

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

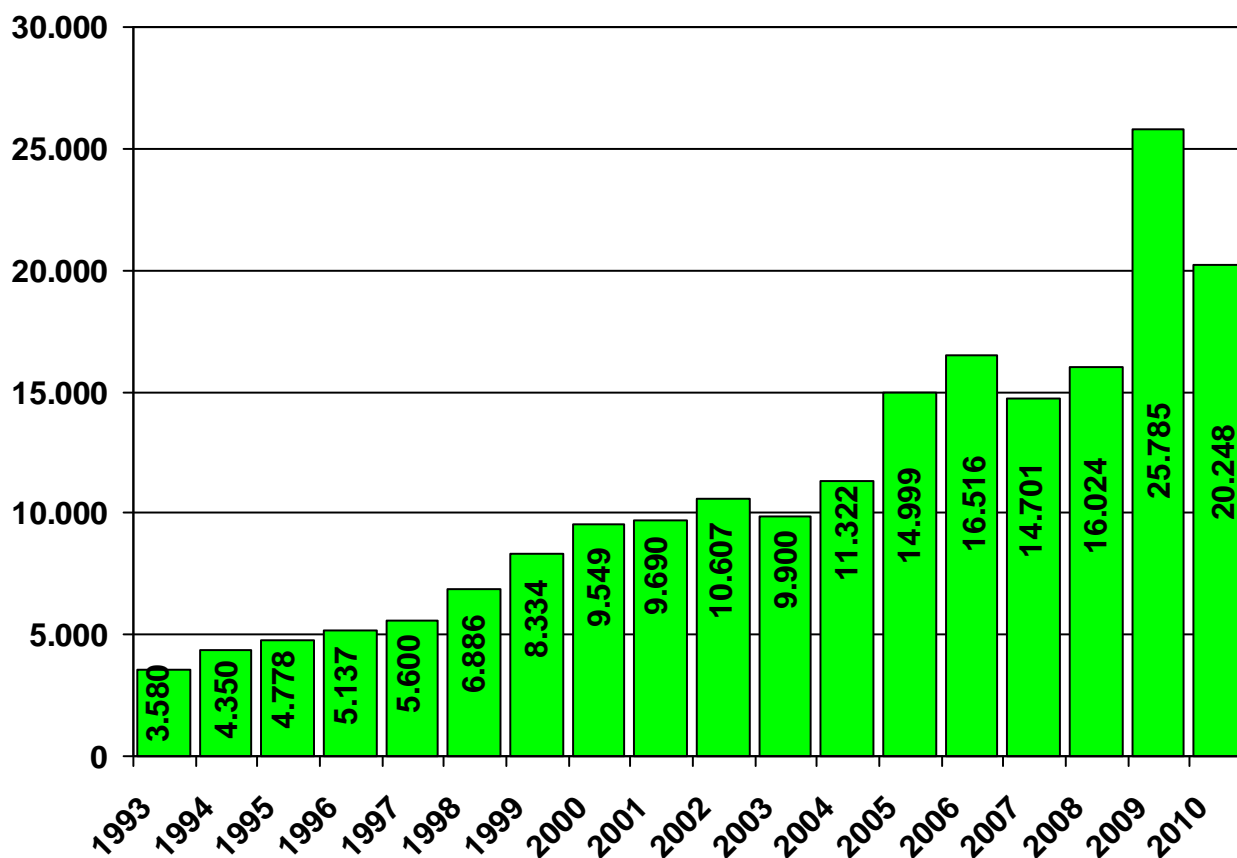


Atención al ciudadano

# Consultas sobre consumo atendidas

<b>Escritas</b>	<b>4.980</b>
<b>Telefónicas</b>	<b>21.576</b>
<b>Total consultas</b>	<b>26.556</b>

## 20.248 Nuevas reclamaciones en 2010



# Reclamaciones Tramitadas

## Clasificación por Sectores

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

# 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

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

85.965 páginas  
vistas al mes





# Educación en consumo en el colegio

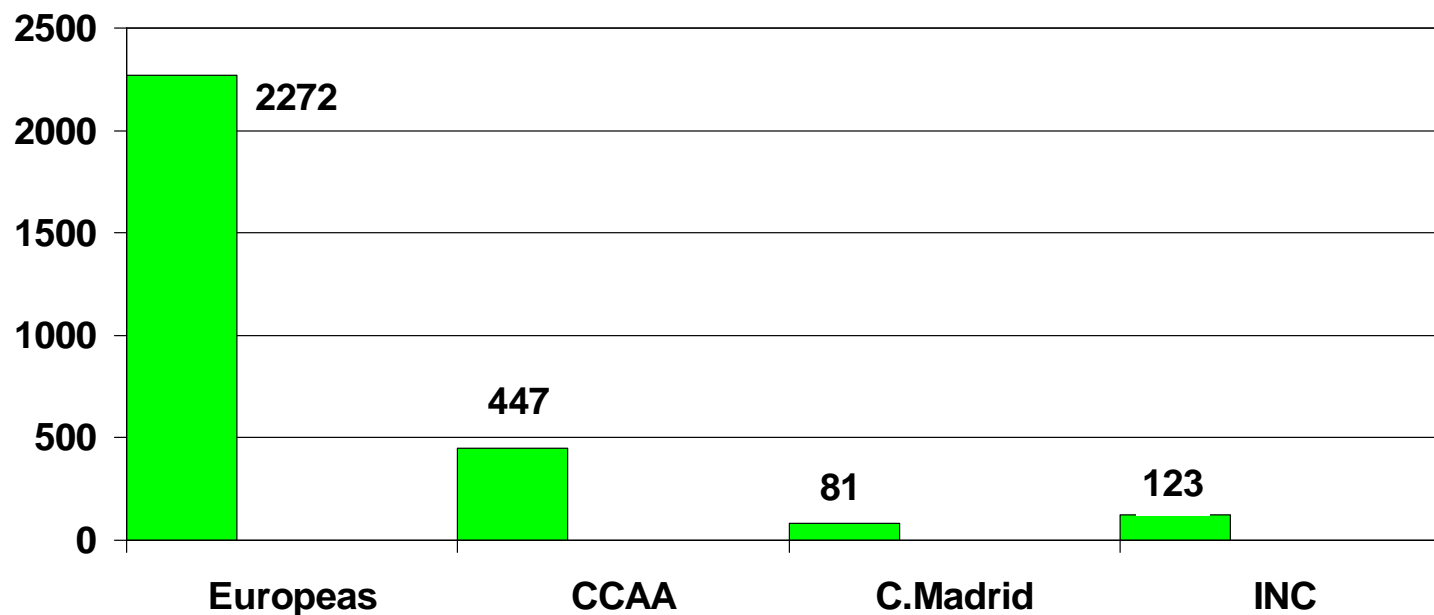


**105.000 alumnos  
participantes en  
4.192 Talleres**

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**





# Colaboración Interterritorial



11 videoconferencias

Junta Arbitral de Castellón 2

Junta Arbitral de Valencia 5

Junta Arbitral de Alicante 2

Junta Arbitral de Murcia 2