



consumo responsable /  
cómo reciclar más y mejor

10 claves /  
comprar seguro con tarjeta

reunificar las deudas / el remedio  
puede ser peor que la enfermedad



## grúas: tus derechos



# ¿Tengo derecho a...?

## RESPONDEMOS A

# LAS 100

## PREGUNTAS + FRECUENTES DEL CONSUMIDOR

ENTRA EN CONSUMAMADRID,  
EL PORTAL DEL CONSUMIDOR  
DE [WWW.MADRID.ORG](http://WWW.MADRID.ORG) Y  
PÍDENOS TU GUÍA.

¡TE LA MANDAMOS GRATIS A CASA!



**CM**  
ConsuMadrid

 Dirección General de Consumo  
CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO  
**Comunidad de Madrid**

Editorial

**Diez números**

En CONSUMADRID estamos de celebración. La revista que tiene en sus manos hace el número diez desde que en junio de 2005 salimos a la calle por primera vez. En realidad, el número uno vino precedido por una edición que se había lanzado semanas antes con ocasión del Día Mundial del Consumidor.

Desde entonces, en la revista hemos ido repasando derechos y obligaciones de los consumidores en cuestiones como la vivienda, las academias y los servicios de asistencia técnica, por poner unos ejemplos. Además, se han publicado números especiales sobre el consumo en Navidad, la cuesta de enero, las preguntas más frecuentes del consumidor y las claves que hay que tener en cuenta para evitar reclamaciones.

Durante estos meses, la revista ha visto nacer (en marzo de 2006) y crecer a su hermano pequeño: el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org), donde pueden encontrarse los diez números de la revista y ampliar toda la información que atañe a los derechos de consumidores y usuarios. Precisamente, durante estos días se ultima un rediseño de la página de inicio del portal, para hacer sus contenidos mucho más accesibles.

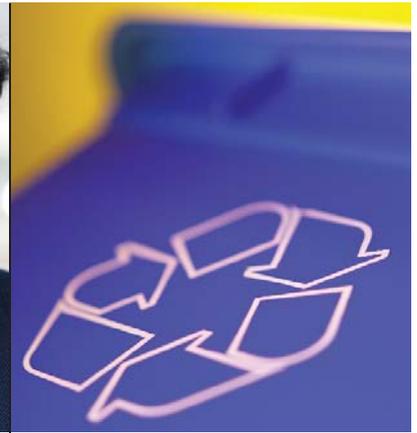
De este tema daremos cuenta en próximos números de la revista, ya que en éste hemos optado por abordar temas de actualidad que preocupan al ciudadano, como la reunificación de deudas, y cuestiones prácticas como qué hacer en caso de tener que requerir los servicios de una grúa de vehículos o cómo hacer un uso seguro de las tarjetas de pago, sin olvidar algunas pistas para que todos podamos reciclar más y mejor.

Desde estas líneas queremos dar las gracias a todos nuestros lectores e invitarles a que nos envíen sus comentarios para seguir mejorando y así podamos cumplir otros diez números más.



**Entrevista**

Enrique Ossorio, viceconsejero de Economía y Consumo **08/**



**Consumo Responsable**

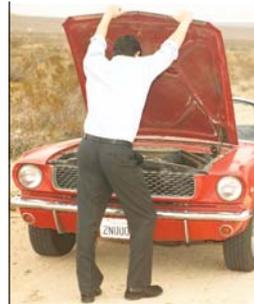
Guía para poder reciclar más y mejor **12/**



**10 claves**

Cómo comprar seguro con tus tarjetas

**16/**



**Reportaje**

Grúas de vehículos: guía rápida para no quedarnos colgados

**18/**



**Consumidores**

Reunificar las deudas: el remedio puede ser peor que la enfermedad

**23/**

**04/ Actualidad · 10/ Región · 20/ Inspección · 26/ Arbitraje · 28/ Formación · 30/ Madrid 7 Estrellas · 31/ Esfera · 32/ Pequeños Consumidores · 33/ Club del Consumidor · 34/ Miscelánea · 35/ Directorio**



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



**Edita:** Consejería de Economía y Consumo de la Comunidad de Madrid. Calle Príncipe de Vergara, 132. 28013 - Madrid

**Dirección:** Pablo Muñoz Gabilondo

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

**En este número ha colaborado:** Javier Rubio Medina

**Maquetación:** Cariotipo MH5.

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



# Potenciar el arbitraje de consumo, objetivo clave de la nueva legislatura

**Reforzar la información al consumidor, fomentar el asociacionismo, aumentar la colaboración de la Comunidad de Madrid con los servicios municipales de consumo y, muy especialmente, dar un nuevo impulso al sistema arbitral. Son los objetivos principales que se ha propuesto la Consejería de Economía y Consumo en materia de protección del consumidor para los próximos cuatro años, según ha revelado el consejero, Fernando Merry del Val, en su primera comparecencia de la legislatura en la Asamblea.**

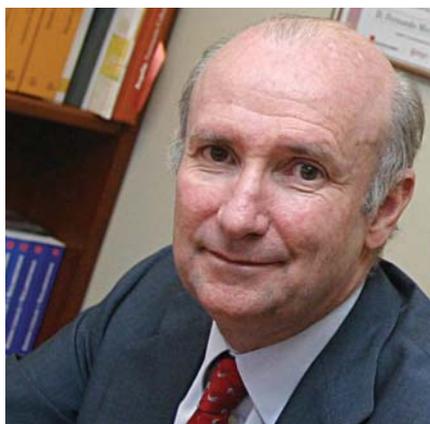
**E**l arbitraje de consumo se ha revelado, desde su creación en el año 1986, como el más rápido, eficaz y ejecutivo mecanismo de resolución de controversias entre consumidores y prestadores de bienes o servicios", según las palabras del consejero, que ha prometido potenciar este sistema promocionándolo aún más entre los ciudadanos.

Este sistema sirve para solucionar las reclamaciones que los consumidores plantean contra empresas que se encuentran adheridas a él. Los ciudadanos pueden saber qué establecimientos aceptan el arbitraje buscando en sus escaparates el logo naranja y blanco reproducido en esta página. El año pasado, sólo la Comunidad de Madrid resolvió más de 4.600 solicitudes de arbitraje de ciudadanos.

## Más apoyo al Instituto de Arbitraje

Entre las medidas previstas figura el apoyo al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo para mantener los plazos de resolución conseguidos: en estos momentos las reclamaciones se zanján a través de arbitraje en un tiempo medio de 3 meses, un plazo breve si se compara con las reclamaciones canalizadas a través de los juzgados (la vía arbitral es una alternativa a los tribunales de justicia).

"La incorporación de las nuevas tecnologías en la tramitación de expedientes mejorará la atención al ciudadano", ha añadido el consejero, que también se ha propuesto potenciar la fase de mediación de los expedientes de arbitraje



El consejero de Economía y Consumo, Fernando Merry del Val.

✧ "La incorporación de las nuevas tecnologías en la tramitación de expedientes mejorará la atención al ciudadano"

✧ "Vamos a potenciar el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) en la línea de refuerzo de la información al ciudadano"

✧ "El arbitraje de consumo es el más rápido, eficaz y ejecutivo mecanismo de resolución de controversias entre el consumidor y el empresario"

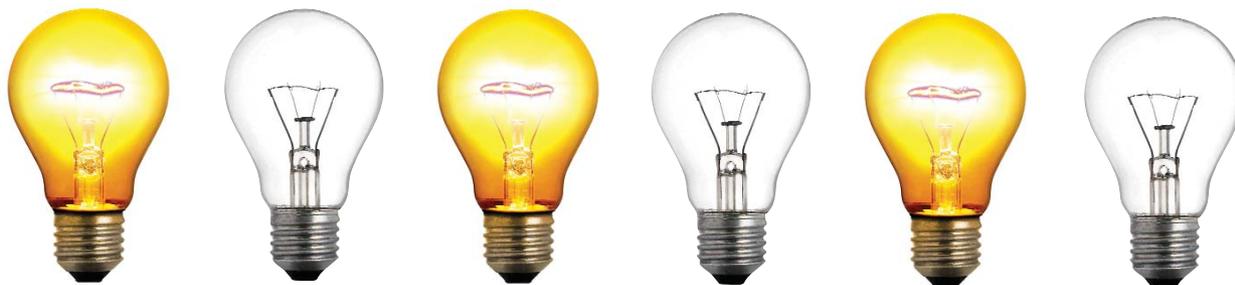
✧ "En estos momentos, las solicitudes de arbitraje se zanján en un tiempo medio de 3 meses"



y promover la creación de nuevos colegios arbitrales territoriales y sectoriales, es decir, dedicar tribunales arbitrales específicos para ciertos temas, como la vivienda o el turismo (en la actualidad, la Comunidad de Madrid ya cuenta con un tribunal arbitral sólo para asuntos de telecomunicaciones).

Por otro lado, en la nueva legislatura la

Consejería prevé "potenciar el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org), en la línea de refuerzo de la información a los ciudadanos, fomentar el asociacionismo de consumo, lograr una mayor participación de las entidades locales en la política de consumo y potenciar la formación de los consumidores, mejorando también los procedimientos de reclamación".



## La Comunidad multiplicará por diez las multas por apagones a las eléctricas

**E**l Gobierno regional multiplicará por diez las multas a las empresas que incumplan la garantía de suministro eléctrico en la Comunidad de Madrid, con sanciones que podrán llegar a los 30 millones de euros (5.000 millones de las antiguas pesetas). Es una de las principales novedades del reglamento que prepara la Consejería de Economía y Consumo para desarrollar la Ley autonómica de Garantía del Suministro Eléctrico y que pretende evitar los apagones en la región.

Según establece la futura norma, las compañías eléctricas dispondrán de un plazo de dos años, hasta 2009, para adaptarse a las nuevas exigencias del Gobierno regional

Las sanciones se graduarán en función de la eficacia en la reposición del suministro eléctrico.

### Plan periódico de medios

Además, el Ejecutivo que preside Esperanza Aguirre está ultimando un proyecto de decreto de desarrollo de la Ley autonómica de Garantía del Suministro Eléctrico, aprobada el pasado 1 de febrero, que obligará a las empresas distribuidoras de electricidad que operan en la región a presentar a la Administración, cada año, un plan periódico de medios e inversiones en el que se detallen las actuaciones previstas durante el

ejercicio siguiente para evitar apagones en la Comunidad de Madrid en caso de incidencias en la red.

Este plan obligatorio deberá recoger los medios materiales y humanos destinados a atender incidencias relacionadas con la garantía del suministro, y los medios con los que las empresas reforzarán los distintos dispositivos, entre ellos la atención al cliente, en caso de avería.

Otra medida prevista es que las subestaciones deberán disponer de un equipo contra incendios para garantizar su

\* Las eléctricas tendrán un plazo de dos años para adaptarse a la nueva normativa de la Comunidad de Madrid.

\* Las subestaciones deberán disponer de un equipo contra incendios.

\* Las sanciones se graduarán en función de la eficacia en la reposición del suministro eléctrico.

seguridad ante este tipo de emergencias. Y se fijarán unos tiempos máximos para la normalización del servicio si se producen incidencias de importancia.

Por último, las empresas deberán disponer de unos equipos auxiliares mínimos, que deberán estar disponibles para afrontar cualquier situación.

### MEDIDAS PARA EVITAR FALLOS EN LA RED

La normativa establecerá criterios que deberán ser tenidos en cuenta por las empresas al diseñar las redes de distribución y las subestaciones. Estos criterios pretenden garantizar una adecuada cobertura de todo el mercado cuando aumente la demanda eléctrica por parte de los consumidores, por ejemplo en verano, o se produzca una incidencia en algún punto de la red evitando así los apagones.

La norma fijará determinadas condiciones de diseño de subestaciones para que la red sea lo más mallada posible, de forma que el suministro eléctrico pueda llegar a cualquier punto de consumo por, al menos, dos caminos diferentes. También se limita el régimen de trabajo al que pueden funcionar normalmente las subestaciones, con objeto de evitar que una posible carencia de inversiones de modernización provoque que las subestaciones se encuentren habitualmente al límite de su capacidad y no sean capaces de absorber cargas adicionales en caso de que se produzca un problema.



# Telecomunicaciones y talleres de coches encabezan las reclamaciones

El primer semestre del año, la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid registró 7.747 reclamaciones de consumidores que tenían algún tipo de problema con empresas y profesionales. Las telecomunicaciones y los talleres de reparación de vehículos siguen encabezando las quejas.

Entre enero y junio pasados, la Dirección General de Consumo registró 7.747 reclamaciones de consumidores. Y a primeros de agosto, ya se habían alcanzado las 10.000. Esta cifra indica que a finales de año se habrá superado el balance de 2006, cuando se registraron 16.516 reclamaciones.

En la misma línea ascendente, el servicio de atención al consumidor del 012 atendió entre enero y junio 29.881 llamadas, mientras que en todo el año pasado se respondieron 52.860.

## Lo que más preocupa

Las telecomunicaciones y los talleres de reparación de vehículos siguen encabezando los sectores con mayor número de reclamaciones, según se desprende del desglose de las 7.747 registradas entre enero y junio de este año. Los suministros concentran 1.793 quejas, de las cuales 1.471 son de servicios de telefonía, Internet y televisión digital. En este caso, los motivos suelen ser facturaciones erróneas, problemas para dar de baja el contrato y deficiencias en el suministro.

Los servicios agrupan 3.756 reclamaciones entre las que destacan los talleres de reparación de vehículos (761) y los servicios de asistencia técnica (475),

### 7.747 RECLAMACIONES

- Suministros 1.793 (1.471 de servicios de telefonía, Internet y televisión digital)
- Servicios 3.756 (761 de talleres de reparación de vehículos y 475 de servicios técnicos)
- Bienes de consumo 1.368
- Vivienda 591
- Reforma del Hogar 222
- Alimentación 17

principalmente por desavenencias referidas a la garantía de la reparación o por desacuerdos en el cobro de arreglos sobre los que el consumidor no había sido informado.

