



Dirección General del Consumo
CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO

Comunidad de Madrid

memoria de consumo 2005

MEMORIA DE CONSUMO 2005



CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO

Comunidad de Madrid



**Biblioteca
virtual**

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



1. DIRECCION GENERAL DE CONSUMO

- Subdirección General de Orientación y Defensa del Consumidor
- Subdirección General de Inspección y Control de Mercado
- Subdirección General de Coordinación

2. INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO



SUBDIRECCION GENERAL DE ORIENTACION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

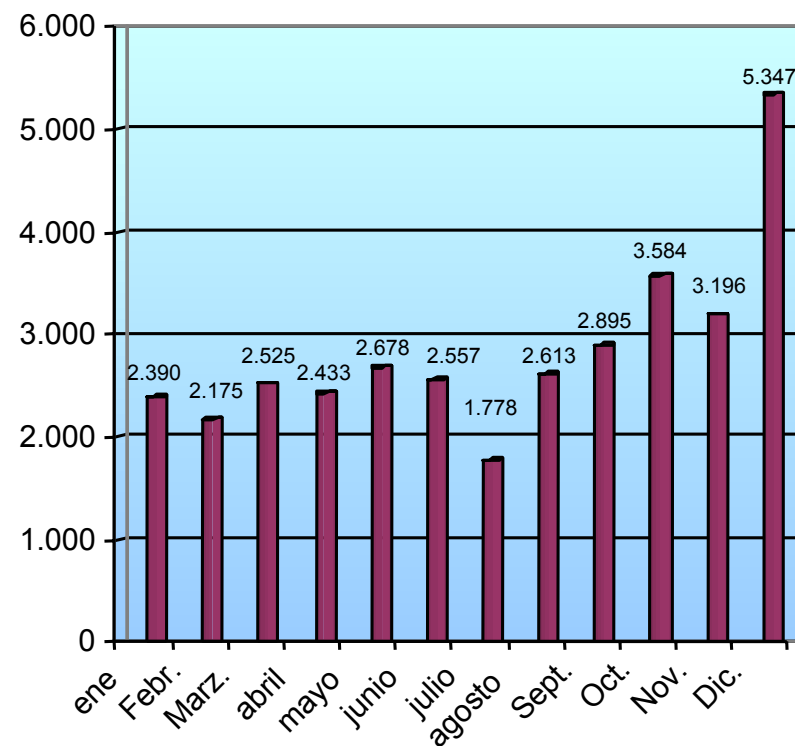
- Información: resolución de consultas y divulgación de los derechos del consumidor.
- Tramitación de reclamaciones.



Consultas telefónicas: 34.171

Distribución por meses:

- Enero: 2.390
- Febrero: 2.175
- Marzo: 2.525
- Abril: 2.433
- Mayo: 2.678
- Junio: 2.557
- Julio: 1.778
- Agosto: 2.613
- Septiembre: 2.895
- Octubre: 3.584
- Noviembre: 3.196
- Diciembre: 5.347





Divulgación: Campañas informativas

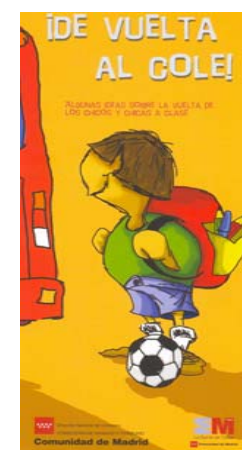
- Programa piloto de información al consumidor en zonas recreativas de verano (pueblos de la sierra): punto de información de Guadarrama.
- Campaña Vuelta al Cole.
- Campaña de difusión en centros comerciales sobre los derechos de los consumidores y la forma de ejercerlos.
- Campaña de difusión de los derechos del usuario de líneas aéreas en el Aeropuerto de Barajas.
- Campaña de Navidad.
- Potenciación de los mensajes de consumo responsable en momentos puntuales: rebajas, operación salida de vacaciones, puentes...
- Campaña sobre seguridad de productos



Publicaciones: folletos



Guía para la compra,
alquiler y reparación
del automóvil



Vuelta al cole



Cómo
reclamar:
guía para el
consumidor



Consejos para
usuarios de
telefonía fija,
móvil e internet



Publicaciones: folletos



Guía para
adquirir y
alquilar una
vivienda



Guía práctica
para un
consumo
responsable
en Navidad



La seguridad
de los
productos



Guía del
usuario de
líneas
aéreas



Dirección General del Consumo
CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO

