

Memoria de Consumo 2010



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

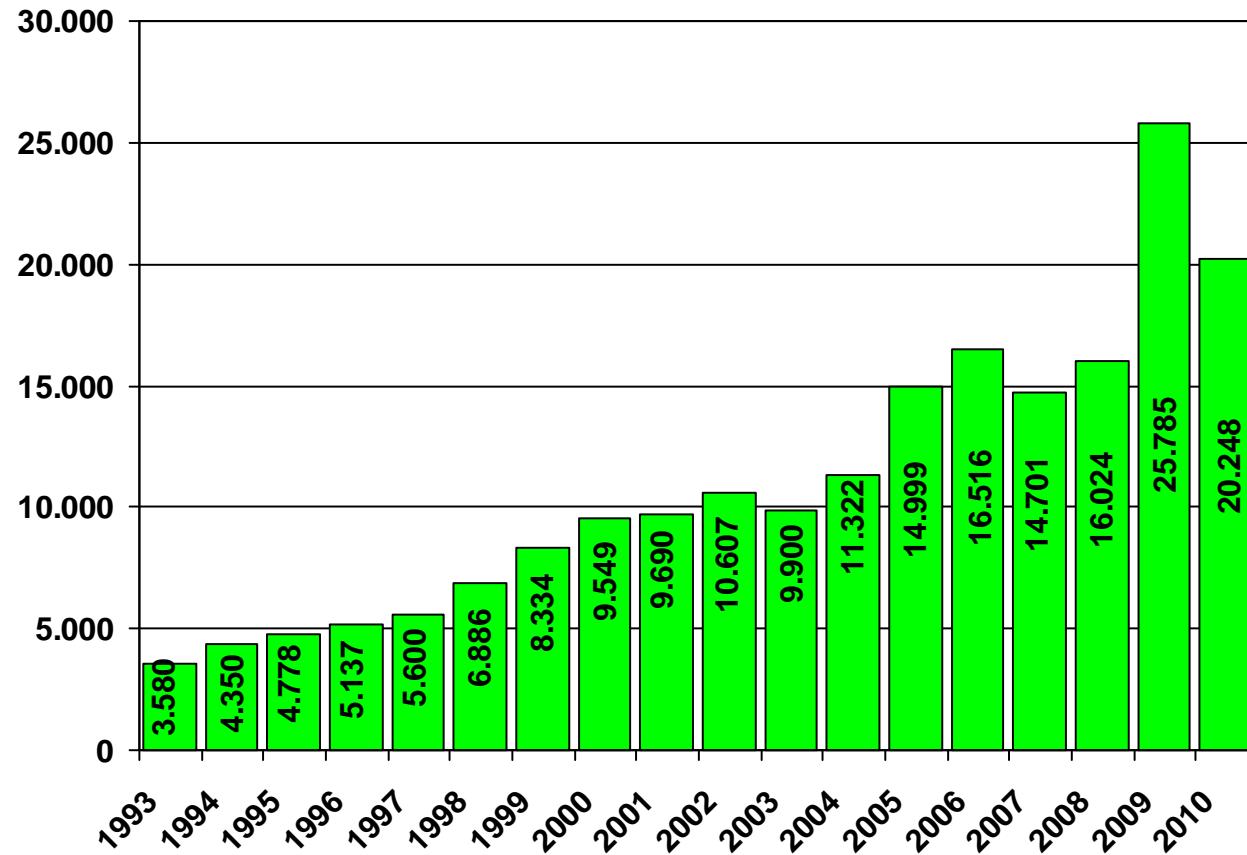


Atención al ciudadano

Consultas sobre consumo atendidas

Escritas	4.980
Telefónicas	21.576
Total consultas	26.556

20.248 Nuevas reclamaciones en 2010



Reclamaciones Tramitadas

Clasificación por Sectores

Alimentación	50 Reclamaciones	0,24% del total
Bienes	2.779 Reclamaciones	13,72% del total
Servicios	8.797 Reclamaciones	43,45% del total
Suministros	7.813 Reclamaciones	38,59% del total
Reformas del hogar	266 Reclamaciones	1,31% del total
Vivienda	543 Reclamaciones	2,69% del total

DIVULGACIÓN :

Campañas informativas

-Primer Encuentro Europeo para la protección de los consumidores.



-Arbitraje: adhesión de nuevas empresas



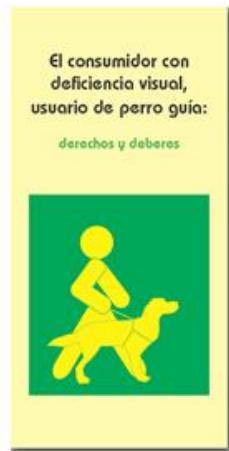
-Difusión del Sistema Arbitral 2010

-Promoción del Arbitraje de Consumo

-Derechos de los Jóvenes como consumidores

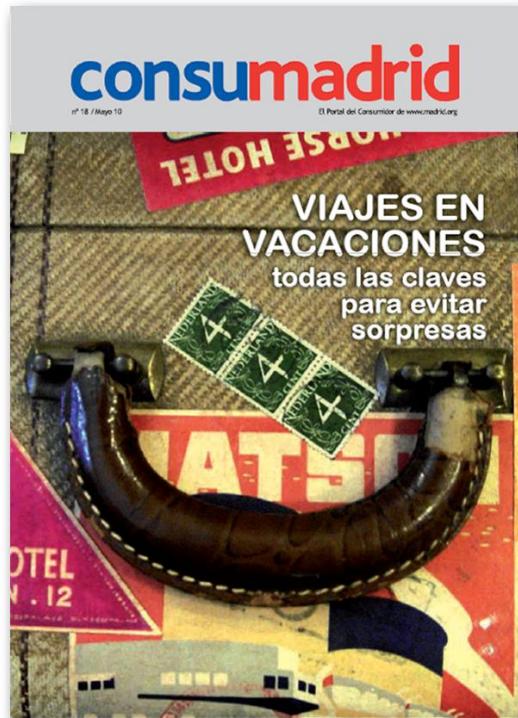


-Presentación del programa Regional de educación consumidor en la escuela 2010.