Por otro lado, 1.368 reclamaciones están relacionadas con bienes de consumo (buena parte por problemas con la garantía), 591 con la vivienda (los defectos de construcción en vivienda nueva son los motivos más frecuentes), 222 con servicios de reformas del hogar y el resto con alimentación.

### QUÉ PASA CON MI RECLAMACIÓN

Una vez que la Dirección General de Consumo registra la reclamación, ésta puede seguir diversos cauces: Traslado a otro organismo, si los hechos motivo de reclamación no son 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



La directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola, presentó el balance de reclamaciones y la nueva guía con las respuestas a las cien preguntas más frecuentes de los consumidores.

extrajudicial y así lo solicita el consumidor -ver páginas 26 y 27); inspección a la empresa (que puede dar lugar a una sanción), y archivo (cuando los hechos reclamados no pueden ser probados y/o calificados como infracción). 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)

## BALANCE DE RECLAMACIONES DEL PRIMER SEMESTRE DE 2007



## Los servicios de asistencia técnica, con más quejas que en todo 2006

En el balance de reclamaciones del primer semestre del año destaca un aumento notable en el número de quejas hacia los servicios de asistencia técnica, que se dedican a la reparación de frigoríficos, televisiones, ordenadores... En dicho periodo se habían recibido 526 reclamaciones, cifra que supera las 510 de todo 2006.

La mayoría de las quejas está referida a demoras en la reparación, a falta de atención cuando el aparato está en garantía y a reparaciones defectuosas. Coincidiendo con esta tendencia al alza, Consumo ha desarrollado una inspección para comprobar el grado de cumplimiento de las normas de protección al consumidor en estos servicios. Los inspectores visitaron 82 establecimientos de Alcobendas, Alcorcón, Arganda del Rey, Colmenar Viejo, Coslada, Getafe, Guadarrama, Madrid, Majadahonda, San Martín de Valdeiglesias y San Sebastián de los Reyes. Las inspecciones corrieron a cargo de los ayuntamientos, salvo en los casos de Coslada, Guadarrama, Madrid y San Martín de Valdeiglesias, asumidas por la Comunidad.

Los resultados indican un alto grado

de cumplimiento en cuestiones como la emisión de factura o la entrega de resguardo de depósito, mientras que se han detectado algunas deficiencias como:

- El 15% de los presupuestos no contenía la fecha prevista para la entrega del aparato arreglado. En caso de que el trabajo vaya a realizarse directamente en el domicilio del consumidor, el presupuesto debe consignar la fecha de la visita del técnico para su reparación.
- El 26% de los resguardos de depósito que se entregan cuando el aparato se deja en la tienda no llevaba la fecha prevista de entrega del presupuesto (o del aparato reparado). Y el 10% no contenía la marca, modelo y número de serie.
- El 11% de las facturas no especificaba la mano de obra empleada y su importe.

### SUS DERECHOS

- Las reparaciones tienen una garantía de tres meses, de manera que si vuelve a manifestarse el mismo fallo, el servicio técnico debe atender gratuitamente al consumidor y reparar de nuevo el aparato.
- Todos los servicios de asistencia técnica deben realizar un presupuesto de reparación en un plazo de cinco días, salvo que el cliente renuncie a él por escrito. Una vez realizado, si el cliente rechaza el presupuesto, el establecimiento puede cobrar por su confección un importe que debe figurar en un cartel que debe estar visible al público en la misma tienda.
- Estos carteles deben exponer datos como los precios por hora de trabajo, gastos de transporte o desplazamiento, recargos por trabajos urgentes, recargos por trabajos fuera de la jornada habitual...



## “El arbitraje es la mejor garantía que el empresario puede ofrecer al consumidor”

Tras asumir las competencias en materia de consumo, la Consejería de Economía y Consumo se plantea un refuerzo de sus programas de ayuda a los empresarios para que la excelencia en los servicios alcancen también la atención al usuario. Además, según explica el viceconsejero de Economía y Consumo, Enrique Ossorio Crespo, entre las líneas de trabajo preferentes para la nueva legislatura figura la promoción del arbitraje entre los consumidores y los empresarios.

¿Qué prioridades se ha marcado la Consejería en consumo tras asumir las competencias en esta materia?

Como ha explicado recientemente el consejero en la Asamblea, vamos a reforzar la información de los ciudadanos para lograr que el máximo número de personas ejerza un consumo responsable, es decir, que las compras y contrataciones que hacemos cada día las realicemos teniendo en cuenta toda la información

necesaria, conociendo nuestros derechos y obligaciones, ajustando nuestros gastos a nuestras posibilidades y necesidades reales, y, por supuesto, respetando el medio ambiente y los derechos de aquellas personas que han intervenido en la fabricación de los productos a la venta. A tal fin, queremos potenciar las campañas de información y, especialmente, uno de los más eficaces instrumentos con los que contamos: el Portal del Consumidor en [www.madrid.org](http://www.madrid.org).

¿Qué papel van a tener las asociaciones de consumidores y los ayuntamientos?

Un papel protagonista. Vamos a fomentar el asociacionismo de consumo y a buscar una mayor participación de las entidades locales en la política de consumo. Tenemos claro que si queremos consolidar a la Comunidad como referente de las políticas de consumo en el país, debemos seguir trabajando codo con codo con asociaciones y ayuntamientos.

### ¿Cómo puede beneficiar al consumidor la integración de la Dirección General de Consumo en la Consejería de Economía?

La Consejería viene desarrollando destacadas líneas de apoyo a los empresarios de la región cuya finalidad es lograr la excelencia en los servicios que prestan. Y la excelencia depende, en gran medida, de la percepción que tenga el consumidor del servicio que recibe y de la actitud del empresario a la hora de resolver una posible reclamación. Vamos a ayudar a las empresas que lo necesiten a mejorar la atención al cliente que prestan y también vamos a trabajar intensamente en la promoción del sistema arbitral, que es la mejor garantía que el empresario puede ofrecer al consumidor.

Al tratarse de un sistema al que se adhieren las empresas de forma voluntaria, la clave es que el máximo número de ellas conozca las ventajas que ofrece este mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos.

Este año se han firmado 13 convenios con las asociaciones de consumidores y 24 con las asociaciones empresariales más importantes de la Comunidad, lo que supone un buen punto de partida para las acciones de promoción del sistema arbitral de consumo que pensamos dirigir tanto a los empresarios como a los consumidores.

### ¿Cómo convencería a un empresario para que se adhiera al arbitraje?

Le invitaría a reflexionar sobre la tranquilidad, que es uno de los criterios que en estos momentos más pesa en el consumidor a la hora de decidir dónde y qué compra. Me refiero a la tranquilidad que da el pensar que, de producirse una reclamación, ésta será resuelta por un tribunal imparcial en el plazo máximo de tres meses, aunque pueden existir casos de especial complejidad que pueden alargarse algo más.

Es cierto que el consumidor quiere tranquilidad, sobre todo teniendo en cuenta la impotencia que se sufre cuando surge un problema y al otro lado del teléfono de atención al cliente escasean las soluciones...

Efectivamente, este es un tipo de situación que se repite más de lo deseable. Por eso, estamos preparando algunas acciones que esperamos anunciar en breve y que van a afectar a los sectores de consumo que más reclamaciones suscitan.

### ¿Tenemos realmente claro los consumidores a qué tenemos derecho?

Cada vez más, gracias a las campañas de sensibilización que llevamos a cabo las Administraciones Públicas, las asociaciones de consumidores, etc. No obstante, hay que tener en cuenta que es difícil satisfacer al cien por cien la necesidad de información, ya que cada día aparecen en el mercado nuevos servicios y productos que plantean nuevos retos en el terreno de la protección al consumidor.

Dicho esto, quiero subrayar que la Comunidad de Madrid es pionera en informar a sus ciudadanos sobre sus derechos y deberes a través de medios como esta revista, el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org), la edición de guías y folletos (la última, de gran aceptación, contestando a las cien preguntas más frecuentes del consumidor) y otras herramientas, como el microespacio semanal que Telemadrid ha venido emitiendo en la última temporada.

### ¿Son compatibles desarrollo y consumo responsable?

Por supuesto. El desarrollo depende del consumo, y el consumo, de los consumidores, que tenemos la capacidad de moldearlo para que sea respetuoso con principios tan importantes como el cuidado del medio ambiente, la ayuda al desarrollo de otros países, el respeto de los derechos de las personas que intervienen en el proceso de producción... Los empresarios ponen en el mercado productos para satisfacer a los consumidores, productos que por lo tanto deben respetar nuestros principios... así que en nuestras manos está lograr un desarrollo responsable.

## PERFIL

Enrique Ossorio Crespo (Badajoz, 1959) es licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid y el Centro de Estudios Universitarios San Pablo. Pertenece al Cuerpo Superior de Técnicos de la Administración de la Seguridad Social. En 1996 fue nombrado director general de Tributos de la Comunidad de Madrid y en 1997 pasó a ocupar los cargos de director adjunto del Departamento de Organización, Planificación y Relaciones Institucionales de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y secretario técnico permanente de la Comisión Mixta de Coordinación de la Gestión Tributaria. De 2001 hasta julio de 2007 fue viceconsejero de Hacienda de la Comunidad de Madrid, con el intervalo de junio a noviembre de 2003, en que ocupó el cargo de consejero. En julio de 2007 fue nombrado viceconsejero de Economía y Consumo.





En el centro, el concejal de Sanidad y Consumo, Luis Gimeno, junto a la jefa de servicio Marian Pareja y el técnico de la OMIC Carlos Alvarez.

OMIC

MAJADAHONDA

La oficina saldrá a la calle y ampliará su horario

Como muchas oficinas de información al consumidor, la OMIC de Majadahonda se creó en 1984, como respuesta al triste caso del aceite de colza en el que algunos vecinos resultaron gravemente afectados. La oficina orienta al consumidor, atiende sus dudas y reclamaciones (4.603 y 1.285, respectivamente,

en 2006), promueve formación (con programas como Conoce Majadahonda, dirigido a escolares) e inspecciona el mercado. Además, la OMIC dispone de una junta arbitral de consumo desde 2001 promoviendo el sistema arbitral, una eficaz vía de resolución extrajudicial de litigios entre consumidores y empresas.

El concejal de Sanidad y Consumo, Luis Gimeno, destaca entre los proyectos inmediatos de la localidad, el hacer más accesible el servicio de atención al consumidor, por lo que "la OMIC se ubicará a pie de calle y se ampliará su horario pudiendo acceder a ella por la tarde. El objetivo es que el consumidor disponga las 24 horas de información y asesoramiento, para lo que se utilizarán medios telemáticos y se dará información especializada en materia de vivienda, seguros, temas financieros, telefonía y comercio electrónico, especialmente".

Gimeno cree que los consumidores "no ejercemos suficientemente nuestros derechos, por falta de tiempo, principalmente, o por falta de confianza en la resolución de los conflictos". Y que "el mayor reto es convencer al ciudadano de que la defensa de los consumidores y usuarios funciona", y a las empresas de que sólo un comercio de calidad y transparente es competitivo y produce beneficios. Además, Majadahonda pretende crear una Escuela de Consumo en colaboración con las Universidades del entorno.

OFICINAS DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

ALAMEDA DEL VALLE	918691479	MAJADAHONDA	916349107	SUROESTE DE MADRID 918141621
AJALVIR	918843328	MEJORADA DEL CAMPO	916791338	ATIENDE A ARROYOMOLINOS, BATES CASARRUBIELOS, CUBAS DE LA SAGRA, GRIÑÓN, 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	916647623	ATIENDE A BELMONTE DEL TAJO, BREA DE TAJO, CARABAÑA, ESTREMEZA, FUENTIDUEÑA DE TAJO, ORUSCO DE TAJUÑA, PERALES DE TAJUÑA, TIELMES, VALDARACETE, VALDELAGUNA, VALDILECHA, VILLAMANRIQUE Y VILLAREJO DE SALVANÉS
ALCORCÓN	916648269	NAVALCARNERO	918101391	LOS PINARES 915640118
ALGETE	916280871	PARLA	916986711	ATIENDE A ALDEA DEL FRESCO, CADALSO DE LOS VIDRIOS, CENICIENTOS, COLMENAR DE ARROYO, CHAPINERÍA, NAVAS DEL REY, PELAYOS DE LA PRESA, ROZAS DE PUERTO REAL, VILLA DEL PRADO Y SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS
ARANJUEZ	918922442	PINTO	912483800	HENARES JARAMA 916278362
ARGANDA DEL REY	918711344	POZUELO DE ALARCÓN	914522726	ATIENDE A CAMARMA DE ESTERUELAS, COBERA, LOECHES, VEILLA DE SAN ANTONIO Y VILLALBILLA
BOADILLA DEL MONTE	916349300	RIVAS-VACIAMADRID	916602717	TODA LA INFORMACIÓN ACTUALIZADA EN EL PORTAL DEL CONSUMIDOR DE WWW.MADRID.ORG
BRUNETE	918159066	SAN AGUSTÍN DE GUADALIX	918418002	
CIEMPUZUELOS	918930004	SAN FERNANDO DE HENARES	916737462	
COLLADO VILLALBA	918499800	SAN LORENZO DEL ESCORIAL	918903644	
COLMENAR VIEJO	918459919	SAN MARTÍN DE LA VEGA	918946111	
COSLADA	916278362	SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	916537429	
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	914982885	VALDEMORO	918099678	
LAS ROZAS	916402900	VILLANUEVA DE LA CAÑADA	918117315	
LEGANÉS	912489734	VILLANUEVA DEL PARDILLO	918100929	
MADRID	010	VILLAVICIOSA DE ODÓN	916219163	

## OMIC

## DAGANZO DE ARRIBA

## “Hemos perdido la vergüenza a reclamar”

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Daganzo de Arriba se puso en funcionamiento en febrero de 2007, así que es una de las más jóvenes de la región. Ofrece servicios de tramitación y mediación de las reclamaciones que los vecinos de la localidad presentan en su registro, así como charlas con consumidores y empresas e información a través de su página web.