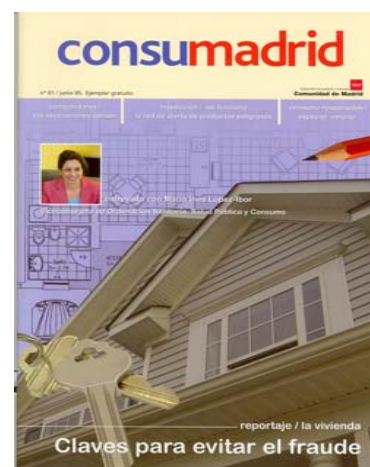
Comunidad de Madrid

memoria de consumo 2005

Publicaciones: revista CONSUMMADRID



Tirada de
12.000 ejemplares



Tirada de
12.000 ejemplares



Tirada de
12.000 ejemplares



Tirada de
20.000 ejemplares

ΣM
La Suma de Todos

CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO
Comunidad de Madrid



The screenshot shows the website's layout with a navigation menu, a search bar, and several content blocks. The main banner features a 'Semana del consumidor' event with a large tent and the text 'SEMANA DEL CONSUMIDOR' and 'Visita nuestra carpa'. Below the banner are sections for '¿Qué debo hacer para...?', 'Alerta de productos inseguros' (warning about 'MUÑECA DE TELA'), 'Atención al Ciudadano', 'Información por sectores', 'Actualidad', and 'Servicios y trámites'. The footer includes the 'ΣM' logo and the text 'La Suma de Todos'.

