

Información sobre consumo



Portal del Consumidor
en www.madrid.org



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.

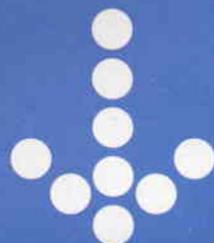


www.madrid.org/publicamadrid



Cuidamos el medio ambiente.

Por eso, esta guía está impresa en papel reciclado.



Guía básica
del consumidor



Índice

Información general.....	4
Garantías.....	8
Telefonía e Internet.....	10
Compra de vivienda.....	16
Compra de coches	20
Alquiler de coches	22
Reparación de coches.....	24
Servicios de asistencia técnica.....	26
Reformas del hogar	28
Enseñanza no reglada	30
Agencias de viajes.....	32
Consumo responsable.....	34
Productos seguros.....	36
Reclamaciones	38
Arbitraje de consumo.....	42
Tribunales.....	44
Inspección y sanción	46
Más información	48
Diagrama de las reclamaciones	50

información general

La guía que tiene en sus manos ha sido confeccionada por la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid con un triple propósito: ofrecer información práctica a los ciudadanos sobre los productos y servicios que generan la mayor parte de las reclamaciones en las oficinas de consumo, recordarle sus derechos como consumidor e invitarle a ejercer un consumo responsable.

Consejos generales

Antes de comprar un bien o de contratar un servicio, infórmese de sus derechos.

Si va a realizar una reforma o a reparar un coche o un aparato, **solicite antes un presupuesto previo.**

Si va a comprar un bien o a utilizar un servicio que le exija firmar un documento:

- Léalo detenidamente.
- Preste atención a las cláusulas y a la letra pequeña.

Reflexione con calma si necesita lo anunciado. Sea crítico con la publicidad y sus trucos.

- Quédese copia de todo lo que firme y asegúrese de que su contenido es idéntico al original que deja al empresario.

Exija factura o comprobante y guárdelo durante el periodo completo de garantía.

Exija que los productos lleven su **precio incorporado.**

Confirme que **las instrucciones están en español.**

El establecimiento debe disponer de hojas de reclamaciones, que constan de tres copias: una para el establecimiento, otra para el consumidor y una tercera que debe remitirse a la oficina de consumo correspondiente (municipal, de la Comunidad de Madrid...).

En las páginas 38 y 39 de esta guía se describen los pasos que hay que dar para reclamar y para que la queja sea viable. Además, en las páginas 42 y 43 se ofrece información sobre el arbitraje de consumo, sistema de resolución de quejas que gestiona la Administración y que se ha convertido en una auténtica alternativa a los tribunales.

Guarde siempre las facturas, tiques, albaranes de entrega, etc, cruciales para apoyar cualquier queja.

Salvo que anuncie otra cosa, **el establecimiento no está obligado a cambiarle el producto ni a devolverle su dinero.** Sólo puede pedir su cambio si un producto no cumple las características con que se anuncia o es defectuoso. También puede pedir el cambio en el caso de que la venta esté condicionada a poder tener a prueba un producto. En ventas a distancia o fuera del establecimiento mercantil el período de devolución será de 7 días.

Un establecimiento, aún cuando admita **la devolución de los productos,** puede excluir algunos, como la ropa interior, vestidos de fiesta y productos que puedan ser copiados (libros, videojuegos...).

Publicidad

Es lógico que los anunciantes ofrezcan sus productos de un modo atractivo, pero también es conveniente que el consumidor sea crítico con la publicidad para evitar compras innecesarias. Para ello:

- **Repere en las cualidades reales del** objeto que se anuncia y la parte de fantasía del anuncio. Intente descubrir por qué le resulta atractivo: puede que sea el atractivo de quien lo presenta, la complicidad de los actores, la canción de moda empleada...
- Recuerde que **la publicidad vincula al anunciante**, es decir, deben entregarle exactamente lo ofertado.

Horarios comerciales

Todos los establecimientos han de tener a la vista del público el horario de apertura y cierre.

En la Comunidad de Madrid, los horarios de los comercios no pueden exceder de doce horas diarias, fijadas entre las 7 de la mañana y las 12 de la noche.

Existen determinados establecimientos con plena libertad horaria: las llamadas tiendas de conveniencia, es decir, aquéllas cuya superficie es inferior a 500 m², abren al menos 18 horas al día y ofrecen libros, periódicos, alimentación, juguetes, regalos, etc.

Otros establecimientos pueden abrir domingos y festivos: pastelerías, tiendas dedicadas a la venta de productos culturales (libros, discos, etc.)...



Precios

Los precios son libres y todos los establecimientos están obligados a exhibirlos, IVA incluido. Esto también se aplica a los productos de los escaparates.

Los establecimientos deben indicar los medios de pago que admiten.

Los mercadillos también han de mostrar los precios de venta al público y disponer de hojas de reclamaciones.

Tarjetas

Guarde los recibos de las compras para poder comprobar esos gastos con la información que envía el banco.

Si pierde o le roban la tarjeta, comuníquelo a la entidad bancaria o al establecimiento emisor de la tarjeta con toda celeridad, para que la anulen. Lea el contrato de la tarjeta: algunas entidades pueden penalizarle si avisa fuera de un periodo determinado.

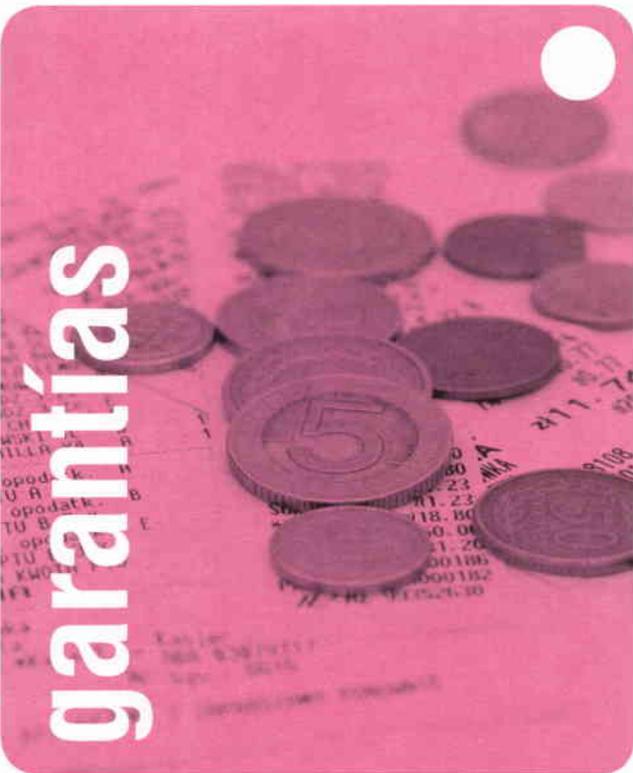
Rebajas

Durante el periodo de rebajas, los consumidores tienen **exactamente los mismos derechos que el resto del año**. Esto afecta también a la garantía de los productos comprados, que no puede variar.

El precio debe aparecer siempre junto al original, nunca superpuesto.

Rebajas no son saldos. Estos últimos afectan a productos estropeados y las rebajas, en cambio, significan simplemente que los artículos de temporada se venden con la misma calidad, pero a menor precio.

Los establecimientos pueden negarse a aceptar devoluciones o tarjetas de pago, pero siempre que se avise claramente mediante carteles en la tienda y siempre que no se dé otra información contradictoria.



garantías

La garantía protege al consumidor durante un periodo determinado frente a averías que puedan sufrir los productos que haya comprado, y cuyo origen sea un defecto de fabricación o una falta de conformidad del bien con el contrato.

La garantía de los productos que compramos está regulada por la Ley 23/2003, de 10 de julio, que se aplica a la compraventa de bienes muebles destinados al consumo privado. Algunos establecimientos mejoran esta garantía mínima legal con condiciones más favorables al consumidor, la llamada garantía comercial.

La garantía no siempre debe figurar por escrito en todas nuestras compras. La Ley establece esta obligación sólo en el caso de productos de naturaleza duradera. Para evitar problemas, es recomendable guardar siempre el tique de compra.

La Ley 23/2003, de 10 de julio, establece un plazo de garantía de 2 años si se adquiere un producto nuevo y, al menos, de 1 año si es de segunda mano. Durante ese



Si el consumidor manifiesta su falta de conformidad durante los seis primeros meses, corresponde al vendedor demostrar que el defecto no es de origen. Transcurrido ese periodo de tiempo, es el comprador el que tendrá que probar que el defecto es de origen.

plazo, en el caso de que el bien adquirido no se ajuste a lo ofertado o a lo que razonablemente puede esperarse de él, el consumidor tiene derecho a su reparación totalmente gratuita o a su sustitución. Esta última también será de carácter gratuito, pero no se aplica a los artículos de segunda mano.

Si la reparación o la sustitución no logran poner el bien en conformidad con el contrato, fueran imposibles o desproporcionadas o no se realizaran en un plazo razonable, el comprador podrá optar entre la rebaja del precio o la resolución del contrato.