Según la concejala de Sanidad y Consumo de Daganzo de Arriba, Consuelo Vidarte, la oficina prepara en la actualidad un folleto informativo y un estudio sobre el tipo de reclamaciones existentes, si bien adelanta que son “sobre todo de telefonía móvil, electrodomésticos y problemas de agua y luz”. Durante estas semanas, también se está llevando a cabo una campaña



La concejala Consuelo Vidarte.

de información entre empresarios para recordarles que deben tener en sus locales las hojas de reclamaciones.

Desde la apertura de la OMIC, “las reclamaciones se han ido incrementando de un mes a otro, en cuanto la gente se ha ido enterando de la existencia de la oficina, promocionada a través del periódico municipal y la página web”.

Vidarte cree que “los ciudadanos no están suficientemente informados sobre sus derechos, pero poco a poco van conociéndolos y ejerciéndolos”. Para ella, “el futuro es esperanzador en cuestión de consumo, ya que cada vez estamos más informados”. Y, para terminar, añade: “Hemos perdido la vergüenza a reclamar, que es un derecho que cada vez ejercemos mejor”.

## OMIC

## TORRELODONES

## “No todo puede ser motivo de reclamación de consumo”



Rosa Díez, concejal delegada de Sanidad y Consumo, junto a David Manzanero, técnico de la OMIC de Torreldones.

Torreldones cuenta con un servicio de atención al consumidor desde 2003 que informa y asesora a los usuarios sobre sus derechos y deberes, y las ventajas de un consumo responsable. Se tramitan sus reclamaciones, se distribuyen hojas de reclamaciones a comercios y empresas, y se realizan acciones de difusión y concienciación para consumidores y empresarios.

Según la concejal delegada de Sanidad y Consumo, Rosa Díez, “la mayoría de las consultas y reclamaciones, que han experimentado un sensible incremento en los dos últimos años debido a la promoción de la OMIC, giran en torno a los sectores de las telecomunicaciones, comercio de proximidad y la hostelería”. En cuanto a las causas de las reclama-

ciones dirigidas a grandes compañías cita facturación incorrecta, servicio deficiente, publicidad engañosa, no cumplimiento de los compromisos, etc.

“El nivel socio-cultural de la población del municipio de Torreldones permite que los consumidores sean muy conscientes de sus derechos, los cuales son ejercidos y reclamados en todo momento. No en vano todas las circunstancias no son motivo de reclamación de consumo, simplemente se trata de distintos pareceres entre cliente y empresa”, añade la concejal delegada.

Entre los retos de futuro apunta: más inspecciones y defensa de los reclamantes, pero teniendo en cuenta las necesidades de promoción comercial y empresarial, que permita una oferta variada y de calidad.



## ¿En qué cubo tiro...? Guía para poder **reciclar más y mejor**

La regla número uno del consumidor responsable es consumir sólo aquello que se necesita escogiendo productos con la menor cantidad de envases. La segunda, separar la basura en casa y depositar cada una en su respectivo contenedor. En la mayoría de municipios, cerca de nuestras casas hay ya contenedores de papel, de vidrio y de otros envases, pero no todo el mundo conoce que hay muchos otros residuos, aún más contaminantes que éstos, que pueden y deben eliminarse depositándolos en otros lugares.

¿Qué hago con el papel de cocina? ¿Lo tiro junto al resto del papel en el contenedor azul? ¿Y con el tetra brik? ¿Puedo tirar la percha de la tintorería en el amarillo?.. Son preguntas habituales para muchos consumidores, preocupados por contribuir al máximo en las tareas de separación y reciclaje de la basura.

Para poner las cosas un poco más fáciles, CONSUMADRID repasa en estas páginas qué hay que tirar, y qué no, a los contenedores más conocidos por todos (de basura orgánica, papel, vidrio, y de envases de plástico y metal), pero también a otros menos populares, disponibles para todos los ciudadanos en los llamados puntos limpios, que gestionan los ayuntamientos, y en otras localizaciones, como las farmacias (caso de los medicamentos). Y ello sin olvidar otras vías de reciclaje, como los comercios de electrodomésticos, que están obligados a recoger el viejo cuando compramos uno nuevo.

### CONTENEDOR NARANJA



- A veces, este contenedor adopta otros colores, como el verde. En él se tiran los restos orgánicos, es decir todo aquello que no se puede reciclar: comida, ceniza, pañales, compresas, papel sucio, bastoncillos, preservativos, cuchillas de afeitar...

- Algunos de estos desechos pueden destinarse a la fabricación de compost, que sirve para abonar la tierra y también para recuperar el suelo en erosión.

### CONTENEDOR AMARILLO



- A él van los envases ligeros de plástico, metal y tetra briks, como garrafas de agua, tarrinas de yogur, botellas de productos de limpieza, bandejas de corcho blanco, tubos de pasta de dientes, agrupadores de plástico que unen las latas, bolsas de plástico, latas de conserva y de bebidas, aerosoles, ambientadores, bandejas de aluminio, bolsas de aluminio, papel de aluminio y film transparente que no estén muy sucios, insecticidas... Antes de tirar el envase conviene enjuagarlo para quitar restos de alimentos.

- Los plásticos provienen del petróleo y con su reciclaje evitamos seguir extrayendo esta materia prima: si reciclamos dos toneladas de plástico, ahorraremos una de petróleo. Los metales también son muy valiosos y con su reciclaje se consume menos energía que fabricando metal nuevo a partir de minerales.

## CADA RESIDUO, EN SU CONTENEDOR

# Los puntos limpios, disponibles en 67 localidades de la región

Villanueva del Pardillo ha sido, en septiembre, el último ayuntamiento que ha inaugurado un punto limpio, con lo que ya son 67 las localidades de la región que cuentan con este tipo de recurso.

Se trata de espacios pensados para los consumidores (no para la eliminación de residuos de empresas) que disponen de varios contenedores, donde los ciudadanos deben depositar los objetos que, por sus características, no pueden dejarse en los contenedores que hay por las calles.

Cada punto limpio puede albergar una

veintena de contenedores diferentes, información que puede detallar cada ayuntamiento. Estos están destinados a:

■ **Aceite usado de vehículos:** Por su alto poder contaminante, necesitan un tratamiento especial y pueden utilizarse posteriormente como combustible.

■ **Aceite usado de cocina:** Nunca se debe tirar al fregadero porque es muy difícil separarlo del agua y eso dificulta las tareas de las depuradoras. Una vez tratado se puede recuperar para fabricar biodiesel y jabones.

■ **Baterías de coche y moto:** Son muy contaminantes porque llevan líquidos corrosivos. De ellos se puede aprovechar el plomo, níquel y cadmio.

■ **Fluorescentes:** Contienen mercurio, que es tóxico; por eso deben ser tratados por separado. De ellos se recupera el mercurio, aluminio y vidrio.

■ **Medicamentos:** También se pueden depositar en las farmacias. Los que están caducados se eliminan de una forma controlada. Los que no se envían a países menos desarrollados o se destinan a personas necesitadas.

■ **Pilas:** De las pilas se puede recuperar algún material, como el cadmio. Se depositan en lugares especiales por ser muy contaminantes y con el fin de someterlas a una eliminación controlada.

■ **Radiografías:** De ellas se puede recuperar la plata.

■ **Pinturas, disolventes y otros productos químicos:** Aerosoles, esmaltes, insecticidas, aguarrás, tintes, líquidos de frenos, líquidos fotográficos, cartuchos de tinta de impresora, etcétera. Sus materiales tóxicos penetran en aguas subterráneas contaminándolas. La mayoría es eliminada de forma controlada.

■ **Escombros:** aquellos que proceden de una obra pequeña que se hace en el hogar (baldosas, azulejos, restos de cemento, tazas del váter, bidé...). Aquí también se depositan los platos y tazas de porcelana. Sólo se puede tirar 50-60 kilos por persona y día.

## CONTENEDOR VERDE



- Este contenedor es para envases de vidrio, siempre sin tapas de metal o de corcho y, a ser posible, enjuagados para quitar restos de alimentos. No admite cristales de ventanas, vidrios planos o vasos rotos, que por su contenido deben ir a un punto limpio, para ser tratados en otra cadena de reciclaje. El vidrio es uno de los materiales más fáciles de reciclar y al fundirlo y darle nueva forma se ahorra un 93% de materiales y un 23% de energía.

## CONTENEDOR AZUL



- A él van papel y cartón, que no estén sucios. Por ejemplo, papel de impresión y escritura, sobres, guías telefónicas, catálogos, folletos, periódicos, revistas, libros, carpetas, embalajes de papel y cartón... Es recomendable plegar las cajas para evitar que ocupen espacio extra.
- A los sobres hay que quitarles las ventanillas de plástico y a los cuadernos, las espirales. Hay que evitar depositar grapas, precintos, plásticos, tintas y cuerdas. A este contenedor tampoco se puede echar papel de autocopiado, papel térmico para fax, etiquetas adhesivas o papel higiénico y sanitario
- El reciclado de papel y cartón ayuda a reducir la tala de árboles y reduce en un 74% la contaminación del aire y en un 35% la del agua.



■ **Voluminosos, como colchones, sofás, muebles...** Son objetos que hay que llevar a los puntos limpios por su dimensión y porque si se queman originan gases tóxicos. Se pueden recuperar para elaborar otros productos.

■ **Aparatos eléctricos y electrónicos:** Electrodomésticos de todo tipo, ordenadores, televisores... Suelen contener componentes peligrosos y, eliminados sus gases, las diferentes partes que los forman pueden reutilizarse para fabricar otros objetos.

Por otro lado, desde hace unos meses, las tiendas que venden electrodomésticos están obligadas a recoger aparatos antiguos para su reciclaje. Antes de efectuar la compra, conviene informarse en el establecimiento elegido sobre las condiciones de la recogida. Normalmente, cuando la tienda instala un nuevo frigorífico, retira el antiguo, pero cuando se trata de pequeños aparatos, como batidoras o televisiones, que el mismo consumidor se lleva de la tienda, algunos comercios sólo dan la posibilidad de recoger el viejo aparato en el momento del pago del nuevo producto (no aceptan recogidas posteriores). Antes de pasar por caja, pregunte en la tienda. El medio ambiente, del que todos dependemos, se lo agradecerá.

■ **Metales:** Somieres grandes, tornillos, grifos, pomos de puertas... Suelen contener latón, plomo, cobre, hierro, estaño y aluminio, que se pueden reciclar.

■ **Restos de podas:** Está pensado sobre todo para las ciudadanas que trabajan el campo o tienen jardines en sus casas. Con los restos de tierra, plantas, flores... se produce 'compost' para abonar la tierra. Si tiene en su casa alguna maceta, no es necesario llevarla al punto limpio; puede depositarla en el contenedor de residuos orgánicos que hay cerca de su casa.

■ **Plásticos:** Este contenedor, igual que el de vidrio y el de papel, está pensado para aquellas localidades pequeñas que no tienen recogida domiciliaria en sus calles y también para depositar todo tipo de plásticos y aquellos envases que no pueden ir en el contenedor amarillo, como los de aceite de coche o productos peligrosos o corrosivos.

■ **Vidrio:** Existen contenedores para envases de vidrio (como los que hay en la calle) y otros especiales para vidrio plano y vasos.

■ **Papel y cartón** (similares a los que hay en las calles).

■ **Envases** (similares a los que hay en las calles).

■ **Maderas.**



### DÓNDE ACUDIR

Tanto en la ciudad de Madrid como en el resto de localidades de la región, existen puntos limpios fijos e itinerantes. Puede consultar los listados en consumadrid, el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) (una vez en el portal, seleccione el tema 'consumo responsable' en la subhome sobre 'información al consumidor').

Si no hay contenedores o puntos limpios, pida en su ayuntamiento que los instalen.

## ¿Y qué



**ROPA:** Si usted quiere deshacerse de ropa o zapatos que están en buen estado, lo mejor es llevarlos a los contenedores que algunas ONGs distribuyen por su ciudad. Podrán servir para personas necesitadas. Si están en mal estado, lo mejor es tirarlos en el contenedor de residuos orgánicos (naranja).

**PERCHAS DE PLÁSTICO:** van al punto limpio (contenedor de plástico) o al orgánico (naranja).

**JUGUETES:** Depende de cómo sean. Si son electrónicos, es mejor llevarlos a un punto limpio. Si se trata de un peluche, al contenedor orgánico (naranja). Si es una muñeca, a pesar de ser de plástico, es mejor tirarla al orgánico también, porque está formada por diferentes tipos de plásticos y eso dificulta el reciclado.

# ¿Qué hago con las perchas, la tele...?



**PILAS** Además de en los puntos limpios, existen contenedores de pilas en las paradas de autobús y en otro tipo de mobiliario urbano.



**TUBOS DE POMADAS** Se consideran restos de medicamentos, así que se depositan en la farmacia o en el punto limpio.



**ELECTRODOMÉSTICOS** Aquellos productos que lleven el símbolo de un contenedor tachado deben ir al punto limpio, al contenedor de aparatos eléctricos y electrónicos.



**MUEBLES** Los ayuntamientos suelen contar con un sistema de recogida de muebles y trastos viejos. Normalmente se informa del día y la hora a través de carteles que se cuelgan en cada portal. Puede obtener más información en su ayuntamiento.



**NEUMÁTICOS** Reciben un tratamiento especial. El taller que ha sustituido los viejos por los nuevos tiene la obligación de quedarse con aquéllos y llevarlos al lugar correspondiente. Este servicio está cargado en el precio de los nuevos.



