

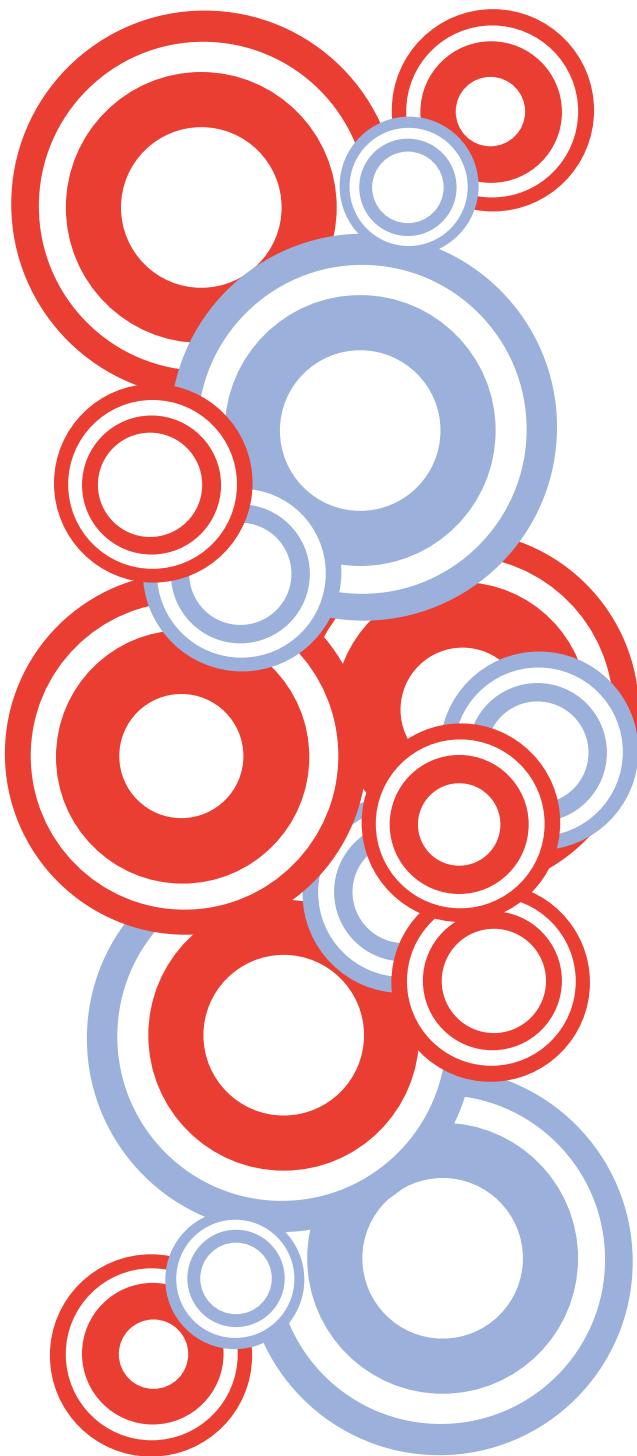


consumidor:  
conoce tus  
derechos



CM  
ConsuMadrid  
Comunidad de Madrid

Dirección General de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA



## índice

Información general .....	4
La liberalización energética: gas y electricidad.....	8
Nuevas Tecnologías y Telefonía .....	12
Garantías .....	20
Viajes .....	24
Servicios de asistencia técnica.....	28
Reformas del hogar .....	30
Compra de coches .....	32
Reparación de coches .....	34
Compra de vivienda .....	36
Enseñanza no reglada .....	40
Productos seguros .....	42
Cómo reclamar .....	44
Más información .....	49

# 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 y animarle a utilizar las vías puestas a su disposición para hacerse oír si se encuentra con alguna situación que considere injusta.

Las propuestas, consejos y advertencias que leerá en estas páginas le orientarán sobre el ejercicio de sus derechos, pero en la mayoría de las ocasiones seguramente no tendrá que llegar a aplicar estas pautas porque nuestros comerciantes y empresarios madrileños buscan la satisfacción del consumidor para hacer de él un cliente habitual.

## 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**.

Al entrar a un establecimiento a comprar, **asegúrese de los medios de pago que aceptan**.

**Si paga con tarjeta**, exija la comprobación de su identidad y firma mediante la petición de DNI.

**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.
- 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. Además, cualquier recibo, tique, etc. será crucial para apoyar cualquier queja que necesite formular.

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

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

**Pida la hoja o el libro de reclamaciones**, que el establecimiento está obligado a tener y debe facilitárselo gratuitamente. Si la empresa se niega a dárselo, solicite la asistencia de la policía local para que levante acta del hecho. Dispone de más información sobre cómo reclamar en las páginas 44 a 48 de esta guía.

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

Un establecimiento, aun cuando admite **la devolución de los productos**, puede excluir algunos, como la ropa interior, los vestidos de fiesta y los 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 ello:

- **Repare en las cualidades reales** y la parte de fantasía del objeto que se anuncia. Intente descubrir por qué le llama la atención: 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, con la aprobación de la nueva Ley de Modernización del Comercio, las tiendas tienen libertad para determinar su horario de apertura y cierre, tanto en días laborables como en los festivos permitidos. Se establecen 22 días festivos al año.

Existen determinados establecimientos con plena libertad horaria: las llamadas tiendas de conveniencia, es decir, las que tienen una superficie inferior a 500 m<sup>2</sup>, 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 comercios están obligados a exhibirlos, con el IVA incluido. Esto también se aplica a los productos de los escaparates. Se deben indicar los medios de pago admitidos.

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 extravió 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 período determinado.

## Rebajas



Durante el período 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.

# la liberalización energética: gas y electricidad



Desde el año 1998 el mercado español de la energía está en un proceso de liberalización que permite a los consumidores **escoger su suministrador de gas y de electricidad**.

## La liberalización energética: gas y electricidad

Además, a partir del 1 de julio de 2008, el usuario puede **elegir el tipo de tarifa** de gas que desea y, desde el 1 de enero de 2009, la eléctrica, escogiendo entre la denominada Tarifa de Último Recurso (T.U.R.), regulada por el Gobierno, o la opción de pactar libremente el precio con el suministrador.

### El sector del gas

Desde el 1 de julio de 2008 el gas natural **sólo puede ser suministrado al consumidor por las empresas comercializadoras** y no por las distribuidoras como hasta entonces.

Los consumidores a quienes suministraba un distribuidor a través de un contrato a tarifa pasaron a contratar el suministro con una empresa comercializadora de su elección. Los que no optaron por integrarse en el mercado libre pasaron automáticamente a la Tarifa de Último Recurso (T.U.R.) y su contrato se traspasó a la comercializadora del mismo grupo que les distribuía gas.

**En el mercado libre**, consumidor y comercializadora firman un contrato que debe recoger todas las condiciones del suministro, como la seguridad, la calidad, la continuidad del servicio, la facturación, las causas de rescisión, los mecanismos de arbitraje, si los hay, así como cualquier otra circunstancia de interés.