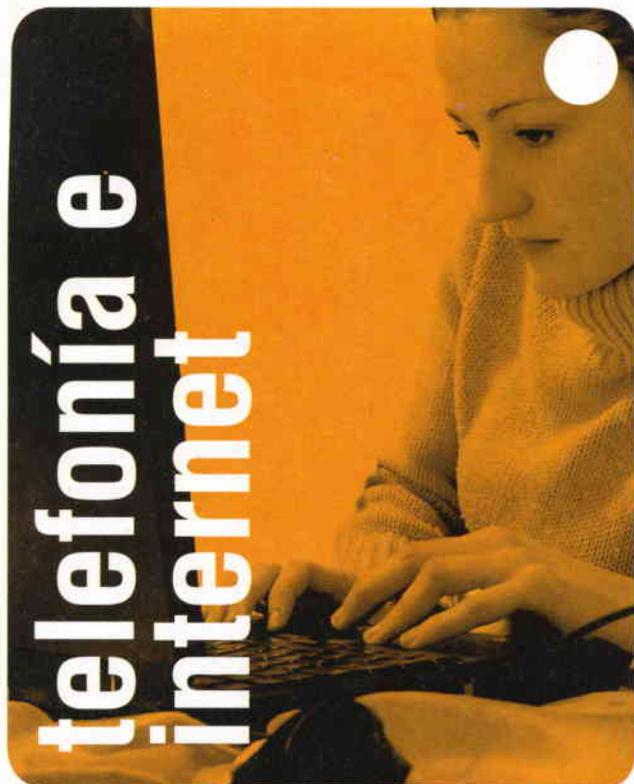
Suspensión del plazo

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

Según la Ley, 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.

Para obtener más información sobre garantías, puede acceder a Consumadrid, el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, en la dirección www.madrid.org de internet.

telefonía e internet



Las quejas sobre telefonía e internet acaparan la mayoría de las reclamaciones que llegan a las oficinas de consumo. Estas son las claves para contratar sin problemas:

Telefonía fija y móvil

Publicidad:

- Lea detenidamente la publicidad, especialmente en lo referente a los horarios en los que las llamadas serán más baratas.
- Recuerde que la publicidad es vinculante, es decir, que podrá exigir a la compañía operadora aquellas ofertas que publicite.
- Compare las ofertas de los diferentes operadores, teniendo en cuenta los precios y las condiciones ofrecidas.
- Tenga en cuenta el plazo de vigencia de las ofertas.

Si no está de acuerdo con parte de la factura, reclame contra ella y abone la que no presente problemas. Así evitará que le corten el servicio por impago total del recibo.

Puede contratar con más de un operador y realizar con cada uno el tipo de llamada que le interese (local, provincial, interprovincial, etc).

Independientemente del operador con el que contrate, **tiene derecho a conservar su número de teléfono (portabilidad)**. La solicitud de alta en otro operador supone automáticamente la solicitud de baja en el anterior. Desde que se pide, la portabilidad deberá ejecutarse, como máximo, en un mes.

Solicite siempre copia de su contrato por escrito. **Sólo en los primeros siete días desde la contratación se puede rescindir el contrato sin coste alguno**. De lo contrario, procedería una penalización por baja anticipada.

Si sufre una interrupción del servicio tiene derecho a ser indemnizado con arreglo al contrato suscrito.

Tiene derecho a una compensación en caso de sobrecarga de la red o de no alcanzarse la cobertura contratada.

La factura contendrá:

- La cuota de abono, que es fija y que se paga por anticipado (mensualmente o bimensualmente) por el servicio contratado (línea, terminal, instalación, etc.), independientemente de su uso.
- El consumo correspondiente a las llamadas realizadas con anterioridad, distinguiéndose las llamadas locales, provinciales, interprovinciales e internacionales, así como las efectuadas a móviles y las de tarificación adicional (números 800...).

Si a causa de algún problema, usted deja de abonar algún recibo, sepa que el operador tiene derecho a suspenderle el servicio manteniéndole todas las llamadas entrantes, así como las salientes de servicios de urgencia durante días, y, posteriormente, a interrumpirle el servicio.

El consumidor tiene derecho a solicitar que el servicio telefónico sea suspendido de forma temporal, siempre que sea por un período superior a quince días e inferior a tres meses.

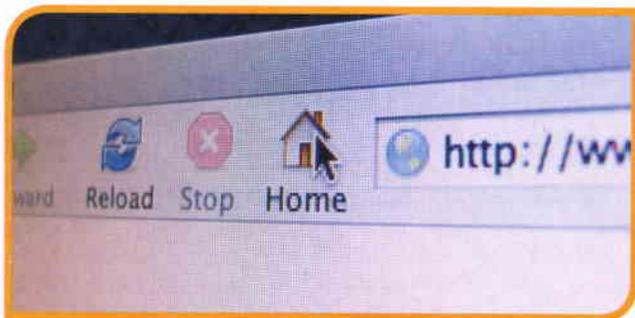
Los terminales de teléfono tienen una garantía legal mínima de dos años.

Si contrata un servicio de telefonía fija, tiene derecho a disponer de una guía telefónica con todos los teléfonos fijos de su ámbito territorial, independientemente de la compañía que preste el servicio.

Baja del servicio:

- Puede darse de baja en cualquier momento aunque en el contrato se haga constar un periodo mínimo de permanencia (eso sí, si se da de baja antes de cumplirse ese plazo, puede ser objeto de penalización).
- Deberá solicitar la baja con una antelación mínima de quince días. El operador debe darle un número de referencia que permitirá verificar el día de la solicitud de baja.

Telefónica debe instalar la línea fija en un plazo máximo de 60 días, o trasladarla en el mismo plazo (siempre que no se solicite conservar el número de teléfono).



Los usuarios podrán darse de baja en cualquier momento, avisando con quince días de antelación al operador. No obstante, si se hace antes del plazo fijado en el contrato puede conllevar penalizaciones.

Internet

Contrato: exija que el plazo prometido u ofertado por el operador para proveer el acceso al servicio figure en él. Los operadores suelen mantener diversas modalidades de acceso, algunas con **velocidades mínimas garantizadas**: verifique la existencia de este dato. Y compruebe si se detallan posibles indemnizaciones por interrupciones o suspensiones temporales del servicio.

Deberá vigilar y exigir a su operador de internet **que la velocidad de acceso se mantenga alrededor, como mínimo, del 80% de lo contratado**.

Si el operador desea introducir **modificaciones en el contrato**, deberá comunicarlas al usuario con una antelación mínima de un mes.

Si su operador de internet no se hace responsable de faltas de conexión por avería interponga una reclamación contra él, salvo que la avería haya afectado también al servicio telefónico. Reclame entonces al operador telefónico si fuera distinto del primero.

Si la solicitud de baja tiene como motivo un deficiente servicio, hágalo constar expresamente en la comunicación, precisando las deficiencias y las fechas o periodos en que se produjeron.

Si ha cambiado de operador y éste se comprometió a darle de baja con la anterior compañía, verifique esa baja y la fecha con el primer operador para evitar facturaciones por ambas empresas.

Recuerde que **el impago del servicio de internet** únicamente puede dar lugar a la suspensión del servicio. El operador no podrá suspender el servicio telefónico si se paga la parte de la factura referida a las llamadas telefónicas.

Para navegar con seguridad

- Las mejores contraseñas son generadas automáticamente y tienen una longitud de, al menos, 8 caracteres combinándose letras y números sin corresponder a palabras identificables.
- Si accede a internet, especialmente sin la tecnología ADSL, debe desconfiar de la publicidad en páginas web en las que se ofrezcan gratuitamente servicios que normalmente son de pago. No ejecute archivos desconocidos.
- Verifique regularmente el número por el cual se va a conectar a internet y mire si se corresponde con el contratado.
- Lea atentamente los posibles mensajes del navegador de internet (avisos de descarga de archivos que pueden cambiar la conexión, nivel de seguridad de las páginas visitadas, etc.).
- Compre sólo en páginas seguras, que muestran un candado cerrado en la parte inferior del navegador.

Reclamaciones

En caso de tener problemas relativos a las telecomunicaciones (telefonía, internet, televisión por cable...) se deben seguir estos pasos:

1. Formular una reclamación ante la compañía, preferiblemente por escrito y de forma que quede constancia de su recepción (burofax, fax con acuse de recibo, etc). Si la respuesta no le satisface, o ha transcurrido un mes sin ella, podrá emplear las siguientes vías.

2. Si la empresa reclamada está adherida al sistema arbitral de consumo, puede pedir un arbitraje en cualquier junta arbitral de la Comunidad de Madrid (ver listado en la página 49) y a través del Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, en www.madrid.org. En dicha web y en el teléfono 012 puede consultar qué empresas participan en el sistema arbitral.

3. Si no desea acudir a la vía arbitral o la empresa no está adherida a ella, puede **dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información -Setsi-** (Teléfono 901 33 66 99), en un plazo de 3 meses desde que recibió la respuesta del operador o desde que finalizó el plazo para responder.

4. Si lo prefiere, puede presentar la queja ante la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, que la remitirá a la Setsi.



compra de vivienda

La compra de una vivienda es probablemente la inversión más importante que hace la mayoría de consumidores a lo largo de su vida, por lo que antes de decidirse conviene seguir unos consejos.