**CDS:** al contenedor orgánico (naranja). Son muy difíciles de reciclar.



**LÁMPARAS:** si es grande, iría al punto limpio (contenedor de voluminosos). Si no, se puede entregar en la recogida de muebles y trastos viejos del ayuntamiento. Se tiene que retirar siempre la bombilla.



## SI SE DUDA...

Es mejor tirar algo sobre lo que se duda al contenedor de orgánicos (naranja) para no entorpecer la labor de reciclaje. En el vertedero se suele hacer una clasificación y lo que se puede reciclar se lleva a su destino.

**BOMBILLAS** La clásica, de filamentos, al orgánico (naranja); la de bajo consumo, al punto limpio (contenedor de aparatos eléctricos y electrónicos; si no existe esta clasificación en el punto limpio de su localidad, déjesela al operario).



**CUBIERTOS:** al orgánico (naranja) o al punto limpio (metales).

**AURICULARES:** al punto limpio (contenedor de aparatos eléctricos y electrónicos).



# Cómo comprar seguro con tus tarjetas

Este año se conmemora el 40 aniversario del primer cajero automático, que se instaló en Enfield, al norte de Londres. Hoy hay en el mundo 1,3 millones de terminales y las tarjetas se han convertido en un objeto imprescindible para muchos usuarios, ya que ofrecen un servicio instantáneo. El uso seguro de las tarjetas depende tanto de los avances tecnológicos como de los hábitos de su titular.

El secreto del éxito de las tarjetas reside en la plena disponibilidad de dinero. Y aún más en España, que cuenta con el mayor número de cajeros automáticos por habitante de Europa y del mundo, detrás de Japón. El 60 por ciento de las veces que acudimos a estos aparatos es para sacar dinero, aunque ofrecen otras alternativas como el pago de recibos, la recarga de teléfonos móviles, la compra de entradas para espectáculos...

Las empresas han ido incorporando en

cajeros y tarjetas nuevos avances, y se preparan otros, relacionados en gran parte con la mejora de la seguridad, como detectores de calidad de billetes, sensores biométricos que verifican huellas dactilares, etc.

La próxima adaptación de los cajeros automáticos a la norma SEPA, el proyecto de Zona Única de Pagos para el Euro, permitirá que en 2010 todas las tarjetas de la Unión Europea incorporen un chip de seguridad que hará posible su uso en cualquier país de la UE.

Pero la seguridad también depende del uso que haga el propio consumidor de estos medios de pago. A continuación se detallan las principales claves para sacar dinero y pagar con tranquilidad.



## 1. PROMOCIÓN DE TARJETAS SORPRESA

Puede darse el caso de que un día reciba usted una tarjeta sin conocimiento de haberla solicitado. En ese caso, primero contacte con la entidad emisora y realice la devolución. Debe comprobar que no se le ha cobrado ninguna cantidad por el envío de esa tarjeta y, si ha habido algún cargo, pida inmediatamente el reintegro de esa cantidad.



## 2. RESGUARDOS EN LA BASURA

Es una práctica habitual que el consumidor tire el comprobante cuando ha sacado dinero de un cajero automático, una vez corroborados los datos impresos. Sin embargo, este resguardo puede ser de utilidad para otras personas puesto que de esta forma conseguirían información sobre su tarjeta y sobre sus datos personales.



## 3. LOS COBROS, DELANTE DEL CLIENTE

Procure cuando vaya a pagar con tarjeta, ya sea en una tienda de ropa o en un restaurante, 'seguirle la pista', es decir, que el empleado le realice el cobro delante suyo. Con ello evitará que le dupliquen la tarjeta. Y, antes de firmar, compruebe que el importe que marca el papel coincide exactamente con el precio real del producto o servicio.



## PISTAS PARA EVITAR SORPRESAS



#### 4. REPASO DE LOS MOVIMIENTOS

Guarde todos los justificantes que tenga de pago con tarjeta y verifíquelos con el extracto del banco para contrastar los movimientos que han sido realizados hasta la fecha. Si descubre que hay cargos por compras no realizadas, informe de inmediato a su entidad.



#### 5. LA CARTERA, BAJO CONTROL

Es recomendable llevar pocas tarjetas en la cartera, pero si no le queda otro remedio, compruebe con cierta frecuencia que siguen ahí. De este modo evitará sorpresas indeseadas como el cargo en su cuenta bancaria de cantidades fraudulentas tras el robo de una de las tarjetas.



#### 6. COMPRAS EN INTERNET

La forma más usual para comprar por Internet es con tarjeta. No olvide para estas transacciones electrónicas que sólo le pueden pedir el número de la tarjeta para el cobro, nunca el PIN o número secreto. En ningún momento debe usted facilitar su número secreto a nadie.



#### 7. OJO CON POSIBLES COPIAS DE LA BANDA MAGNÉTICA DE LA TARJETA

El 'skimming' es una estafa con dos modalidades. La primera consiste en copiar la banda magnética de su tarjeta con un lector, mientras el camarero se va con la tarjeta supuestamente a cobrarle. Una vez conseguidos los datos de la banda magnética, se graba esa información en otra tarjeta a través de un programa informático. Con la tarjeta falsificada no podrán sacar dinero de un cajero, pero sí realizar compras o contratar servicios en comercios. La segunda modalidad suele

llevarse a cabo en los cajeros: ponen un sistema para duplicarle la tarjeta bien en la entrada (cuando tiene que pasar la tarjeta para entrar a la sucursal), o bien directamente en el cajero en la ranura de la tarjeta. Esta práctica va seguida de otra para averiguar el PIN, ya que también instalan una mini cámara de vídeo mediante la cual captan el momento en que usted teclea su número secreto. Por ello le aconsejamos que observe el cajero (tanto las ranuras de introducción de la tarjeta, como los alrededores donde pueda haber alguna cámara), y que cubra el teclado con la mano al introducir el PIN para evitar grabaciones.



#### 8. CORREOS TRAMPA Y WEBS PIRATA

El 'phishing' consiste en enviar correos al usuario invitándole a acudir a páginas web de confianza, generalmente entidades bancarias, que son copias falsas. En estas páginas el estafador intentará que el usuario escriba sus datos personales para conseguir los datos de su tarjeta y el número secreto. Estas páginas son copias casi perfectas de las auténticas. Desconfíe de estos correos y cerciórese de que la dirección de la URL es la correcta. Si tiene cualquier tipo de duda, llame a su banco.

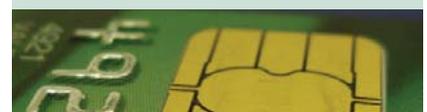


#### 9. QUÉ PARTE PAGA EL USUARIO

El Banco de España ha pedido a las entidades financieras que compartan responsabilidades en los daños ocasionados por el fraude con tarjetas. Sin embargo, las sucursales suelen argumentar que el cliente no ha sabido guardar bien su número PIN o que no ha denunciado el extravío en un plazo de 24 horas. Infórmese en su entidad bancaria sobre las medidas que debe adoptar en caso de sufrir un fraude con la tarjeta y en qué medida el banco asume las consecuencias.

#### 10. CONTRATACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS

Pregunte en su banco si ofrecen nuevos servicios que puedan mejorar el nivel de seguridad. Por ejemplo, en España ya existen entidades financieras que envían un sms al teléfono móvil del titular de la tarjeta cada vez que se utiliza un cajero automático, lo que le permite conocer si una persona no autorizada la está utilizando de forma fraudulenta.



# Grúas de vehículos: guía rápida para no quedarnos colgados



Quedarse colgado en mitad de la carretera cuando falla nuestro coche puede suponer un gran trastorno, pero aún más si desconocemos nuestros derechos en un momento en el que los nervios nos la pueden jugar. CONSUMADRID les da un buen repaso.

## INFORMACIÓN OBLIGATORIA

El consumidor tiene derecho a obtener una información detallada por escrito y en castellano del servicio solicitado. El prestador del servicio de grúa tiene la obligación de entregar al consumidor una hoja informativa con:

- La identificación del titular, incluyendo el número de autorización de transportes y el periodo de validez.
- Descripción de la totalidad de las operaciones que se pueden realizar: precio aplicable por kilómetro e importe de los servicios con relación al horario habitual de la actividad.
- Posibles recargos, medios de pago admitidos y mención de la leyenda «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor».
- La hoja debe quedar firmada por el consumidor y por la persona que se la entregue y especificar la fecha de entrega de la hoja.

## DERECHO A UN PRESUPUESTO PREVIO

Si el usuario se hace cargo del coste de la grúa, la empresa deberá entregarle un presupuesto previo. En caso de que el servicio corra a cargo de algún seguro, la empresa le entregará una orden de servicio (ver más abajo). A ambos documentos les son aplicables estas reglas: **El usuario tiene derecho, si lo desea y antes de iniciarse el transporte, a que se haga una descripción del estado del vehículo**, así como de los accesorios más destacados. En los citados documentos se incluirá la frase «Presupuesto previo aceptado por el consumidor», u «Orden de servicio aceptada por el consumidor» junto a su firma.

**El presupuesto previo es gratuito, excepto en el caso en que no se acepte.** Cuando esto suceda, la grúa podrá cobrar los gastos de elaboración de éste, que supondrán el importe correspondiente al número de kilómetros recorridos desde donde se encuentra la grúa hasta dónde está nuestro vehículo, y que nunca serán más que los kilómetros existentes entre el punto base más próximo de la grúa y el vehículo.

## SI EL SERVICIO LO PAGA EL SEGURO...

Cuando el consumidor solicita una grúa que va a pagar su seguro, le tienen que entregar una orden de servicio en la que tienen que constar datos como la identificación del titular (nombre o razón social, domicilio e identificación fiscal, número de registro industrial, marca de la grúa, número de autorización de transportes y período de validez), el nombre de la compañía aseguradora y domicilio, el número de la póliza de seguro con cargo a la cual se presta el servicio, datos del consumidor, del servicio, etc.

## FACTURA

Es obligatorio que, una vez realizada la prestación del servicio, se entregue al consumidor una factura u otro documento que justifique dicho servicio.

La factura, que deberá contener datos como la identificación del vehículo objeto del transporte, la firma y/o sello del prestador del servicio y la descripción exacta de los servicios prestados, no se entrega al consumidor si el servicio lo paga su seguro.



## ALGUNOS CONSEJOS

- En caso de accidente o problema técnico, hay que intentar retirar el vehículo de la calzada y proceder a su señalización.
- Antes de solicitar el servicio de una grúa, es conveniente conocer la cobertura de nuestra póliza de automóvil, pues es frecuente que ésta prevea la asistencia al vehículo, incluyendo el servicio de grúa, ya en caso de avería, ya en caso de accidente.
- En caso de tratarse de una avería, conviene recordar las reparaciones que haya podido sufrir el vehículo por si tuvieran relación.
- Si al solicitar el servicio a su aseguradora le deniegan la asistencia, deberá intentar dejar constancia de su solicitud mediante fax, telegrama, etc. Si ha habido intervención policial, se informará a los agentes de la negativa para que conste en el atestado.
- Reclamaciones: En caso de accidente, es imprescindible, si hemos abonado la factura, conservarla para incluirla en la reclamación que, en su caso, se haga a la compañía de seguros del responsable del siniestro.

• El usuario podrá reclamar daños y perjuicios a la compañía aseguradora y en caso de no ser atendido, deberá dirigirse al defensor del asegurado de la entidad presentando una reclamación acompañada de todas aquellas facturas de los gastos que se hayan generado como consecuencia de la falta de asistencia de la compañía de seguros (gastos de la grúa, traslado de ocupantes, coches de sustitución, etc.). En caso de no obtener respuesta satisfactoria, el usuario puede reclamar ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado (en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía).

• No se debe abandonar nunca el vehículo hasta que llegue alguna autoridad. En caso de que la Policía ordene dejarlo allí y sea desvalijado, el conductor puede exigir responsabilidad patrimonial a la Administración. Siempre es aconsejable retirar los objetos de valor.

• Hay que comprobar que la grúa que hace la asistencia es la que ha enviado la compañía aseguradora del vehículo llamando de nuevo al número de contacto de la compañía. No se deben aceptar los servicios de grúas que no estén debidamente acreditadas o que no faciliten toda la información a la que están obligadas por ley.



**TALLERES DE REPARACIÓN DE COCHES: Conoce todos tus derechos en el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org)**

## PREGUNTAS HABITUALES

**?** ¿Las autopistas tienen servicio de grúa en exclusiva?

No existe exclusividad y, por lo tanto, cualquier grúa puede acceder a ellas y prestar servicio, aunque no sea concesionaria.

**?** He contratado un servicio de grúa, pero el conductor se niega a llevar mi vehículo al taller que yo le digo. ¿Puede hacerlo?

No puede. Tenemos derecho a exigir que el vehículo sea transportado al taller que elijamos.

**?** Contraté un servicio de grúa y al no estar conforme con la prestación del servicio que recibí, pedí que me dieran las hojas de reclamación, pero se negaron a dár-

melas diciéndome que no disponían de ellas...

Todas las grúas deben disponer de las hojas oficiales de reclamación.

En caso de no ser así, podemos presentar una queja o reclamación en cualquier oficina de consumo.

**?** ¿Hay alguna ley que establezca los precios máximos que nos pueden cobrar al contratar un servicio de grúa?

No existe tal norma. Los precios son libres y, por lo tanto, toda la información relativa al servicio la deberemos obtener previamente en un presupuesto que nos ahorre sorpresas cuando tengamos que abonar la factura.

**?** Contraté un servicio de grúa a las nueve de la noche y cuando me entregaron la factura me habían cobrado un recargo por servicio nocturno. ¿Dentro de qué horario pueden cobrarme este tipo de recargo?

Entre las diez de la noche y las seis de la mañana del día siguiente, como período máximo.

En cualquier caso, el prestador del servicio siempre debe informar al usuario de los recargos que aplica en caso de que el servicio se efectúe en festivo, con carácter nocturno y fuera del horario habitual. Además, estos importes no son acumulables y el prestador deberá optar por uno u otro cuando haya una coincidencia de esas circunstancias.