**En la Tarifa de Último Recurso (T.U.R.)** el contrato se formaliza siguiendo el modelo oficial y sus condiciones vienen, por tanto, predeterminadas. El ministerio competente en la materia publicará periódicamente las tarifas máximas que puedan cobrar las comercializadoras. **Este sistema desaparecerá totalmente en el año 2010** y todos los consumidores se integrarán en el mercado libre.

En el caso de los gases licuados del petróleo (GLP: gas butano y gas propano), los precios de la venta a granel están liberalizados desde 1998. Los envasados (bombonas) de más de 8 kg tienen todavía un precio regulado hasta la liberalización total del año 2010.

**Todas las instalaciones de gas tienen que ser sometidas a controles de seguridad.** En el caso del gas canalizado cada 5 años lo realizará la empresa suministradora y su coste será asumido por el consumidor. En el caso del gas GLP, la revisión debe realizarla el usuario, contratando un instalador autorizado, cada 5 años.

## El sector eléctrico

**A partir del 1 de enero de 2009**, desaparecen las tarifas reguladas que fija el Gobierno y el suministro eléctrico, como el de gas canalizado, debe contratarse a través de una empresa comercializadora.

El consumidor puede acogerse al mercado libre o a la Tarifa de Último Recurso (T.U.R.). Existe, además, la **tarifa social** (Tarifa S), a la que se pueden acoger los contratos de viviendas habituales con potencia contratada inferior a 3 kw e instalación de ICP (Interruptor de Control de Potencia).

En el mercado libre, los precios y las condiciones se fijan libremente entre las partes, que quedan reflejados en un contrato. En la Tarifa de Último Recurso (T.U.R.), las autoridades reguladoras determinan los derechos y obligaciones de las partes y los precios máximos.

**El consumidor tiene derecho a cambiar de tarifa, modalidad de aplicación y potencia contratada** pero no puede repetir los cambios hasta que haya pasado un año desde la última modificación, salvo que las partes lo acuerden de otro modo.

Como ajuste previo a la liberalización del sector, **las suministradoras han suprimido las tarifas nocturnas y se ha creado la Tarifa de Discriminación Horaria**. Este sistema tiene nuevos tramos horarios: más horas valle (nocturnas), de 22:00 a 12:00 h., con un descuento del 47% sobre la tarifa normal; menos horas punta (diurnas), con un fuerte aumento del recargo, hasta un 35% más. Además, es obligatorio contratar la potencia máxima necesaria.

Otro ajuste necesario es la **instalación de nuevos contadores electrónicos**, que debe realizar la compañía pero cuyo coste es asumido por el titular de la instalación, bien mediante una amortización aplazada o bien alquilando del contador.

Las instalaciones eléctricas deben someterse a controles de seguridad, siendo responsabilidad del titular de la instalación, quien, para la revisión, debe contratar a un instalador autorizado. El consumidor tiene que revisar una vez al año el correcto funcionamiento de los aparatos que produzcan frío o calor.



# nuevas tecnologías



Las quejas sobre las nuevas tecnologías siguen acaparando la mayoría de las reclamaciones de los consumidores. Estas son algunas claves para evitar problemas:

## Televisión Digital Terrestre (TDT)

En el año 2012 las señales de televisión analógicas se dejarán de emitir en toda la Unión Europea. Es lo que se llama el **apagón analógico**. En España se ha adelantado al 3 de abril de 2010.

A partir de ese momento, para poder ver la televisión será indispensable disponer de un televisor con sintonizador digital incorporado o tener un **sintonizador de TDT** externo. Además, será necesario que la **antena, individual o colectiva, esté adaptada** para la recepción de las nuevas señales. Esta adaptación la puede realizar un instalador de telecomunicaciones autorizado.

Las desconexiones de los canales analógicos serán controladas por la Administración para que tengan el menor impacto sobre los usuarios. Para el día 3 de abril de 2010, las cadenas de ámbito nacional deben garantizar una cobertura de recepción de señal de TDT del 95 %.

## Telefonía fija y móvil

Los operadores de telefonía están obligados a informar a los consumidores sobre las condiciones de sus contratos, su identidad, los servicios que ofrecen, sus tarifas, los procedimientos de resolución de conflictos en caso de incumplimiento por una de las partes...

Tenga en cuenta las siguientes **recomendaciones**:

- **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 **puede exigir a la compañía operadora las 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**.
- Solicite siempre copia de su contrato por escrito. **Solamente en los primeros siete días desde la contratación se puede rescindir el contrato sin coste alguno**. De lo contrario, podría proceder una penalización por baja anticipada.

**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 cinco días. Revise que, efectivamente, se ha producido la baja del operador anterior.

Si no dispone de un terminal libre, no podrá utilizarlo con un operador diferente del suyo. Antes de darse de baja, solicite a su operador el **código para liberar el móvil (SIMLOCK)**. La compañía está obligada a facilitárselo gratuitamente, pero si tiene un contrato de permanencia por ese terminal que aún no ha vencido, le pueden penalizar al darse de baja anticipadamente.

**Si sufre una interrupción del servicio** tiene derecho a ser indemnizado con arreglo al contrato suscrito. En caso de **sobrecarga de la red**, tiene derecho a una compensación si no alcanzase la cobertura contratada.

**El consumidor puede solicitar que el servicio telefónico sea suspendido de forma temporal**, siempre que sea por un período no menor de un mes e inferior a tres meses.

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

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



#### La factura contendrá:

- La cuota de abono, que es fija y 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, las de tarificación adicional (números 800...) y las de conexión a internet.

El consumidor tiene **derecho a la desconexión** de determinados servicios como las llamadas internacionales y los servicios de tarificación adicional (800, 801, 802, 803, 804 y 805).

#### Baja del servicio:

Debe 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. No obstante, solicite la baja también por escrito y conserve copia.

#### Servicios de Tarificación Adicional

Son las llamadas que, a través de la marcación de un determinado código (803, 806, 807) permiten la prestación de un servicio de información o de comunicación predeterminado. Son **llamadas más caras de lo habitual** porque al precio del propio servicio telefónico se le añade el coste del servicio prestado. Al comienzo de la llamada, una voz informa de quién es el titular del número llamado, del precio máximo por minuto, incluidos los impuestos, y de si son servicios únicamente para adultos.

Los números que empiezan por 806, 807, 808 y 809 son de **acceso restringido**, por lo que el consumidor debe solicitar expresamente a la operadora que se le permita el acceso. Lo mismo sucede con el prefijo 907, que solamente es accesible a través de internet y su marcación está, por defecto, inhabilitada salvo petición del usuario.

Ante los problemas surgidos con este tipo de servicios se creó, a nivel estatal, la **Comisión de Supervisión del Servicio de Tarificación Adicional** y se aprobó un código de conducta que debe ser respetado por las empresas prestadoras de estos servicios.

