

El Teléfono del Consumidor

arbitraje de consumo

tu símbolo de garantía
búscalo en los escaparates



Más de 12.000 empresas en toda la región exhiben esta pegatina en sus escaparates y publicidad garantizando la resolución de las reclamaciones

Infórmate en

Teléfono



consumadrid

Portal del Consumidor
www.madrid.org

Editorial

Ayuda al consumidor los siete días de la semana

El teléfono 012 de la Comunidad de Madrid integra un servicio de atención al consumidor al que los madrileños pueden llamar todos los días de la semana en busca de información sobre sus derechos como tal. Su personal atiende miles de llamadas al año que pueden resolverse dudas y problemas sobre la marcha. Por ejemplo, qué hacer cuando un comercio se niega a hacerse cargo de un producto en garantía, conocer si el conductor del autobús está obligado a darnos cambio, cómo actuar cuando llegamos al aeropuerto y nuestra maleta no aparece, qué podemos exigir a la agencia de viajes en caso de que nos comuniquen una subida de tarifa sobre un viaje combinado ya contratado... la lista de situaciones es interminable y en este número nos hemos acercado al 012 para reflejar una pequeña muestra de todas las cuestiones que se atienden cada día.

Renovar para consumir menos energía

Y una de las preguntas que suele llegar a menudo a este servicio se refiere a los planes renove que la Consejería de Economía y Hacienda desarrolla a lo largo del año para ayudar a los madrileños a poner al día sus hogares contribuyendo a un ahorro de energía y a una mayor protección del medio ambiente. Por eso, dedicamos unas páginas a explicar los principales, así como a las últimas campañas de información llevadas a cabo por la Dirección General de Consumo, los derechos del consumidor en los concursos, la actividad inspectora relacionada con la publicidad, así como otras cuestiones que esperamos sean de interés de nuestros lectores.

Y como comenzamos un nuevo año, incluimos en nuestras páginas centrales un calendario con la filosofía de esta revista: ser un aliado del consumidor cada día. Feliz 2009.

Edita: Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid.

Consejo de Redacción: Juan Carlos Pérez Aguilar, Mariano Sánchez-Ortiz Rodríguez y Paloma Vicent García. **Maquetación:** Cariotipo MHS. **Impresión y distribución:** Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.



actualidad
información para los jóvenes consumidores a ritmo de rock

04

entrevista
antonio beteta, consejero de economía y hacienda

08

consumo sostenible
ayudas para renovar ventanas, calderas, frigos, lavadoras...

12

reportaje
un día en el teléfono 012 de atención al consumidor

14

04/ Actualidad

08/ Entrevista

10/ Omics

12/ Consumo sostenible

14/ Reportaje

20/ Inspección

22/ Consumidores

26/ Arbitraje

28/ 7 Estrellas

29/ Esfera

30/ Pequeños consumidores

Incluye calendario 2009



¿Movidas? No te quemes, reclama

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid desarrolló en octubre una campaña para informar a los jóvenes de sus derechos como consumidores combinando información, una encuesta y música a cargo de varios grupos musicales noveles. Esta acción se desarrolló en un autobús-escenario desplazado al Paraninfo de la Universidad Complutense (entre la Facultad de Biológicas y la Facultad de Filología).

Según ha explicado la directora general de Consumo de la Comunidad, Carmen Martínez de Sola, "se diseñó una campaña a medida de los jóvenes, para llegar a ellos usando su lenguaje y poder informarles de sus derechos como consumidores. La acción sirvió para asesorarles, pero también para preguntarles por cuáles son sus principales preocupaciones al comprar un producto o contratar un servicio para así lanzar nuevas iniciativas".

El perfil medio del consumidor que acude a las oficinas de consumo en busca de información o a reclamar es de mediana edad, así que la Comunidad emplea diversas fórmulas para llegar al resto de madrileños. Con los escolares, por ejemplo, se desarrollan miles de talleres cada curso, a las personas mayores se les dedican jornadas, y se intenta sensibilizar a los jóvenes a través de nuevas vías como ésta.

La campaña, denominada "No te quemes, reclama", contó con un autobús, que se desplazó a la Universidad Complutense para ofrecer conciertos a cargo de grupos noveles. Además, quienes respondían a una breve encuesta entraban en el sorteo de memorias USB.

Publicaciones y el Portal del Consumidor

Durante la campaña, además de informar de los derechos del consumidor, se divulgaron los recursos que pueden emplearse en caso de problemas y que gestiona la Comunidad de Madrid, especialmente el teléfono 012 y el Portal del Consumidor de www.madrid.org, que facilita toda la información necesaria y la formulación de reclamaciones desde el ordenador de casa.

El autobús también distribuyó una gran variedad de publicaciones editadas por la Comunidad de Madrid sobre los servicios de telefonía e Internet, compra y reparación de coches, televisión digital terrestre, etc.

La Comunidad de Madrid informa a los jóvenes consumidores de sus derechos a ritmo de rock



El Autobús del Consumidor recorrió 31 pequeños pueblos

Un año más, el Autobús del Consumidor de la Comunidad de Madrid volvió a salir en ruta. En esta ocasión, la unidad móvil pasó por 31 pequeños municipios de la región. El itinerario arrancó en septiembre en Somosierra y finalizó en octubre en Villanueva de Perales. La directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola, explicó que "la función del autobús es acercar a los ciudadanos que carecen de oficina municipal de consumo toda la información sobre sus derechos como consumidores, y dar a a conocer los recursos que pueden emplear en caso de problemas y que pone a su dis-

posición la Comunidad de Madrid, especialmente el teléfono 012 y el Portal del Consumidor de www.madrid.org, que facilita toda la información sobre sus derechos y la formulación de reclamaciones desde el ordenador de casa". La unidad móvil dispuso de una zona con doce ordenadores con conexión a Internet donde escolares de estas localidades pudieron aprender sobre consumo jugando en un concurso interactivo. Por otro lado, se celebraron charlas-debate en colaboración con asociaciones locales abordando cuestiones como las vías de reclamación; la garantía de los productos, etc.





PREMIOS DEL CONCURSO DE MAYORES

La Dirección General de Consumo ha entregado los premios del último certamen de consumo dirigido a personas mayores. El primer premio ha sido para el trabajo "Las distintas formas de reciclar", de Pilar Navarro Ollero, el segundo, para "Protegiendo nuestro mundo", realizado por Servilio Heras Díez, Carlos del Campo Sáez y María Eugenia Parrondo Pablos, y el tercero, para un trabajo de Matilde Barrientos de la Puente. En la foto, la ganadora del primer premio habla en la jornada de formación en la que se entregaron los galardones ante representantes de la Comunidad de Madrid, del INC y de la Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de la Comunidad de Madrid Ascensión Sedeño.



LA SEGURIDAD PRIVADA, A DEBATE

La Comunidad de Madrid, junto con varias empresas especializadas, organizó una jornada sobre consumo y seguridad privada en el Auditorio de PromoMadrid. A través de dos ponencias y una mesa de debate, se profundizó sobre los derechos del consumidor y las obligaciones del empresario para este tipo de servicios, que cada día están más en auge debido a la necesidad de muchos hogares de protegerse ante posibles robos. En la foto, de derecha a izquierda, la directora general de Consumo, Carmen Martínez de Sola; el viceconsejero de Presidencia e Interior, Alejandro Halffter; el director de Área de Seguridad de la Comunidad, Manuel Sergio Gamón, y Jorge Salgueiro, de Securitas Direct.



“Un consumidor activo ayuda al empresario a mejorar la calidad”

Este mes de diciembre cumple seis meses al frente de la Consejería de Economía y Hacienda, departamento que ejerce las competencias en materia de consumo. ¿Qué objetivos se ha marcado?

El objetivo final es ahondar en la protección del consumidor, para lo que trabajamos en dos líneas. Por un lado, desarrollando los instrumentos de información al consumidor, para que conozca sus derechos, y por otro, colaborando con las empresas para ayudarlas a implementar la legislación de protección al consumidor, que implica ofrecer una información adecuada en las ofertas de productos y servicios, y garantizar la atención al cliente en caso de que surjan problemas con lo comprado o contratado.

Por otro lado, la Consejería de Economía y Hacienda atiende los intereses de los consumidores a través de

otras direcciones generales, como es el caso de la Dirección General de Industria, Energía y Minas. Desde ese área se desarrollan iniciativas como los planes Renove, que incentivan la renovación de electrodomésticos, ventanas, equipos de gas... con el objetivo de avanzar en el uso eficiente de la energía, ahorrar y procurar un mayor cuidado de la naturaleza. Y desde la Dirección General de Comercio también se colabora; por ejemplo, hace poco ha lanzado una campaña de consumo saludable de carne dirigida a sensibilizar al consumidor y mejorar su alimentación.