Guías y folletos editados

Revista Consumadrid



Portal del Consumidor

The screenshot shows the homepage of the Madrid Consumer Portal. The top navigation bar includes links for Archivo, Edición, Ver, Favoritos, Herramientas, and Ayuda. The address bar shows the URL http://www.madrid.org/cs/Satellite?idioma=_es&pagename=PortalConsumo/Page/PTCO_HomeTemplate&cid=1136192682783. The main content area features a large image of a hand holding a mobile phone. Below it, a banner reads "SMS 'Premium'" and "Atención a los mensajes de números cortos". To the right, there are three boxes: "Nueva sede de Consumo", "Fotodepilación", and "Rebajas". The left sidebar has sections for "¿Qué debo hacer para...?", "Información por sectores", and "SABIAS QUE...". The right sidebar includes links for "Alerta de productos inseguros", "Asoc. de consumidores >", "Of. información consumidor >", "Empresas >", "Información sobre consumo", and "Última hora".

www.madrid.org

85.965 páginas
vistas al mes

Educación en consumo en el colegio

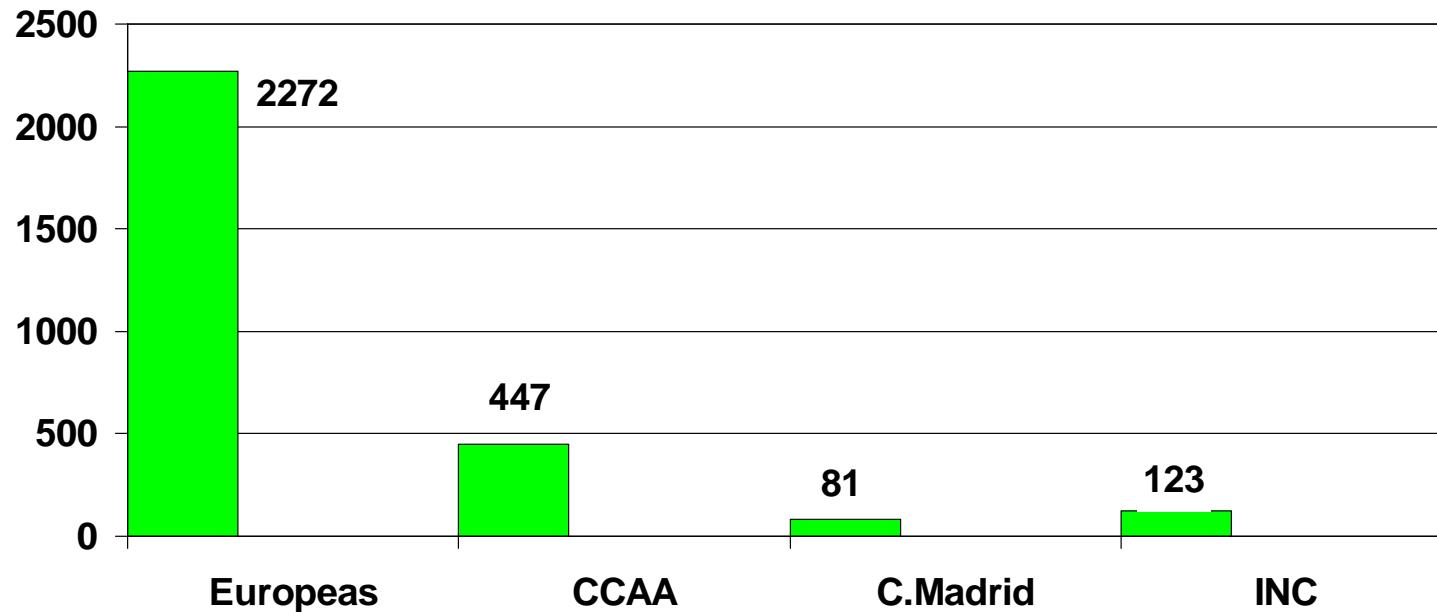


**105.000 alumnos
participantes en
4.192 Talleres**

Concurso escolar “Consumópolis,
curso 2009 – 2010.

Alertas por productos peligrosos

Origen de las notificaciones



**117 expedientes sancionadores
resueltos en 2010.**

INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO



- Junta Regional de Arbitraje de Consumo
- Adhesiones al Sistema Arbitral de Consumo
- Colaboración interterritorial

Junta Regional de Arbitraje de Consumo



Solicitudes de arbitraje presentadas: 6.689
(5.388 fueron de telecomunicaciones)

Arbitrajes resueltos: 4.700

Resolución amistosa 2.320 – 49%

Emisión de Laudo 2.380 – 51%

Censo de adhesiones a la Junta Regional Arbitral de Consumo

Asociaciones empresariales: 56

Asociaciones de consumidores: 17

Empresas / Profesionales: 13.124



ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE DE
CONSUMO

Colaboración Interterritorial



11 videoconferencias

Junta Arbitral de Castellón 2

Junta Arbitral de Valencia 5

Junta Arbitral de Alicante 2

Junta Arbitral de Murcia 2