## Otros números especiales

- **900.** Son gratuitos para el llamante.
- **901.** El coste de la llamada se comparte entre el llamante y el receptor.
- **902.** El coste íntegro lo paga el que llama. El precio es superior a una llamada metropolitana pero inferior a la interprovincial.
- **904.** La persona que realiza la llamada paga como si se tratara de una llamada provincial, cargándose el resto del importe de la llamada, si fuera superior, al receptor de la llamada.
- **905.** Son líneas de encuestas y de llamadas masivas. Su importe varía en función del dígito que siga al código.

## Mensajes de Telefonía Móvil: SMS

Los mensajes cortos son un útil sistema de comunicación, muy aceptado especialmente entre los jóvenes. Permite el envío de un mensaje escrito de forma instantánea a otro terminal móvil. Casi todas las compañías tienen tarifas muy atractivas para esta utilidad. Pero existen unos **sms con tarificación adicional**, que conllevan un servicio añadido (descarga de melodías, participación en un concurso...). El importe del mensaje se ve incrementado por el del servicio que se presta. La prestación de este servicio puede ser de **descarga única o por suscripción**. Los de suscripción suelen contratarse enviando un mensaje con la palabra "alta". Implican el pago de una cuota mensual y normalmente también una cuota adicional por cada mensaje recibido.

Las empresas que prestan estos servicios deben **informar del nombre de la compañía, del precio de los mensajes**, el número de atención al cliente, de si se trata de una descarga única o se contrata una suscripción y de la forma de darse de baja en caso de suscripción.

En la **factura**, se tiene que detallar tanto el coste del envío del mensaje como el coste de la prestación del servicio añadido y debe figurar la identificación del operador que presta el servicio. Si el consumidor decide no pagar el servicio de tarificación adicional por no estar conforme, **la operadora no puede suspenderle la línea ni el servicio de envío de mensajes**, si ha pagado por ello, únicamente el servicio concreto de tarificación adicional no pagado.

**Cualquier reclamación debe dirigirse contra los prestadores** de los números de tarificación adicional y no contra la operadora de telefonía.

## 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.

Si sufre interrupciones temporales en el servicio, tiene derecho a ser indemnizado de acuerdo a lo establecido en el contrato.

Conserve siempre contratos, facturas y reclamaciones. Si reclama por teléfono, apunte el número de referencia que debe facilitarle obligatoriamente el operador.

Debe 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**, debe comunicarlas al usuario con una antelación mínima de un mes.



Cualquier modificación o baja del contrato hágala a través de un medio, como el fax, que deje constancia de ello por escrito.

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

**El impago del servicio de internet** únicamente puede dar lugar a la suspensión de ese servicio. El operador no podrá cortar la línea si se ha pagado el resto de la factura.

#### Para navegar con seguridad:

- No ejecute archivos desconocidos y desconfíe de publicidad y correos desconocidos que puedan entrar en su buzón.
- Verifique si su conexión a internet se corresponde con la que ha 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, compruebe que la dirección empieza por <https://> o busque el candado o llave 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 recibir ninguna, puede emplear las vías que figuran a continuación.

**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. A través del Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, en [www.madrid.org](http://www.madrid.org) y del 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.

# garantías



La garantía de los bienes de consumo es un derecho que concede la ley al consumidor y que afecta a bienes destinados a su consumo privado. Durante un plazo que determina la ley, el consumidor puede exigir al vendedor (o, si lo prefiere, al fabricante, importador o distribuidor) la oportuna responsabilidad por la falta de conformidad del bien adquirido con el contrato, es decir, por los defectos e insuficiencias que pueda presentar.

**La garantía legal no se aplica** a las compraventas entre particulares, sujetas al régimen general del Código Civil. Tampoco se aplica a los bienes comprados por profesionales para integrarlos en su proceso productivo.

**Quedan incluidos** en el ámbito de aplicación de la ley los bienes muebles corporales nuevos y de segunda mano (por ejemplo, sofás, electrodomésticos, ropa...), así como el agua y el gas siempre que estén envasados (botellas de agua y bombonas de butano). Por el contrario, no se aplica a los inmuebles (vivienda), a la electricidad, ni a los bienes adquiridos mediante subasta judicial y administrativa.

Además de la garantía que impone la ley, el vendedor o el fabricante puede ofrecer voluntariamente una garantía comercial. Por ejemplo, puede dar más años de garantía o garantizar la devolución del bien en caso de que el consumidor cambie de idea.

Se exige el cumplimiento de la garantía **siempre que el bien adquirido no sea conforme a lo convenido**.

Por ejemplo, que el producto no sea apto para el uso al que está destinado; cuando presente unas prestaciones diferentes a las anunciadas; o que tenga defectos que hagan que el bien sea inútil o inadecuado para su uso.

**Si el consumidor manifiesta su falta de conformidad durante los seis primeros meses**, el vendedor debe atender las obligaciones de la garantía o, si no está de acuerdo, demostrar que el defecto no es de origen. Si el consumidor reclama después de los seis meses, es él quien debe demostrar que el defecto es de fabricación, para que se le aplique la garantía.

El **plazo de la garantía** es de dos años para los bienes nuevos. En los bienes de segunda mano, también se aplica este plazo como regla general, si bien se admite, si así se pacta expresamente, un plazo inferior, pero nunca menor a 1 año. Este plazo se suspende mientras dure la reparación del bien y comenzará a correr una vez reparado.

## Derechos del consumidor cuando el bien es defectuoso

En primer lugar, puede escoger entre que el vendedor le repare el bien o que se lo sustituya por otro igual. La elección está sometida a algunas condiciones. Así, no cabe la sustitución en el caso de bienes que no se puedan reemplazar por otro idéntico (por ejemplo, una obra de

arte o una joya original) ni en los de segunda mano; tampoco, cuando una solución resulte desproporcionada con respecto a la otra o sea imposible. Sea cual sea la opción, es siempre gratuita para el consumidor.

En segundo lugar, el consumidor puede exigir la rebaja del precio:

- Cuando no sea posible la reparación o la sustitución.
- Cuando después de reparado el bien, siga siendo disconforme con el contrato.
- Si la reparación y/o la sustitución no ha podido llevarse a cabo en un plazo razonable y sin inconvenientes para el consumidor.

Por último, el consumidor tiene la posibilidad de resolver el contrato, es decir, devolver el bien y que se le reembolse lo pagado, salvo que el defecto fuera de escasa importancia.

