detectados.

En la campaña han participado los servicios de inspección de los ayuntamientos de Alcobendas, Alcorcón, Algete, Aranjuez, Arganda del Rey, Colmenar Viejo, Getafe, Majadahonda, Mejorada del Campo, Parla, Pinto, Rivas Vaciamadrid, San Lorenzo de El Escorial, San Sebastián de los Reyes, Tres Cantos y Villanueva del Pardillo. Además, la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid ha realizado inspecciones en locales de Madrid, El Molar, Navas del Rey, Las Rozas, Leganés, San Martín de la Vega, Daganzo, Majadahonda y Paracuellos del Jarama.

Los inspectores visitaron 172 talleres, tanto independientes como asociados a marcas de vehículos concretas, en todas sus ramas de actividad: mecánica, electricidad, carrocería y pintura. De los 172, 103 presentaban algún tipo de irregularidad, lo que representa un 60 por ciento.

## Irregularidades más frecuentes

Las deficiencias más frecuentes encontradas por los inspectores son:

- **Irregularidades en los presupuestos:** Se han analizado 201 presupuestos, de los cuales el 24 por ciento no consignaba la fecha prevista para la entrega del vehículo reparado y un 19 por ciento no detallaba el periodo de validez. Además, el 19 por ciento presuponía por encima de las tarifas expuestas (el presupuesto debe confeccionarse multiplicando el número de horas necesarias por el valor de la hora) y el 18 por ciento no consignaba el número del taller del Registro Especial. Por último, los inspectores se encontraron con que 14 de los 172 talleres no realizaba presupuesto previo a la reparación.



## LO QUE DEBEMOS SABER

- Derecho a un resguardo de depósito.
- Derecho a un presupuesto por escrito, que tendrá una validez mínima de 12 días.
- Si el usuario renuncia a la confección de un presupuesto, ésta deberá figurar expresamente con la frase "renuncio al presupuesto" firmada por el consumidor. Si decide no realizar la reparación, podrán cobrarle por hacer el presupuesto y deberán devolverle el vehículo en idénticas condiciones a las que fue depositado.
- El presupuesto hará las veces de resguardo de depósito si está debidamente firmado por el taller y el usuario.

- Si aparecen averías que no fueron detectadas para la confección del presupuesto, el taller deberá señalarlo al consumidor en el plazo máximo de 48 horas especificándole su importe: únicamente se podrán reparar con consentimiento expreso del usuario.
- Las piezas de repuesto deberán ser nuevas y tener el mismo precio que el de venta al público. El taller podrá sustituir las piezas por otras de segunda mano si lo autoriza el consumidor. Las piezas sustituidas deberán serle entregadas al cliente.
- El taller podrá cobrar gastos de estancia si, reparado el vehículo o efectuado el presupuesto, el consumidor no lo retira en

- **Irregularidades en los resguardos de depósito:** se han analizado 331, de los cuales el 16 por ciento carecía de la frase "renuncio al presupuesto"; el 14 por ciento no tenía los datos correspondientes a la fecha prevista de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado, y el 12 por ciento no consignaba el número del taller en el Registro Especial. 11 de los 172 talleres inspeccionados no entregaban resguardo acreditativo de depósito.

- **Irregularidades en las facturas:** Se verificó que todos los talleres entregaban factura.

Sin embargo, no todas eran correctas. Se analizaron 288 y se vio que la falta más frecuente (15 por ciento de los casos) era la ausencia de la siguiente leyenda: "La garantía se entiende total, incluyendo mano de obra, piezas sustituidas, servicio de grúa, desplazamiento de operarios e impuestos, y su cumplimiento se realizará sin que quepa postergación". Además, el 7 por ciento no desglosaba las horas de trabajo empleadas en cada operación. Las autoridades de Consumo han procedido a la apertura de los correspondientes expedientes sancionadores.

**REGISTRO OFICIAL**

Si necesita comprobar si un taller de reparación de vehículos está registrado

oficialmente, puede consultarlo en la Dirección General de Industria de la Comunidad de Madrid.



tres días hábiles.