Su Consejería también vela por los intereses de los empresarios...

Así es. Apoyando a las empresas también estamos apoyando al consumidor. La Comunidad de Madrid está firme-

mente comprometida en el fomento de la actividad empresarial. Por ejemplo, a través de Avalmadrid, apoyamos a las pequeñas y medianas empresas para que accedan a soluciones financieras ventajosas y así puedan crecer y desarrollarse... Por otro lado, les ayudamos a mejorar su atención al consumidor mediando cuando surge un problema entre las dos partes. Y también ofrecemos a las empresas la oportunidad de incluir un plus de calidad en sus ofertas comerciales a través de su adhesión al arbitraje de consumo. Aquellas empresas que se suman voluntariamente a este sistema garantizan que cualquier reclamación de un consumidor será solucionada con la intervención de un tribunal arbitral. Este proceso es gestionado por la Comunidad de Madrid gratuitamente.

¿Con qué apoyos cuenta para llevar a cabo sus proyectos de protección al consumidor?

Los apoyos son múltiples. Además de trabajar con otras instituciones oficiales, realizamos acciones conjuntas con la Cámara de Comercio y con CEIM, y tenemos decenas de asociaciones empresariales colaborando en el sistema arbitral. Y quiero hacer una mención especial a los servicios municipales de consumo y a las asociaciones de consumidores, con los que ejecutamos campañas conjuntas, acciones informativas, de atención a los consumidores...

¿Es más fiable comprar en uno u otro comercio?

La legislación sobre protección al consumidor obliga a todos, es decir, todos los comercios deben tener a disposición del público las hojas de reclamación, todos deben atender la garantía de los productos y respetar lo contratado, y todos deben responsabilizarse de que aquello que venden cumple con las normas de seguridad europeas. Si cualquier consumidor detecta algún caso de incumplimiento y ve sus derechos vulnerados, puede denunciarlo antes las oficinas municipales de atención al consumidor o la Dirección General de Consumo para que estudien el caso y tomen medidas. En cualquier caso, por regla general, el nivel del comercio en la Comunidad de Madrid es muy alto.

¿Qué consejos puede dar para evitar problemas?

La regla de oro es que, siempre que se pueda, nos lo den todo por escrito. Por ejemplo, si hago una reserva en un hotel, siempre exijo que me manden un correo electrónico de confirmación, o si pongo una reclamación por teléfono, solicito que me envíen un número de incidencia. Es la única manera de que luego podamos exigir lo que es nuestro. La otra norma obvia es leer todo con detenimiento, porque en ocasiones ocurre que creemos que hemos comprado algo en unas condiciones y resulta que en el cartel de la oferta había una letra pequeña que no leímos... Y, por último, si uno está seguro de que tiene razón, hay que ser firme en la reclamación.

Antonio Beteta Barreda

*Dpot f f p'lel !Fqpopn 'b'z!| bdf oeb
Dpn vojebel'el !Nbesje*

Antonio Beteta Barreda nació en Madrid el 28 de mayo de 1955. Licenciado en Derecho por la Universidad de Deusto, es diputado autonómico desde 1983 y senador por designación regional. Fue colaborador del Gobierno regional de Alberto Ruíz Gallardón durante trece años y consejero de Hacienda desde 1995 hasta 2000, año en el que fue llamado a ocupar la Secretaría General de Política Fiscal, Territorial y de las Comunidades por Cristóbal Montoro, entonces ministro de Hacienda. Beteta ha sido portavoz del grupo popular en la Asamblea de Madrid desde 2003, cargo que también ejerció desde la oposición entre 1992 y 1995. En junio de 2008 fue nombrado consejero de Economía y Hacienda.

El arbitraje de consumo garantiza soluciones a las reclamaciones

Apoyando a las empresas también estamos apoyando al consumidor

Si un usuario ve sus derechos vulnerados, puede denunciarlo

Nos deben dar todo por escrito y nosotros fijarnos en las condiciones

¿Qué mensaje mandaría a los consumidores madrileños?

La protección del consumidor empieza por la información que éste tenga sobre sus derechos. Si al pasar por caja nos quieren cobrar una cantidad mayor que la marcada en el producto y lo aceptamos sin saber que, en realidad, tenemos derecho a que nos cobren el precio expuesto, poco podremos hacer. La Comunidad de Madrid pone a disposición de los madrileños medios como el Portal del Consumidor o el 012 donde consultar sus dudas y profundizar en el conocimiento de sus derechos. Y es que un consumidor activo, informado y que reclame, no sólo ayuda a que se cumpla la legislación, sino que también contribuye a elevar la calidad de los servicios que le ofrecen las empresas.

OMIC SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES

Atención al usuario del hiper... pero también al del mercadillo

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de San Sebastián de los Reyes lleva abierta desde 1984 y tramita unas 2.500 reclamaciones al año, según María José Esteban, concejal de Economía y Participación Ciudadana. Como dato curioso, siete de cada diez reclamaciones que llegan a esta oficina se refieren a grandes superficies, ya que este tipo de comercio tiene gran implantación en el municipio.

Esteban añade que los principales objetivos de esta oficina son reforzar y potenciar la información y educación de los consumidores, y

mediar entre reclamantes y empresas, velando por la protección y defensa de los consumidores.

Como iniciativa singular, destaca la OMIC móvil que el Ayuntamiento desplaza al mercadillo que se celebra los miércoles en el Parque de la Marina para atender a los consumidores en cualquier conflicto que pueda surgir.

Con el fin de difundir la existencia de la OMIC y facilitar el acercamiento a todos los ciudadanos y usuarios, se utiliza la revista quincenal La Plaza de la Constitución. Además, hay una publicación digital



especializada, La Plaza del Consumo, dentro de la página web de San Sebastián de los Reyes (www.sanse.org).

OMIC ALCORCÓN

Pioneros en atender al consumidor mañana y tarde

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Alcorcón fue una de las primeras en prestar sus servicios mañana y tarde: atiende al público de 8.30 a 13.00 y de 17.00 a 20.00, de lunes a viernes. Además, se pueden hacer consultas 'on line' al correo electrónico de la OMIC que figura en la página web del Ayuntamiento, explica Antonio Elviro Arroyo, concejal de Salud y Mercados.

La oficina, que funciona desde 1983 y tramita unas 2.400 reclamaciones al año, ha abierto recientemente un colegio arbitral en colaboración con el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo. Esto supone "facilitar la

resolución de conflictos que se planteen en los actos de consumo a los consumidores y a los empresarios del municipio, de una forma más ágil, rápida y eficaz". Durante estas semanas, la OMIC está realizando una campaña para que más empresas del municipio se adhieran a este sistema voluntario de resolución de reclamaciones.

Por otro lado, "es frecuente encontrar en las reclamaciones argumentos jurídicos o que hacen referencia a normas de consumo, por lo que entendemos que los ciudadanos cada vez son más conscientes de sus derechos y los ejercen suficientemente", añade Arroyo.



Durante 2007, la oficina impartió talleres de consumo a 6.750 escolares. También organiza cursos para adultos.

Los primeros pasos de una OMIC

La Oficina Municipal de Información al Consumidor de Ajalvir apenas tiene unos meses de vida, ya que nació el pasado mayo. Sita en la Casa de la Cultura, (calle Real s/n), este recurso municipal ofrece asesoramiento y gestión de reclamaciones en materia de consumo, atendiendo desde problemas con la telefonía a los derivados de la supresión de la tarifa eléctrica nocturna, que es una de las cuestiones que más preocupa a los vecinos de la localidad, a tenor de las consultas y quejas recibidas en la oficina en estos primeros meses de rodaje.

Antonio Martín, alcalde presidente de Ajalvir, ha querido dar un impulso a la protección del consumidor con la reciente apertura de esta oficina y ve el futuro del consumo como "altamente prometedor". Martín invita a los vecinos a "que acudan a la OMIC para asesorarse en materia de consumo. La infor-



mación que se puede encontrar en ella es muy útil para prevenir problemas posteriores y situaciones que puedan resultar irresolubles", añade.

Potenciar el sistema arbitral de consumo es otro de los objetivos que se plantea la nueva oficina. Y ello pasa por que más empresarios de la localidad puedan adherirse a este sistema gratuito de resolución de reclamaciones que supone un plus de calidad para el comercio (ver más información en las páginas 26 y 27 de este número). En la foto superior, el alcalde de Ajalvir (izquierda) posa junto al equipo de consumo del Ayuntamiento.