# La Comunidad de Madrid lidera la red de detección de **productos inseguros**

Juguetes con plomo en su pintura o con piezas demasiado pequeñas que pueden provocar asfixia, electrodomésticos defectuosos con riesgo de descarga eléctrica, flotadores que no retienen el aire... en ocasiones, este tipo de productos llega al mercado y provoca la actuación de las autoridades, que ordenan su retirada. La Comunidad de Madrid lidera el sistema de detección y emite el 30% de las alertas españolas.

Las 144 alertas emitidas por la Comunidad de Madrid en 2006 prácticamente duplicaron las 76 del año anterior y representaron el 30% de las 483 notificaciones de la red nacional y el 14% de las 1.019 europeas. En total, en la región se retiraron más de 200.000 unidades de estos productos.

Entre las alertas destacan las relacionadas con juguetes, que suponen el 15% de los avisos emitidos. Le siguen artículos de puericultura, como chupetes y cade-

nas, con el 13%; las luminarias, especialmente lámparas, que suman un 10% del total; material eléctrico (9%) y pequeños electrodomésticos (9%).

## Motivos de las alertas

Se trata de productos que no están fabricados conforme a los requisitos de seguridad de la Unión Europea (UE).

Las causas de las alertas de productos inseguros 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 frecuentes 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



## EL EJECUTIVO REGIONAL PIDE MÁS CONTROL EN LAS ADUANAS



La Consejería de Economía y Consumo de la Comunidad de Madrid ha solicitado por escrito al Gobierno de España que refuerce los controles en las aduanas para evitar la entrada de lotes de productos inseguros que, a continuación, son distribuidos por todas las comunidades autónomas, lo que obliga a las autoridades regionales y locales a multiplicar innecesariamente sus habituales campañas de inspección.

La Comunidad considera que es más lógico atajar el problema de raíz actuando en las fronteras, sobre todo teniendo en cuenta que son la puerta de entrada a un mercado común que se extiende a toda la Unión Europea. El consejero de Economía y Consumo, Fernando Merry del Val, ha reiterado la solicitud de la Comunidad para que el Gobierno de España plantee esta cuestión en las instituciones europeas.

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 con circuitos mal aislados (pueden causar choques eléctricos), 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 excesiva-

mente pequeñas o cuerdas demasiado largas (riesgo de ahogamiento), o artículos con aristas cortantes.

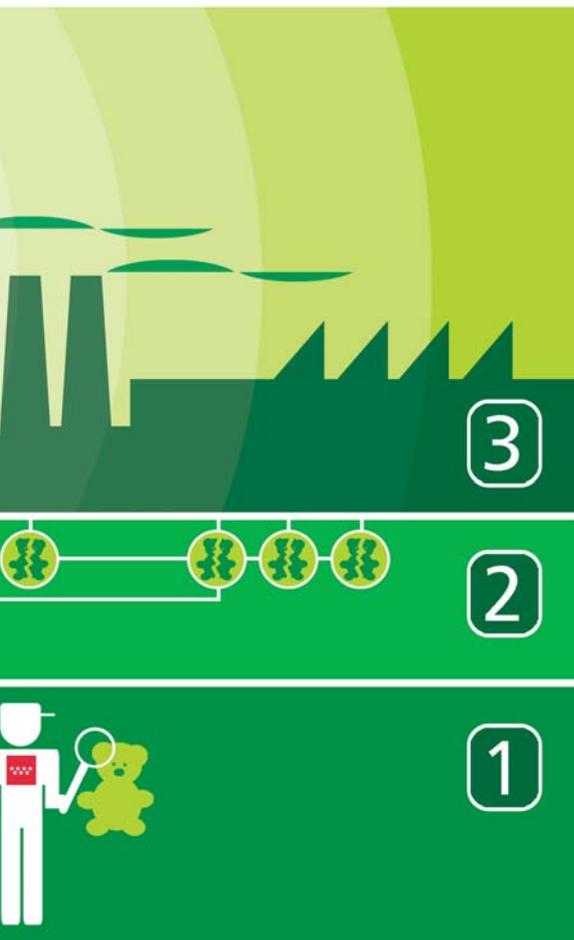
### Obligaciones de los empresarios

Los fabricantes y distribuidores tienen la responsabilidad de comercializar sus productos cumpliendo esas exigencias, además de evaluar y prevenir sus riesgos. La legislación les obliga a notificar inmediatamente a las autoridades de consumo cualquier problema que detecten.

La inmensa mayoría de los artículos puestos a la venta en España cumple con todas estas medidas. No obstante, cuando los ayuntamientos, las comunidades autónomas o el Instituto Nacional del Consumo detectan algún problema, emiten una alerta que también se comunica a la Unión Europea, y a la población en general, y las empresas deben colaborar en la subsanación del problema o, directamente, en la retirada del producto afectado.

### Comprar seguro

Para hacer una buena elección es clave comprobar si los productos incluyen nombre, marca o razón social y domicilio del responsable del producto en la Unión Europea, además de información en español en instrucciones de uso, manejo y advertencias de seguridad, y el marcado CE, que acredita la conformidad del producto con las exigencias esenciales de seguridad. Este logotipo debe figurar en algunos artículos, como productos eléctricos, juguetes, gafas, etc. También hay que seleccionar productos adecuados a la edad de la persona a la que va destinado y al uso que se le va a dar, y seguir las instrucciones.



#### 1. VÍAS PARA DETECTAR PRODUCTOS INSEGUROS

Existen varias vías para detectar productos peligrosos en el mercado. Las principales son las campañas de inspección periódicas del personal de la Comunidad de Madrid y de los ayuntamientos, y los avisos de consumidores que sospechan que algo que han comprado no es seguro.

#### 2. COLABORACIÓN DE LOS FABRICANTES Y DISTRIBUIDORES

Ante una sospecha, los inspectores toman tres muestras del producto y se comprueba si cumple las normas de seguridad. La alerta también puede venir de los propios fabricantes y distribuidores.

#### 3. ALERTA A LOS CONSUMIDORES

Si se comprueba que el producto es inseguro, se emite una alerta a todas las comunidades autónomas y a los ayuntamientos de la región y se ordena la retirada del mercado.

### LAS ALERTAS, EN EL PORTAL DEL CONSUMIDOR

El Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) ofrece información detallada de todos estos productos inseguros. Puede acceder a él entrando en [www.madrid.org](http://www.madrid.org), seleccionando la opción 'accesos directos' y escogiendo el botón de 'información al consumidor'.



La etiqueta del enrollables debe llevar el logo CE. Además, tiene que especificar la potencia máxima que puede soportar en función de si está enrollado o desenrollado.

Mire siempre en la etiqueta de cada electrodoméstico cuántos vatios consume para calcular así cuáles y cuántos puede enchufar.

## Enrollables: mucho ojo al estirar y enchufar

Los enrollables, que se emplean como alargaderas donde enchufar varios aparatos eléctricos, también deben llevar instrucciones de uso. Enchufar estos aparatos sin seguirlas puede provocar accidentes. De hecho, Consumo ha alertado sobre varios modelos que carecen de dicha información y que se detalla en esta página.

Existen varios tipos de enrollables en el mercado, pero todos deben llevar el marcado CE, que indica que se ha fabricado respetando las normas de seguridad europeas. Si no tienen ese logo, no deberían estar a la venta.

Además, todos estos aparatos deben especificar en sus etiquetas la potencia máxima que pueden soportar en función de si están enrollados o desenrollados. Esta información puede figurar mediante símbolos o escrita. Al leerla, el consumidor puede comprobar que cuando el enrollables se emplea enrollado, la potencia máxima que soporta es menor que si estuviera desenrollado. Por ejemplo, uno de los modelos de las fotografías superiores no soporta más de 1.200 vatios cuando se deja enrollado. En cambio, si se desenrolla, en total podremos enchufar en él aparatos por una potencia máxima de 3.400 vatios. Si no respetamos estas pautas y enchufamos en él electrodomésticos que sumen una potencia superior, podría sobrecalentarse, derretirse el plástico, desprender humo e incluso arder.

Para poder calcular todo ello, debemos fijarnos en la etiqueta que tiene cada aparato (normalmente en la parte posterior o en la parte inferior), ya que debe marcar la potencia que emplea. La suma de las potencias de todos los aparatos enchufados en el enrollables no podrá superar la cifra indicada en su etiqueta (1.200 W. o 3.400 W. en el citado ejemplo).

### Cada clavija, a su enchufe

En este sentido, los equipos electrodomésticos (grandes o pequeños), de climatiza-

ción, etc. suelen consumir potencias mayores que los equipos electrónicos (televisores, equipos informáticos, equipos de audio...). De hecho, los aparatos que más energía consumen tienen un cable más grueso y una clavija también más grande. Por el contrario, a menor consumo el cable es más fino y la clavija más pequeña. Para evitar riesgos, cuando una clavija no entre fácilmente en un enrollables, nunca se deberá forzar: si no entra es porque el enrollables no lo soporta.

Por otro lado, muchos aparatos eléctricos (por ejemplo los electrodomésticos) que tienen consumos de potencia mayores poseen clavijas más grandes y con unas láminas o lengüetas metálicas en los laterales que sirven para garantizar la puesta a tierra del aparato. Esta conexión supone que en caso de fallo eléctrico en el interior del aparato no hay riesgo de descarga eléctrica al usuario. Pero si se enchufa en un enrollables que no tenga esas conexiones, se perderá la puesta a tierra del aparato y, por tanto, sería potencialmente inseguro en caso de fallo.

### ELEMENTOS DE PROTECCIÓN

Los enrollables pueden tener dos tipos de elementos de protección, que sin ser obligatorios, son recomendables:

- Dispositivo contra sobrecargas, que desconecta automáticamente el aparato de la tensión en caso de que se esté sobrecalentando por haber enchufado

más potencia de la admisible. Lo podemos reconocer como un botón situado en el frente del enrollables.

- Protección infantil. Impide que el niño reciba una descarga si introduce un punzón metálico en un agujero del enchufe. Es como una membrana en los orificios donde introducimos los enchufes, la cual cede una vez que realicemos cierta presión simultánea en las dos.



# Reunificar las deudas: el remedio puede ser peor que la enfermedad

En los últimos meses, se han multiplicado los anuncios que prometen un alivio inmediato para los consumidores que, teniendo varios préstamos pendientes de pago, se ven apurados por la subida de los tipos de interés o circunstancias personales. Las asociaciones de consumidores explican en CONSUMADRID cómo bajar la cuota mensual ahora supone alargar la vida de los préstamos y terminar pagando mucho más, y piden una regulación del sector para evitar fraudes.

La reunificación de deuda consiste en cancelar los diversos préstamos que una familia pueda tener, como la hipoteca de la vivienda, el coche, los electrodomésticos, la deuda de las tarjetas de crédito... a cambio de contratar una nueva hipoteca que englobará en una sola cuota mensual todas las cuotas que se venían pagando por separado. El nuevo préstamo se suele devolver a largo plazo, con lo que el consumidor logra reducir la cantidad que debe pagar cada mes.

Sin embargo, según advierte Adicae, "la realidad es que esta aparente ventaja (la reducción de la cuota mensual) conlleva que al final del préstamo se termina pagando decenas de miles de euros más en concepto de intereses". Es decir, que aunque en algunos casos pueda ser una solución a corto plazo, a la larga, el consumidor termina pagando mucho más de lo que debía antes de dar el pa-

so de reunificar las deudas.

Y es que, además de más intereses, el nuevo préstamo incluye otros gastos, como las comisiones de cancelación de los préstamos originales, los gastos notariales y registrales correspondientes, y la comisión que cobra la empresa por la reunificación.

## Anuncios que omiten datos esenciales

De hecho, algunas de estas empresas están empleando una "publicidad agresiva y engañosa" para atraer clientes,

según Euroconsumo.

Conmadrid apunta que "se trata de una publicidad que carece de la información esencial del producto". Y Ausbanc cita "abundantes ejemplos de publicidad ilícita, como aquella que dice a la cliente que pagará la mitad por su préstamo, sin indicar que podrá pagarse la mitad al mes pero que en total, a lo largo de la vida del préstamo, se habrá pagado mucho más que antes de la reunificación". Y añade: "Otro ejemplo paradigmático de intento de confusión a los consumidores es anunciar ser el número 1 en financiación cuando en realidad estas entidades no ofrecen directamente financiación sino que únicamente intermedian en ella. Se trata de un nuevo intento por confundir al consumidor ha-

## SOLICITAN MÁS CONTROLES SOBRE EL SECTOR

Los servicios de reunificación de deuda han experimentado un gran auge en los últimos meses y son ofertados tanto por las entidades financieras tradicionales como por empresas que hacen de intermediarias entre el consumidor y los bancos y cajas, pero que no están sujetas al control del Banco de España. Las asociaciones de consumidores han denunciado esta situación y han solicitado que se regulen controles sobre este tipo de empresas para evitar fraudes al consumidor. La Comunidad de Madrid ha pedido que el Banco de España controle a estas empresas igual que hace con las entidades financieras.



ciendo creer que se trata de auténticas entidades de crédito y beneficiarse de la imagen de legalidad y responsabilidad de éstas”.

La asociación Fuci apunta otro ejemplo de publicidad que induce a error: los anuncios que prometen créditos en cuestión de 48 horas. “Ese plazo no es desde que el consumidor llama por teléfono para pedir el dinero, sino desde la aceptación de esa solicitud por parte de la entidad, que es más tarde”, señala. Y Accu opina que los inmigrantes, sector de la población que requiere de una protección especial, es una de las dianas habituales de esta publicidad.

#### Presencia de cláusulas abusivas

Otro aspecto preocupante detectado por las asociaciones de consumidores hace referencia a la presencia de cláusulas abusivas en los contratos de reunificación de deuda.