- Derecho a una factura, que debe tener las siguientes características: debe estar sellada y firmada por el responsable del taller; contener, desglosado, el coste de cada operación efectuada; incluir la indicación de si se han utilizado piezas de repuesto y su precio, y consignar la garantía.
- La garantía de la reparación efectuada es de tres meses o 2.000 Km. recorridos, salvo para los vehículos industriales, que será de 15 días o 2.000 Km. recorridos (la garantía se entien- de total, incluyendo materiales y mano de obra).
- La garantía de las piezas de repuesto nuevas es de dos años.

**ALTO CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS**

Las inspecciones han comprobado un alto grado de cumplimiento de las normas sobre piezas de repuesto, exposición de leyendas informativas obligatorias (como las tablas de tiempos medios de trabajo y su sistema de valoración en euros) y la disponibilidad de las hojas de reclamaciones, que tienen que estar anunciadas en todos los establecimientos y ser facilitadas al público cuando éste lo demande.

**ALERTAS DE PRODUCTOS INSEGUROS**

La sección de Seguridad e Inspección del Portal del Consumidor (en [www.madrid.org](http://www.madrid.org)) ofrece las fichas de los productos retirados del mercado. La información se actualiza semanalmente con las alertas de los productos retirados por la Comunidad de Madrid y el resto de las comunidades autónomas. El servicio, dirigido a todos los consumidores, incluye la descripción de cada artículo, de su riesgo y la correspondiente fotografía. A continuación se resumen algunos de los productos alertados por la Comunidad de Madrid en las últimas semanas (más información en las páginas de Actualidad de este número).

**OLLA ELECTRICA SOGO SS-10020PM REGULADOR CTW300** Riesgo: PELIGRO DE CHOQUE ELÉCTRICO DEBIDO A QUE SE ACEDE A LAS PARTES ACTIVAS QUE CONTIENE EL ELECTRODOMÉSTICO.

**MÁQUINA DE HACER ALGODÓN THE HELMAN GROUP, MODELO: 207105** Riesgo: PELIGROSA PARA LOS NIÑOS DEBIDO A SU DISEÑO Y PORQUE PUEDEN SUFRIR QUEMADURAS AL MANEJARLA.

**LÁMPARA DE ACEITE PERFUMADO CON PETALOS DE ROSA PETALS (HELENA LLEBARIA)** Riesgo: INTOXICACIÓN, YA QUE EL ETIQUETADO DEL PRODUCTO NO CONTIENE LAS ADVERTENCIAS DE SEGURIDAD REGLAMENTARIAS.

**LÁMPARA DE ACEITE H MESTOCK** Riesgo: INTOXICACIÓN, YA QUE EL ETIQUETADO DEL PRODUCTO NO CONTIENE LAS ADVERTENCIAS DE SEGURIDAD REGLAMENTARIAS.

**RIFLE DE JUGUETE TOINSA 850A** Riesgo: QUEMADURAS Y PELIGRO DE INCENDIO DEBIDO AL FOGONAZO QUE SE PRODUCE AL DISPARAR EL ARMA.

**ARCO, DIANA, FLECHAS, CERBATANA Y DARDOS TOY PRIX S.L. MODELO 28** Riesgo: HERIDAS POR NO CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DE ENERGÍA CINÉTICA.

**BLISTER CON PISTOLA, DARDOS, PRISMÁTICOS, ETC. TV'S 100 MODELO Nº 8812 ITEM Nº 74473** Riesgo: RIESGO DE ASFÍXIA, YA QUE LOS PROYECTILES NO CUMPLEN CON LA LONGITUD REGLAMENTADA.

**CINTURÓN SAUNA BRAVO TL-2005G** Riesgo: PUEDE PRODUCIR QUEMADURAS.

**BLISTER CON DOS PISTOLAS TOINSA S.L.** Riesgo: ASFÍXIA, YA QUE ALGUNAS PARTES SE DESPRENDEN FÁCILMENTE.

**VENTILADOR SOGO SS-1000** Riesgo: HERIDAS AL TENER FÁCIL ACCESO A LAS ASPAS.

**FLORERO IKEA MODELO PARODI / APELSIN** Riesgo: PELIGRO DE CORTES, YA QUE LA BASE SE DESPRENDE DEJANDO PARTES AFILADAS ACCESIBLES AL USUARIO.