ORCINAS MUNICIPALES DE INFORMAC. AL CONSUMIDOR

ALAMEDA DEL VALLE 918691479	RIVAS-VACIAMADRID 91660217
AJALVIR 918043328	S. AGUSTÍN DE GUADALIX 918418002
ALCALÁ DE HENARES 918771730	S. FERNANDO DE HENARES 916737462
ALCOBENDAS 916637001	S. LORENZO DEL ESCORIAL 918903644
ALCORCÓN 916648269	SAN MARTÍN DE LA VEGA 918945111
ALGETE 916381871	S.S. DE LOS REYES 916597109
ARANJUEZ 918923442	SEVILLA LA NUEVA 918133001
ARGANDA DEL REY 918711344	TORREJÓN DE ARDOZ 916566969
BOADILLA DEL MONTE 916024200	TORRELODEÑES 918549206
BRUNETE 918159066	TORREMOCHA DEL JARAMA 918430019
CIEMPOZUELOS 918930004	TRES CANTOS 912938057
COLLADO VILLALBA 918499800	VALDEMORO 918099678
COLMENAR VIEJO 918459919	VILLANUEVA DE LA CAÑADA 918117315
COSLADA 916278362	VILLANUEVA DEL PARDILLO 918100929
DAGANZO DE ARRIBA 918879906	VILLAVICIOSA DE ODÓN 916219163
EL ESCORIAL 918901080	MANCOMUNIDADES:
FUENLABRADA 916497023	SUROESTE DE MADRID 918141621
GALAPAGAR 918582296	MISOCAM 918745087
GETAFE 912027963	LOS PINARES 918611522
GUADARRAMA 918540051	HENARES JARAMA 916278258
HOYO DE MANZANARES 918567451	
HUMANES DE MADRID 914982584	
LAS ROZAS 916402900	
LEGANÉS 912489734	
MADRID 110	
MAJADAHONDA 916349107	
MEJORADA DEL CAMPO 916791338	
MORALZARZAL 918427910	
MÓSTOLES 916647642	
NAVALCARNERO 918101391	
PARLA 912024745	
PINTO 912483800	
POZUELO DE ALARCÓN 914522726	

OFICINAS REGIONALES DE INFORMAC. AL CONSUMIDOR

ALPEDRETE 918572190 y 915429912	PEDREZUELA 918433053 y 915310146
BUITRAGO DE LOZoya 918680056 y 915429912	ROBLEDO DE CHAVELA 918959561 y 913640276
BUSTARVICIOS 918482004 y 915429912	ST. MARIA DE LA ALAMEDA 91899901261 y 913640276
CAMPO REAL 918733230 y 914656560	SANTORCAZ 918840001 y 914673188
CHINCHÓN 918940084 y 917130770	SANTOS DE LA HUMOSA 918848001 8295 y 915646560
COLMENAR DE OREJA 918943030 y 917130770	SEVILLA LA NUEVA 918133001 y 918130617
EL BONO (CERCEDA Y MATAPIÑO) 918559025	SOTO DEL REAL 918476004 y 915310146
EL MOLAR 918410009	TALAMANCA DEL JARAMA 918417007 y 914673188
FRESNEDILLAS DE LA OLIVA 918589009 y 913640276	TITULICIA 918010470
FUENTE EL SAZ DE JARAMA 916200003/1581 y 914673188	TORRELAGUNA 918930010 y 914673188
GUADALIX DE LA SIERRA 918470006 y 915310146	TORRES DE LA ALAMEDA 918868250 y 915646560
LOZUYUELA-NAVAS-SIETEGUENAS 918694561 y 915429912	VALDEMOQUEDA 91898472930 y 913640276
MANZANARES EL REAL 91853000930 y 915429912	VALDEMORILLO 918977313 y 913640276
MECO 918860003	VALVERDE DE ALCALÁ 918859351 y 914673188
MIRAFLORES DE LA SIERRA 918443017 y 915310146	VILLACONES 918938214
MORATA DE TAJUÑA 918730380 y 917130770	VILLAMANTA 918136001
NAVALGAMIELLA 918980008 y 913640276	VILLAR DEL OLMO 918732161 y 915646560
NUÉVIO BAZTÁN 918735011	ZARZALEDO 918992287 y 913640276
PARACUELLOS DE JARAMA 916580001/172 y 914673188	
PEZUELA DE LAS TORRES 918869080 y 914673188	

Ayudas para renovar ventanas, calderas, frigos, lavadoras...

Los madrileños pueden acogerse a varios planes de ayudas de la Comunidad de Madrid destinados a renovar frigoríficos, lavadoras, calderas de carbón, aparatos de gas, ventanas... Son los llamados planes Renove, cuyo objetivo es mejorar la seguridad de los aparatos que usamos cada día y lograr una mayor eficiencia energética, es decir, gastar menos energía y, por lo tanto, ahorrar dinero y dañar menos la naturaleza.

El Plan Renove de Aparatos Domésticos de Gas incluye ayudas que oscilan entre los 65 euros para aparatos de cocción hasta los 255 euros para calderas de condensación.

Por otro lado, el denominado Plan Renove de Acristalamientos de Ventanas ofrece descuentos de entre 240 y 360 euros por vivienda.

También el Plan Renove de Electrodomésticos, que va por su tercera edición, contempla descuentos. En este caso

oscilan entre los 60 y los 130 euros, dependiendo de la eficiencia del aparato.

Y las ayudas a comunidades de vecinos para la sustitución de calderas de carbón por otras de gas natural pueden llegar hasta el 50% del coste total que supone el cambio, obra que puede oscilar entre los 25.000 y los 70.000 euros.

Estas iniciativas se ponen en marcha gracias a la colaboración de las empresas de los diversos sectores con la Comunidad de Madrid y suponen una importante inversión de fondos para el Gobierno regional, que es un referente en este tipo de iniciativas.

La información actualizada sobre todos estos planes de ayudas está disponible en la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad (C/ Cardenal Marcelo Spínola, 14. Edif. F-4. Código Postal: 28016. Teléfono: 91 4206462) y en la página www.madrid.org.



APARATOS DE GAS MÁS SEGUROS

El Plan Renove de Aparatos Domésticos de Gas persigue contribuir al ahorro de los consumidores, mejorar las ventas de los empresarios del sector, incrementar la seguridad y preservar el medio ambiente, mejorando la eficiencia energética. Las cuantías de las ayudas oscilan entre los 65 euros para aparatos de cocción hasta los 255 euros para calderas de condensación. La Comunidad de Madrid espera conseguir este año la sustitución de unos 6.000 aparatos antiguos o deficientes. A este Plan Renove pueden acogerse aquellos que quieran sustituir sus calderas, calentadores y aparatos de cocción domésticos a gas, o colocar sistemas de detección de gas que correspondan a domicilios particulares. Los aparatos sustituidos deben tener más de 10 años de antigüedad o presentar problemas de seguridad derivados de una mala combustión o de revocos.



DOBLE ACRISTALAMIENTO EN VENTANAS

La Consejería de Economía y Hacienda y la Asociación Nacional de Fabricantes de Materiales Aislantes (Andimat) gestionan el Plan Renove de Acristalamientos de Ventanas, en el que se invertirán 4 millones de euros en 2008, y que consiste en la sustitución de un solo vidrio por dobles acristalamientos de aislamiento térmico reforzado. Se estima que con este plan se podrán beneficiar entre 11.000 y 14.000 viviendas, lo que equivaldría a unos 50.000 madrileños, y permitirá reducir el consumo energético de la región en 3.350 toneladas de petróleo al año, lo que equivaldría a ahorrar 1,95 millones de euros cada año (un doble acristalamiento puede mejorar entre un 20% y un 50% la capacidad aislante). Para acceder a las ayudas, que oscilan entre 240 y 360 euros por vivienda, basta con que el interesado acuda a un instalador de acristalamientos adherido al plan.



Planes renove también para pymes

La Comunidad de Madrid también dispone de un plan de renovación dirigido a pequeñas y medianas empresas. Su objetivo es apoyar la modernización de los equipos y procesos productivos, contribuyendo a la mejora de su competitividad y a que las pymes se adapten a las nuevas normas de seguridad laboral, medio ambiente y eficiencia energética. El Plan Renove de Maquinaria Industrial, dotado con tres millones de euros, permite a las empresas industriales acceder a una financiación preferente en coste y plazo. El plan lo gestiona la sociedad de garantía recíproca Avalmadrid.



INSTALACIONES ELÉCTRICAS AL DÍA

El Plan Renove para la reforma de las instalaciones eléctricas en edificios de viviendas pretende adaptar aquellas que presenten unas condiciones de seguridad deficientes a la reglamentación vigente e incrementar los niveles de seguridad para prevenir accidentes e incendios. Su presupuesto asciende a 750.000 euros, con los que se prevé la realización de más de 500 reformas. Estas ayudas comenzaron en 2006 y desde entonces se ha llevado a cabo la reforma de 587 instalaciones, con una aportación de la Comunidad de Madrid de 796.272 euros. A la nueva convocatoria pueden acogerse quienes quieran renovar reformas de instalaciones eléctricas comunes ejecutadas hasta 1973, desde la caja general de protección del edificio hasta los cuadros de distribución.