## Garantía comercial

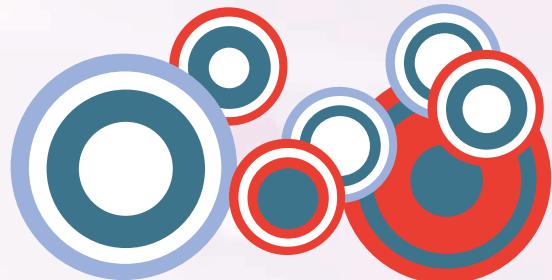
Además de la garantía que impone la ley, el vendedor o el fabricante puede ofrecer voluntariamente una **garantía comercial** que debe constar por escrito. Por ejemplo, puede proporcionar más años de garantía o garantizar la devolución del bien en caso de que el consumidor ya no desee lo comprado. Eso sí, en la garantía comercial, a diferencia de la legal, el vendedor o fabricante puede imponer determinadas condiciones, como gastos de desplazamiento o de mano de obra en la reparación a cargo del consumidor, etc., siempre que no se vulnere ninguna norma.

## Plazos para reclamar

- Cuando el consumidor observe que el bien es defectuoso, deberá comunicarlo al vendedor, de manera que quede constancia y en el plazo máximo de dos meses. Si el vendedor no cumple con su obligación de hacer efectiva la garantía, el usuario dispondrá de tres años para reclamarlo judicialmente.
- En caso de tener una garantía comercial, el consumidor dispone de seis meses para reclamar desde la finalización del período de garantía.

## Algunos ejemplos prácticos:

- 1.- Compré un teléfono y en el contrato de venta figuraba **una cláusula que me obligaba a renunciar a reclamar en caso de que el aparato fuera defectuoso**. ¿Es legal? Esa cláusula es nula, por lo que el consumidor puede ejercer sin problema su derecho a reclamar.
- 2.- Tengo un problema con un televisor en garantía y el técnico que me ha enviado el vendedor quiere cobrarme los **gastos por desplazarse a mi domicilio**. ¿Debo pagar? La reparación es gratuita, incluyendo gastos de desplazamiento.
- 3.- He comprado un vestido que tenía unas roturas, pero se trata del único que tenían en la tienda. ¿Qué solución tengo? Cuando, como en este caso, **la sustitución no es posible**, se tiene derecho a una rebaja en el precio o a la devolución del producto a cambio del dinero abonado.
- 4.- Compré un coche a un amigo y me está dando problemas... ¿Me puedo acoger a la garantía legal? No, ya que se trata de una **venta entre particulares**: el régimen al que queda sometido es el de saneamiento por vicios ocultos del Código Civil, que establece un plazo de seis meses para reclamar.
- 5.- El establecimiento no quiere hacerse cargo de los gastos de reparación de la lavadora, que está en garantía; así que he decidido pagarlos por mi cuenta. ¿**Cómo puedo reclamarle** esas cantidades que he pagado? Acudiendo a una oficina de consumo y formalizando una reclamación o solicitud de arbitraje. También puede ir a los Tribunales. Si la cuantía de la reclamación no excede de 900 euros puede iniciar una reclamación judicial sin necesidad de abogado ni procurador.



# viajes



## Avión

Según el nuevo reglamento europeo en materia de aviación civil, que entró en vigor el 1 de noviembre de 2008, **las compañías aéreas están obligadas a facilitar el precio total del billete**, incluidas tasas y otros recargos, en sus ofertas. En relación a otros conceptos, como seguros opcionales o penalización por sobrepeso de equipaje, deben informar claramente del importe. Según la normativa, **el precio final debe llevar incluido el equipaje del pasajero**.

Sin embargo, algunas compañías no informan adecuadamente y **cobran por este concepto**. Ante esta circunstancia, se puede exigir a la compañía un recibo donde figure ese concepto cobrado y **presentar una reclamación** ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea o ante las autoridades de consumo de la comunidad autónoma correspondiente.

Tenga en cuenta que el **máximo peso permitido, en la mayoría de compañías, es de 20 kg**, en clase turista, y 30, en superiores.

El **equipaje de mano no puede sobrepasar ciertas dimensiones ni contener líquidos** (gel, lociones, pasta de dientes, cremas...) si no van en envases de 100 ml como máximo introducidos en una bolsa de plástico transparente y con sistema de apertura y cierre. Únicamente se permiten sin restricciones los que impliquen necesidades médicas o de alimentación especial, como la infantil.

Si usted se encuentra con la **cancelación de su vuelo o con 'overbooking'**, sepa que la compañía debe ofrecerle la posibilidad de devolverle el billete o llevarle hasta el destino por otro medio de características similares, bien lo más rápido posible o bien en la fecha que a usted le convenga. Además, debe indemnizarle en función del tipo de vuelo de que se trate, a no ser que se haya avisado a los pasajeros con suficiente antelación.

Si lo que sufre es un **retraso en su vuelo** y esa demora es de más de cinco horas, usted puede pedir que se le reembolse el billete. En el caso de que el tiempo de espera sea menor, se le compensará con asistencia y alojamiento en función del tipo de vuelo que sea.

## Tren

**Si el tren llega con retraso a su destino**, el usuario tiene derecho a una indemnización que oscila entre el 25% y el 100% del billete, en función del tiempo de demora. Si se trata del AVE, se devolverá el precio del billete íntegro cuando el retraso sea superior a 5 minutos, por ser la política comercial de la empresa.

**El usuario es responsable de su equipaje** y debe responder por cualquier daño o pérdida, a no ser que se haya facturado (sólo en líneas de alta velocidad), en cuyo caso la empresa debe pagar una indemnización.



## Agencias de viaje

**Antes de contratar o utilizar cualquier servicio turístico**, compruebe que la empresa está autorizada. Exija la entrega de un contrato por escrito, así como de toda la información detallada referente a su viaje, y pida información de las posibilidades y consecuencias de la cancelación del contrato. Conserve toda esa documentación y también los recibos de pago con el fin de justificar una posible reclamación (factura, tique, contrato, publicidad...).

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 lo acordado.