**JUGUETE TIPO VIDEOJUEGO CON FORMA DE AVIÓN REF: GS-521** Riesgo: QUEMADURAS POR CALENTAMIENTO DE LAS PARTES ACTIVAS

**BASE DE ENCHUFE PARA PARED REF: XX-503** Riesgo: CHOQUE ELÉCTRICO POR NO CUMPLIR CON LOS REQUISITOS REGLAMENTARIOS.

**ADAPTADOR TRIPLE MULTIUSO NEW STAR REFERENCIA MENS833** Riesgo: CHOQUE ELÉCTRICO POR ADAPTADOR DESMONTABLE.



## La nueva edición de Enforma acerca el deporte a los madrileños

La presidenta regional, Esperanza Aguirre, ha presentado una nueva edición del programa Enforma, en el que ya han participado 7.500 madrileños y cuyo objetivo es acercar a los ciudadanos la actividad deportiva, promoviendo su práctica gratuita en parques y mercados, y ofreciendo tarifas especiales



en los gimnasios de la región a los mayores de 60 años. La campaña consta de seis programas y arrancó en 2005 con los puntos de actividad deportiva al aire libre. En la actualidad, dieciséis de estos puntos se distribuyen en once municipios, en los que dos entrenadores aclaran las dudas sobre la actividad física más adecuada para cada persona e imparten sesiones de ejercicio varios días a la semana. Una de las novedades del programa está dirigida a los comerciantes de los mercados, con el objetivo de mejorar las dolencias provocadas por su trabajo mediante ejercicios de relajación, reeducación postural y baile. Los alumnos de 12 a 18 años de los institutos cuentan con su propio programa. Las actividades están disponibles en la web [www.madrid.org](http://www.madrid.org).

## Adjudicados 5.700 pisos del Plan Joven en régimen de alquiler con opción a compra

El Plan Joven de la Comunidad de Madrid ha adjudicado en 20 municipios de la región más de 5.700 viviendas en régimen de alquiler con opción a compra, destinados a jóvenes de hasta 35 años con ingresos inferiores a 5,5 veces el indicador de renta IPREM. Recientemente se realizó el sorteo de 635 viviendas en Arganda del Rey, donde los inquilinos pagarán una renta mensual máxima de 441 euros durante siete años, pudiendo ejercer el derecho a compra transcurrido ese plazo, descontando el 50% de los abonados y accediendo a un cheque vivienda del 10% del precio del inmueble; así, el precio final que pagará el adjudicatario será de menos de 120.000 euros. La Comunidad dispone ya de suelo para la construcción de 70.000 pisos del Plan Joven en 63 municipios.

## Se inicia la repoblación del oeste de la región con 1.000 castaños y 600 fresnos

El objetivo es crear un monte adeshado compatible con la ganadería de esta zona. Da comienzo así el proyecto de repoblación de 38.000 árboles y arbustos en 139 hectáreas de monte en Las Rozas de Puerto Real y en San Lorenzo de El Escorial, que incluye la reintroducción de otras ocho especies autóctonas. Con este tipo de actuaciones se quiere que el 33% de la región sea arbolado.

## La Comunidad extenderá a todos sus juzgados el sistema audiovisual de información sobre juicios

Ciudadanos y profesionales recibirán aviso sobre cancelaciones o cambios en las vistas evitando desplazamientos. Las personas interesadas estarán informadas en tiempo real a través de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) y por SMS a su teléfono móvil.



Todos los juzgados dispondrán de sistema audiovisual de información pública sobre los juicios para hacer más asequible a los ciudadanos y a los profesionales de la Justicia los señalamientos de las vistas judiciales y cualquier cambio en las mismas. Y habrá pantallas a la entrada de los juzgados informando de datos como el número de sala, nombre del juez...