Consejos generales

- Hay que **pensar detenidamente lo que se necesita** antes de comprar.
- Leer detenidamente toda la documentación antes de firmar nada.
- Si hay algún aspecto de los documentos que no se entiende, conviene solicitar tiempo para estudiarlo y **consultar con un experto**.
- Solicitar el **título de propiedad**.
- Comprobar la titularidad de los terrenos y de la vivienda (si ya está edificada), cargas y afecciones de los

Chequee que existe Licencia de Primera Ocupación, que es el documento administrativo que acredita la idoneidad del edificio para su uso como vivienda. Sin él no podrán contratarse los servicios básicos (luz, agua, etc.).

mismos, y en qué terrenos se va a edificar en caso de compra sobre plano. Si el vendedor no proporciona esta información, puede solicitarse nota simple en el Registro de la Propiedad.

- Pedir el **plano de la vivienda y la memoria de calidad**.
- Asegúrese de si es una vivienda libre o de promoción pública.
- Guarde toda la publicidad.
- Compare las **ofertas de préstamo hipotecario de diferentes entidades** bancarias.
- Recuerde que los acuerdos verbales no pueden ser exigidos en caso de incumplimiento. **El comprador no está obligado a subrogarse en el préstamo hipotecario solicitado por el constructor** para la financiación de la construcción de la vivienda, ni debe correr con los gastos de cancelación de la misma.
- La promotora está obligada a la división horizontal de la vivienda, pero no está obligada a redactar los estatutos de la comunidad de propietarios ni a constituirlos.

Si **la fecha de entrega** de la vivienda figura en el contrato, la empresa está obligada a cumplirlo.

Defectos de construcción

Cómo actuar: Una vez firmadas las escrituras y entregadas las llaves, el propietario deberá comprobar si existe algún

defecto en la vivienda. Si los hubiera, deberá comunicarlo a la empresa mediante un escrito certificado o burofax dándole un plazo para la contestación y la subsanación de dichos defectos. Si la empresa no se hace cargo, el propietario deberá solicitar las hojas de reclamaciones a la empresa, que rellenará en los locales de la promotora o constructora, y una vez cumplimentadas, firmadas y selladas por el consumidor y por la promotora / constructora, ésta se quedará con la copia rosa y el consumidor con la verde y la blanca (que deberá remitir a la oficina de consumo de su municipio o a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid junto con la copia del contrato de compra-venta del piso, memoria de calidades y fotocopia del escrito o burofax enviado, comenzando así el trámite de la reclamación).

Garantías

La Ley de Ordenación de la Edificación fija unos **plazos temporales de garantía para cada tipo de vicio o defecto de construcción:**

- Anual, sobre vicios o defectos de ejecución que afecten a elementos de terminación o acabado de obra (visibles).
- Tres años por vicios o defectos de instalaciones (luz, agua, gas...) que ocasionen el incumplimiento de los requisitos de habitabilidad.
- Diez años (o quince, según el caso y el Art. 1.591 del Código Civil) sobre los vicios o defectos que afecten a la cimentación, soportes, vigas, forjados, muros de carga u otros elementos estructurales que comprometan la resistencia mecánica y estabilidad del edificio.

Plusvalía y otras cuestiones

El pago del Impuesto Municipal sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, o **plusvalía**, corre a cargo del vendedor.

Las constructoras suelen exigir el **pago de un plus al comprador que desea hacer reformas sobre las**



características de una vivienda (por ejemplo, eliminar puertas, alisar paredes, eliminar sanitarios...). La cuantía de dicho plus o la posibilidad de que el consumidor se quede con los elementos eliminados es algo que deben pactar ambas partes.

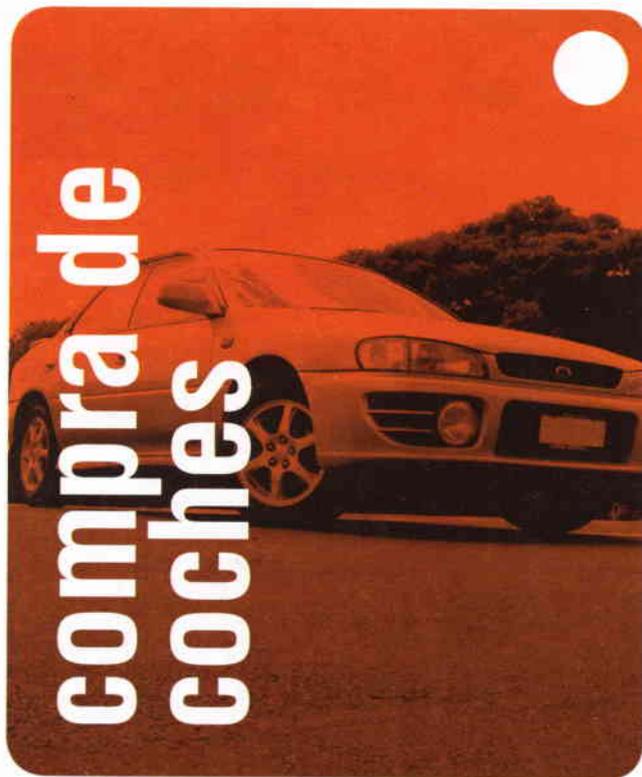
Las agencias inmobiliarias registradas en el Colegio de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria (APIS) tienen regulado el **porcentaje máximo que se pueden llevar como comisión por la venta** de una vivienda (entre un 3% y un 10%). Si no pertenece al colegio, el porcentaje es libre.

Más información

La información sobre vivienda de estas páginas se refiere sólo a compra de vivienda libre de nueva construcción. Puede encontrar **más información en Consumadrid, el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, en www.madrid.org.**

Desde el portal puede descargarse la Guía para Adquirir y Alquilar una Vivienda, que también está disponible en las sedes de las oficinas municipales de consumo y en las oficinas de la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid.





Compra de vehículo nuevo

Todos los establecimientos dedicados a la venta de vehículos deben tener **carteles con información sobre las emisiones de CO2** e informar sobre el consumo de combustible de cada modelo.

Esos carteles también deben informar de los horarios de atención al público y de la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de los clientes.

Junto al contrato se entregarán al consumidor obligatoriamente el documento de financiación (si se opta por financiar la compra), la garantía (de un mínimo de dos años), el manual del fabricante y, si el consumidor entrega un vehículo propio como parte del precio, justificante de dicha entrega.

Garantías en el caso de los vehículos nuevos: se aplica la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo (ver páginas 8 y 9), que contempla una garantía de dos años.

Antes de decidir la compra de un vehículo, es importante pensar en las necesidades personales, las emisiones de gases, gasto de combustible, etc.

Compra de vehículo de segunda mano

Para comprar un vehículo de segunda mano **puede acudir a establecimientos específicos o a particulares**. En el primer caso, la compra viene amparada por el Decreto 68/2003, de mayo, por el que se regula el derecho a la información de los consumidores en la compraventa de vehículos usados en la Comunidad de Madrid. Por ello, si surge algún problema se podrá presentar la reclamación gratuitamente en los organismos de defensa de los consumidores, mientras que la compra a un particular se regulará por el Derecho Civil Común, siendo los tribunales los encargados de decidir ante cualquier problema que pudiera surgir.

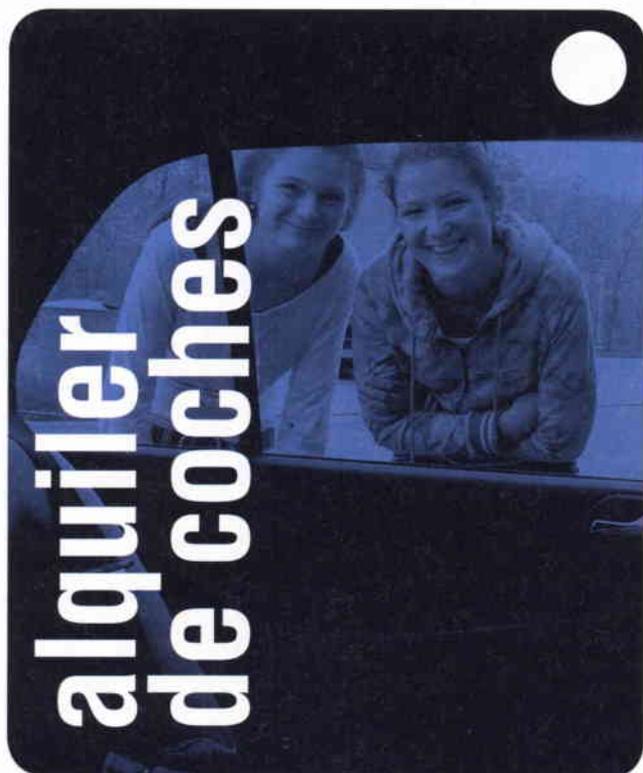
En el primer caso, la garantía no podrá ser inferior a un año y en el segundo la acción para demandar se extingue a los 6 meses, contados desde la entrega del vehículo al comprador.

Antes de comprar un coche de segunda mano hay que ver si ha pasado la ITV (si tiene más de cuatro años) y si está al corriente de pago en el Impuesto Municipal de Vehículos de Tracción Mecánica.

Sería conveniente que un especialista de confianza comprobara el estado de conservación del vehículo.

Consumidor y vendedor podrán pactar la realización de un diagnóstico del estado del vehículo por un taller elegido por ambos (los gastos son a cargo del consumidor). Si el vendedor no aceptase, la garantía legal cubrirá averías posteriores.

Los defectos visibles (arañazos, neumáticos en mal estado, etc.) no tienen garantía.



Tenga en cuenta que algunas empresas exigen una antigüedad determinada en el permiso de conducción o una edad mínima.