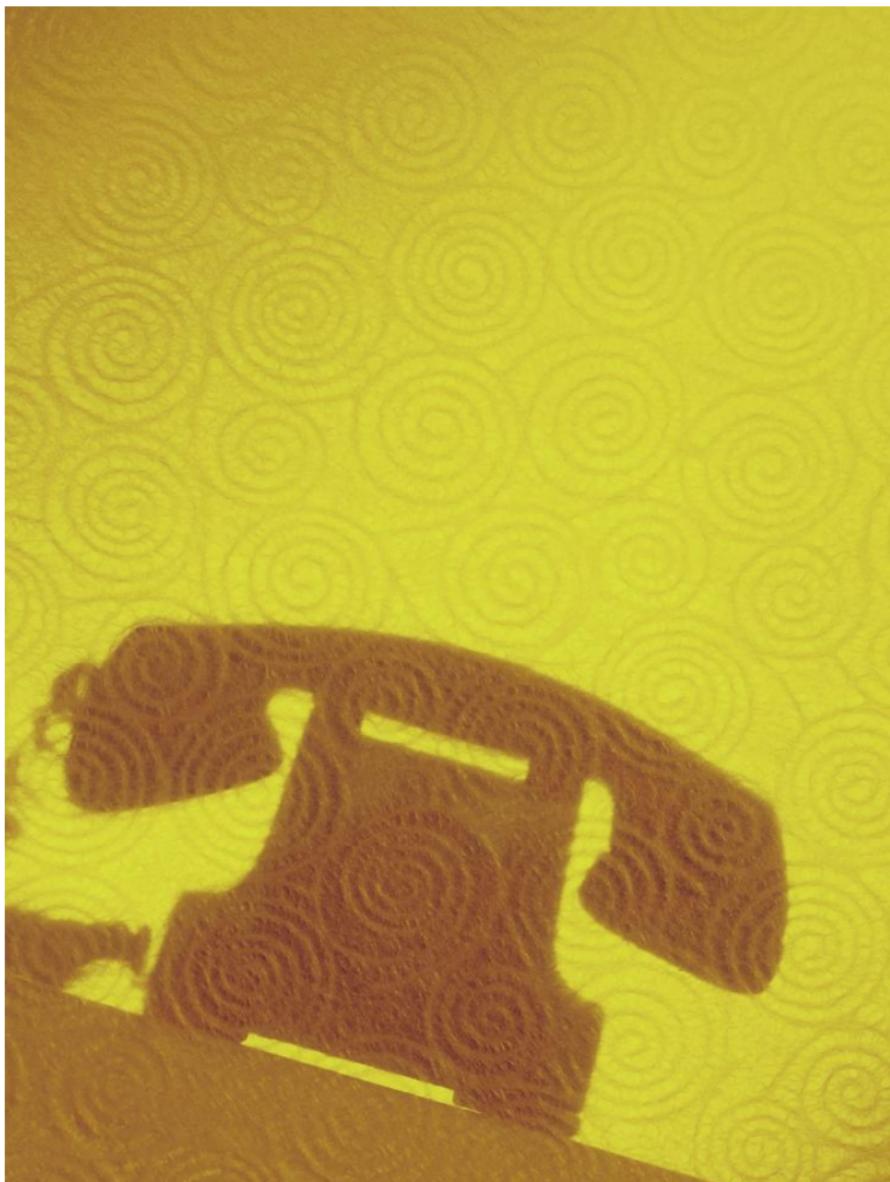
ELECTRODOMÉSTICOS MÁIS EFICIENTES

En septiembre se puso en marcha el tercer Plan Renove de Electrodomésticos, que permite a los madrileños adquirir un frigorífico, congelador, lavadora o lavavajillas de clase energética A o superior (los más eficientes desde el punto de vista energético y medioambiental) con descuentos que oscilan entre los 60 y los 130 euros, dependiendo de la eficiencia del aparato. La Comunidad de Madrid destina 10 millones de euros a esta tercera edición del Plan Renove de Electrodomésticos, que permitirá ahorrar 15 ktep, lo que supone el consumo anual de energía de 16.000 viviendas madrileñas. Entre 2006 y 2007, y gracias a las anteriores ediciones del Plan Renove, se reemplazaron en la Comunidad 211.323 electrodomésticos antiguos.



ADIÓS A LAS CALDERAS DE CARBÓN

La Consejería de Economía y Hacienda y Gas Natural colaboran en la sustitución de las cerca de 1.300 calderas de carbón que aún quedan en edificios de la Comunidad de Madrid, por otras de gas natural. Las ayudas a las comunidades de vecinos pueden llegar hasta el 50% del coste total que supone el cambio, obra que puede oscilar entre los 25.000 y los 70.000 euros. Pueden acogerse al plan las sustituciones realizadas desde el 1 de enero de 2008 hasta la finalización de los fondos disponibles. Gas Natural se hace cargo de la gestión de las ayudas, además de abonar a los titulares la totalidad de las ayudas que les correspondan, tras la comprobación de la realización de la obra y del cambio efectivo de caldera, así como del cumplimiento de todos los requisitos.



Un día en el teléfono 012 de atención al consumidor

La Comunidad de Madrid atiende al año más de 45.000 consultas de consumidores, la gran mayoría a través del teléfono 012, que cuenta con un servicio especializado en consumo.

Casi el 20% de las llamadas se refiere a dudas relacionadas con los derechos del consumidor respecto a los servicios de telefonía móvil, fija e Internet. Estos tres son, por mucho, los campos de consumo que más dudas despiertan entre los madrileños, mientras que el transporte aéreo ocupa el cuarto puesto, seguido de la compra de vivienda, los servicios bancarios, los viajes, la restauración, las reparaciones de coches y la electricidad.

Este servicio telefónico es un instrumento muy útil para ayudar al consumidor a conocer sus derechos antes de realizar una compra o contratar un servicio, lo que evita posibles problemas posteriores. Además, en caso de surgir una reclamación, al consumidor se le orienta sobre qué pasos dar.

Parte de las consultas que llegan al 012 posteriormente se plasman en una reclamación formal en una oficina de consumo municipal (hay más de 50 en la región), de la Comunidad de Madrid o del Estado.

Para conocer más de cerca qué interesa a los consumidores madrileños, hemos pasado un día en el 012 y las siguientes son algunas de las preguntas que pudimos escuchar:

PRESUPUESTO PARA UN COCHE NUEVO

- **Pedi un presupuesto para la compra de un coche (color, precio, llantas, etc.) y di una señal. A la semana de darla, el concesionario aumentó el precio del coche, incremento que rechazé. Entonces, la empresa me dio la opción de mantener el precio pero cambiando el color del coche. ¿Qué puedo hacer?**
- **La empresa debe cumplir el presupuesto inicial firmado con el consumidor. Ante cualquier modificación, el consumidor puede anular el contrato con el concesionario viéndose éste obligado a devolver el doble de la señal que entregó el consumidor. Por ello, puede reclamar en su oficina municipal de información al consumidor aportando fotocopia del presupuesto y de todas las comunicaciones que ha tenido con la empresa (correos electrónicos...).**

REPARACIÓN SIN GARANTÍA

- **Tengo problemas con un instalador eléctrico, que no me dio factura. Le contraté para poner una bombilla y conectar unos cables de la cocina, pero el servicio fue defectuoso porque los cables se han vuelto a soltar y la bombilla no funciona. El electricista se niega a venir de nuevo y a entregar una factura del servicio prestado.**
- **Debe presentar una reclamación por servicio defectuoso y por no entrega de documentación obligatoria ante su oficina municipal de información al consumidor.**

COMUNICAR LA BAJA DE UN CONTRATO

- **Firmé un contrato con una empresa de sistemas de alarmas en el que aparece una cláusula que indica que debo entregar una copia de las llaves de casa al instalador que acuda a realizar toda la instalación. Como no estoy de acuerdo con esta cláusula quiero anular el contrato antes de realizar la instalación. La empresa me ha dicho que no hace falta que se lo notifique por escrito, que basta con decirle por teléfono que desactiven la alarma. ¿Cómo debo proceder?**
- **Le aconsejamos rescindir el contrato de forma fehaciente, por ejemplo mediante burofax, telegrama... ya que si surge algún problema con la anulación de dicho contrato pueda tener prueba de la fecha en que pidió esa baja.**

DÓNDE RECLAMAR

- **Tengo problemas con una empresa que ha barnizado los muebles de casa. El acabado es pésimo y se niega a repararlo. Yo vivo en Majadahonda y la**

La Comunidad de Madrid atiende más de 45.000 consultas al año. Casi el 20% se refiere a dudas relacionadas con telefonía e Internet

empresa es de San Sebastián de los Reyes. ¿Cómo reclamo?