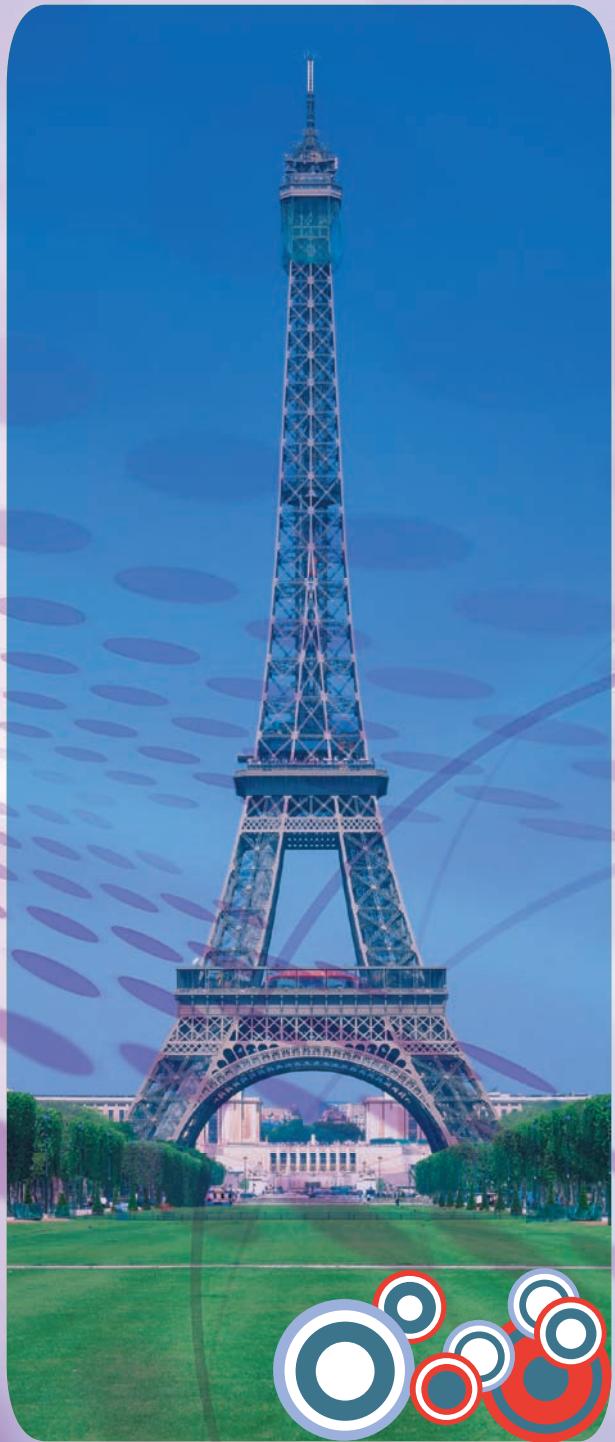
No olvide que **algunos países exigen la reserva del hotel o el billete de ida y vuelta** para poder acceder a sus territorios. Verifique que tiene toda la documentación en regla (pasaporte, tarjeta sanitaria...).

Por lo general, **los precios no pueden ser modificados**. No obstante, el contrato puede contemplar cláusulas que permitan variaciones únicamente en el precio de los transportes, el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.

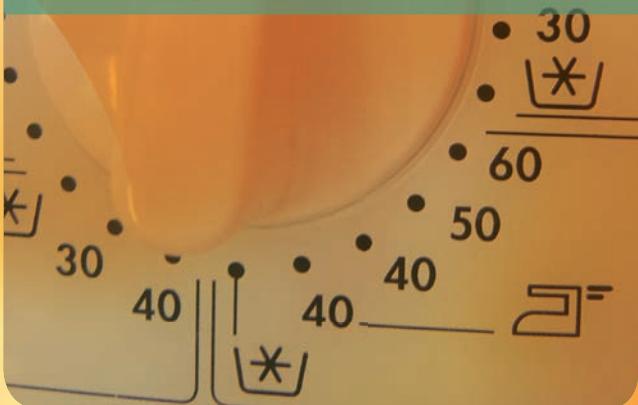
No se podrán aumentar los precios en los 20 días anteriores a la fecha del viaje.

**La agencia de viajes debe asumir indemnizaciones en caso de incumplimiento de contrato:** un 5% del precio total si el incumplimiento se da dentro de los 2 meses y 15 días antes de la salida; 10% si es entre los 15 y los 3 días y 25% si ocurre 48 horas antes.

Cuando el **incumplimiento se dé durante un viaje**, la agencia intentará solucionarlo con medidas que no impliquen aumento del precio, devolviendo la diferencia si las nuevas condiciones son inferiores. Si el consumidor decide no continuar el viaje, la empresa debe proporcionarle un medio de transporte para regresar sin coste adicional.



# servicios de asistencia técnica



**Los servicios de asistencia técnica (SAT) se dedican** a la reparación, instalación y 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 desplazamiento, así como los 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 deja el aparato en el SAT, **debe recibir un resguardo** con la descripción técnica del aparato, la fecha de recepción, el plazo previsto de entrega del presupuesto o del aparato ya reparado, etc.

**El cliente tiene derecho a un presupuesto previo** escrito, cuya validez mínima será de 30 días, y sólo tiene que pagar por su elaboración en el caso de que, después de haberlo pedido, no lo acepte. En esta situación,

## Servicios de asistencia técnica

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

tendrá que abonar el equivalente a 15, 30 o 60 minutos del valor de la hora de trabajo en función de si se trata, respectivamente, de pequeños aparatos, aparatos de línea blanca (frigorífico, horno...) o aparatos de línea marrón (televisores, dvds...).

**Las averías o defectos ocultos** que, eventualmente, puedan aparecer durante la confección del presupuesto o durante la reparación del aparato deben comunicarse al usuario a la mayor brevedad posible. Si el usuario ha renunciado al presupuesto previo por escrito, el SAT debe informarle de la existencia de la avería o defecto oculto, si la cantidad adicional que supone la nueva reparación no excede de los siguientes baremos: el 10% del valor del aparato, cuando ese valor no supere los 60,10 euros; el 8% del valor del aparato, cuando esté comprendido entre 60,10 y 300,51 euros; o el 6% del valor del aparato, cuando sea más de 300,51. Si se superan estos límites, se debe ofrecer al usuario la elaboración de un nuevo presupuesto.

**Las piezas de repuesto** deben servirse en un plazo máximo de un mes desde la fecha de solicitud, en el caso de aparatos de importación, y no superior a quince días, en las piezas de aparatos nacionales.

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

El cliente está obligado a **pagar gastos de almacenamiento** a partir de un mes desde la fecha en que debería haber recogido el aparato. El plazo empezará a contar desde el momento en 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



En cualquier momento puede surgir la necesidad de hacer una reparación en el domicilio. El propietario debe saber que todos los profesionales que realizan reformas, independientemente de su especialidad, deben cumplir con una serie de normas para garantizar sus derechos como consumidor. Es aconsejable seguir unas pautas con el fin de no recibir desagradables sorpresas.

**Si solicita información**, el profesional debe entregarle una hoja informativa donde se especifiquen los precios desglosados por tiempo de trabajo y los gastos de desplazamiento. Igualmente, se incluyen los precios de los 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 debe firmar 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) deben constar por escrito y ser aprobadas por el cliente.

En el presupuesto deben aparecer los datos de la empresa contratada, los materiales que se van a utilizar, la fecha de finalización del servicio, el precio de la mano de obra, el tipo de obra que se va a realizar, la forma de pago y el IVA, principalmente.

**Si no acepta el presupuesto**, le pueden cobrar el importe de elaboración, siempre y cuando antes le hayan informado de la obligación de este pago. Además, pueden cobrarle por los gastos de desplazamiento.

## Otros aspectos

**El responsable de una reforma** es el autónomo o la empresa con el que se ha contratado y, por lo tanto, es ante 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).

**El tiempo de garantía del servicio** prestado es el que facilita la empresa y el tiempo de garantía para las piezas o materiales utilizados es de dos años si son nuevas y de un año si son usadas. Exija la factura para posibles reclamaciones.