El contrato debe formalizarse por escrito y en él deben figurar los datos correspondientes a la empresa y el consumidor contratante, el plazo por el que se alquila el vehículo, la matrícula del vehículo arrendado y el precio, con inclusión de cualquier carga o gravamen.

Los precios son libres, pero deben estar a la vista del público mediante carteles, que deben detallar el precio de cada servicio, con inclusión de toda carga o gravamen; los descuentos que le sean aplicables, y suplementos o incrementos eventuales por operaciones complementarias o especiales.

Los precios pueden comprender otros conceptos como:

- El alquiler por día o kilómetros recorridos.
- Los seguros que se contraten además del obligatorio.



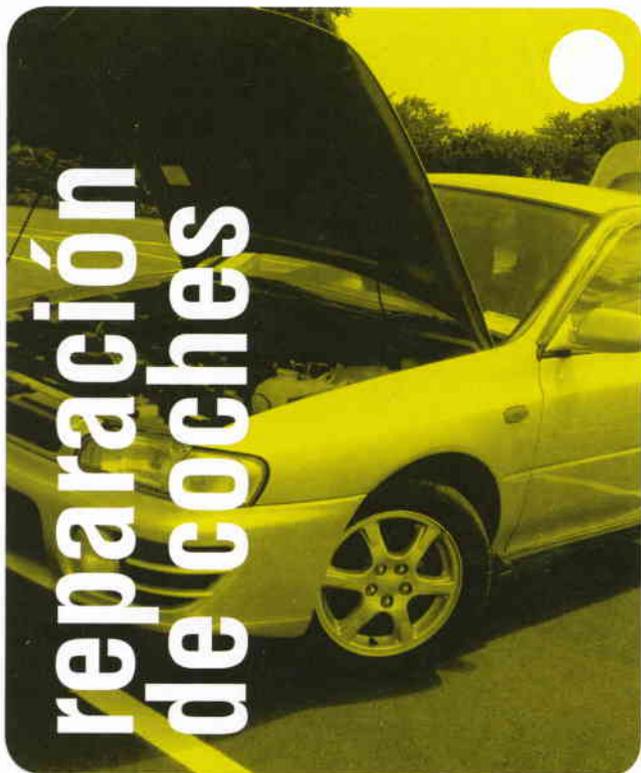
- Entrega en lugar distinto a aquél en donde se ha recogido el vehículo.
- El precio por coste de combustible, en caso de que el coche se haya entregado con el depósito lleno y se devuelva en otras condiciones. Es conveniente, no obstante, devolver el coche en las mismas condiciones en que se le entregó y conservar los tiques de repostaje.

Recomendaciones

- Asegúrese de que el vehículo está en perfectas condiciones, libre de desperfectos tanto en el exterior como en el interior.
- Lea detenidamente el contrato y llévelo siempre en el vehículo; de esta manera, evitará sorpresas en el momento de la facturación.
- Asegúrese de que dispone de todos los elementos obligatorios que marca la normativa de seguridad vial, como chalecos reflectantes, luces de recambio, rueda de repuesto, triángulos...



Si quiere más información sobre la compra, el alquiler y la reparación del automóvil, puede descargarse del Portal del Consumidor, en www.madrid.org, la guía editada por la Dirección General de Consumo.



Los talleres de reparación de vehículos automóviles deben exhibir carteles con aspectos como los precios por hora de trabajo, horario, etc.

Derechos del consumidor:

- Derecho a un resguardo de depósito.
- Derecho a un presupuesto por escrito, que tendrá una validez de 12 días. Si renuncia a la confección de un presupuesto, dicha renuncia deberá figurar expresamente con la frase "renuncio al presupuesto" firmada por el consumidor. Si decide no realizar la reparación, podrán cobrarle por la confección del presupuesto y deberán devolverle el vehículo en idénticas condiciones a las que fue depositado. El presupuesto hará las veces de resguardo de depósito si está debidamente firmado por el taller y el usuario.
- Si aparecen averías que no fueron detectadas para la confección del presupuesto, el taller deberá señalarlo



al consumidor en el plazo máximo de 48 horas especificándole su importe: únicamente se podrán reparar con consentimiento expreso del usuario.

- Las piezas de repuesto deberán ser nuevas y tener el mismo precio que el de venta al público. El taller podrá sustituir las piezas por otras de segunda mano si lo autoriza el consumidor. Las piezas sustituidas deberán serle entregadas al cliente.

El taller podrá cobrar **gastos de estancia** si, reparado el vehículo o efectuado el presupuesto, el consumidor no lo retira en tres días hábiles.

Factura

La factura debe tener las siguientes características:

- Estar sellada y firmada por el responsable del taller.
- Cada operación efectuada y su coste deben estar debidamente desglosados.
- Indicación del tiempo que se ha dedicado para cada operación, cuyo coste no debe ser superior al que conste en el cartel anunciador.
- Indicación de si se han utilizado piezas de repuesto y su precio.
- Al dorso de la factura deberá constar la garantía de la reparación efectuada.

Garantía

La garantía de la reparación tendrá una duración de tres meses o 2.000 Km. recorridos, salvo para los vehículos industriales, que será de 15 días o 2.000 Km. recorridos. La garantía se entiende total, incluyendo materiales y mano de obra.

La garantía de las piezas de repuesto nuevas es de dos años.

El organismo de la Comunidad de Madrid competente para llevar **el registro oficial de estos talleres** es la Dirección General de Industria (calle Cardenal Marcelo Spínola nº 14, edificio F4), que depende de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica.

servicios de asistencia técnica

Los servicios de asistencia técnica (SAT) se dedican a la reparación, instalación y/o mantenimiento de aparatos de uso doméstico. Los llamados 'servicios de asistencia técnica oficial de marca' no están obligados a la reparación de aparatos de marcas distintas a las que representan.

Todos los SAT deben exhibir los precios (por tiempo de trabajo, transporte y/o desplazamiento, y recargos por trabajos con carácter de urgencia o fuera de la jornada laboral) y el horario de los servicios usuales y especiales.

Cuando el consumidor deje el aparato en el SAT, **deberá recibir un resguardo** que incluya la descripción técnica del aparato, la fecha de recepción, el plazo previsto de entrega del presupuesto y/o del aparato ya reparado, etc.

El cliente tiene derecho a presupuesto previo escrito, cuya validez no será mayor de 30 días, y sólo tendrá que pagar por su elaboración cuando, tras pedirlo, no lo acepte. En ese caso, abonará el equivalente a 15, 30 o 60 minutos del valor de la hora de trabajo para pequeños aparatos,

Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses, siempre y cuando el aparato no sea manipulado por terceros y/o cuando la avería se produzca como consecuencia de un uso inadecuado.

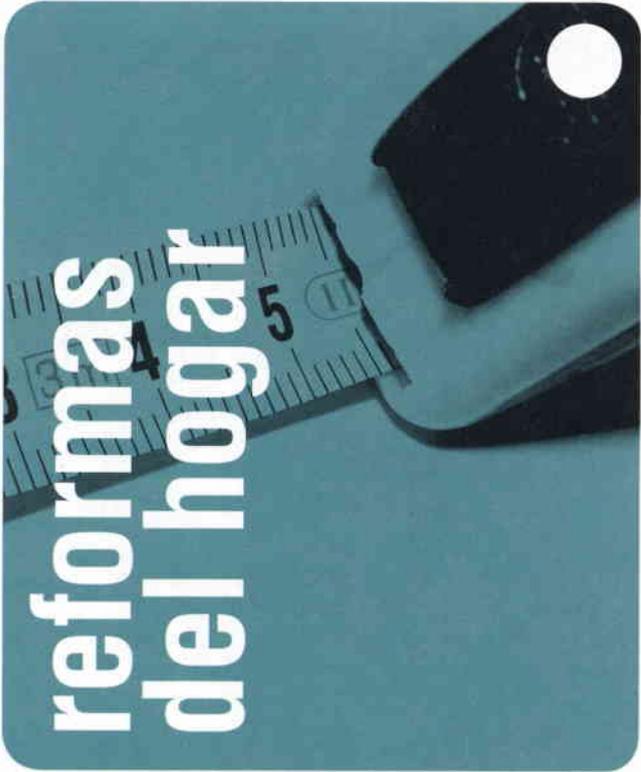
aparatos de línea blanca (frigorífico, horno...) y de línea marrón (televisores, dvds...), respectivamente.

Las averías o defectos ocultos que, eventualmente, puedan aparecer durante la confección del presupuesto o durante la reparación del aparato deben ser puestos en conocimiento del usuario a la mayor brevedad posible. En aquellos casos en que el usuario hubiera renunciado al presupuesto previo por escrito, el SAT deberá poner en conocimiento de aquél, en la forma que considere más conveniente, la existencia de la avería o defecto oculto siempre que la cantidad adicional que suponga esta nueva reparación no exceda del 10% del valor del aparato, cuando éste no exceda de 60,10 euros; 8% del valor del aparato, cuando esté comprendido entre 60,10 y 300,51 euros, o 6% del valor del aparato, cuando éste exceda de 300,51.

Las piezas de repuesto deberán servirse en un plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud para los aparatos de importación y no superior a quince días para piezas de aparatos nacionales.