■ Al residir usted en un municipio diferente al de la empresa, puede reclamar ante la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, en la calle Ventura Rodríguez, 7-4ª planta. 28008 Madrid. El horario de atención al público es de lunes a viernes de 9 a 14 horas. No olvide aportar fotocopia de cualquier documentación que le pueda servir como prueba (presupuesto, factura, etc.). También puede reclamar a través del Portal del Consumidor de www.madrid.org

SER O NO SER CONSUMIDOR FINAL

■ Soy el gerente de una pequeña empresa y he contratado con una compañía telefónica varias líneas, pero tengo problemas con la facturación y el servicio.

■ La normativa de consumo no es de aplicación en este caso, ya que se trata de un problema entre empresas, no entre un consumidor final y una empresa. Por ello, puede dirigirse para cualquier consulta a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, que se encuentra en la calle Capitán Haya, 41. 28020 Madrid. El teléfono es 901 336 699.

CONTRATOS FUERA DE COMERCIOS

■ Vino a casa un comercial informándome sobre unos libros. Al final, como la oferta parecía interesante, firmé un contrato con la empresa para la compra de una colección. Como todavía no he recibido el producto en mi domicilio y me lo he pensado mejor, quiero cancelar el contrato. ¿Puedo?

■ Cuando firma un contrato fuera de un comercio, dispo-

ne de siete días para desistir de él a contar desde la recepción del producto. Le aconsejamos que la cancelación se la notifique a la empresa a través de burofax o telegrama.

RECLAMACIONES SOBRE TELECOMUNICACIONES

■ Quiero reclamar contra una compañía telefónica por cobrarme una factura excesiva y no responder satisfactoriamente a mi queja (reclamé por teléfono y me dieron un número de incidencia).

■ Como ya ha reclamado ante la compañía telefónica, deberá reclamar ante el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo solicitando un arbitraje con la empresa. El arbitraje de consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre empresas y consumidores o usuarios, es gratuito, eficaz, rápido, voluntario y de obligado cumplimiento. Las grandes empresas de telefonía e Internet están adheridas a este sistema de resolución de quejas. Dicha solicitud debe presentarla ante el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid, sito en la calle Ventura Rodríguez, 7 - 5ª planta. 28008 Madrid. Horario de atención de lunes a viernes de 9 a 14 horas. También puede pedir el arbitraje a través del Portal del Consumidor de www.madrid.org.

TALLER DE REPARACIÓN DE MOTOS

■ Llevé la moto al taller hace diez meses para cambiar una correa de distribución y la arreglaron. La moto ha funcionado correctamente, pero después de 10 meses la he llevado a otro taller para pasar la pre ITV y me han dicho que la correa de distribución no está colocada correctamente y ha provocado que el cigüeñal se haya estropeado. La reparación tiene un coste muy elevado y me han conse-



jado dar de baja la moto porque no merece la pena arreglarla. Quiero reclamar al taller que hace diez meses me reparó la moto, ya que por esa reparación ahora me quedo sin vehículo.

- Una reparación tiene una garantía de tres meses sobre la mano de obra y una garantía de dos años para las piezas utilizadas. Puede reclamar ante su oficina municipal de información al consumidor.

DEFECTOS DE CONSTRUCCIÓN

- **Tengo una vivienda nueva con muchos desperfectos y quiero reclamar, que me envíen un perito y, además, que me den asesoramiento legal.**

■ Según la Ley de Ordenación de la Edificación, una vez que escriture y le den las llaves de su vivienda tendrá una serie de plazos para poder reclamar. Se establecen tres plazos distintos de responsabilidad civil de los agentes que intervienen en la edificación, contados desde la fecha de recepción de la casa: Durante diez años; responderán de los daños materiales causados por vicios o defectos constructivos que afecten a los elementos estructurales del edificio (cimentación, soportes, vigas, forjados, muros de carga o que afecten a la estructura del edificio). Durante tres años, responderán por vicios o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones, que afecten a la habitabilidad del edificio. Durante un año, el constructor responderá por los defectos de terminación o acabado de las obras. Cómo reclamar: La inspección técnica de edificios es competencia municipal, por lo que podrá requerir de su ayuntamiento esa inspección. Asimismo, la Comunidad de Madrid pone a su disposición un servicio de orientación jurídico (gratuito y presencial) en la calle Capitán Haya, 66 (Madrid). Lunes a viernes de 9 a 13 horas.

GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

- **Compré un televisor en mayo de 2007 y el establecimiento me dice que la garantía es sólo de un año. ¿Es eso legal?**

■ La garantía está regulada por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Esta norma establece que el plazo mínimo de garantía es de 2 años para bienes nuevos y de, al menos, un año para bienes de segunda mano. También es cierto que transcurridos los seis primeros meses desde la compra, es el consumidor el que debe probar que el problema del aparato es de origen (de fábrica) para que se le realice la reparación gratuita.

Si el objeto en garantía no reúne las condiciones óptimas para ser utilizado, tenemos derecho a la reparación gratuita del producto (los gastos de mano de obra, materiales y transporte corren a cargo del vendedor) y, si sigue habiendo problemas, podremos exigir la sustitución del objeto adquirido por otro de idénticas características. Si esto no fuera posible, tenemos derecho a elegir entre: que nos rebajen el precio pagado en la compra, o que nos devuelvan todo el dinero (lo que implica devolver el producto o renunciar al servicio).

Los plazos de uno y dos años de garantía se suspenderán mientras dure la reparación, de forma que se empezarán a contar nuevamente al devolver el producto reparado al consumidor, disfrutando tales reparaciones, al menos, de seis meses de garantía.

En los bienes de naturaleza duradera, como es su televisor, el vendedor está obligado a dar un documento de garantía por escrito.



El productor, o en su defecto el importador, garantizará un adecuado servicio técnico para los bienes de carácter duradero, así como el suministro de piezas de repuesto, durante un plazo mínimo de 5 años a contar desde la fecha en que el producto deje de fabricarse, con carácter general.

AGENCIAS DE VIAJES

■ ¿Podría ceder el disfrute de un viaje combinado que he contratado a otra persona?

■ Sí. Tanto el contratante principal como el beneficiario pueden ceder gratuitamente, sin coste adicional ninguno, la reserva de un viaje combinado que hayan realizado en la agencia de viajes, a otra persona siempre que reúna todos los requisitos exigidos por la agencia para realizar el viaje contratado (por ejemplo, que tenga visado si éste fuera necesario).

Esta cesión debe comunicarse al detallista u organizador del viaje por escrito, y con una antelación mínima de 15 días antes de la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes (agencia y cliente) pacten un plazo menor en el contrato.

El cedente (contratante principal o beneficiario) y el cesionario (el tercero que disfrutará del viaje) responderán conjunta o solidariamente ante el detallista, o en su caso, organizador, del pago del resto del precio, así como de los gastos que pueda ocasionar esta cesión.

Las reclamaciones relacionadas con las agencias de viajes deben canalizarse a la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid, sita en la C/ Príncipe de Vergara, 132. 28002 Madrid (información de turismo: 902 100 007; número de teléfono: 91 580 22 00; número de fax: 91 564 34 85).

PÉRDIDA DE MALETAS

■ He sufrido la pérdida de mis maletas en un vuelo, ¿A quién reclamo? ¿Qué debo solicitar?

■ Cuando le ocurra algo así, lo primero que debe hacer es acudir inmediatamente al mostrador de la compañía aérea para dejar constancia por escrito de la queja correspondiente. Para ello debe cumplimentar el impreso denominado Parte de Irregularidades (P.I.R.). Este impreso es necesario para la tramitación de la incidencia por parte de la compañía.

Con independencia de la cumplimentación del P.I.R. antes de abandonar el aeropuerto, también puede presentar una reclamación, para lo que dispone de unos determinados plazos: La reclamación por incidencias con el equipaje deberá formalizarse por escrito dentro de los siete días siguientes a contar desde la fecha de su recepción en caso de deterioro y la reclamación por retraso en la entrega del equipaje deberá hacerse dentro de los veintinueve días a contar desde el momento en que el equipaje se puso a disposición del usuario.

La compañía aérea está obligada a indemnizar por incidencias con el equipaje, tanto por pérdida como por deterioro. Las reclamaciones por problemas surgidos con la compañía aérea deben enviarse a la Dirección General de Aviación Civil, en Paseo de la Castellana, 67. Madrid. Tel.: 91 597 83 21. También las puede remitir a la Dirección General de Consumo, (calle Ventura Rodríguez, 7-4ª planta, Madrid), que las trasladará al organismo competente.

FACTURA DE LA LUZ

■ No estoy de acuerdo con la factura de la luz que ma han cobrado ¿Cómo y dónde puedo reclamar?