## LOS HOSTELEROS MADRILEÑOS POTENCIAN EL RECICLADO DEL VIDRIO

Un nuevo convenio firmado por la Comunidad con Ecovidrio para la gestión de este tipo de residuos incluye como novedad, por primera vez en España, la participación en la recogida de estos envases del sector hostelero, que genera casi la mitad de los residuos de vidrio de todo el país. Para facilitarles la labor se reparti-

rán contenedores especiales entre los comercios que usan envases de vidrio. Junto a la firma del acuerdo se ha presentado la campaña "Yo reciclo, tú reciclas", dirigida a la población en general. En el primer semestre de 2006 la Comunidad de Madrid recicló un 14 por ciento más que en el mismo periodo del año anterior, lo que significa que es la tercera comunidad autónoma que más cantidad de vidrio recupera.

## MÓVILES, CONSOLAS Y MP3 SERÁN PROHIBIDOS EN LAS AULAS

El Consejo de Gobierno ha acordado remitir al Consejo Escolar de la Comunidad de Madrid el borrador de Normativa de Convivencia en los Centros de Enseñanza, para que sea debatido y conocido por las asociaciones de padres, de estudiantes y sindicatos. La normativa no permitirá el uso de teléfonos móviles y

aparatos electrónicos en las aulas (MP3, consolas, videoconsolas, etc.), para que los profesores puedan impartir sus clases con normalidad. Los docentes se vienen quejando de manera reiterada de que la proliferación y uso de estos aparatos perjudican el normal desarrollo de la enseñanza. También prevé medidas para que ante agresiones a los profesores no sean éstos, sino los agresores, los que cambien de centro.

# El Portal de Salud prestará servicio a todos los usuarios de la sanidad

Un año después de crear el Portal del Consumidor, la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid ha lanzado el Portal de Salud de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) para facilitar a los ciudadanos el acceso telemático a los servicios de Salud Madrid, la red sanitaria asistencial de la Comunidad de Madrid que engloba a hospitales, centros de especialidades, centros de salud... Consultar la lista de espera quirúrgica, las ofertas de empleo de la Consejería y la petición de cita previa serán cuestión de un clic.

## LISTAS DE ESPERA Y MÁS

Entre los servicios ya disponibles destacan en esta primera fase de arranque del Portal, la consulta de la lista de espera quirúrgica, el registro oficial de centros públicos y privados autorizados para la práctica asistencial en la región, la consulta de la Guía de Servicios Sanitarios y un catálogo de publicaciones, buscadores y formularios de solicitud.



## HOSPITALES

Todos los hospitales de la red pública madrileña disponen ya de página web, accesible desde la 'home' del Portal de Salud.

## PETICIÓN DE CITA PREVIA

Entre todos los servicios previstos destaca la cita previa para consultas de atención primaria, trámite telemático que estará operativo antes de que finalice el primer semestre de 2007.



## CIUDADANOS Y PROFESIONALES

El apartado Ciudadano ofrece información sobre el sistema sanitario y la red de centros asistenciales, e incluye consejos de prevención y cuidados de salud, así como datos de las enfermedades más prevalentes. Los profesionales del sector pueden informarse sobre los cursos de formación, jornadas, servicios dirigidos a investigadores biosanitarios...



## EMPRESAS Y ORGANIZACIÓN

Entidades y Empresas ofrece las referencias a solicitudes y trámites más frecuentes, contratos públicos -convocatoria, modelos de pliegos de condiciones, normativa, etc.- subvenciones, ayudas o acreditación de programas. La web también cuenta con un apartado -Organización- dedicado a los planes y programas de la Consejería de Sanidad y Consumo.



## ACLARAMOS TUS DUDAS

El Portal cuenta con una sección dedicada a Actualidad y Noticias, con información actualizada sobre la actividad que desarrolla diariamente la Comunidad, mientras que el epígrafe Aclaremos tus Dudas ofrece información sobre las cuestiones que más preocupan a los ciudadanos madrileños, con la posibilidad de solicitar información.

## Apagón contra el cambio climático

Millones de personas en todo el mundo secundaron el pasado 1 de febrero la llamada de diversas organizaciones ciudadanas para apagar las luces durante unos minutos como prueba del compromiso en la lucha contra el cambio climático y llamada de atención a las autoridades de los países con el objeto de que implementen medidas de ahorro y eficiencia energética. En España, el apagado de luces provocó una caída de la demanda de electricidad de unos 1.000 megavatios, según datos de Red Eléctrica de España, que señaló que esa cantidad corresponde al 2,5 por ciento de la demanda prevista en esa hora.