Portal del Consumidor

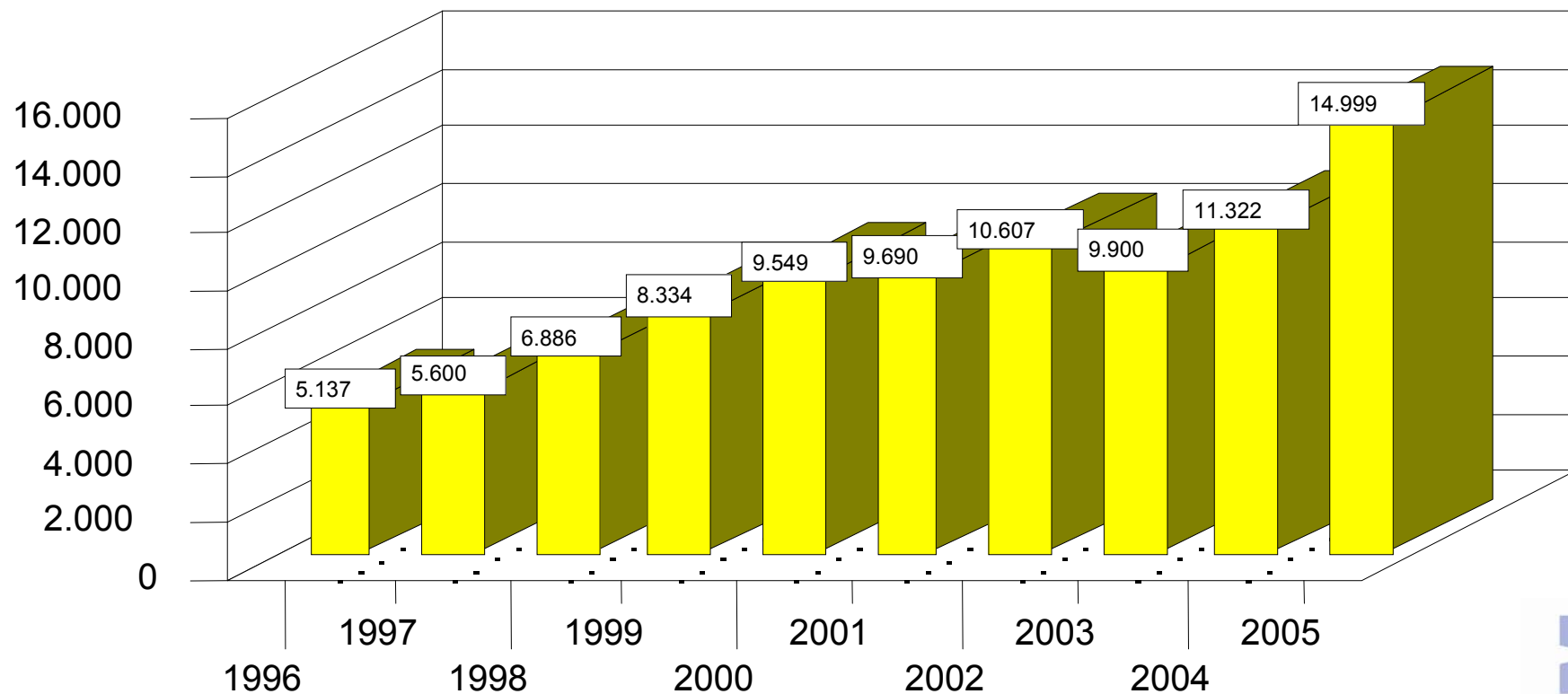
Diseño y puesta en marcha



Reclamaciones

Evolución de las reclamaciones recibidas

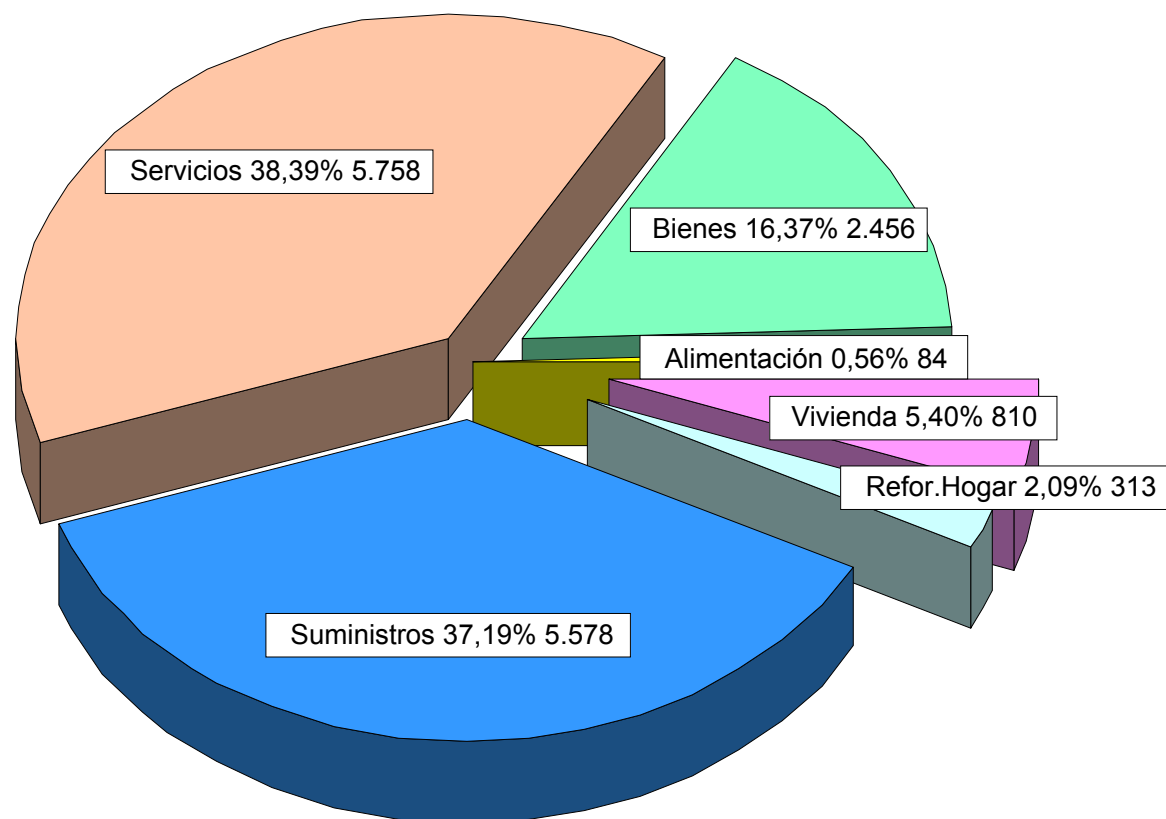
INCREMENTO 1996 – 2005 : 291,97%





Reclamaciones

Clasificación por sectores



Dentro de servicios destacan los talleres de reparación de Vehículos (1.251)

En suministros destaca telecomunicaciones (4.964)



SUBDIRECCION GENERAL DE INSPECCION Y CONTROL DE MERCADO

- Campañas de inspección y control de productos y servicios
- Red de alerta de productos inseguros
- Tramitación de denuncias y procedimiento sancionador



Balance de actuaciones programadas de productos sin control analítico

CAMPAÑAS DE INSPECCION Y CONTROL DE PRODUCTOS		
CAMPAÑA	INSPECCIONES	PRODS. IRREGULARES
CONTROLES GENERALES DE PRODUCTOS	1.360	174
CONTROL DE PRECIOS EN TEMPORADAS	642	2
GARANTIAS PRODUCTOS INDUSTRIALES	198	64
ARTICULOS PUERICULTURA	191	49
CALZADO	178	64
ARTICULOS NUEVA ELECTRONICA PERSONAL	50	25
TODO a 100	238	81
TOTALES	2.857	459



Balance de actuaciones programadas de productos con controles analíticos

Tipo de artículos	Campañas	Muestras	Cumple	Incumple
Prods. Infantiles	6	98	55%	45%
Prods. Eléctricos	5	91	23%	77%
Combustibles de Automoción	2	122	96%	4%
Varios	6	80	29%	71%
Total	19	391		