- Lo primero que debe hacer es dirigir una reclamación al servicio de atención al cliente de la compañía suministradora. En caso de no ser atendida su petición, podrá dirigirse a la Comisión Nacional de Energía, sita en la calle Alcalá nº 47, 28014 de Madrid, o al centro de atención telefónica 901 102030, en horario de lunes a sábado de 9.00 a 19.00.

También se puede acudir a la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid, sita en la c/ Cardenal Marcelo Spínola nº 14, 28016 de Madrid.

TINTORERÍAS

- Dejó una prenda en una tintorería y ahora tiene unas manchas que antes no tenía. ¿Qué puedo hacer?**
- Lo más importante es no sacar la prenda de la tintorería, ya que una vez que esté fuera del establecimiento, la empresa puede alegar que la prenda salió en perfecto estado. Si se detectan manchas que antes no había, la tintorería debe hacer una nueva limpieza de la prenda sin que esto le cueste dinero al consumidor, lo que significa que éste sólo abonará la primera limpieza. Si, realizada la segunda limpieza, siguen las manchas, el consumidor debe solicitar a los empleados del establecimiento las hojas de reclamaciones, rellenarlas allí mismo y quedarse con las copias blanca y verde. A continuación, debe mandar la copia blanca, junto con la fotocopia del comprobante de entrega o de la factura a la oficina de consumo. Si las dos partes, tintorería y consumidor, son del mismo municipio, puede acudir a la OMIC del municipio o enviarles la reclamación por correo. Si son de distintos municipios o no existe OMIC en su municipio, puede mandarla a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid.

DAÑOS AL VIAJAR EN AUTOBÚS URBANO

- ¿Qué debo hacer si sufro un daño personal o material mientras viajo en un autobús urbano?**
- El viajero debe comunicar inmediatamente esa circunstancia al conductor del vehículo. Si no lo hiciera, la reclamación posterior deberá acreditar fehacientemente que la lesión o daño se produjo en el autobús. En todo caso, los reclamantes remitirán copia de la asistencia médica y del título de transporte utilizado a la oficina de Atención al Cliente de la EMT (caso de Madrid).

FACTURA DEL AGUA ABULTADA

- Me ha llegado una factura de agua muy abultada y pienso que mi contador está estropeado, ¿puedo pedir que me lo revisen?**
- Usted puede solicitar una revisión de su contador, a través de una reclamación a su entidad distribuidora. Esta enviará a un técnico para que realice la verificación del estado de su contador y posteriormente usted recibirá el resultado por escrito en su domicilio. La revisión del funcionamiento correrá a cargo de la empresa. En caso de no estar conforme con el resultado de la evaluación, puede ir a la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid para que este organismo realice una revisión más detallada (en este caso la revisión la paga el consumidor).

TIQUE DE COMPRA PERDIDO

- La tienda no atiende la garantía de mi cámara de fotos porque he perdido el tique de compra...**
- El comercio está en su derecho, porque usted no puede probar que compró el aparato allí.



Más información:

- El Teléfono de Atención al Ciudadano 012 de la Comunidad de Madrid dispone de un servicio dedicado a resolver las dudas de los consumidores y a orientarle al hacer una reclamación o denuncia. Este teléfono funciona de lunes a viernes, de 8:00 a 22:00, y los sábados, domingos y festivos de 10:00 a 22:00. También puede realizar las consultas empleando el correo electrónico que figura en el Portal del Consumidor de www.madrid.org



Más de un millón de euros en multas por publicidad engañosa

En lo que va de año, la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Consumo, ha impuesto sanciones por publicidad engañosa que ascienden a más de un millón de euros. Los casos afectan a diversos soportes, como spots de televisión, anuncios en prensa, folletos, catálogos e incluso tiques de compra.

Desde enero, los servicios de inspección han abierto decenas de expedientes por este motivo que han finalizado en sanción debido a la falta de veracidad informativa de las ofertas comerciales, lo que se considera una infracción grave que atenta contra los derechos de los consumidores. En concreto, las infracciones vulneran lo establecido en la Ley 11/98, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, entre otras disposiciones.

Estas actuaciones han sido llevadas a cabo a raíz de denuncias y reclamaciones de los propios consumidores, pero también a partir de actuaciones de oficio realizadas por los inspectores de consumo de la Comunidad. El año pasado las multas por este motivo ascendieron a 992.964 euros.

Cerca de 500 reclamaciones sobre publicidad

Por lo general, la publicidad transmite correctamente las características esenciales de los productos y los servicios ofertados, y se ajusta a la realidad. No obstante, hay casos en que esto no es así y los consumidores tienen derecho a denunciarlo ante las oficinas de consumo, de manera que se pueda actuar. La Dirección General de Consumo el año pasado registró 469 reclamaciones por publicidad engañosa.

COCHES NO TAN RÁPIDOS

Entre los anuncios televisivos destaca la sanción impuesta a un fabricante de coches. La película mostraba a un conocido tenista junto al coche promocionado impulsando una pelota hasta llegar a 243 c.v., con lo que el espectador asociaba dicha cifra con la potencia máxima a la que podía llegar el vehículo. Pero el coche no la alcanzaba.

TODO INCLUIDO, CON EXCEPCIONES

Una agencia de viajes fue sancionada porque un anuncio ofertaba destinos con la expresión "todo incluido". En cambio, a pie de página aparecía en letra pequeña una leyenda excluyendo tasas, gastos de gestión y suplementos por aumento de combustible.

OFERTAS AGOTADAS

Otro de los casos investigados por la Comunidad de Madrid afectó

a una cadena de supermercados, que ofertaba productos en promoción a través de un folleto. Los inspectores de consumo visitaron uno de sus establecimientos y comprobaron que en realidad la mitad de ellos estaban agotados. Por el mismo motivo, la Comunidad ha sancionado a una gran superficie de electrodomésticos que, además, distribuía un folleto que podía llevar a los consumidores a engaño por otra razón: anunciaba un móvil, un LCD y un ordenador y junto a ellos aparecía un precio de 699 euros con la expresión ¡Móvil, LCD y ordenador!. En cambio, el personal de la tienda admitía que el precio era sólo del ordenador.

ERRORES TIPOGRÁFICOS

Y otra cadena de tiendas de electrodomésticos argumentó un error tipográfico para no cobrar el precio anunciado en su folleto para una cámara de vídeo, sino uno superior. Este argumento no exime de cumplir lo prometido, por lo que fue sancionada.

TÍTULOS SOSPECHOSOS

En el terreno de la enseñanza, una academia de Madrid ofrecía en su publicidad en medios de comunicación titulaciones de nivel universitario, pese a que en realidad el centro se dedicaba a la enseñanza a distancia no reglada careciendo de la capacidad de prestar el servicio anunciado.

TIQUES QUE PROMETEN

La información engañosa también ha sido encontrada por la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid en ciertos tiques de compra. Por ejemplo, el comprobante de la compra de una cadena de tiendas de ropa establecía que el cliente disponía de un plazo de 30 días para cambios, pero en época de rebajas la empresa se negaba a aplicar dicha garantía explicando a los clientes que en dicho periodo de ventas los días quedaban reducidos a 15. Esta limitación debía haber figurado en el tique.



Compre y concurse... con todos los derechos

Viajes exóticos, televisiones de plasma, un sueldo para toda la vida... Los concursos que ofrecen premios fantásticos son ganchos habituales en las promociones comerciales. Comprando tal refresco o contratando tal línea telefónica obtenemos el derecho a participar en un concurso, pero no siempre queda claro cuáles son nuestros derechos. CONSUMADRID ha consultado a las asociaciones de consumidores registradas en la Comunidad de Madrid, con cuyas respuestas se ha elaborado esta información.

Según la Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Madrid (Cecu-Madrid), el número de reclamaciones que se reciben por estas cuestiones no es alto y "de las quejas recibidas, la mayoría es por falta de información". La Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid (Uncuma) añade que "las principales reclamaciones que plantean los consumidores se basan en la publicidad engañosa, en la letra pequeña y en la falta de información", que lleva al consumidor a creer que el sorteo se desarrolla de una manera diferente a la real.

Información mínima sobre las condiciones

Y es que la publicidad debe ofrecer una información mínima, como qué se sortea; dónde y cuándo; quién garantiza la equidad y limpieza del sorteo; los plazos; si el sorteo puede quedar desierto y, en este caso, que razones lo deciden; si existe algún tipo de pago que deba hacer el consumidor en caso de resultar agraciado, y, en general, todas las cuestiones que afectan a la protección de datos personales. También debe aparecer la valoración económica del premio, siempre que ésta sea posible.

La Federación de Usuarios Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (Fuci-Cicm) recuerda que "si el medio utilizado para hacer llegar la oferta al consumidor no tiene la capacidad de dar la información mínima (por ejemplo, porque el envase es demasiado pequeño), el vendedor tendrá la obligación de indicar dónde puede encontrarla, siempre de forma de gratuita y con fácil acceso", caso de una página web.