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". No olvide que los materiales no pueden ser cobrados por encima del precio que pagó el técnico.

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 ese retraso demostrando documentalmente que está motivado por causas ajenas.

# compra de coches



## Compra de vehículo nuevo

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

Todos los establecimientos dedicados a la venta de vehículos deben tener **carteles con información sobre las emisiones de CO<sub>2</sub>** e informar sobre el consumo de combustible de cada modelo.

**Junto con el contrato se deben entregar obligatoriamente al consumidor** 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, el justificante de esa entrega.

**Garantías en el caso de los vehículos nuevos:** se aplica 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.

Examine la letra pequeña de las ofertas y promociones. En algunas, los detalles que no se destacan en la publicidad encarecen sobremanera el precio final del vehículo.

## 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. Así, si surge algún problema se puede presentar la reclamación gratuitamente en los organismos de defensa de los consumidores. La compra a un particular se regula por el Derecho Civil Común, siendo los tribunales los encargados de decidir ante cualquier problema que pueda surgir.

**Si se compra en un establecimiento específico, la garantía** no puede ser inferior a un año. En el caso de compra a un particular la acción para demandar se extingue a los 6 meses, desde la entrega del vehículo al comprador.

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

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

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

# reparación de coches



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

Si usted avisa a una grúa, **exija la hoja informativa**, en la que puede ver los precios y comprobar que está autorizada oficialmente para dar ese servicio. En el caso de que los gastos corran a cargo del seguro, deben entregarle una orden de servicio, que sustituye al presupuesto.

## Derechos del consumidor:

- Derecho a un **resguardo de depósito**.
- Derecho a un **presupuesto por escrito**, que tendrá una validez mínima de 12 días. Si renuncia a la confección de un presupuesto, debe quedar expresado con la frase "renuncio al presupuesto" acompañada de la firma del consumidor. Si decide no realizar la reparación, pueden cobrarle por la confección del presupuesto y deben devolverle el vehículo en las mismas condiciones en

las que se depositó. El presupuesto hace 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 debe comunicárselo al consumidor en un plazo máximo de 48 horas especificándole su importe: únicamente se pueden reparar con consentimiento expreso del usuario.
- **Las piezas de repuesto deben ser nuevas** y tener el mismo precio que el de venta al público. El taller puede sustituir las piezas por otras de segunda mano si lo autoriza el consumidor. Las piezas sustituidas deben ser entregadas al cliente.

El taller puede 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.
- Mostrar cada operación efectuada con su coste debidamente desglosado.
- Indicar el tiempo que se ha dedicado para cada operación, cuyo coste no debe ser superior al que conste en el cartel anunciador.
- Especificar si se han utilizado piezas de repuesto y su precio.
- Hacer constar la garantía de la reparación efectuada al dorso de la factura.

## Garantía

La garantía de la reparación tiene una duración de **tres meses o 2.000 km recorridos**, salvo para los vehículos industriales, que es de 15 días o 2.000 km recorridos. Se entiende que la garantía es total e incluye 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, Energía y Minas.

# 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 no hay que precipitarse en su adquisición.

## Consejos generales

- Analizar, planificar y estructurar necesidades 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**.
- Pedir el **título de propiedad**.
- Comprobar la titularidad de los terrenos y de la vivienda (si ya está edificada), las cargas y afecciones que

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.).

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

- Pedir el **plano de la vivienda y la memoria de calidad**.
- Asegurarse de si es una vivienda libre o de promoción pública.
- Guardar toda la publicidad: es vinculante.
- Comparar las **ofertas de préstamo hipotecario de diferentes entidades** bancarias y hacer cuentas para evitar caer en sobreendeudamiento.
- 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.
- En el contrato debe figurar la fecha de entrega de llaves. Es recomendable pactar una cláusula penal para el caso de retraso de la entrega.

## Defectos de construcción

**Cómo actuar.** Una vez firmadas las escrituras y entregadas las llaves, el propietario debe comprobar si existe algún defecto en la vivienda. Si lo hay, debe 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 debe 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 compraventa del piso, la memoria de calidades y la 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 la 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 ese 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

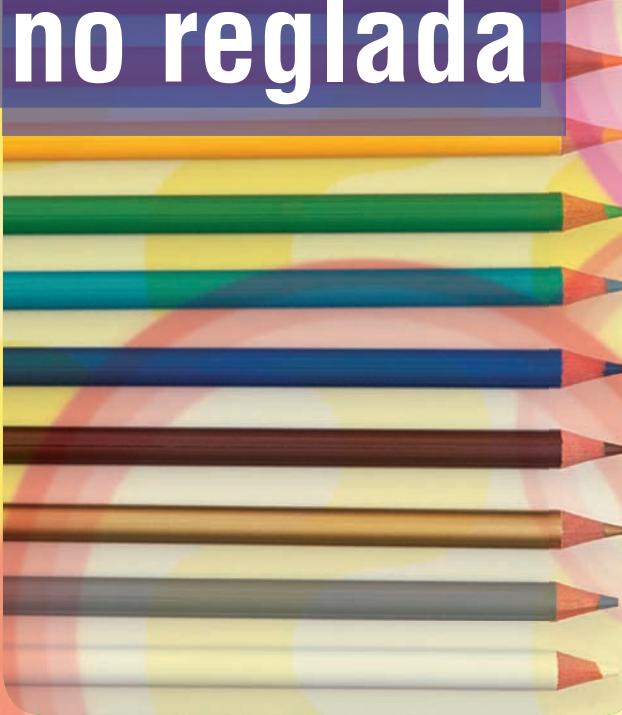
La información sobre vivienda de estas páginas se refiere sólo a compra de vivienda libre de nueva construcción.

Puede encontrar **más información en Consumadrid, el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, en [www.madrid.org](http://www.madrid.org).**

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



# enseñanza no reglada



**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 deben estar colocados en la zona de mayor tránsito y en ellos se tiene que informar, en castellano, de 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 del propio centro o de terceros.
- Horario de atención al público.
- 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 leyenda obligatoria:

- «Las enseñanzas impartidas por este centro no conducen a la obtención de un título con validez oficial».

## Derechos del alumno

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

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

Si la información sobre los cursos se difunde a través de internet, u otros sistemas a distancia, debe recoger los mismos datos obligatorios que se exhiben en el tablón de anuncios de los centros de enseñanza presencial. Si la contratación se efectúa a través de internet, el centro de enseñanza debe confirmarla inmediatamente después de recibir la aceptación del consumidor. Además, el centro debe remitir al alumno una 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 debe entregar al alumno la documentación acreditativa, así como los datos de la entidad financiera. En este caso el consumidor estaría ante dos contratos: uno por el cual formaliza el curso y, vinculado a él, otro de "crédito al consumo" que contrata con la entidad financiera. Es importante que le informen bien de esto, ya que, en caso de que decidiera no completar el curso, los compromisos de pago con la entidad financiera continúan, salvo que se deba a un incumplimiento de la empresa que imparte el curso. En ese caso, la entidad financiera no puede exigirle el pago del resto de cuotas, en virtud de la Ley 7/1995, de Crédito al Consumo.