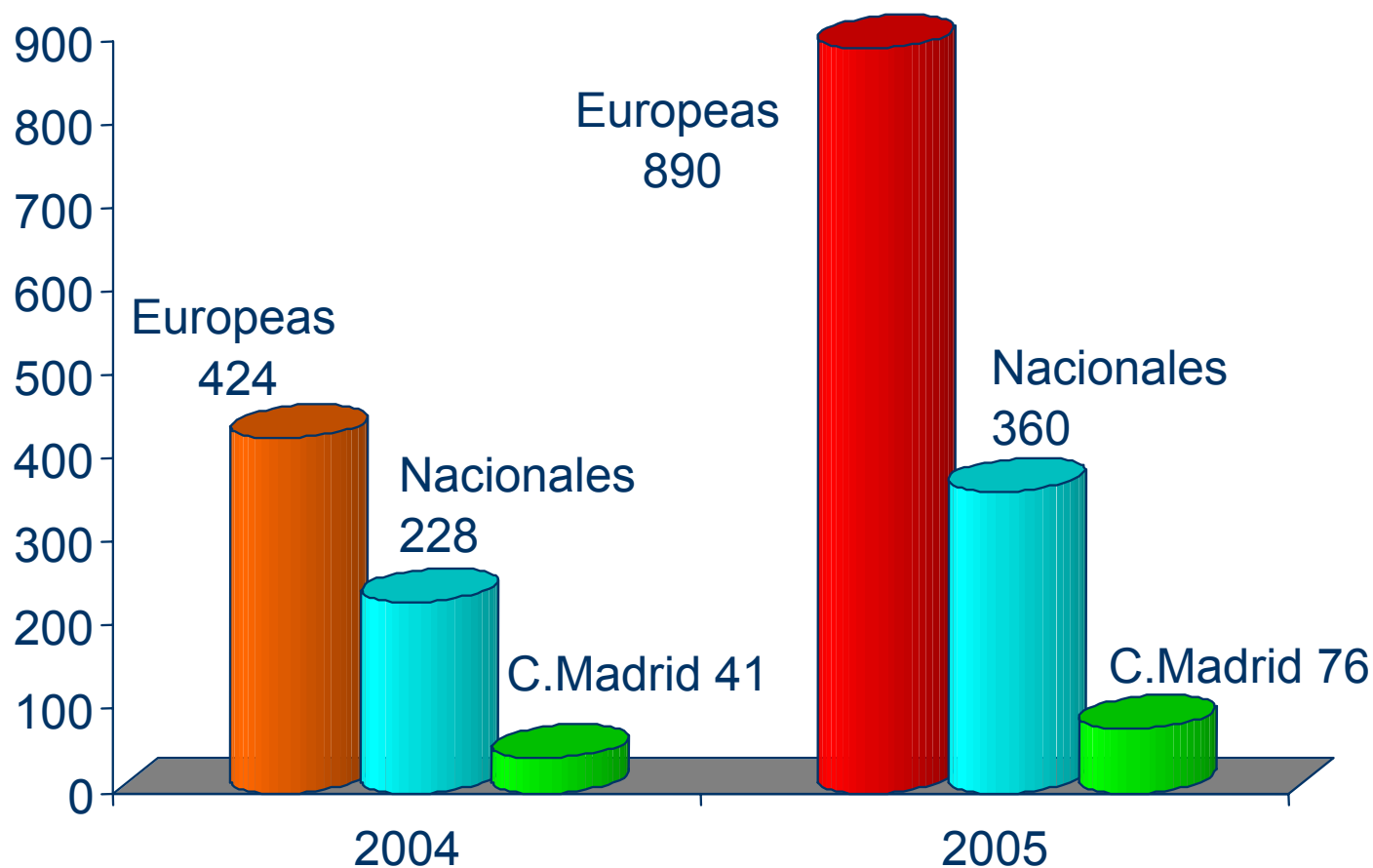


Balance de actuaciones programadas de servicios

CAMPAÑAS DE INSPECCION Y CONTROL DE SERVICIOS		
CAMPAÑA	INSPECCIONES	ESTABLECIMIENTOS CON IRREGULARIDADES
ACADEMIAS DE ENSEÑANZA NO REGLADA	160	106
REFORMAS DEL HOGAR (prestadores de servicios a domicilio)	68	63
INMUEBLES TURISTICOS EN TIEMPO COMPARTIDO	11	7
COMPRAVENTA DE VIVIENDA	169	106
S.A.T. TELEFONIA MOVIL	192	116
CONTROLES GENERALES DE SERVICIOS	145	48
TOTALES	747	447