Los SAT están obligados a dar servicio de piezas de repuesto durante al menos siete años para las funcionales, salvo en el caso cuyo precio de venta no supere los 60 €, que será de cinco años, y dos años para las estéticas, contados a partir del cese de la fabricación de ese modelo.

El cliente quedará obligado al **pago de gastos de almacenamiento** a partir del plazo de un mes de la fecha en que debiera haber recogido el aparato. El plazo empezará a contar desde que se comunique al interesado que el artículo está reparado y a su disposición. Eso sí, este recargo por almacenaje debe constar en la tabla de precios expuesta en el establecimiento.



reformas del hogar

Fontaneros, electricistas, carpinteros, albañiles... los profesionales que intervienen en las reformas del hogar son variados, pero todos deben cumplir con una serie de reglas encaminadas a proteger los derechos del consumidor. A continuación repasamos las principales claves que hay que tener en cuenta cuando se contrate este tipo de servicios.

Si solicita información, el profesional le deberá entregar una hoja informativa donde se especifiquen los precios aplicables por tiempo de trabajo y gastos de desplazamiento. Igualmente, se incluirán los precios de aquellos servicios ofertados, así como los recargos por trabajos urgentes o fuera de la jornada habitual.

Presupuesto

El consumidor tiene derecho a un presupuesto previo debidamente cumplimentado. En caso de que renuncie a él, el cliente firmará una orden de trabajo en la que escribirá de puño y letra la siguiente frase: Renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación.



Las variaciones del presupuesto (incluido el precio) deberán constar por escrito y ser aprobadas por el cliente.

Si no aceptase el presupuesto, le podrán cobrar el importe de elaboración, siempre y cuando antes le hayan informado de la obligación de su pago. Además, podrán cobrarle por los gastos de desplazamiento.

Otros aspectos

El responsable de una reforma es el autónomo o la empresa con el que se haya contratado y, por lo tanto, es a él a quien se debe reclamar en caso de problemas (aunque la empresa haya contratado, a su vez, a otro personal o empresa para hacer la obra).

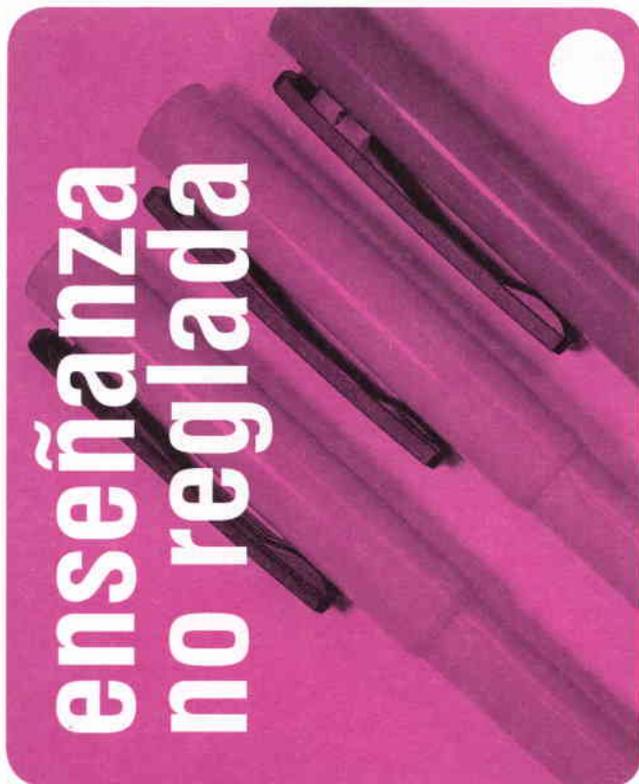
Si la persona contratada para realizar la reforma accede a reparar el desperfecto, debería dejarlo en iguales condiciones que en origen.

El tiempo de garantía del servicio prestado es el que le facilite la empresa y el tiempo de garantía de las piezas o materiales utilizados será de dos años si son nuevas y de un año si son usadas.

En las reformas, pueden utilizarse **materiales usados** con la conformidad del consumidor, es decir, si el cliente firma junto a la siguiente frase: Autorizo el empleo de materiales usados.

Puede **reclamar por demora en la finalización de la reforma** si la fecha aparece reflejada en el contrato, salvo que el prestador del servicio justifique la demora demostrando documentalmente que el retraso lo motiva un tercero.

Si quiere saber más sobre reformas del hogar, entre en el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, en www.madrid.org.



Desconfíe de la publicidad que indique que el título otorgado después de los estudios está reconocido por el Ministerio de Educación u organismo equivalente. Los centros de formación no reglada deben exhibir la leyenda siguiente: 'Enseñanzas que no conducen a la obtención de un título con valor oficial'.

Los tablones de anuncios de los centros deberán ser colocados en la zona de mayor tránsito y en ellos se informará, en castellano y en caracteres de tamaño no inferior a los 5 milímetros, de entre otras cuestiones lo siguiente:

- Razón y domicilio social de la persona física o jurídica titular o responsable del centro.
- Si el centro de enseñanza exige el precio total del curso por adelantado, al contado o mediante cualquier fórmula de financiación por el propio centro o por terceros.
- Horario de atención al público.
- La existencia o no de un período de desistimiento y, en su caso, plazo y forma de ejercitar este derecho.
- Adhesión al sistema arbitral y sus limitaciones.



➤ Una serie de leyendas obligatorias:

- «Las enseñanzas impartidas por este centro no conducen a la obtención de un título con validez oficial».
- «Los folletos o documentos informativos sobre los cursos impartidos, precios y modalidades de pago, así como los modelos de contratos utilizados por el centro, en su caso, están a disposición del público en...».

Si la información sobre los cursos se difunde a través de internet, u otros sistemas a distancia, ésta deberá recoger la misma información obligatoria que debe exhibirse en el tablón de anuncios de los centros de enseñanza presencial.

Derechos del alumno

El consumidor tiene derecho a **exigir un documento acreditativo del contrato realizado**, y del modo de financiación del curso, caso de haber optado por esta fórmula.

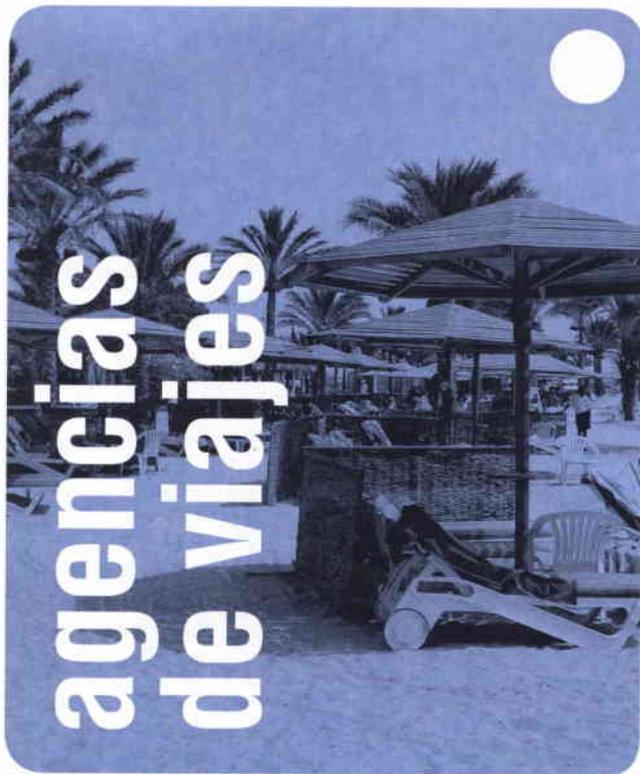
También tiene **derecho a desistir del contrato en el plazo de 7 días** en el caso de que se haya efectuado la contratación a distancia o fuera del establecimiento.

El contrato deberá estar redactado de forma clara, concreta y sencilla. Si la contratación se efectúa a través de internet, el centro de enseñanza deberá confirmarla inmediatamente después de recibir la aceptación del consumidor. Además, el centro deberá remitir al alumno copia del contrato en el plazo más breve posible.

Forma de pago

Si **el pago del contrato** se efectúa mediante una fórmula de financiación aplazada, el centro deberá entregar al alumno la documentación acreditativa, así como los datos de la entidad financiera.

Los centros están obligados a entregar factura, recibo o justificante de pago, así como a expedir certificaciones sobre el rendimiento y grado de aprovechamiento si el alumno así lo solicita.



Antes de contratar o utilizar cualquier servicio turístico, compruebe que la empresa está autorizada y que el servicio se corresponde con la publicidad ofertada; exija la entrega por escrito de toda la información detallada relativa al contrato del viaje, y pida información de las posibilidades y consecuencias de la cancelación del contrato.

Al contratar, suscriba el contrato por escrito; exija la entrega de los títulos, bonos y demás documentos de los servicios contratados, y compruebe que el contenido de la documentación se corresponde con los servicios contratados.

Una vez prestados los servicios, conserve toda la documentación en aras a justificar una reclamación (factura, tique, contrato, catálogo publicitario...).

Por regla general, **los precios no pueden ser modificados**. No obstante, el contrato puede contemplar cláusulas que permitan variaciones en el precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e

No se podrán aumentar los precios en los 20 días anteriores a la fecha del viaje.