**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.

# productos seguros



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.

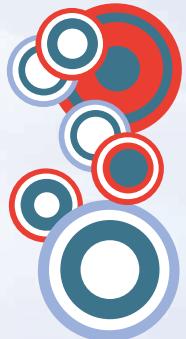
**Entre los productos objeto de alerta** figuran juguetes, artículos de puericultura, lámparas, electrodomésticos, vehículos, etc.

El Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, en [www.madrid.org](http://www.madrid.org), ofrece la información de todos los productos inseguros que se retiran en España

**Si ha comprado un producto alertado**, no lo use: reclame al establecimiento donde 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.



# cómo reclamar

Si ha fracasado el intento de hablar con el empresario para llegar a un acuerdo amistoso y quiere presentar una reclamación, debe seguir los siguientes pasos:

- **Pida la hoja o el libro de reclamaciones.** El establecimiento está obligado a tener este tipo de documento y facilitárselo gratuitamente. Si se niega a dárselo, solicite la asistencia de la policía local para que levante acta. Siga las instrucciones que aparecen en la hoja de reclamaciones y entregue a la Administración la copia correspondiente para que pueda tramitarse la queja.
- **Si no ha podido 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.
- Nombre, dirección y, si lo conoce, NIF o CIF del reclamado.
- Relato claro y detallado de los hechos que motivan la reclamación y qué se solicita.
- Fotocopia de la documentación relacionada con el asunto que reclama. Adjunte todas las pruebas posibles (comprobantes, justificantes, tiques...) para fundamentar su queja y así tener más posibilidades de éxito.

A través de la reclamación, las **Administraciones de consumo median entre el empresario y el consumidor** para que intenten llegar a un acuerdo, algo que no siempre se da. Esta mediación es voluntaria.

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

## Arbitraje

**Otra vía de solución, que está en auge, es el arbitraje.**

En la Comunidad de Madrid hay más de 10.000 empresas adheridas voluntariamente a este sistema que funciona como un procedimiento extrajudicial y gratuito de resolución de conflictos que gestionan las Juntas Arbitrales (Administración). Una vez estudiado cada caso, se designa un colegio arbitral (en el que hay un vocal de los empresarios y otro de los consumidores), se celebra una audiencia (donde reclamante y reclamado, que pueden acudir o no, presentan sus pruebas) y **se emite un laudo (similar a una sentencia judicial) que es de obligado cumplimiento** para las partes.

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

El arbitraje es muy eficaz con **empresas que se hayan adherido voluntariamente** a este sistema, es decir, que hayan firmado un compromiso con la Junta Arbitral para acudir a un arbitraje siempre que el consumidor lo solicite. Pero también puede ser utilizado cuando la empresa no está adherida, ya que, siempre que se formula una solicitud de arbitraje, se invita a la empresa a resolver el conflicto por esta vía, aunque la compañía puede rechazar esta posibilidad.

**Puede consultar si una empresa está adherida** al sistema arbitral en el Portal del Consumidor, en [www.madrid.org](http://www.madrid.org). Existe la posibilidad de que la empresa esté adherida solo para determinadas circunstancias. Entonces el distintivo llevará la frase "Oferta limitada".

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

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.



## No podrán ser objeto de arbitraje de consumo

cuestiones como: aquellas en las que ya exista una resolución judicial; cuando se hayan producido daños para la salud o muerte; cuando existan indicios de delito; en las que deba intervenir el Ministerio Fiscal; las que afecten a materias sobre las que las partes no tengan poder de disposición; o aquellas en las que la parte reclamante carezca de capacidad de obrar o de representación legal.

## Juntas arbitrales

Instituto Regional de Arbitraje de Consumo	91 580 57 13
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 Henares-Jarama	91 627 82 58

## 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. Conviene saber que si se reclama por **una cuantía inferior a 900 euros**, se puede interponer la demanda en su propio nombre, sin necesidad de ser asistido por abogado ni procurador. Se puede buscar asesoramiento en el **Servicio de Orientación Jurídica General, en la calle Capitán Haya nº 66 de Madrid**.

Si se reclama a través de una asociación de consumidores, el procedimiento es el mismo, pero se gozará del beneficio de justicia gratuita.

## Inspección y sanción

Además de la resolución voluntaria de problemas en materia de consumo, las Administraciones controlan e inspeccionan si los productos y servicios cumplen con la ley, en cuanto a características técnicas, de seguridad y comerciales, si se ajustan a lo que se publicita y si su precio se corresponde con el ofertado. A veces las actuaciones inspectoras se desarrollan **como consecuencia de denuncias o reclamaciones de consumidores** y otras, a raíz de campañas de oficio diseñadas por la Administración. Como consecuencia de estas inspecciones, se pueden iniciar expedientes sancionadores.

## 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 algunas 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 Ordenación e Inspección de la Consejería de Sanidad.  
Pº Recoletos, 14. 28001 Madrid. Teléfono: 91 426 93 02

### AVIACIÓN CIVIL

Agencia Estatal de Seguridad Aérea  
Servicio de Inspección y Relaciones con Usuarios  
Ministerio de Fomento  
Paseo de la Castellana, 67. Despacho A-259. 28071 Madrid  
Teléfonos: 91 597 83 21 o 91 597 72 31

### 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 y Hacienda  
C/ Cardenal Marcelo Spínola, 14. Edif. F-4  
28016 Madrid  
Teléfonos: 91 580 21 00, 91 580 21 94 y 91 420 64 62

### SEGUROS

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones  
Ministerio de Economía y Hacienda  
Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid  
Teléfono: 91 339 70 00 Fax: 91 339 71 13  
Servicio de Reclamaciones: 902 19 79 36

### AEROPUERTOS

Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA)  
Ministerio de Fomento  
C/ Peónías, 2. 28042 Madrid  
Correo: servicios-aeroportuarios@aena.es  
Teléfono: 902 404 704

## ASISTENCIA SANITARIA

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

## TELEFONÍA FIJA, MÓVIL E INTERNET

Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.  
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. C/ Capitán Haya, nº 41. 28071 Madrid. Tel.: 901 33 66 99. [www.usuariosteleco.es](http://www.usuariosteleco.es)

## 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](mailto:juntas.arbitrales@madrid.org)

## Metro de Madrid

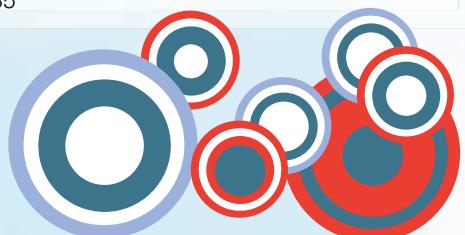
C/ Cavanilles, 58. 28007 Madrid  
Reclamaciones: Tel.: 902 44 44 03 Fax: 91 721 29 57  
[www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es)