Aaccu ha encontrado cláusulas abusivas que imponen, ilegalmente, la obligación de contratar con la misma empresa el seguro de incendio o de vida. También ha observado compañías que imponen la firma de la operación en un determinado notario.

Las asociaciones de consumidores cada vez reciben más quejas que afectan a este sector. Las principales reclamaciones registradas por FUCI están relacionadas con elevadas comisiones por devolución de recibos, publicidad engañosa, cobro de intereses elevados, información contractual insuficiente o incorrecta, deficiente servicio de atención al cliente y falta de hojas de reclamaciones. Uncuma también ha recibido reclamaciones entre las que destacan los costes elevados de la intermediación, mientras que Ausbanc añade otro ejemplo: Hay empresas intermediarias “que han hecho firmar a los clientes que se recibían mayores cantidades de las que finalmente eran entregadas, incurriendo en casos de usura que han sido llevados a los tribunales. Otras muchas quejas recibidas tienen su origen en el cobro elevado de comisiones y la falta de transparencia en la información suministrada a los consumidores antes de la contratación”.

### PASOS QUE HAY QUE DAR PARA NO EQUIVOCARSE



#### COMPROBAR EL TIPO DE EMPRESA

- Cuando una oferta despierte nuestro interés, lo primero que hay que hacer es conocer si la empresa en cuestión es o no una **entidad financiera sometida al control del Banco de España (los bancos y cajas sí lo están)**.

#### COMPARAR OFERTAS DIVERSAS

- Es mejor invertir tiempo, recorrer diferentes entidades financieras y comparar uno mismo las condiciones que ofrecen las diversas ofertas, antes de dejarlo en manos de empresas intermediarias.

### ALGUNAS RECOMENDACIONES



En una situación de sobreendeudamiento, es importante no precipitarse y tener en cuenta algunas recomendaciones para que el remedio no sea peor que la enfermedad:

- No se deje llevar por la publicidad agresiva, que ofrece aparentemente condiciones muy ventajosas y una concesión del crédito muy rápida.
- Recopile toda la infor-

mación sobre el crédito que va a pedir (ver cuadro superior), lea bien la letra pequeña y pregunte todas las dudas que se le planteen.

- Antes de recurrir a una empresa intermediaria, es conveniente negociar con nuestra entidad bancaria una hipoteca o rehipoteca de la vivienda. Es muy posible que, si pueden concedérsela, las condiciones sean mejores.

- Antes de contratar este tipo de servicios, intente que algún familiar le preste dinero o negocie un anticipo de la nómina con el banco o con la propia empresa.

- Es muy importante reaccionar a tiempo y no esperar a estar muy endeudado, ya que en esta situación encontraremos menos soluciones y acabaremos recurriendo a vías que, a la larga, nos supondrán mayor gasto.



\* En caso de tener dudas a la hora de pedir un crédito o contratar una reunificación de las deudas, se puede solicitar la asesoría de una asociación de consumidores.

### CALCULAR, AL FINAL, QUÉ SE TERMINA POR PAGAR

• Los anuncios y la publicidad sólo suelen destacar las ventajas de reducir la cuota mensual del préstamo. Pero esto no es lo esencial. **Hay que calcular lo que, en total (y no al mes), se pagaría** manteniendo las deudas existentes y compararlo con lo que se pagaría si se decide contratar el nuevo crédito.

• También hay que informarse de los **compromisos que adquiere el consumidor**, que pueden ser:

- Domiciliación de nómina.
- Domiciliación de recibos.
- Contratación de seguros de vida o de amortización.
- Necesidad de avalistas u otro tipo de garantías hipotecarias.

### CONOCER LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

- El tipo de interés nominal y el TAE anuales, no mensuales, tanto del primer año como de los siguientes.
- Plazo de devolución del préstamo.
- Comisión de apertura.
- Comisión de cancelación total o parcial.
- Comisión de estudio.
- Comisión de subrogación.
- Penalizaciones por retraso en el pago de cuotas, por devolución de recibos...
- Tipo de aval solicitado (en caso de que no se pueda pagar el préstamo, de qué bienes tendremos que deshacernos).
- Y hay que anotar los **gastos de la operación**:

- Gastos de cancelación de los préstamos anteriores.
- Gastos de constitución de la operación.
- Costes notariales y registrales en caso de existencia de hipoteca.



### 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. 91 591 35 41

**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 00 45

**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.



## 5 historias para contar

El arbitraje de consumo, un servicio gratuito que ofrece la Comunidad de Madrid, resuelve cada año miles de litigios entre consumidores y empresas adheridas a este sistema. Es una vía extrajudicial de canalizar las quejas mucho más rápida que un juicio y eficaz. Además, los laudos (decisiones del colegio arbitral) son de obligado cumplimiento tanto para el reclamante (consumidor) como para el reclamado (empresa). En estas páginas repasamos cinco casos recientes que han sido resueltos por la Comunidad.

### FUNERARIA



### Un ataúd “sencillo”, esa es la cuestión

**CONSUMIDOR** La reclamante contrató a una funeraria encargándole el ataúd, “lo más sencillo” que estuviera disponible, declinando la posibilidad de examinar ningún catálogo, ya que no se encontraba con ánimo. El día de la incineración expresó a la funeraria su disconformidad con el modelo elegido, que consideraba excesivo. La empresa le ofreció la posibilidad de cambiarlo sobre la marcha, pero la clienta lo rechazó para evitar la demora en la incineración y decidió reclamar a través de la vía arbitral.

**LA EMPRESA** Durante la vista arbitral, la empresa

explicó que había interpretado “lo más sencillo” como modelo intermedio del catálogo eligiendo uno valorado en 2.916 euros (el más barato costaba 500 euros y el más caro, 7.966).

**LAUDO ARBITRAL** El tribunal arbitral consideró que la clienta debía haber sido más precisa al emplear el término “lo más sencillo”, pero también que la empresa se había extralimitado en la elección, ya que no ofreció ni tan siquiera dos propuestas por escrito y eligió un ataúd más lujoso de lo esperable. Así, dictó que la empresa devolviera 1.041 euros.

### INTERNET



### Bajas exprés, pero a precio de oro

**CONSUMIDOR** El reclamante acudió en busca de ayuda al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo tras intentar, en vano, solucionar una reclamación directamente con su compañía de telecomunicaciones. El caso es que el usuario había comunicado a la empresa que quería cursar baja en una tarifa reducida de acceso a internet y, en cambio, semanas después recibió un cargo sorpresa de 2.167,77 euros. El cliente explicó al tribunal arbitral que la solicitud de baja había sido comunicada por escrito con quince días de antelación, tal y como recogía su contrato, pero que la baja en la tarifa se hizo transcurridas

unas pocas horas desde esa comunicación y que, por lo tanto, no pudo disfrutar de los quince días de servicio restantes en la tarifa especial. Es decir, al conectarse a internet durante esos días, se le aplicó una tarifa estandar, mucho más cara.

**EMPRESA** La empresa reconoció el error en las alegaciones remitidas al tribunal arbitral, mostrándose de acuerdo en devolver al cliente el importe.

**LAUDO ARBITRAL** El tribunal obligó a la compañía a efectuar la devolución del dinero.

Sólo en el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo hay más de 11.000 empresas adheridas a este sistema de resolución de reclamaciones.

Si tiene un problema con cualquiera de ellas pida un arbitraje. Infórmese de como hacerlo en su oficina de consumo o en el tlf. 012.

## ORDENADOR



### El caso de la garantía menguante

**CONSUMIDOR** El reclamante compró un ordenador que empezó a dar continuos problemas, lo que le obligó a llevarlo a la tienda en seis ocasiones para su reparación. Según el consumidor, la última vez que lo hizo, la empresa le dijo que ya estaba fuera de garantía por haber transcurrido un año desde su adquisición y le exigió 300 euros, cuando este tipo de productos tiene dos años de garantía. Entonces decidió acudir al arbitraje de consumo y solicitar la devolución de todo el dinero invertido en el PC.

**EMPRESA** La tienda explicó que no tenía constancia

de que su personal hubiera cobrado los 300 euros y que si sus técnicos informaron al cliente de que la garantía era de un año, fue un claro error.

**LAUDO ARBITRAL** El colegio arbitral desestimó las pretensiones económicas del consumidor, entre otras razones porque éste no pudo aportar una prueba de haber pagado 300 euros por la última reparación. Eso sí, dictó un laudo por el cual ordenaba a la empresa reparar el aparato y, una vez subsanados los fallos, extendía en un año la garantía.

## MÓVIL



### Antes de llamar, atentos a las condiciones

**CONSUMIDOR** El consumidor solicitó que su compañía de telefonía móvil le devolviera una importante cantidad de dinero cobrada por, supuestamente, haber empleado desde su terminal un servicio de acceso a internet. El cliente había contratado una modalidad de servicio que incluía limitar las llamadas de voz a un máximo de 80 euros mensuales. Al recibir una factura mucho más elevada y no pagarla, la compañía le cortó la línea telefónica.

**EMPRESA** La empresa demostró ante el tribunal que el número de teléfono móvil del abonado había

sido empleado para realizar las conexiones a internet en cuestión y que el límite de 80 euros sólo se aplicaba a las llamadas de voz, tal y como figuraba en el contrato.

**LAUDO ARBITRAL** El colegio arbitral desestimó la reclamación del usuario, ya que quedó demostrado que en el momento de la compra el teléfono ya incorporaba el servicio de acceso a internet y que, si el consumidor no hubiera querido emplearlo, él mismo hubiera podido desactivarlo desde el mismo aparato.

## VENTA A DOMICILIO



### Una oferta rápida y poco limpia

**CONSUMIDOR** La reclamante, pensionista, atendió en su domicilio a un vendedor, que le mostró las propiedades de un electrodoméstico de limpieza del hogar, y firmó un contrato de compra del aparato por 1.099 euros, que pagaría a plazos. Al día siguiente, viendo lo complicado de su uso, llamó a la empresa para pedir su devolución, siendo la solicitud aceptada por el agente que atendió la llamada. Sin embargo, la empresa no recogió el aparato y comenzaron a llegar las peticiones de pago a la consumidora, que no era consciente de haber firmado un préstamo argumentando problemas de visión.

**EMPRESA** La empresa rechazó la reclamación, aduciendo que la reclamante no le había comunicado por escrito su deseo de devolver el aparato dentro del plazo establecido por la ley.

**LAUDO ARBITRAL** El colegio arbitral dio la razón a la consumidora, ya que la empresa no demostró haberle informado claramente de cómo ejercer su derecho a examinar el producto durante 7 días y a cancelar el contrato en caso de cambio de opinión. Además, la empresa emitió factura antes de que transcurriera ese plazo.



## Campañas responsables que bien valen un premio

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid ha premiado a varios colegios de la región que han participado en el concurso 'Consumo responsable y calidad de vida 2007'. Estas son sus ideas para promover buenos hábitos a través de la publicidad.

El propósito de este certamen ha sido sensibilizar a los escolares sobre la importancia de realizar un consumo responsable, compatible con el bienestar y la calidad de vida de todos, así como estimular la participación de los centros educativos en actividades

relacionadas con la educación en consumo. Los participantes tenían que elaborar una campaña publicitaria relacionada con el consumo responsable. Los carteles y consejos reproducidos en estas páginas corresponden a los primeros premios de cada categoría.



### PREVENIR EL CONSUMO IRRESPONSABLE (TRÍPTICO)

#### CON SUMO GUSTO

Vivimos en una sociedad consumista. La publicidad nos bombardea constantemente, invitándonos a gastar y gastar para conseguir el máximo bienestar.

Ya no sabemos vivir sin gastar: tiramos de tarjeta, pagamos interminables plazos, y cuando terminamos de pagar, buscamos un nuevo gasto que nos siga proporcionando bienestar y calidad de vida.

Llega el fin de semana y miles de familias, obligadas por las circunstancias laborales, van en procesión al 'híper'. Sí que es verdad que hacemos la compra para toda la semana, pero en el camino añadimos productos en oferta, gangas, y artículos que nos entran por la vista, que no son tan necesarios, o que carecen de utilidad. Pronto serán olvi-

dados y abandonados en cualquier rincón. Somos la generación del 'usar y tirar'.

#### CON SUMO DISGUSTO

Pero los disgustos siempre llegan tarde o temprano: Esas facturas que no podemos pagar, esa falta de cálculo al asumir gastos, ese 'dejarnos llevar' por las facilidades de pago nos pueden llegar a consumir... el bolsillo y la salud.

Consumir no es malo, pero no debemos olvidar que conductas irresponsables con respecto al gasto pueden tener consecuencias nefastas a nivel personal y familiar, obligándonos a prescindir de gastos necesarios para la alimentación, la educación y la salud.

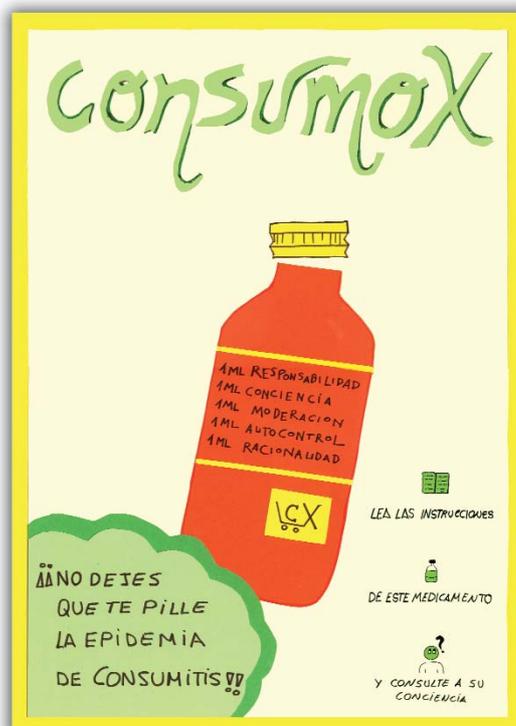
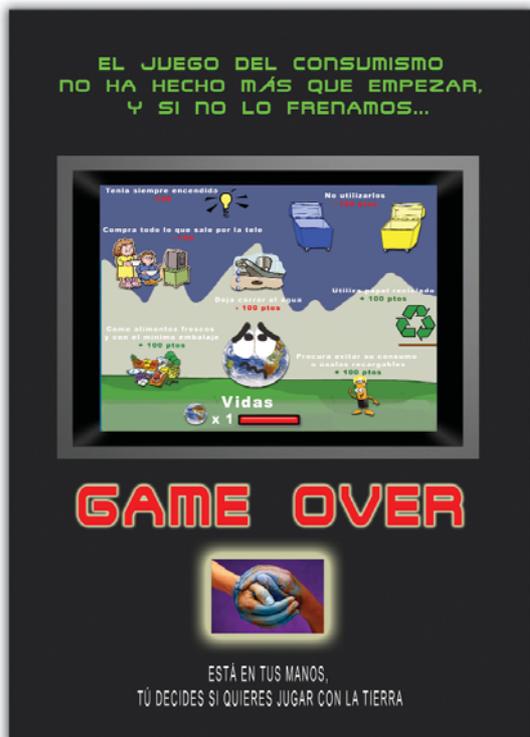
No compres a lo loco, y recuerda que... 'Consumir sin control, te consume'.