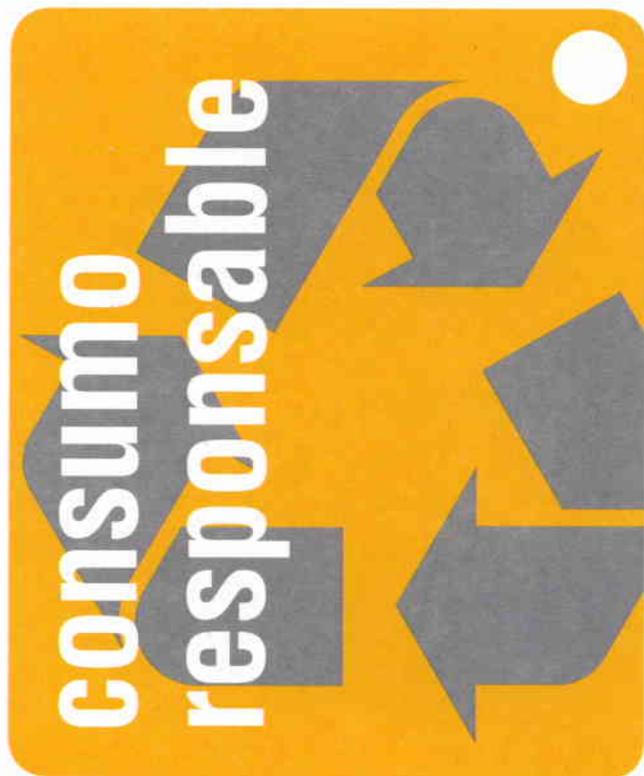
impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.

Se entiende por viaje combinado aquel que sobrepasa las veinticuatro horas o incluye una noche de estancia, y que incluye, al menos, dos de los siguientes servicios: transporte, alojamiento y otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

Penalizaciones que tiene el contratista de un viaje combinado en caso de incumplimiento de contrato: 5% del precio total si el incumplimiento ocurre entre los 2 meses y 15 días de la salida; 10% si es entre los 15 y los 3 días antes de la salida, y 25% si ocurre 48 horas antes.

Cuando se dé un incumplimiento durante un viaje combinado, éste intentará ser solucionado con medidas que no impliquen aumento del 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.





Dentro del consumo responsable se incluye la capacidad de una familia o de un consumidor de gestionar su presupuesto de forma que sus gastos se adapten a sus ingresos. En caso de que el consumidor no pueda hacer frente a sus gastos mensuales normales durante un periodo prolongado de tiempo, estaremos ante una situación de **sobreendeudamiento**

Antes de comprar un bien o servicio que suponga una carga importante en el presupuesto familiar, es conveniente evaluar previamente las consecuencias sobre el presupuesto y **asegurarnos de que seguimos con un margen suficiente para hacer frente a imprevistos.**

Los gastos no deben superar los ingresos.

Planificar los gastos (autocontrol). Para ello, es recomendable **elaborar un presupuesto mensual** para saber cuál es nuestro margen de maniobra: primero se computan los ingresos y luego se van descontando cada uno de los gastos previstos ese mes.

El consumo responsable pasa por ejercer un consumo sostenible y respetuoso hacia el medioambiente. Para ello, lo más evidente es evitar el derroche, es decir, compra y gastar sólo lo que realmente necesitamos.

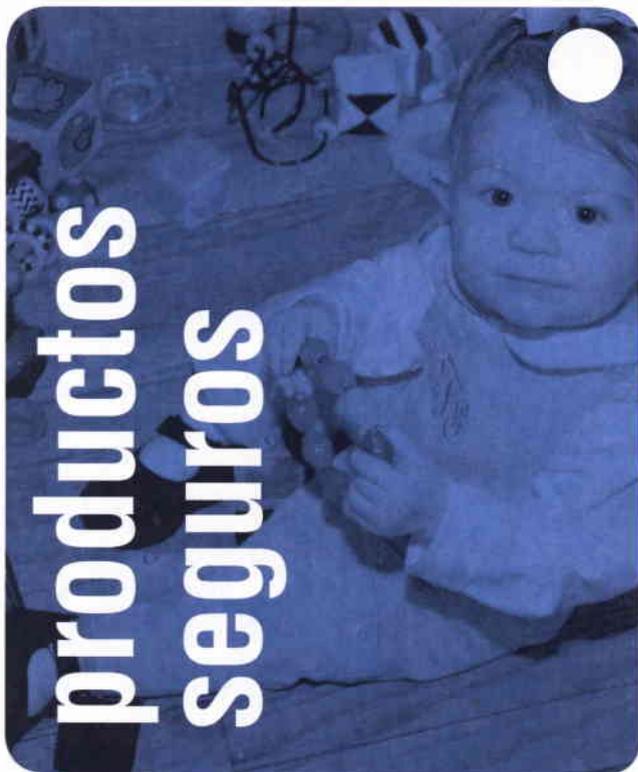
Por otro lado, **si separamos la basura** para facilitar el reciclaje podemos evitar gastos innecesarios de recursos naturales y energía, y reducir el volumen de residuos y la contaminación.

No obstante, es muy importante que, además de apoyar los sistemas de reciclaje, reduzcamos el consumo de envases (comprando productos con envases mínimos) y reutilicemos todos los artículos que podamos.

Otras maneras de ejercer un consumo responsable son:

- No utilizar productos de usar y tirar si no es imprescindible.
- Moderar el uso de papel de aluminio y plástico para envolver.
- Preferir siempre un envase de vidrio (reciclable 100%) a uno de metal, y uno de papel a uno de plástico.
- Los envases familiares son preferibles a los envases individuales.
- Debemos evitar los envases duplicados: tubos envueltos en cajas, envases de plástico envasados en cajas de cartón...
- Usar pilas recargables o productos que no las usen.
- Reutilizar las bolsas de plástico como bolsas de basura.
- Llevar nuestras propias bolsas a la compra.
- Reutilizar cajas, sea cual sea su material, para otros usos a los que estaban en principio destinadas.

En casa se pueden aplicar otras medidas útiles, como encender sólo las luces necesarias y usar técnicas de aislamiento térmico incorporando a los cerramientos (muros, suelos, ventanas...) materiales que reduzcan las pérdidas de calor en invierno y eviten que entre en verano, ahorrando en calefacción y aire acondicionado.



La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, en colaboración con los ayuntamientos, vigila el mercado para evitar la venta de productos peligrosos.

Existen varias formas de detectar un producto peligroso. Las vías de detección más habituales son las siguientes: campañas de inspección y control llevadas a cabo periódicamente por los organismos de consumo, comunicaciones que realizan otros organismos, e información que puedan aportar los propios productores o distribuidores, quienes al realizar sus controles internos de calidad y detectar alguna incidencia que afecte a la seguridad de los consumidores informan de las medidas adoptadas a la Administración y a los consumidores.

Cuando se detecta un artículo inseguro, se procede a su **retirada del mercado**. Muchos son interceptados antes de que se pongan a la venta.

La Comunidad de Madrid emitió 76 alertas de productos peligrosos en 2005 al resto del país y de la Unión Europea

Desde ahora, ya se pueden consultar las alertas de productos inseguros en el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, en www.madrid.org

y retiró más de un millón doscientas mil unidades. Es la comunidad autónoma más activa en la red de alertas.

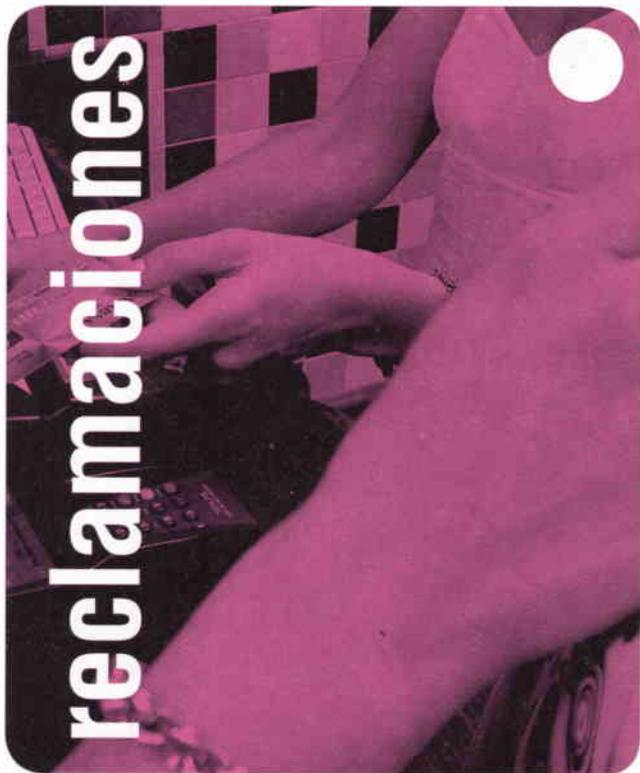
Entre los productos objeto de alerta figuran juguetes, artículos de puericultura lámparas, electrodomésticos, vehículos, etc.

Si ha comprado cualquiera de estos productos, no lo use: reclame al establecimiento en que lo compró.

Consejos para la compra y uso seguro de productos:

- a. Antes de adquirir un artículo, compruebe que en el etiquetado figura un responsable del producto y sus señas completas en la Unión Europea.
- b. Lea detenidamente las instrucciones de uso y las advertencias de seguridad, que deben estar en español.
- c. En el caso de juguetes y aparatos eléctricos, compruebe la existencia del marcado CE, que acredita que el producto cumple con la normativa europea.
- d. Si tuviera un incidente con algún producto, comuníquelo al servicio municipal de consumo de su ayuntamiento o a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid.