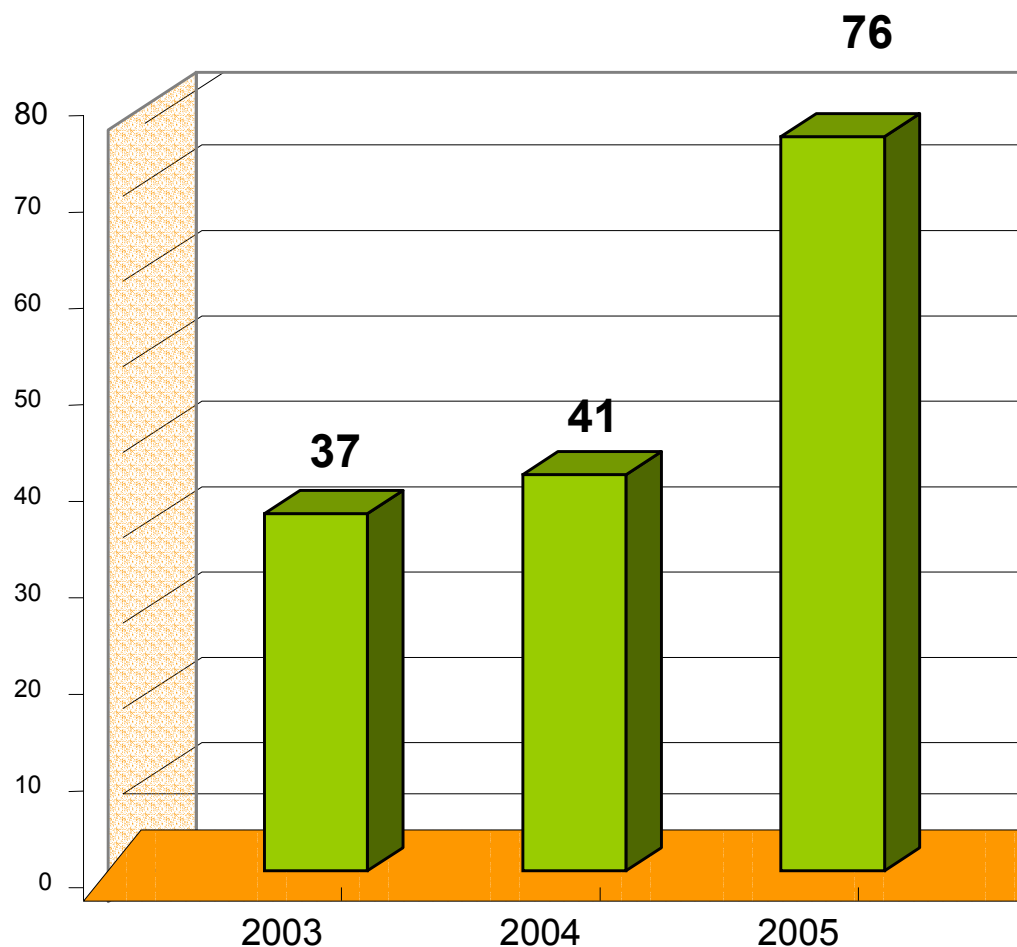
Alertas por productos peligrosos (red SIRI*)