#### CONSEJOS PRÁCTICOS

- ¡Llegan las rebajas! Comprueba y compara los precios de antes y después.
- Nadie regala nada. ¡Ay, esas ofertas que por muy poco dinero te ofrecen los aparatos más modernos!... ¡Ojo! Detrás de cada oferta siempre hay más gastos añadidos.
- Haz una lista de los artículos que realmente necesitas y fíjate en la cantidad máxima que quieres gastar. Ten en cuenta las necesidades de tu hogar. Evitarás adquirir cosas que muy pronto no utilizarás.
- Gastar y tener más que los demás, no te hace más 'guay'; pronto verás que en tu bolsillo, dinero no hay. Y recuerda que para lograr la diversión, no hace falta hacer una gran inversión.

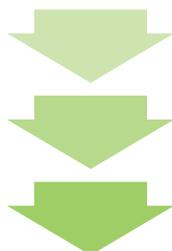


CONCURSO CONSUMO RESPONSABLE Y CALIDAD DE VIDA 2007



CONSUMITIS

Esta campaña incluye un folleto que presenta un supuesto medicamento denominado Consumox, “un medicamento de vía oral que reduce los síntomas de ansiedad, alucinaciones, estrés, pesadillas, insomnio, fiebre, picores y dolores de cabeza causados por la consumitis”, enfermedad que se produce “por la compra compulsiva e innecesaria”.



FIN DEL JUEGO

Esta campaña cuenta con un tríptico que contiene, entre otros, estos consejos:

- Compra con inteligencia: no te dejes llevar por las apariencias.
- No derroches energía ni malgastes recursos naturales.
- Compra envases retornables o reciclables.
- Reduce el consumo de pilas.
- Consume productos frescos y naturales, y sin embalaje.
- Consume productos de limpieza ecológicos, sin tensoactivos no iónicos, fosfatos o blanqueantes.

GANADORES DEL CONCURSO

Tercer ciclo de Educación Primaria:

Primer premio (dotado con 1.500 euros). Trabajo del grupo Los Frikys bajo el eslogan Consumir sin control te consume. Alumnos de 6º de primaria del CEIP El Sol (Madrid), coordinados por Mercedes Senac.

Segundo premio (900 euros) para el grupo Los Cotillas. Eslogan: Como se puede vivir en el campo viviendo en la ciudad. 6º de primaria del CEIP Infanta Elena (Pozuelo de Alarcón). Coordina: Luis Jorge Galán.

Primer ciclo de Educación Secundaria:

Primer premio (1.500 euros). Los Punteros GC. Eslogan: Consumismo, ¿te apuntas a la destrucción?. 2º de la ESO del IES Gran Capitán (Madrid). Coordinadora: Susana Garay.

Segundo premio (900 euros) al trabajo presentado por el grupo Blas I bajo el eslogan El mundo esta en tus manos, realizado por alumnos de 1º de la ESO del Colegio Suizo de Madrid (Alcobendas). Coordina la profesora Mercedes García.

Segundo ciclo de Educación Secundaria:

Primer premio (dotado con 1.500 euros). Trabajo del grupo Tercero C bajo el eslogan No dejes que te pille la epidemia de consumitis, realizado por alumnos de 3º de la ESO del IES Gran Capitán, de Madrid, coordinados por Ester Palomo.

Segundo premio (900 euros). Trabajo del grupo Liga Anticonsumo bajo el eslogan Compra para vivir / no vivas para comprar, realizado por alumnos de 4º de la ESO del Colegio El Pilar, de Soto del Real, coordinados por José Carlos Fernández.



## Aguirre entrega a los Príncipes de Asturias la Medalla de Oro de la Comunidad

La presidenta regional, Esperanza Aguirre, ha entregado a Sus Altezas Reales los Príncipes de Asturias la Medalla de Oro de la Comunidad de Madrid, reconocimiento con el que ha asegurado que el Ejecutivo autonómico interpreta el sentir de los madrileños hacia la Corona y con el que pretende "estrechar aún más" sus vínculos con Madrid. Aguirre ha subrayado el deseo de los españoles de que el futuro "esté presidido por la Corona, que representa la unidad y la permanencia histórica de España", y ha destacado que los Príncipes son "la mejor garantía de esta unidad y de esta permanencia".



Por otro lado, durante la entrega de la medalla, ha explicado que los españoles quieren para el futuro "el mismo horizonte de libertad, justicia y progreso" de estos últimos treinta años y ha apuntado que con su abnegada dedicación a España, los Príncipes "se han convertido ya en el mejor aval de este futuro de libertad y progreso". "Y para Madrid es un honor reconocérselo con su máxima distinción", ha resumido la Presidenta regional.

### En marcha el nuevo Portal de Empleo de [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

La Consejería de Empleo y Mujer ha presentado el Portal de Empleo de la Comunidad de Madrid, que unifica y facilita el acceso a todos los recursos de empleo y formación de la región, acercándolos a los ciudadanos y estructurándolos por categorías de interés para trabajadores, empresas y centros colaboradores.

El nuevo portal, accesible desde [www.madrid.org](http://www.madrid.org), ofrece la posibilidad de recibir las ofertas de trabajo de las empresas de la región y las convocatorias de empleo público a través del teléfono móvil o el correo electrónico.

### Abierto el segundo punto de atención laboral a víctimas de violencia

Ya se ha inaugurado el segundo Punto de Atención a Colectivos Específicos de Mujeres, que está ubicado en la oficina de empleo de Águeda Díez. Este servicio, incluido dentro del Plan de Acción Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid 2005-2008, favorece la inserción o reinserción laboral de maltratadas y mujeres en riesgo de exclusión social. El nuevo servicio se suma al ya existente en la oficina de empleo de Azca que, desde su puesta en funcionamiento, ha atendido a 1.500 mujeres. Las usuarias han recibido más de 5.000 ofertas de empleo, lo que ha permitido firmar 2.329 contratos.

### La campaña de vacunación contra la gripe ya ha comenzado

La campaña, que ha comenzado el 1 de octubre, está dirigida a proteger a mayores de 60 años y grupos de riesgo como enfermos crónicos (cardiovasculares, pulmonares, diabéticos o inmunodeprimidos) y embarazadas en el segundo o tercer trimestre de gestación, además de grupos que puedan transmitir la gripe fácilmente, como aquellos que viven en residencias, entre otros. La vacunación se realiza gratuitamente. Más información en el Portal de Salud de [www.madrid.org](http://www.madrid.org).



### AUMENTAN UN 12% LOS CURSOS DE FORMACIÓN SOBRE VOLUNTARIADO

Las actividades formativas dirigidas a los voluntarios organizadas por la Comunidad han pasado de 137 el curso pasado a las 153 previstas para la temporada 2007/08 (un 12% más), según el programa de formación de la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid (c/ Jardines, 4;

Madrid) presentado recientemente. Los cursos abordan temas como el voluntariado de emergencias y catástrofes, la acción social de las empresas o el voluntariado virtual. La región cuenta con 144.000 voluntarios. La escuela imparte cursos a personas que desean iniciarse en el voluntariado y a voluntarios que quieren profundizar en distintas áreas. También ofrece cursos para la gestión de entidades.

### AYUDAS A MAYORES PARA LA IMPLANTACIÓN DE PRÓTESIS DENTALES

La Comunidad de Madrid ofrece cada año ayudas económicas para la implantación de prótesis dentales a las personas mayores de 65 años perceptoras de pensiones inferiores a 730 euros. El importe de las ayudas se fija en función del coste de las prótesis y de los ingresos de los

solicitantes. El importe máximo de la ayuda es de 560 euros por persona si la implantación es de prótesis doble y de 280 si es simple. La Dirección General del Mayor de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales (c/ Agustín de Foxá, 31; Madrid) abrirá en 2008 otro plazo de solicitud de estas ayudas, para las cuales se deben guardar las facturas de las prótesis que se implanten a partir de ya mismo.

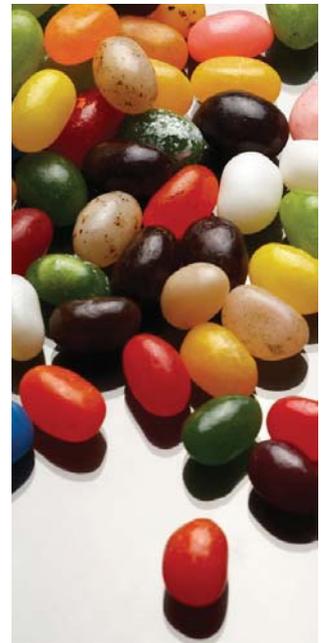
## LA UE ESTUDIA SI DETERMINADOS COLORANTES PROVOCAN HIPERACTIVIDAD EN LOS NIÑOS

La Comisión Europea ha pedido a la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA) que compruebe si determinados colorantes que se emplean en algunos alimentos, como golosinas, provocan hiperactividad en los niños.

Esta petición se produce tras conocerse un informe de la Agencia Alimentaria del Reino Unido (FSA) que vincula el consumo de ciertos colorantes con un aumento de la hiperactividad. Según los investigadores británicos, el consumo de algunos componentes artificiales utilizados para potenciar el color

o el sabor, junto con el benzoato sódico, puede tener un efecto adverso en el comportamiento infantil. Una vez que la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria se pronuncie, Bruselas decidirá si adopta medidas.

Por otro lado, la EFSA está llevando a cabo una amplia reevaluación de todos los aditivos autorizados, comenzando por los colorantes, para garantizar que la declaración de seguridad emitida en su momento sigue siendo válida a la luz de los últimos datos científicos.



## SÓLO LOS ALIMENTOS CON UN 95% DE INGREDIENTES ECOLÓGICOS PUEDEN CONSIDERARSE COMO TALES

Únicamente aquellos productos que contengan, al menos, un 95% de ingredientes ecológicos pueden llevar la etiqueta ecológica, según establece un nuevo reglamento europeo publicado este verano, que amplía las normas sobre etiquetado, presentación y publicidad de los productos procedentes de la agricultura ecológica. Esta norma también obliga a que estos productos indiquen su lugar de producción.

Además, en este tipo de productos el uso de organismos genéticamente modificados (OGM) ha quedado prohibido, si bien es cierto que se permite una cantidad límite del 0,9% de OGM autorizados, tasa que la norma

considera presencia accidental en los alimentos.

Con esta normativa, la UE pretende ayudar a los consumidores de los países miembro a reconocer estos alimentos con mayor facilidad gracias a un etiquetado más claro. Así, todos los alimentos ecológicos producidos en la UE deberán llevar el logotipo comunitario, si bien también podrán utilizar logotipos nacionales y privados.

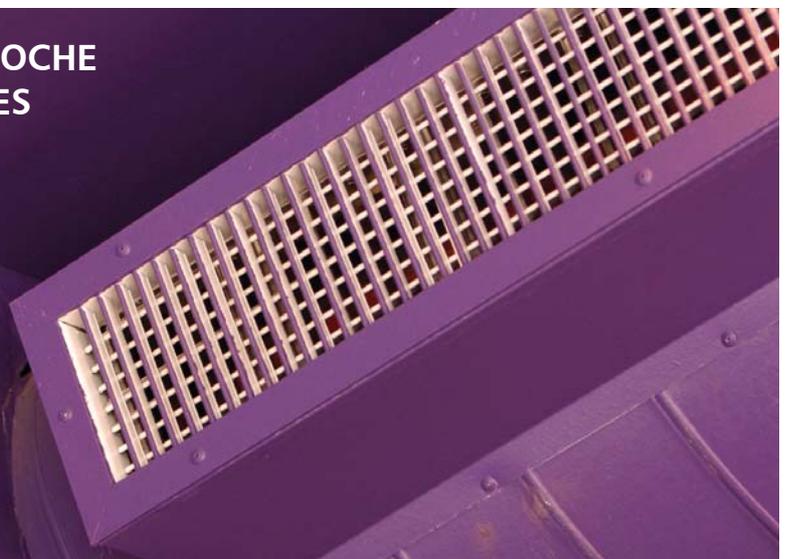
En lo que respecta al español, los términos referidos a la producción ecológica que pueden utilizarse son ecológico, biológico, eco y bio.