Recientemente, el Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático de Naciones Unidas ha hecho público su último infor-

me sobre calentamiento global elaborado por 500 expertos. Naciones Unidas advierte de que la temperatura media global del Planeta subirá entre 1,8 y 4°C durante este siglo, y señala que un incremento por encima de los 2°C podría tener efectos "peligrosos para el clima".

El informe confirma las previsiones que se hicieron en el último, de 2001, y la responsabilidad de la acción del hombre en el calentamiento, sobre todo por la quema de combustibles fósiles en la generación de energía. Entre las consecuencias previstas figuran: el nivel del mar subirá entre 18 y 59 cm; los fenómenos meteorológicos extremos se incrementarán, 200 millones de personas se convertirán en refugiados climáticos y los efectos del cambio climático durarán un siglo.

### Sabías que...



**...los edificios de la Comunidad de Madrid de más de quince años recibirán ayudas para instalar ascensores.** Más de cinco mil edificios se podrán acoger a esta subvención. La ayuda es compatible con otras destinadas a la rehabilitación de viviendas. Se prevé que más de 100.000 familias se beneficien de esta medida. La ayuda cubre el 70 por ciento del coste de instalación del ascensor. Se podrá solicitar en la calle Maudes, 17.

**...los europeos no paramos de engordar.** Un estudio del Parlamento Europeo calcula que en los 27 Estados miembros hay catorce millones de niños con sobrepeso, y otros tres millones padecen obesidad. Para dar la vuelta a este panorama, los expertos proponen más información, deporte, educación y comidas equilibradas en el 'cole'. En algunas regiones de la Unión, hasta el 27 por ciento de los hombres y el 38 por ciento de las mujeres son obesos. Tampoco deja de crecer la obesidad infantil, al ritmo de 40.000 niños obesos más cada año.

La obesidad aumenta el riesgo de padecer infartos de miocardio o enfermedades graves como la diabetes tipo 2, hipertensión, dolencias coronarias o incluso algún tipo de cáncer. Una nutrición pobre y la falta de ejercicio son las principales causas de muerte evitable en Europa; además, se calcula que hasta el siete por ciento de los costes sanitarios totales de la Unión Europea están relacionados con el exceso de peso.

**...cada madrileño consume tres litros de aceite de oliva virgen al año.** De los once litros de aceite de oliva consumidos por persona anualmente, más de tres son de oliva virgen - 11 por ciento más que la media nacional - según el estudio El mercado de los aceites vegetales de la Comunidad de Madrid. En Madrid se consumen cada año 70,3 millones de litros de aceites vegetales, de los que sólo una quinta parte no proceden de oliva (girasol y otros aceites vegetales).

Una nueva campaña informativa abunda en los aspectos nutricionales del aceite de oliva y sus beneficios, al contener ácidos grasos monoinsaturados que reducen el nivel de LDL (colesterol malo) y aumentan el HDL (bueno), que protege frente a la arterioesclerosis. Además, el aceite de oliva tiene un valor energético muy alto (9 kilocalorías por gramo) y es muy rico en vitamina E, protege la mucosa del esófago de acidez, favorece la digestión y mejora el control metabólico de la diabetes.





## Comunidad de Madrid

Información sobre consumo y general (segundo teléfono para fuera de Madrid)	012 / 91 580 42 60	<a href="http://www.madrid.org">www.madrid.org</a>
Información 24 horas (empleo público, listas, exámenes...)	91 580 42 55	

## Consejerías y organismos adscritos Dirección postal Teléfono Dirección web

### Presidencia

**Pta. del Sol, 7** **91 580 96 95**

Oficina de Atención al Ciudadano	Pza. Descubridor Diego de Ordás, 3	012 / 91 580 42 60
Registro general.	Pza. Descubridor Diego de Ordás, 3	91 580 31 33

### Sanidad y Consumo

**C/ Aduana, 29** **91 586 70 00 - 71 41**

[www.madrid.org](http://www.madrid.org) (accesos directos)