*Sistema de Intercambio Rápido de Información

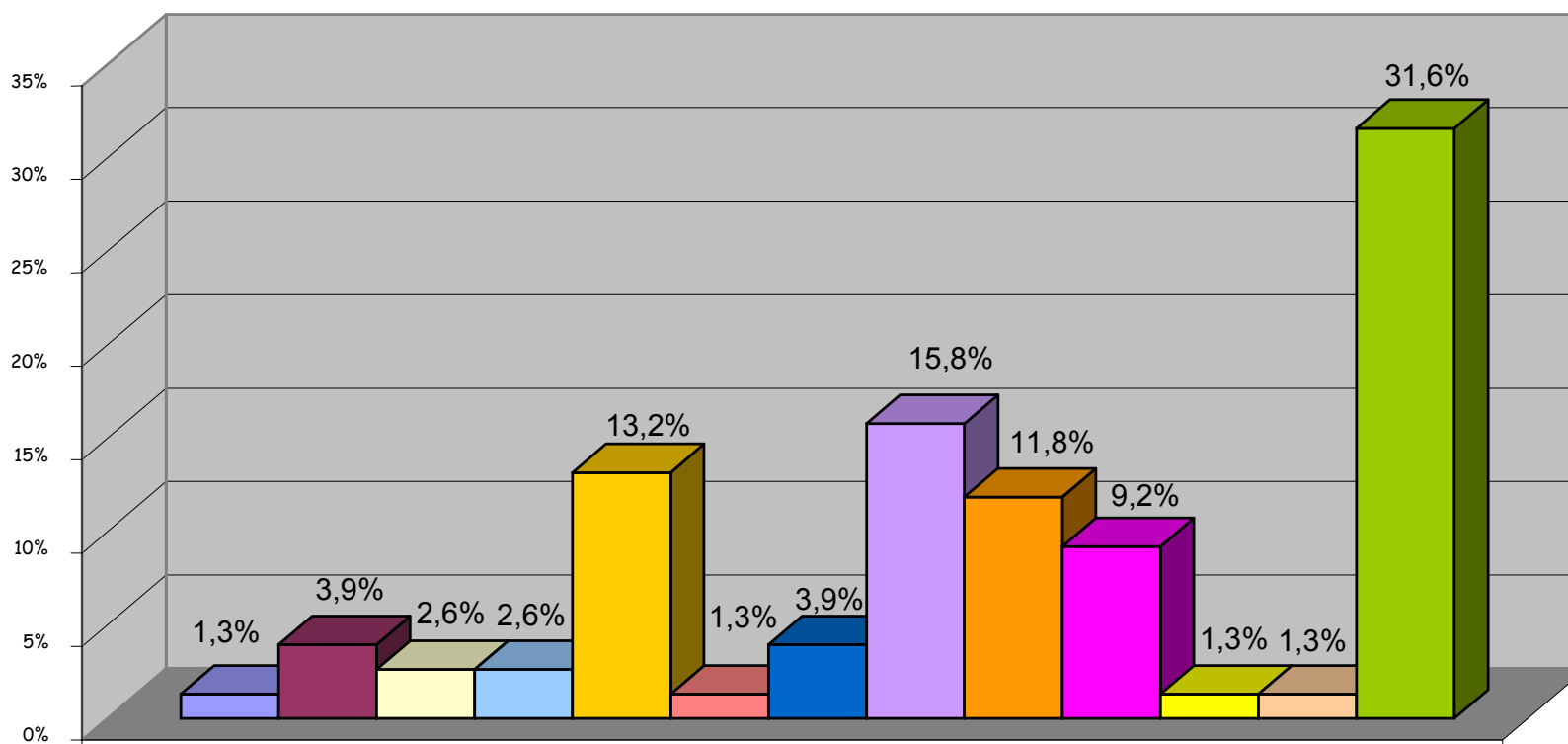


Notificaciones incluidas en la red de alerta de productos peligrosos a propuesta de la Comunidad de Madrid





Notificaciones por categoría de producto (Comunidad de Madrid)



ARTICULOS DE JARDINERIA

ARTICULOS DE PUERICULTURA

ARTICULOS DEPORTE/OCIO

BRICOLAJE/HERRAMIENTAS

ELECTRODOMESTICOS

EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

INFORMATICA/ACCESORIOS

JUGUETES

LUMINARIAS

MATERIAL ELÉCTRICO

MENAJE

MOBILIARIO

VEHICULOS Y ACCESORIOS

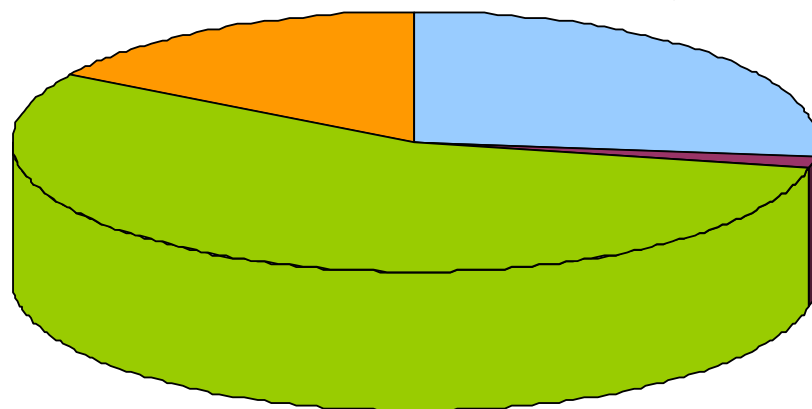


Origen de los productos alertados (Comunidad de Madrid)

16,3%

PAISES COMUNITARIOS

27,1% DESCONOCIDO



1,2%

OTROS PAISES

55,5%

PAISES ASIATICOS



Dirección General del Consumo
CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO

Comunidad de Madrid

memoria de consumo 2005

Expedientes sancionadores

Total expedientes: 979

Total euros: 6.066.048

ΣM
La Suma de Todos

 CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO
Comunidad de Madrid



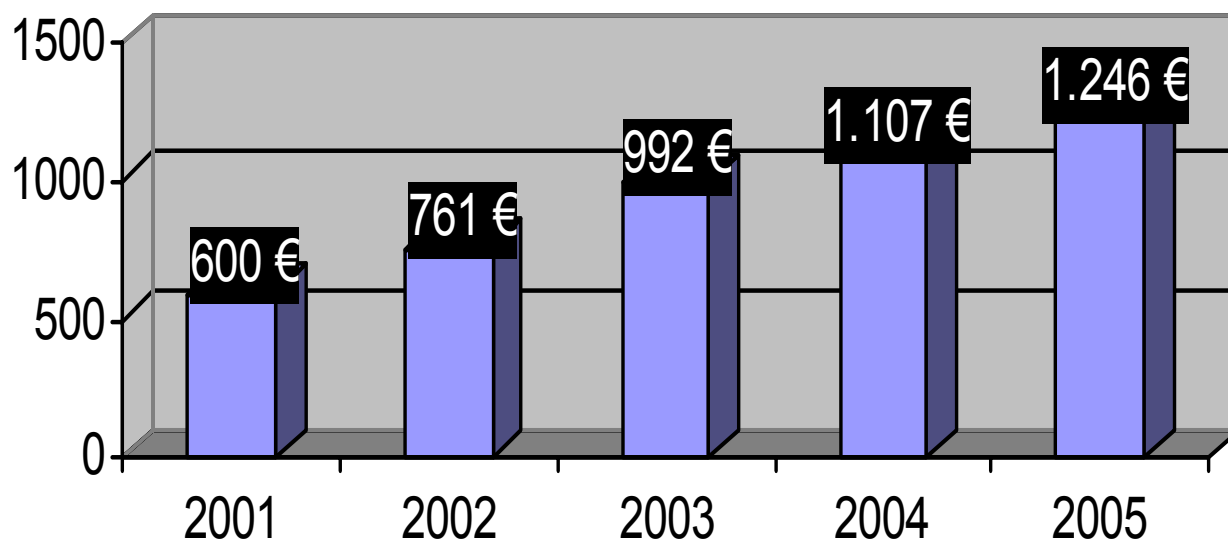
SUBDIRECCION GENERAL DE COORDINACION

- Relaciones con las corporaciones locales: III Encuentros de OMIC de la Comunidad de Madrid.
- Colaboración con organizaciones de consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Educación y formación en materia de consumo.
- Consejo de Consumo.
- Comisión Regional de Política de Consumo: Impulso del Plan de Calidad.



Apoyo financiero a los servicios municipales de consumo

Millares





Actividades desarrolladas con organizaciones de consumidores

- II Foro de Organizaciones de Consumidores de la Comunidad de Madrid
- Apoyo financiero. Proyecto Alcance:
 - ORIC La Maliciosa
 - ORIC Misecam
 - ORIC Los Pinares
 - ORIC Suroeste de Madrid



Educación de los consumidores en la escuela

- Talleres de consumo (3.540).
- Concurso Escolar “Consumópolis”.
- Exposición itinerante “Consumo Responsable, Comercio Justo, Desarrollo Sostenible” en los municipios de la Comunidad.
- Red Europea de Educación al Consumidor.



Formación de especialistas, adultos y formadores

- “Seminario y Curso sobre la Ley de Protección de Datos”.
- “Curso sobre Información y Seguridad de Productos. Red de Alerta”.
- “Curso sobre Contratación y Adquisición de Productos y Servicios Telemáticos”.
- Conferencias y curso de formación para consumidores adultos.
- Jornadas de Consumo para Personas Mayores.
- Curso de la Escuela Complutense de Verano sobre “La Defensa de los Derechos de los Consumidores” (III edición).
- Jornadas de Inmigrantes: Nuevos consumidores.
- Seminario sobre la “Ley de Protección de Datos”.



INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO

- Junta Regional Arbitral de Consumo.
- Colegio Arbitral de Telecomunicaciones.
- Colegios territoriales.



Censo de adhesiones al Sistema Arbitral de Consumo

Asociaciones empresariales: 60

Asociaciones de consumidores: 16

Empresas / profesionales: 11.149



Junta Arbitral de Consumo: Solicitudes de arbitraje

- Empresas adheridas: 4.125
- Empresas no adheridas: 317

Total solicitudes: 4.444 (de ellas, 3.222 de telecomunicaciones)