Cláusulas abusivas

Las asociaciones de consumidores han detectado cláusulas abusivas en las bases de los concursos, condiciones que son nulas y denunciables ante las autoridades de consumo. Fuci-Cicm señala dos de las más frecuentes: "El condicionar la obtención del premio a la obligación de contratar otro servicio o producto; de esta manera, se asegu-

ran la participación de un gran número de personas que alentadas por la obtención del premio, se lanzan a la contratación del nuevo servicio". Por otro lado, también es abusiva la frase que reza 'oferta válida hasta finalización de existencias', sin determinar a cuántas ascienden. Hay que recordar que "en caso del fin de existencias, el vendedor está en la obligación de dar un premio, de igual o valor superior al anteriormente ofertado o un vale canjeable, opciones que mayoritariamente las empresas no ofertan", añade esta asociación.

Protección de datos personales

La Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de la Comunidad de Madrid Ascensión Sedeño (Aaccu) explica que muchas de las reclamaciones que les llegan en este terreno se centran en que a raíz de haber participado en concursos, "el consumidor comienza a recibir múltiple publicidad de otras promociones, que no había autorizado expresamente". En este sentido, aconseja que si se tiene interés en participar en un concurso, antes de enviar el cupón con nuestros datos personales, se revisen dos cosas: si se acepta o no el envío de publicidad por parte de la empresa y si se faculta o no a ésta a ceder nuestros datos personales a otras empresas.

Para evitar problemas, las asociaciones ofrecen sus recomendaciones. Cecu-Madrid opina que "la posibilidad de que alguien resulte agraciado con alguno de estos sorteos o concursos es mínima, por lo que sencillamente se aconseja no participar en ellos". Para esta organización, lo mejor es no facilitar datos personales, no realizar llamadas telefónicas relacionadas con estos concursos, no acudir a entrevistas concertadas por la empresa responsable de estos concursos y antes de hacer cualquier cosa leer con detenimiento las condiciones del concurso, sobre todo la letra pequeña.

Dónde acudir

Y en caso de que surja algún problema, el consumidor puede acudir a una asociación de consumidores, a la oficina municipal de atención al consumidor más cercana, o a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid. Aaccu añade que "si se trata de un problema con el tratamiento de los datos personales del concursante, hay que acudir a la Agencia de Protección de Datos". Y Fuci-Cicm recuerda que la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (Setsi) es competente en caso de concursos vía telefónica o a través de mensajes SMS.

Concursos a través del teléfono

Al popularizarse los teléfonos móviles, los concursos encontraron un nuevo filón explotando la participación a través de llamadas y mensajes sms a nuevos números de teléfono de tarificación adicional, que cuentan con una regulación especial.

Si se marca un teléfono de tarificación adicional, la duración máxima de cada llamada es de 30 minutos (una vez transcurridos, la comunicación se corta) y en el caso de que se trate de concursos o sorteos, la duración máxima es de 5 minutos. Respecto a la publicidad, en cada llamada se debe informar al usuario, mediante una locución, del precio máximo por minuto, impuestos incluidos, de cada llamada diferenciando si la llamada se hace desde un teléfono fijo o desde un móvil; del tipo de servicio de tarificación adicional al que se va a acceder, y de la identidad del titular del número telefónico llamado (así, en caso de tener un problema, el consumidor sabe a quién reclamar).

Además, la Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid (Uncuma) recuerda que el usuario tiene derecho a que su operadora de telefonía le descote gratuitamente de los números de tarificación adicional.

Auge de quejas relacionadas con los 905

Si embargo, se ha detectado un auge de quejas relacionadas con el creciente empleo en concursos de un número especial, que no está sujeto a la citada regulación: el 905. Según explica la Federación de Usuarios Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (Fuci-Ciom), las líneas 905 son líneas destinadas a encuestas y sondeos (aunque se empleen en concursos), que no están obligadas a avisar de la empresa responsable del número, el coste de la llamada y la prohibición de uso por menores, lo que genera muchos problemas de desinformación al concursante y cobros no deseados.

La Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid (Fravm) se hace eco del sentir de las organizaciones de protección de los consumidores y reclama al Gobierno central una mejor regulación de este tipo de teléfonos para evitar abusos.

El hecho es que en muchas ocasiones, cuando se llama para participar en un concurso, el participante queda en espera y la llamada se acaba cortando sin haber podido concursar. Fuci-Ciom explica que las líneas 905 cobran por cada llamada y no por el tiempo de conexión, así que al colgar al usuario consiguen que éste vuelva a llamar, volviéndoles a cobrar por el establecimiento de la llamada.

Cómo actuar ante una factura demasiado abultada

En caso de que el usuario reciba una factura de teléfono con la que no esté conforme, la Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de la Comunidad de Madrid Ascensión Sedeño (Aaccu) explica que puede pedir a su empresa de telefonía que le desglose la factura, separando las llamadas a los teléfonos 800 y 900. Una vez tenga la información, el consumidor puede reclamar ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (Setsi), para que le informe de que empresa es la emisora de esa facturación, y de esa manera dirigir la reclamación ante la compañía. Según Cecu-Madrid, el problema es que una vez que se ha caído en el engaño, es difícil hacer nada, porque la responsable no suele ser la compañía con la que tenemos contratada nuestra línea de teléfono, sino "empresas ficticias muy difíciles de localizar".

Y la Unión de Consumidores Europeos-Comunidad de Madrid (Euroconsumo) lanza una última recomendación: "Vigile su economía. Sepa que los organizadores de los concursos están para ganar dinero y que la posibilidad de que usted sea el agraciado es mínima y muy remota".



ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES REGISTRADAS OFICIALMENTE EN LA COMUNIDAD DE MADRID

AACCU Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de la Comunidad de Madrid Ascensión Sedeño. 91 531 01 46
ADICAE Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros. 91 540 05 13 - 26
AUSBANC CONSUMO Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios. 91 542 99 12
AUSCOMA Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid. 91 601 89 70
CECU-MADRID Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Madrid. 91 364 02 76
CONMADRID Asociación de Consumidores de Madrid. 91 445 81 93

CONSUDATO-MADRID Asociación para la Protección de Datos Personales de los Consumidores en la Comunidad de Madrid. 91 548 87 40
CONSUMIDORES EN ACCIÓN Asociación de Consumidores en Acción de la Comunidad de Madrid. 91 698 48 58
EUROCONSUMO Unión de Consumidores Europeos-Comunidad de Madrid. 91 536 21 72
FRAVM Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid. 91 725 29 09
FUCI-CICM* Federación de Usuarios Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid. 91 564 63 03

OCU Organización de Consumidores y Usuarios. 91 300 00 45
UCE Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid. 91 713 07 70
UNAE Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid. 91 575 72 19
UNCUMA Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid. 91 405 36 98

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

Reclamaciones resueltas

La Comunidad de Madrid pone a disposición de empresarios y consumidores el arbitraje de consumo, un procedimiento extrajudicial gratuito de resolución de conflictos cuya finalidad es zanjar quejas de una manera sencilla sin necesidad de acudir a los tribunales. El arbitraje funciona con empresas adheridas al sistema (más de 12.000 en toda la región), que exhiben en sus escaparates y publicidad el logo naranja y blanco del arbitraje reproducido en la página 27, de manera que el consumidor pueda identificarlas fácilmente.

Hasta el mes de septiembre, la Comunidad de Madrid había recibido 500 solicitudes de arbitraje más que el año

pasado, llegando a sumar 3.776, lo que supone un incremento del 15% respecto al mismo periodo del año anterior. Los casos más abundantes son los referidos a telecomunicaciones, pero también los hay de tintorerías, alquiler de coches, vivienda, mascotas, etc.

En estas páginas relatamos una selección de casos resueltos por el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo en el último año.

La estadística señala que en el 70 por ciento de los casos los tribunales arbitrales dan la razón al consumidor total o parcialmente.



El código que libera el móvil

LA CONSUMIDORA dio de baja un contrato de telefonía móvil y firmó uno nuevo con otra compañía manteniendo el número. En cambio, no pudo utilizar su terminal con la nueva compañía por estar bloqueado por la empresa anterior, que no le había facilitado el código de desbloqueo (Simlock). La consumidora tuvo que desbloquearlo en una tienda y pagar por ello.

LA EMPRESA explicó que, para poder facilitar el código Simlock se tienen que cumplir varios requisitos, como llevar un año dado de alta, estar al corriente de

pagos, que el terminal tenga un año de antigüedad y que el código se solicite antes de la baja o la portabilidad de la línea. La empresa alegó que la reclamante no cumplía la última condición.

EL TRIBUNAL ARBITRAL acordó estimar parcialmente la pretensión de la reclamante al considerar que la empresa debía haber informado del procedimiento a seguir para la liberación de los terminales antes de efectuar la baja. Por tanto, la empresa tuvo que reintegrar a la reclamante el coste del desbloqueo.