Dirección General de Consumo	C/ Ventura Rodríguez, 7-4ª planta	91 420 58 80 / 012	<a href="http://www.madrid.org">www.madrid.org</a> (accesos directos)
Inst. Regional de Arbitraje de Consumo	C/ Ventura Rodríguez, 7-5ª planta	91 420 57 25 - 58 24	
D. G. de Salud Pública y Alimentación	C/ Julián Camarillo, 4 Ed. B 3ª planta	91 400 00 00	
Defensor del Paciente	C/ Alcalá, 21-8ª planta	91 360 57 30	

### Hacienda

**C/ Carrera de San Jerónimo, 13** **91 580 32 33**

[www.madrid.org/hacienda](http://www.madrid.org/hacienda)

Información al contribuyente	C/ General Martínez Campos, 30	901 50 50 60
Defensor del Contribuyente	C/ Gran Vía, 18-5ª planta	91 720 93 78
Servicio de Orientación Jurídica (consultas presenciales 9-13h)	C/ Capitán Haya, 66	91 397 15 64

### Economía e Innovación Tecnológica

**C/ Príncipe de Vergara, 132** **91 580 22 00 / 10**

[www.madrid.org/economia](http://www.madrid.org/economia)

D. G. de Turismo (reclamaciones)	C/ Príncipe de Vergara, 132	91 580 23 11 / 902 100 007 (información de turismo)	
D. G. de Industria, Energía y Minas	C/ Cardenal Marcelo Spinola, 14 Ed. f4	91 580 21 00 - 11 y 91 420 64 62	
Instituto Madrileño de Desarrollo	C/ José Abascal 57, 1º	91 399 74 00	<a href="http://www.imade.es">www.imade.es</a>
Instituto de Estadística (Información)	C/ Príncipe de Vergara, 108	91 580 25 92	<a href="http://www.madrid.org/iestadis">www.madrid.org/iestadis</a>

### Transportes e Infraestructuras

**C/ Maudes, 17** **91 580 31 00**

Junta Arbitral Transportes Terrestres	C/ Orense, 60	91 580 29 58 - 83	
Consorcio Regional de Transportes	Pza. Descubridor Diego de Ordás, 3	91 580 35 90 - 42 60	<a href="http://www.ctm-madrid.es">www.ctm-madrid.es</a>
Metro Madrid (Inf./reclamaciones)	Cavanilles 58	91 379 88 00 / 902 44 44 03	<a href="http://www.metromadrid.es">www.metromadrid.es</a>

### Otros

Defensor del Menor	C/ Ventura Rodríguez, 7	91 563 44 11	<a href="http://www.dmenor-mad.es">www.dmenor-mad.es</a>
--------------------	-------------------------	--------------	--

## Organismos de la Administración central y otros

Instituto Nacional del Consumo	C/ Príncipe de Vergara, 54	91 822 44 40 - 63	<a href="http://www.consumo-inc.es">www.consumo-inc.es</a>
Secr. de Estado de Telecomunicaciones	C/ Capitán Haya, 41	91 346 15 00	<a href="http://www.mityc.es/telecomunicaciones">www.mityc.es/telecomunicaciones</a>
Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones		901 33 66 99	<a href="http://www.usuariostelego.es">www.usuariostelego.es</a>
Banco de España / Reclamaciones	C/ Alcalá, 48	91 338 65 30	<a href="http://www.bde.es">www.bde.es</a>
Dirección General de Aviación Civil	Paseo de la Castellana, 67	91 597 83 21 - 72 31	<a href="http://www.fomento.es">www.fomento.es</a>
Aena	Peonías, 2	902 404 704	<a href="http://www.aena.es">www.aena.es</a>
D. G. de Seguros y Fondos de Pensiones	Paseo de la Castellana, 44	91 339 70 00 / 902 19 79 36	<a href="http://www.dgsfp.mineco.es">www.dgsfp.mineco.es</a>
Renfe. Atención al viajero.	Estación de Atocha-Glorieta de Carlos V	902 24 02 02	<a href="http://www.renfe.es">www.renfe.es</a>



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



**Biblioteca virtual**

[www.madrid.org/publicamadrid](http://www.madrid.org/publicamadrid)



La Suma de Todos



CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO

**Comunidad de Madrid**