Si a pesar de haber seguido todos los consejos que le hemos dado en esta guía tiene usted algún problema con un empresario y quiere presentar una reclamación, siga los siguientes pasos:

- **Hable con el empresario** para tratar de llegar a un acuerdo amistoso.
- **Si no es posible el acuerdo, pida la hoja o el libro de reclamaciones.**
- Si no ha sido posible obtener la hoja de reclamaciones, presente su queja por cualquier otro medio en la oficina municipal de información al consumidor (OMIC) de su ayuntamiento o en la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid (los teléfonos de contacto figuran al final de la guía).

Qué debe contener una reclamación:

- Nombre, dirección, teléfono y DNI del reclamante.

●
Guardé todas las facturas, tickets, contratos, publicidad y demás documentación que le entreguen cuando compre un producto o contrate un servicio. Y asegúrese de que constan por escrito todas las ofertas, promesas y regalos que le ofrecen.

- Nombre, dirección y, si lo conoce, NIF del reclamado.
- Relato claro y sucinto de los hechos que motivan la reclamación y solicitud que efectúa.
- Fotocopia de la documentación relacionada con el asunto que reclama.

Para que una reclamación tenga viabilidad, los hechos que describe han de ser comprobables y justificables.

La reclamación permite que las Administraciones de consumo puedan mediar entre el consumidor y el empresario para que ambos intenten llegar a un acuerdo, que no siempre se da.

Otra vía de solución, que está en auge, es **el arbitraje**. En la Comunidad de Madrid hay más de 14.000 empresas adheridas voluntariamente a este sistema que funciona como un procedimiento extrajudicial y gratuito que termina en un laudo de obligado cumplimiento para las partes (dispone de más información sobre arbitraje en las páginas 42 y 43 de esta guía).

Recuerde que si cuenta con firma electrónica, también puede efectuar su queja desde el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, en www.madrid.org.

Reclamaciones de sectores concretos

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid tramita todas las reclamaciones que le son presentadas por parte de los consumidores. Parte de ellas son gestionadas y resueltas directamente por este órgano y otras son canalizadas a otros organismos con competencias propias en ciertas materias. A continuación se listan algunos de esos organismos, a los que el consumidor puede acudir directamente.

ALIMENTACIÓN E HIGIENE ALIMENTARIA

Dirección General de Salud Pública y Alimentación de la Comunidad de Madrid
Consejería de Sanidad y Consumo
C/ Julián Camarillo, 4. Edificio B, 3ª planta
28037 Madrid. Teléfono: 91 400 00 00

AVIACIÓN CIVIL

Dirección General de Aviación Civil
Servicio de Inspección y Relaciones con Usuarios
Sección de Atención al Usuario
Ministerio de Fomento
Paseo de la Castellana, 67. Despacho A-259
28071 Madrid
Teléfonos: 91 597 83 21 o 91 597 72 31
Fax: 91 597 83 00 o 91 597 86 43
Correo: pasajeros.aereo@fomento.es

BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Servicio de Reclamaciones del Banco de España
Alcalá, 48. 28014 Madrid
Teléfono: 913386530

EMPRESAS DE SUMINISTROS (GAS, AGUA, ELECTRICIDAD...)

Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid
Consejería de Economía e Innovación Tecnológica
C/ Cardenal Marcelo Spínola, 14. Edif. F-4
28016 Madrid
Teléfonos: 91 580 21 00, 91 580 21 11 y 91 420 64 62

HACIENDA

Oficina del Defensor del Contribuyente
Consejería de Presidencia
Comunidad de Madrid
Gran Vía, 18-5º. 28013 Madrid
Teléfono: 91 720 93 78
Correo: defensor.contribuyente@madrid.org

SEGUROS

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
Ministerio de Economía
Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid
Teléfono: 91 339 70 00
Servicio de Reclamaciones: 902 19 79 36

SERVICIOS AEROPORTUARIOS

Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA)
Dirección de Operaciones y Sistemas de Red
División de Servicios Aeroportuarios
Ministerio de Fomento
C/ Peonías, 2. 28042 Madrid
Correo: servicios-aeroportuarios@aena.es
Teléfono: 902 404 704

SISTEMA SANITARIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Defensor del Paciente. Consejería de Sanidad y Consumo
C/Alcalá 21, 8ª planta. 28014 Madrid
Teléfono: 91 360 57 34
Fax: 91 522 81 72
Correo: defensor.paciente@salud.madrid.org

TELEFONÍA FIJA, MÓVIL E INTERNET (ver páginas 10 a 15)

TRANSPORTE TERRESTRE

Juntas Arbitrales de Transporte de la Comunidad de Madrid
Dirección General de Transportes
Consejería de Transportes e Infraestructuras
C/ Orense, 60. 28020 Madrid
Teléfonos: 91 580 29 58/83
Fax: 91 580 29 12
Correo: juntas.arbitrales@madrid.org

Metro de Madrid

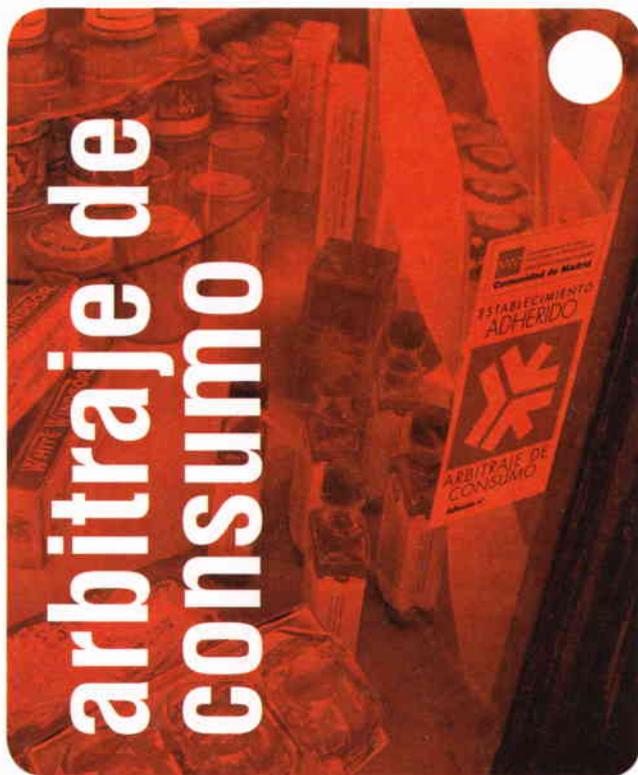
C/ Cavanilles, 58. 28007 Madrid
Reclamaciones: 902 44 44 03

Consortio Regional de Transportes

Plaza del Descubridor Diego de Ordás, 3. 28003 Madrid
Teléfonos: 91 580 35 90-42 60

TURISMO (ALOJAMIENTO, AGENCIAS DE VIAJES, RESTAURACIÓN...)

Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid
Consejería de Economía e Innovación Tecnológica
C/ Príncipe de Vergara, 132. 5ª planta. 28002 Madrid
Teléfono: 91 580 22 00
Información de turismo: 902 100 007
Fax: 91 564 34 85



El arbitraje de consumo es un procedimiento gratuito y extrajudicial de resolución de conflictos que gestiona la Administración. Una vez estudiado cada caso, el colegio arbitral (en el que hay un vocal de los empresarios y otro de los consumidores) emite un laudo (una especie de sentencia) que es de obligado cumplimiento para las partes (reclamante y reclamado).

Para que se ponga en marcha el procedimiento, el consumidor debe solicitarlo por escrito. Los impresos pueden ser facilitados por las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC), las asociaciones de consumidores, las juntas arbitrales de consumo y el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo. También puede obtener el formulario entrando en el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, en www.madrid.org.

El arbitraje se aplica a conflictos con **empresas que se hayan adherido voluntariamente** a este sistema (en la



Junta Arbitral Regional de la Comunidad de Madrid hay más de 14.000), pero también a reclamaciones puntuales contra empresas no adheridas que acepten canalizarlas por esta vía.

Las empresas adheridas exhiben en sus escaparates, publicidad y páginas web el símbolo naranja reproducido en esta página, que supone una garantía añadida al servicio que prestan.

Puede consultar si una empresa está adherida al sistema arbitral en el Portal del Consumidor, en www.madrid.org.

El arbitraje refuerza la **calidad del servicio** que las empresas prestan a los clientes.

El sometimiento de un conflicto a arbitraje impide acudir a la vía judicial.

No podrán ser objeto de arbitraje de consumo las cuestiones siguientes:

- Aquellas en las que ya exista una resolución judicial firme y definitiva.
- Cuando se hayan producido daños para la salud o muerte.
- Cuando existan indicios de delito.
- Cuando deba intervenir el Ministerio Fiscal.
- Cuando la discusión afecte a materias sobre las que las partes no tengan poder de disposición.
- Cuando la parte reclamante carezca de capacidad de obrar o de representación legal.
- Arbitrajes laborales.



tribunales

Muchos consumidores acuden a las oficinas de consumo para pedir la **reparación de daños y perjuicios**, pero ésta es una cuestión sobre la que sólo pueden decidir los tribunales de justicia (los arbitrajes de consumo también pueden emitir laudos en este sentido, pero sólo en casos en los que se den pruebas suficientes y en los que las empresas estén adheridas a arbitraje). Otros casos, como aquellas reclamaciones en las que exista indicio de delito, son competencia exclusiva de los tribunales de justicia.