## LA ONU ADVIERTE DEL DERROCHE DE ENERGÍA EN LOS HOGARES

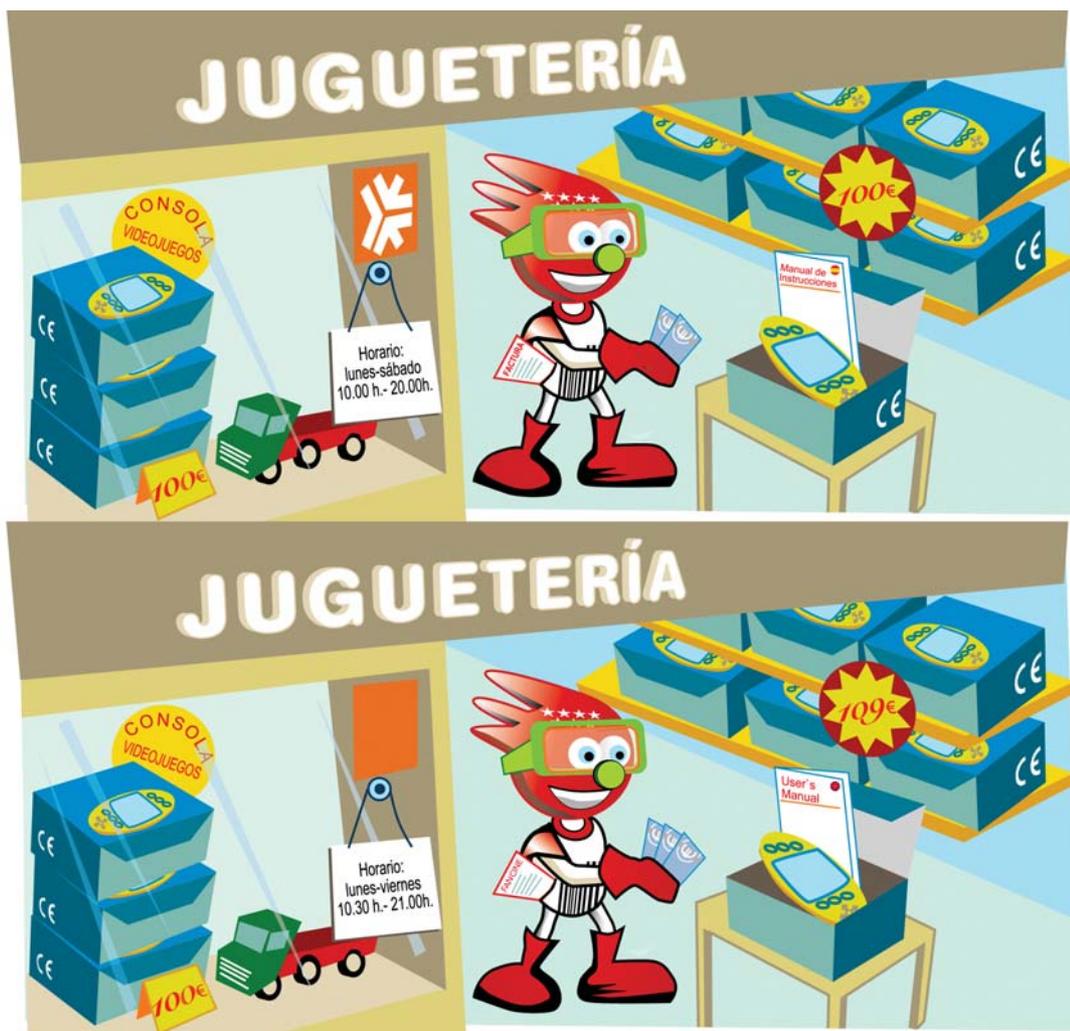
Un reciente informe de la Agencia Internacional de la Energía, dependiente de la Organización para las Naciones Unidas (ONU), señala que las fábricas parecen estar reaccionando más y mejor a los compromisos energéticos que los vehículos y los hogares, donde el consumo de electricidad se ha disparado.

El estudio añade que los diversos aparatos domésticos, como el aire acondicionado, empiezan a contaminar tanto como las calefacciones. Por todo ello, esta agencia llama a los hogares en las sociedades avanzadas a ahorrar con más eficiencia.



# 7 diferencias entre ser o no un consumidor responsable

Te invitamos a que encuentres las 7 diferencias que hay entre las dos viñetas protagonizadas por nuestra mascota Consumi. Si las encuentras aprenderás cómo hacer un consumo más responsable y a hacer que respeten tus derechos como consumidor. Las respuestas están en la parte inferior de la página.



3. La caja de la consola no lleva las letras CE. Recuerda que todos los juguetes deben llevarlas: indica que se ha fabricado respetando las normas de seguridad de la Unión Europea.

4. Las instrucciones del juguete están en inglés. Es obligatorio que, al menos, estén en castellano para que todos podamos entenderlas.

5. El precio de la estantería también es diferente. Cuando compras algo, si al llegar a la caja te quieren cobrar un precio diferente al que has visto en el escaparate, la balda, la caja o la publicidad, tienes derecho a que te cobren el más bajo de todos ellos.

6. Cuando compras algo, recuerda pedir siempre el tique o la factura. Consumi no la tiene en la escena inferior y si tiene problemas con su videojuego no podrá reclamársela.

7. Y comprueba bien los cambios: a Consumi le falta un billete en la mano.

1. El logo naranja y blanco del arbitraje de consumo está incompleto. Si compras en tiendas que tengan esta pegatina en sus escaparates, seguro que de surgir problemas con la compra te dan una solución.

2. El horario es diferente. Recuerda que todas las tiendas deben exponer en lugar visible desde el exterior su horario de apertura.

**SON LAS SIGUIENTES:**

**LAS 7 DIFERENCIAS DE LA VIÑETA INFERIOR**



**ESTA PÁGINA PRETENDE SER UN LUGAR DE ENCUENTRO CON LOS LECTORES.** Desde CONSUMADRID invitamos a todos a hacernos llegar sus sugerencias y las dudas sobre consumo que tengan.

Las sugerencias deben dirigirse a: Revista Consumadrid, Dirección General de Consumo, Calle Ventura Rodríguez, 7-4ª planta. 28013 Madrid. El contenido podrá ser resumido. Las dudas sobre consumo deben enviarse a: [consultas.consumo@madrid.org](mailto:consultas.consumo@madrid.org).

Es imprescindible reseñar el DNI, nombre y apellidos, dirección y número de teléfono. No se hará uso de los datos, salvo para el fin para el que fueron facilitados.

## TELECOMUNICACIONES

**¿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 tarifica-

ción 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 número de teléfono 913461500, donde le informarán de la empresa a la que pertenece ese número y cómo debe proceder para presentar una reclamación formal contra ella.

## VIAJES COMBINADOS

**Estoy preparando mis próximas vacaciones con una agencia de viajes y me gustaría saber qué debo exigir si se produce un incumplimiento de lo contratado durante el 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.

## FIN DE EXISTENCIAS

**Un establecimiento anunciaba en su publicidad una crema en promoción. Pero cuando fui a comprarla a la tienda, el dependiente me dijo que estaban agotadas las existencias. ¿Puedo exigir que me proporcionen una?**

En principio, el comerciante debe siempre disponer de existencias suficientes para hacer frente a las ofertas o promociones que anuncie.

No obstante, si las existencias llegaran a agotarse durante el tiempo que dura la promoción, el comerciante podrá prever el compromiso de reserva del producto durante un plazo determinado, con las mismas condiciones y precio de la oferta.

Si usted no estuviese conforme con dicha medida, o transcurra el plazo de reserva sin que el comerciante atienda a su demanda, el producto solicitado deberá sustituirse por otro de similares condiciones y características.

### PIDE TU GUÍA CON LAS CIENTO PREGUNTAS MÁS FRECUENTES DE LOS CONSUMIDORES

 La Dirección General de Consumo ha publicado una guía de bolsillo que recoge las cien principales dudas de los consumidores. Esta guía abarca los sectores que más reclamaciones generan (telecomunicaciones, vivienda, vehículos...), las cuestiones más habituales sobre devolución de productos, precios, publicidad... y ofrece soluciones concretas a las dudas y conflictos más frecuentes en materia de consumo. Puede conseguirse en la sede de la Dirección General de Consumo (c/ Ventura Rodríguez 7-4º, en Madrid), en las oficinas municipales de información al consumidor o enviando un correo electrónico a través del Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org).



## Vemos la 'tele' más de 3 horas al día

Cada español ve, de media, más de tres horas y media diarias de televisión, en concreto, 217 minutos, siendo las mujeres (236 minutos) y los mayores de 64 años (306) los segmentos de población que más programas y publicidad consumen a través del televisor, según un estudio de una empresa de márketing.

Por comunidades autónomas, la población de Aragón, Baleares, Comunidad Valenciana y Andalucía es la que más tele ve, mientras que los ciudadanos de Canarias, Murcia, Galicia y Madrid son los que menos tiempo le dedican.

En España, cada día ve la televisión una media de 32,3 millones de personas. La mayoría prefiere el visionado en solitario (el 44,6% de los minutos consumidos), frente al consumo en pareja (con el 37,9% del tiempo), y al grupal (tres o más individuos frente al televisor, 17,5%). El domingo suele ser la jornada con mayor audiencia (234 minutos) y enero, el mes más propenso para el visionado (244).



### Sabías que...



**En la región ya hay 13 ciudades digitales...** La Comunidad de Madrid cuenta ya con trece ciudades digitales en las que los ayuntamientos con plataformas tecnológicas eliminan la necesidad de que los ciudadanos tengan que acudir a las dependencias municipales a resolver dudas y gestionar trámites, ya que pueden hacerlo a través de Internet las 24 horas del día. Se trata de Valdemoro, Móstoles, Leganés, Tres Cantos, Aranjuez, Alcalá de Henares, Getafe, Rivas Vaciamadrid, Pozuelo de Alarcón, Coslada, Arganda del Rey, Moralzarzal y Alpedrete.

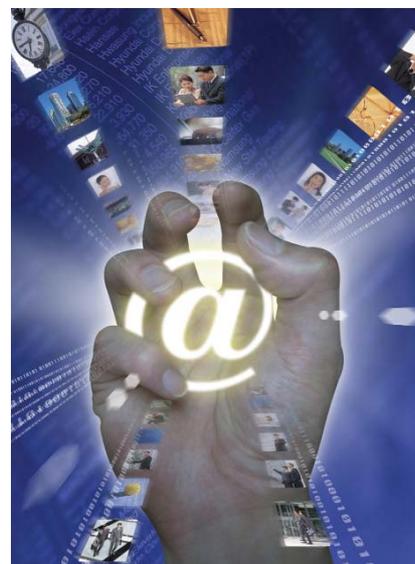
Las ciudades digitales, además de evitar desplazamientos a los ciudadanos y agilizar trámites como las reclamaciones y el pago de tributos, permite la conexión con servicios de emergencia.

La constitución de estas plataformas ha supuesto una inversión de más de 20 millones de euros, de los que ocho millones y medio han sido aportados por la Comunidad de Madrid. Este proyecto se enmarca dentro de la iniciativa global Madrid Región Digital, emprendida desde la Consejería de Economía y Consumo para crear ciudades digitales en el máximo número de municipios de la región

**La mitad de los autobuses de la Comunidad de Madrid utilizará combustible ecológico en 2011...** El 50 por ciento de los autobuses de servicio público en la región se va a mover con combustibles ecológicos en el año 2011. Recientemente se ha dado un nuevo paso en este sentido con la presentación por parte de la Consejería de Transportes de 12 nuevos automóviles ecológicos que el Consorcio Regional de Transportes ha puesto en funcionamiento desde el día 3 de septiembre en las líneas de transporte público que dan servicio a las localidades de Alcobendas, San Sebastián de los Reyes y Algete. Los vehículos, además de estar adaptados para utilizar combustibles limpios, están también equipados con sistemas que permiten la accesibilidad de personas con movilidad reducida.

**La leche es el primer alimento para los seres humanos...** La leche que bebemos cada día procede de las vacas, exactamente nueve de cada diez vasos consumidos en los países de la Unión Europea, ya que el resto es leche de cabra (muy apreciada por quienes sufren intolerancia a la lactosa), de oveja (utilizada en la elaboración de muchos quesos, como el roquefort o el feta) y de soja.

La leche que bebemos cada día procede de las vacas, exactamente nueve de cada diez vasos consumidos en los países de la Unión Europea, ya que el resto es leche de cabra (muy apreciada por quienes sufren intolerancia a la lactosa), de oveja (utilizada en la elaboración de muchos quesos, como el roquefort o el feta) y de soja.





## Comunidad de Madrid

Información sobre consumo y general (segundo teléfono para fuera de Madrid) 012 / 91 580 42 60 [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

### 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

### Economía y Consumo

**C/ Príncipe de Vergara, 132**

**91 580 22 00 / 10**

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

Dirección General de Consumo C/ Ventura Rodríguez, 7-4ª planta 91 420 58 80 [www.madrid.org](http://www.madrid.org) (accesos directos)  
Inst. Regional de Arbitraje de Consumo C/ Ventura Rodríguez, 7-5ª planta 91 420 57 25 - 58 24 [www.madrid.org](http://www.madrid.org) (accesos directos)  
Dirección General de Comercio C/ Príncipe de Vergara, 132-3ª 91 580 22 58  
D. G. de Industria, Energía y Minas C/ Cardenal Marcelo Spinola, 14 Ed. f4 91 580 21 00 - 11 y 91 420 64 62

### Presidencia e Interior

**C/ Miguel Ángel, 28**

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

Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas C/ Gran Vía, 18 91 420 63 00

### Cultura y Turismo

**C/ Alcalá, 31**

**91 720 82 24**

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

D. G. de Turismo (reclamaciones) C/ Príncipe de Vergara, 132 91 580 23 11 / 902 100 007 (información de turismo)

### 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 C/ Capitán Haya, 66 91 397 15 64 (consultas presenciales 9-13h)

### Sanidad

**C/ Aduana, 29**

**91 586 70 00 - 71 41**

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

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

### Transportes e Infraestructuras

**C/ Maudes, 17**

**91 580 31 00**

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

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

### Otros

Defensor del Menor C/ Ventura Rodríguez, 7 91 563 44 11 [www.dmenor-mad.es](http://www.dmenor-mad.es)

## Organismos de la Administración central y otros

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





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.



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



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