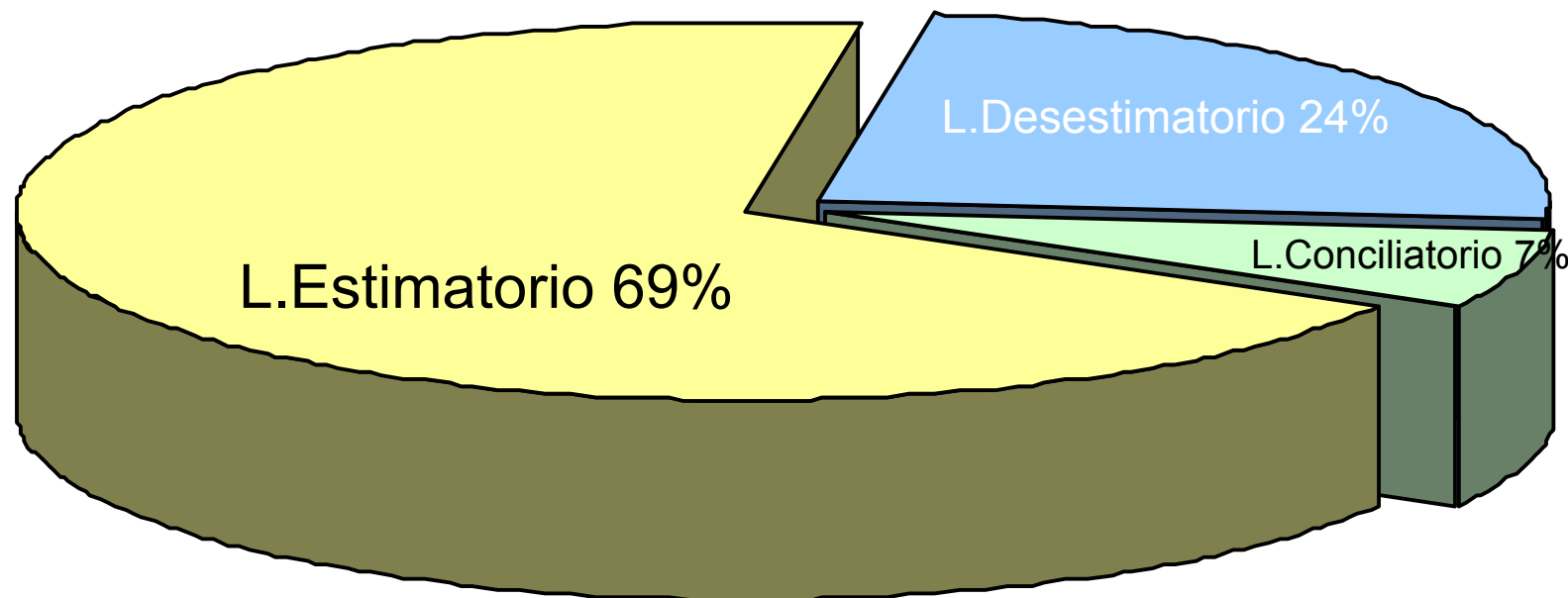


Junta Arbitral de Consumo: Laudos arbitrales

Laudos estimatorios: 69%

Laudos desestimatorios: 24%

Laudos conciliatorios: 7%



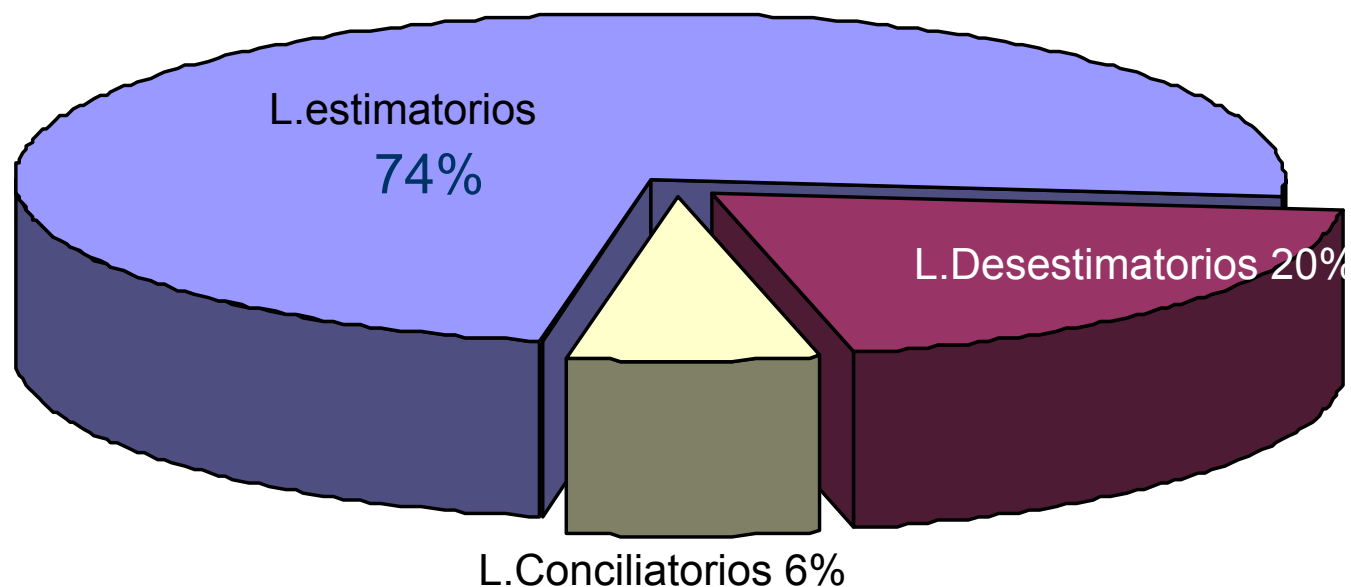


Colegio Arbitral de Telecomunicaciones

Laudos estimatorios: 74%

Laudos desestimatorios: 20%

Laudos conciliatorios: 6%





Dirección General del Consumo
CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO

Comunidad de Madrid

memoria de consumo 2005

MEMORIA DE CONSUMO 2005



La Suma de Todos



CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO

Comunidad de Madrid