El teléfono que carecía de cobertura en casa

LA CONSUMIDORA contrató una línea de telefonía móvil cuya promoción consistía en obtener un móvil de última generación. La única condición era mantener el contrato 18 meses (o pagar una penalización si se daba de baja). Días más tarde pidió la baja en el contrato porque la falta de cobertura le obligaba a salir de su domicilio cada vez que quería realizar una llamada y porque las llamadas entrantes se perdían debido a este problema de cobertura en la casa.

Atendiendo a dicha solicitud, **LA EMPRESA** emitió una última factura con una pena-

lización de 100 euros por haber procedido a la baja voluntaria sin que hubieran transcurrido los 18 meses de permanencia mínima recogidos en el contrato aceptado por la usuaria.

La consumidora acudió al **TRIBUNAL ARBITRAL** de la Comunidad de Madrid y, tras estudiar el caso, éste dictaminó la rescisión del contrato sin coste alguno por los problemas de cobertura, por lo que la penalización de 100 euros quedó sin efecto. La consumidora simplemente tuvo que devolver el terminal.

l foro de expertos de la región

En octubre, el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo celebró el primer encuentro sobre arbitraje de consumo de la Comunidad de Madrid, que reunió a expertos en este sistema de resolución de reclamaciones. A la cita acudieron especialistas de las administraciones públicas, de las asociaciones empresariales y de las asociaciones de consumidores de la región. Todos ellos pusieron en común sus experiencias y conocimientos a través de diversas mesas redondas y ponencias sobre la evolución del sistema arbitral, las pruebas periciales, las decisiones arbitrales (laudos, resoluciones, suspensiones y votos dirimientes y disidentes), etc.



Si no queda satisfecho el curso...

LA RECLAMANTE, auxiliar de guardería infantil, realizó un curso de educadora infantil en una academia firmando un contrato que garantizaba la devolución del dinero en caso de que la alumna no quedara satisfecha con los contenidos formativos una vez emitido el título. Tras terminar el curso, la reclamante aportó sus razones y solicitó la devolución de los 900 euros del curso.

LA EMPRESA se negó a devolver el dinero y la mujer acudió al tribunal arbitral en busca de una solución.

EL TRIBUNAL resolvió con un laudo que fijaba la devolución de la mitad de la matrícula (450 euros). Para dictar esta resolución, el tribunal tuvo en cuenta que el contrato no especificaba las condiciones para optar a la devolución. Dio la razón a la alumna sólo parcialmente porque admitió haberse beneficiado del curso y porque sus argumentos eran razonables pero no contundentes.



El teclado ideal que no lo era tanto

EL CONSUMIDOR, con cierta discapacidad visual, acudió a una comercio de electrónica con la intención de comprar un determinado modelo de teléfono adaptado a sus necesidades, pero se daba la circunstancia de que en ese momento no lo tenían a la venta.

EL VENDEDOR aconsejó al cliente la compra de otro modelo explicando que éste también mostraba caracteres en tamaño grande, y que por lo tanto se adaptaba a las necesidades del cliente. El problema es que, al llegar a casa y poner en funcionamiento el aparato, el consumidor comprobó que si bien los números eran grandes, no ocurría lo mismo con las letras, lo que dificultaba enormemente el envío de mensajes sms. La tienda se negó al cambio y el cliente pidió un arbitraje.

Ante las manifestaciones de las partes, **EL TRIBUNAL ARBITRAL** le dio la razón al cliente.



todas
las noticias en
www.madrid.org

NUEVO SORTEO DE VIVIENDA PROTEGIDA

La Comunidad ha sorteado 508 nuevas viviendas protegidas en régimen de alquiler ubicadas en Madrid y Torrejón de Ardoz. Los adjudicatarios de estas viviendas promovidas por el Instituto de la Vivienda de Madrid pagarán una renta mensual de entre 150 y 400 euros. Desde 2005 ya ha habido 54 sorteos.

GUÍAS SOBRE TDT, SMS, GAS Y ELECTRICIDAD

La Dirección General de Consumo ha editado, junto a una veintena de ayuntamientos, dos nuevas guías sobre la TDT, los mensajes SMS; y la contratación de gas y electricidad.



EL PLAN DE APOYO A LA FAMILIA AVANZA

La Consejería de Familia y Asuntos Sociales ya está ejecutando el 90% de las medidas de su Plan de Apoyo a la Familia, aprobado en 2005. Comprende decenas de iniciativas como apoyo a la maternidad y paternidad de jóvenes sin recursos o medidas para la conciliación de la vida familiar, profesional y personal.

APOYO A LAS PYMES CONTRA LA CRISIS

La Comunidad pone en marcha nuevas ayudas a las pequeñas y medianas empresas madrileñas para ayudarlas a sortear la crisis. Las nuevas líneas financieras para dar crédito a las pymes por importe de, al menos, 315 millones de euros, son coordinadas desde la Consejería de Economía y Hacienda.

AYUDAS A MÁS DE 180.000 INMIGRANTES

Más de 180.000 inmigrantes reciben ayudas a través de iniciativas propuestas por las asociaciones y entidades adjudicatarias, ayudas que coordina la Consejería de Inmigración y Cooperación. Se prevé que el 40% de estas personas participen en programas y proyectos de inserción sociolaboral y orientación para el empleo.

REMODELADA LA PLAZA DE CHINCHÓN

Se ha inaugurado la nueva remodelación de la Plaza Mayor de Chinchón, en cuya rehabilitación integral el Ejecutivo autonómico ha invertido casi 2,7 millones de euros. Es la primera gran obra de restauración de patrimonio histórico financiada con cargo al llamado 1% cultural regional.

OBJETIVO, EVITAR EL ABANDONO DE BEBÉS

La Comunidad establecerá nuevos mecanismos y protocolos de actuación para ayudar a las madres que deseen renunciar a sus bebés a que los entreguen en adopción garantizando la máxima seguridad al menor y preservando la intimidad de la mujer, para evitar que los recién nacidos sean abandonados.



PRIMERA PIEDRA DEL METRO A LAS ROSAS

La presidenta regional, Esperanza Aguirre, ha colocado la primera piedra de las obras de ampliación del Metro al barrio de Las Rosas, anunciando que se inaugurará en 2011. Así, se pone en marcha el segundo gran proyecto de construcción de Metro de esta legislatura, junto a la ampliación de la L11 a La Fortuna.

285 PLAZAS MÁS PARA ESTUDIAR MEDICINA

La región cuenta en el curso 2008/09 con 285 plazas más en Medicina, pasando de 742 a 1.027: la Universidad Rey Juan Carlos y la Europea de Madrid estrenan facultad de Medicina con 80 plazas cada una; el resto de nuevas plazas son para la Complutense, la Autónoma, la de Alcalá y la San Pablo-CEU.



UN CORREO PARA DENUNCIAS AÉREAS

La Comisión Europea ha puesto en funcionamiento un correo electrónico para que los pasajeros de transporte aéreo que sufran problemas puedan enviar sus quejas sobre huelgas, cancelaciones, retrasos, casos de "overbooking"... La dirección de correo es la siguiente:

passengersrights@ec.europa.eu



LENTO RECORTE DE EMISIONES DE CO2

Según la ONU, las emisiones de dióxido de carbono (CO2) de los países industrializados han disminuido tan sólo un 5% desde 1990 hasta 2006. España es el país que más ha aumentado sus emisiones de CO2: un 49,5%. La organización se muestra preocupada por estas cifras.

HACIA UN MAYOR RECICLAJE DE PILAS

En 2012 el 25% de las pilas y las baterías serán recogidas para reciclaje, índice que puede ser del 45% en 2016, según prevé la Unión Europea, que tiene nueva normativa en vigor. Estos productos contienen metales nocivos para la salud humana y para el medio ambiente, incluidos plomo o cadmio en ciertos casos.



MÁS FORMACIÓN EN CONSUMO SOSTENIBLE

Las asociaciones de consumidores integradas en la organización Consumers International han pedido a todos los gobiernos que den prioridad tanto a la formación de los padres en consumo sostenible como a la incorporación de este tema como materia en los colegios para formar a las nuevas generaciones.



¿Tengo
derecho a...?

RESPONDEMOS A

LAS **100**

PREGUNTAS
+ FRECUENTES DEL CONSUMIDOR

ENTRA EN CONSUMAMADRID,
EL PORTAL DEL CONSUMIDOR
DE WWW.MADRID.ORG Y
PÍDENOS TU GUÍA.

¡TE LA MANDAMOS GRATIS A CASA!



CM
ConsumMadrid

CM
Dirección General de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA
Comunidad de Madrid



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



La Suma de Todos



Comunidad de Madrid

www.madrid.org