Reclamar individualmente

- a. Si Vd. reclama **por una cuantía inferior a 900 euros**, podrá interponer una demanda en su propio nombre, sin necesidad de ser asistido por abogado ni procurador. Se recomienda que fundamente debidamente la demanda adjuntando la documentación en que base su petición.
- b. Si la cuantía por la que Vd. reclama es **superior a 900 euros** e inferior a 3.000 su demanda se tramitará mediante el llamado juicio verbal; y si es superior a 3.000

euros se tramitará por medio de un juicio ordinario. En ambos casos será necesario acudir representado por un procurador de los tribunales y asistido por un abogado en ejercicio. Vd. podrá solicitar que ambos le sean nombrados de oficio y litigar por el sistema de justicia gratuita en el caso de que su salario sea inferior al doble del salario mínimo y carezca de otros bienes.

En todo caso, se recomienda que, antes de entablar ninguna acción legal, se asesore en el **Servicio de Orientación Jurídica existente en los Juzgados de la calle Capitán Haya nº 66 de Madrid**.

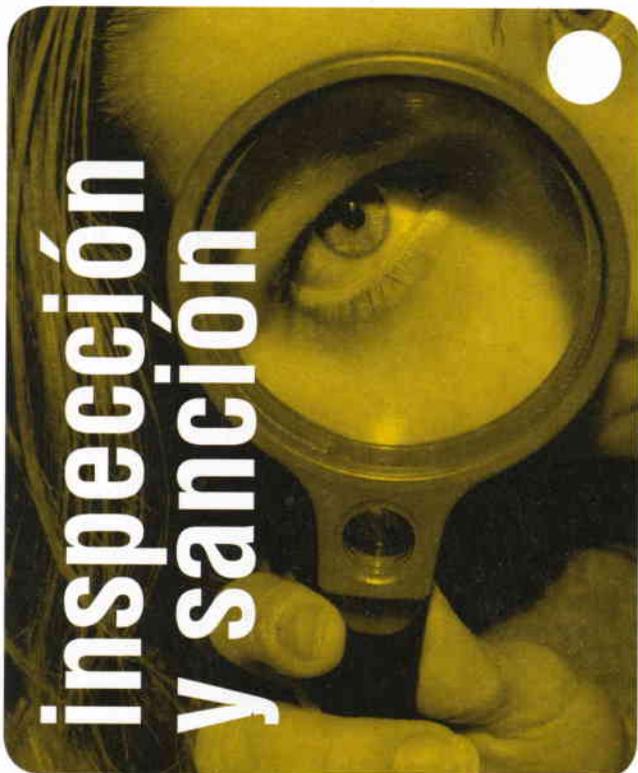
Reclamar a través de una asociación de consumidores y usuarios

Los procedimientos serán los mismos que los citados pero con la salvedad de que estas asociaciones gozan, por ley, del beneficio de justicia gratuita, con lo que los costes se abaratan.

Demandas colectivas

Son aquellas en las que está involucrado **un colectivo de consumidores afectado por conductas lesivas para sus intereses como cláusulas abusivas, publicidad engañosa...** En estos casos, el colectivo afectado puede dirigirse, entre otros, a los siguientes organismos, a fin de que interpongan la correspondiente demanda judicial: el Fiscal, el órgano competente en materia de consumo de su comunidad autónoma, las asociaciones de consumidores y el Instituto Nacional de Consumo (para cuestiones que trasciendan al territorio de una comunidad autónoma).

Una vez interpuesta la demanda, el juez hará un llamamiento público, para que puedan personarse en el juzgado que corresponda todos aquellos consumidores afectados por la práctica empresarial denunciada. Cabe, incluso que, dictada sentencia, en algunas ocasiones, puedan beneficiarse de ella otros consumidores, aún cuando no figuren desde un principio como demandantes, siempre que demuestren que no han podido efectuar la demanda en el momento anterior a la apertura del procedimiento judicial.



Las Administraciones de consumo desarrollan la función inspectora para controlar si los productos y servicios se adecuan a la legalidad en cuanto a características técnicas, de seguridad y comerciales y si se ajustan a las descripciones que de ellos se hace en su presentación y publicidad, así como si su precio se corresponde con el realmente ofertado.

Las actuaciones inspectoras pueden desarrollarse **como consecuencia de reclamaciones de consumidores** y campañas de oficio diseñadas por la Administración.

Si se observa la existencia de una infracción administrativa, se incoa el correspondiente expediente, que puede terminar en una sanción. **El consumidor no forma parte de dicho expediente, aunque tiene derecho a ser informado de su iniciación y de la resolución.**

El empresario tiene derecho a defenderse y a ver, en cualquier momento, el expediente administrativo para aportar las pruebas que considere más convenientes para el caso.



Las sanciones no pueden reparar los daños individuales producidos a un consumidor concreto. Para lograr esa compensación individual, el consumidor deberá ir a los tribunales de justicia.

El fin inmediato de las sanciones es disuadir al empresario de que continúe con determinado tipo de prácticas lesivas para los intereses del consumidor.

Las infracciones pueden ser consideradas leves, graves o muy graves. El tipo de infracción se determina teniendo en cuenta circunstancias tales como el número de consumidores afectados, la lesión económica producida y el beneficio ilícito obtenido, etc. pudiendo variar la cuantía de la sanción desde 300 a 601.012,104 euros, en función de su calificación.

Si el consumidor ha interpuesto una demanda judicial contra la empresa, siempre puede pedir como prueba, por medio de un juez o tribunal, el expediente administrativo si entiende que ello le favorece.



más información

Las siguientes entidades pueden ayudarle a canalizar un problema de consumo. En la página 50 se incluye un diagrama que describe las diversas vías que puede recorrer una reclamación para que sea resuelta.

D. General de Consumo de la Comunidad de Madrid

C/ Ventura Rodríguez, 7-4ª planta. 28008 Madrid.
Presentación de reclamaciones: lunes a viernes, 9-14 h.
Fax: 91 580 33 39 Correo: consultas.consumo@madrid.org
Información y atención al Consumidor: 012
Web: www.madrid.org (seleccione Portal del Consumidor).

Oficinas de información al consumidor

Ajalvir	918843328	Mejorada del Campo	916791338
Alcalá de Henares	918771730	Moralzarzal	918427910
Alcobendas	916637001	Móstoles	916647623
Alcorcón	916648269	Navalcarnero	918101391
Algete	916280871	Parla	916986711
Aranjuez	918922442	Pinto	912483800
Arganda del Rey	918711344	Pozuelo de Alarcón	914522726
Boadilla del Monte	916349300	Rivas-Vaciamadrid	916602717
Brunete	918159066	San Agustín de	
Ciempozuelos	918930004	Guadalix	918418002
Collado Villalba	918499800	San Fernando	
Colmenar Viejo	918459919	de Henares	916737462
Coslada	916278258	San Lorenzo	
El Escorial	918901080	del Escorial	918903644
Fuenlabrada	916497023	San Martín de la Vega ..	918946111
Galapagar	918582298	San Sebastián de	
Getafe	912027963	los Reyes	916537429
Hoyo de Manzanares	918567451	Sevilla la Nueva	918130232
Humanes de Madrid	914982049	Torrejón de Ardoz	916566969
Las Rozas	916402900	Torrelodones	918562146
Leganés	912489732	Torremocha del	
Madrid	010	Jarama	918430019
Majadahonda	916349107	Tres Cantos	912938057
Mancomunidad		Valdemoro	918099890
Henares-Jarama	916278262	Villanueva de la Cañada ..	918117315
Mancomunidad		Villanueva del Pardillo ..	918100929
suroeste de Madrid	918141621	Villaviciosa de Odón	916219163

Asociaciones de consumidores registradas en la Comunidad de Madrid

AACCU. Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de Madrid	91 531 01 46
ADICAE. Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros	91 540 05 13 - 26
AUSBANC CONSUMO. Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios	91 541 61 61
CECU-MADRID. Confederación de Asociaciones, Consumidores y Usuarios	91 364 02 76 y 91 364 05 22
EUROCONSUMO. Unión de Consumidores Europeos-Comunidad de Madrid	91 310 23 95
FRAVM. Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid	91 725 29 09
FUCI-CICM*. Fed. de Usuarios Consumidores Indep. de la C. de Madrid	91 564 63 03 y 91 564 01 18
OCU. Organización de Consumidores y Usuarios	91 300 91 54
UCE. Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid	91 713 07 70
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 Alcalá de Henares, Informacu Móstoles, Informacu Moncloa, Informacu Norte, Informacu Chamartín, Edefa y La Defensa de Leganés.

Juntas arbitrales

COMUNIDAD DE MADRID (Instituto Regional de Arbitraje de Consumo)	91 420 57 25
AYUNTAMIENTO MADRID	91 588 83 71
AYUNTAMIENTO ALCALÁ DE HENARES	91 877 17 30
AYUNTAMIENTO ALCOBENDAS	91 663 70 01
AYUNTAMIENTO GETAFE	91 202 79 63
MANCOMUNIDAD DE LA ZONA HENARES-JARAMA	91 627 82 00

diagrama de las reclamaciones