## Consorcio Regional de Transportes

Plaza del Descubridor Diego de Ordás, 3. 28003 Madrid  
Teléfonos: 91 580 35 90 / 42 60 / 45 40  
[www.ctm-madrid.es](http://www.ctm-madrid.es)

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

Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid  
Consejería de Cultura y Turismo  
C/ Príncipe de Vergara, 132. 5<sup>a</sup> planta. 28002 Madrid  
Teléfonos: 91 580 23 14 / 24 19 y 91 580 23 12  
Información de turismo: 902 100 007  
Fax: 91 564 34 85



# más información

## D. General de Consumo de la Comunidad de Madrid

C/ Ventura Rodríguez, 7-4<sup>a</sup> planta. 28008 Madrid.  
Presentación de reclamaciones: lunes a viernes, 9-14 h.  
Fax: 91 580 33 39 Correo: [consultas.consumo@madrid.org](mailto:consultas.consumo@madrid.org)  
Información y atención al Consumidor: 012 y 91 420 58 80  
Web: Consumadrid, el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) (en la ventana de Accesos Directos de la página principal seleccione Consumo).

## Oficinas Municipales de Información al Consumidor

Ajalvir .....	918843328	Navalcarnero .....	918101391
Alameda del Valle .....	918691479	Parla .....	912024745
Alcalá de Henares .....	918771730	Pinto .....	912483800
Alcobendas .....	916637001	Pozuelo de Alarcón .....	914522726
Alcorcón .....	916648269	Rivas-Vaciamadrid .....	916602717
Algete .....	916280871	S. Agustín de Guadalix .....	918418002
Aranjuez .....	918922442	S. Fernando Henares .....	916737462
Arganda del Rey .....	918711344	S. Lorenzo del Escorial .....	918903644
Boadilla del Monte.....	916024200	San Martín de la Vega .....	918946111
Brunete .....	918159066	SS de los Reyes .....	916597100
Ciempozuelos .....	918930004	Sevilla la Nueva .....	918130001
Collado Villalva .....	918499800	Torrejón de Ardoz .....	916566969
Colmenar Viejo .....	918459919	Torrelodones .....	918549286
Coslada .....	916278362	Torremocha de Jarama .....	918430019
Daganzo de Arriba.....	918875906	Tres Cantos .....	912938057
El Escorial .....	918901080	Valdemoro .....	918099678
Fuenlabrada .....	916497023	Villanueva de la Cañada .....	918117315
Galapagar .....	918582298	Villanueva del Pardillo .....	918100929
Getafe .....	912027963	Villaviciosa de Odón .....	916219163/5
H. de Manzanares .....	918567451	Mancomunidad .....	
Humanes de Madrid .....	914982885	Henares-Jarama .....	916278258
Las Rozas .....	916402900	Mancomunidad .....	
Leganés .....	912489734	Los Pinares .....	918611522
Madrid .....	010	Mancomunidad .....	
Majadahonda .....	916349107	Misecam .....	918745087
Mejorada del Campo .....	916791338	Mancomunidad .....	
Moralzarzal .....	918427910	Suroeste de Madrid .....	918141621
Móstoles .....	916647642		

## Oficinas Regionales de Información al Consumidor

Alpedrete .....	918572190	Paracuellos de Jarama.....
Arroyomolinos .....	916899200	.....916580001/12
Buitrago de Lozoya .....	918680056/04	Pezuela de las Torres ...918869080
Bustarviejo.....	918482004	Pedrezuela .....918433053
Campo Real .....	918733230	Robledo de Chavela ....918995961
Chinchón .....	918940084/04	Santa María de la Alameda .....
Colmenar de Oreja .....	918943030	.....918999012/81
El Boalo (Cerceda y Matalpino).....	918840001	
.....918559025		Santos de la Humosa .....
El Molar .....	918410009	.....918848001/8295
Fresnedillas de la Oliva .....	918989009	Soto del Real .....918476004
Fuente el Saz de Jarama .....	916200003/1581	Talamanca del Jarama ..918417007
.....916200003/1581		Titulcia .....
Guadalix de la Sierra .....	918470006	918010470
Lozoyuela-Navas-		Torrelaguna .....
Sieteiglesias.....	918694561	918430010
Manzanares El Real.....	918530009/30	Torres de la Alameda ...918868250
Meco .....	918860003	Valdemarillo .....
Miraflores de la Sierra.....	918443017	918984729/30
Morata de Tajuña .....	918730380	Valdemarco .....
Navalagamella .....	918988008	918859351
Nuevo Baztán .....	918735011/61	Vallanca .....
		918938214
		Villamanta .....
		918136001
		Vilar del Olmo .....
		918732161
		Zarzalejo .....
		918992287

## Asociaciones de consumidores

<b>AACCU.</b> Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de Madrid .....	91 531 01 46
<b>ADICAE.</b> Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros.....	91 540 05 13 - 26
<b>ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES EN ACCIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID.....</b>	
.....91 698 48 58	
<b>AUSBANC CONSUMO.</b> Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios .....	91 541 61 61
<b>AUSCOMA.</b> Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.....	91 601 89 70
<b>CECU-MADRID.</b> Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios .....	91 364 02 76 y 91 364 05 22
<b>CONIMADRID.</b> Asociación de Consumidores de Madrid.....	91 445 81 93
<b>CONSUDATO - MADRID.</b> Asociación para la Protección de Datos Personales de los Consumidores en la Comunidad de Madrid.....	91 548 87 40
<b>EUROCONSUMO.</b> Unión de Consumidores Europeos-Comunidad de Madrid.....	91 310 23 95
<b>FRAVM.</b> Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid.....	91 725 29 09
<b>FUCI-CICM.</b> Fed. de Usuarios Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid.....	91 564 63 03 y 91 564 01 18
<b>OCU.</b> Organización de Consumidores y Usuarios.....	91 300 91 54
<b>UCE.</b> Unión Consumidores de la Comunidad de Madrid .....	91 713 07 70
<b>UNAE</b> Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid.91 575 72 19	
<b>UNCUMA.</b> Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid.....	91 405 36 98



## ¿Sabes Comprar?



"Me compré un televisor, y tras una avería y no llegar a un acuerdo con la tienda, el **Arbitraje de Consumo** me dio una solución de forma gratuita"



TU SÍMBOLO  
DE GARANTÍA

\*\*\*\* Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
Dirección General de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA  
**Comunidad de Madrid**

**CM**  
ConsuMadrid

**SM**  
La Suma de Todos

Información sobre consumo



**consumadrid**  
Portal del Consumidor  
en [www.madrid.org](http://www.madrid.org)



Dirección General de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

**Comunidad de Madrid**