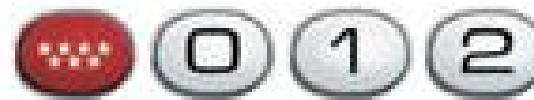


Memoria de Consumo 2009



Comunidad de Madrid

www.madrid.org

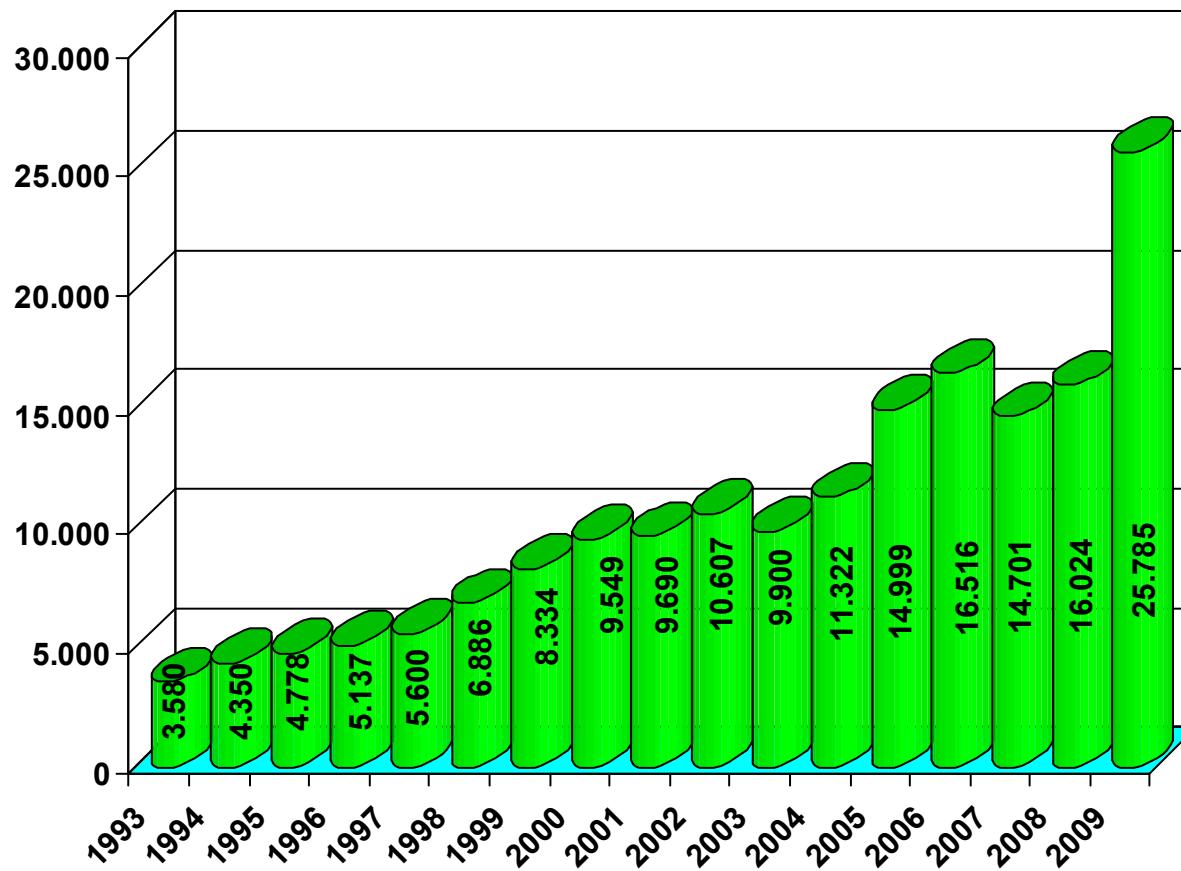


Atención al ciudadano

Consultas sobre consumo atendidas

Escritas	5.046
Telefónicas	29.746
Total consultas	34.782

25.785 Nuevas reclamaciones en 2009



Reclamaciones Tramitadas

Clasificación por Sectores

Alimentación	66 Reclamaciones	0,25% del total
Bienes	2.250 Reclamaciones	8,72% del total
Servicios	7.494 Reclamaciones	29,12% del total
Suministros	15.064 Reclamaciones	58,42% del total
Reformas del hogar	265 Reclamaciones	1,02% del total
Vivienda	638 Reclamaciones	2,47% del total

DIVULGACIÓN :

Campañas informativas

- Campaña lectura fácil para personas discapacitadas
- Día del Consumidor 2009
- Arbitraje: adhesión de nuevas empresas
- Presentación del Programa Regional de educación al consumidor en la escuela





Guías y folletos

82.600 ejemplares distribuidos

Revista Consumadrid



31.100 ejemplares distribuidos

Portal del Consumidor

consumadrid Portal del Consumidor de la COMUNIDAD DE MADRID

INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR SERVICIOS Y TRÁMITES CENTRO DE DOCUMENTACIÓN ARBITRAJE DE CONSUMO SEGURIDAD FORMACIÓN EDUCACIÓN

Enlace a Centro de Documentación

Cláusulas abusivas

Lo que el consumidor no debe firmar



¿Qué debo hacer para...?

- Realizar una consulta >
- Presentar una reclamación >, denuncia >, solicitud de arbitraje >
- Comprobar mi solicitud >

Información por sectores

Accede a toda la información de consumo organizada por temas: telefonía e internet, vivienda, talleres de coches...>

SABIAS QUE... Muchos conflictos entre un consumidor y una empresa se resuelven a través del sistema arbitral de consumo, una vía gratuita y extrajudicial donde un tribunal estudia el caso y emite un laudo de

Alerta de productos inseguros

BIBERÓN. MARCA: VIDAL, MODELO: ITEM N° 6002547

Riesgo: RIESGO DE ASFIXIA, PORQUE LA TETINA SE ROMPE FÁCILMENTE, Y DE INTOXICACIÓN, PORQUE SE HA DETECTADO EN ELLA UNA SUSTANCIA PROHIBIDA.

ACTUALIDAD

- Los gestores inmobiliarios se incorporan al sistema de arbitraje de consumo >
- Últimos días para inscribirse en la fase autonómica del concurso Consumópolis5 >

Última hora

Protección de datos: la ley cuida tu intimidad >

Concurso Consumópolis5 >

Acceso a

■ Dirección General de

www.madrid.org

80.000 páginas
vistas al mes

Actuaciones programadas de productos con controles analíticos

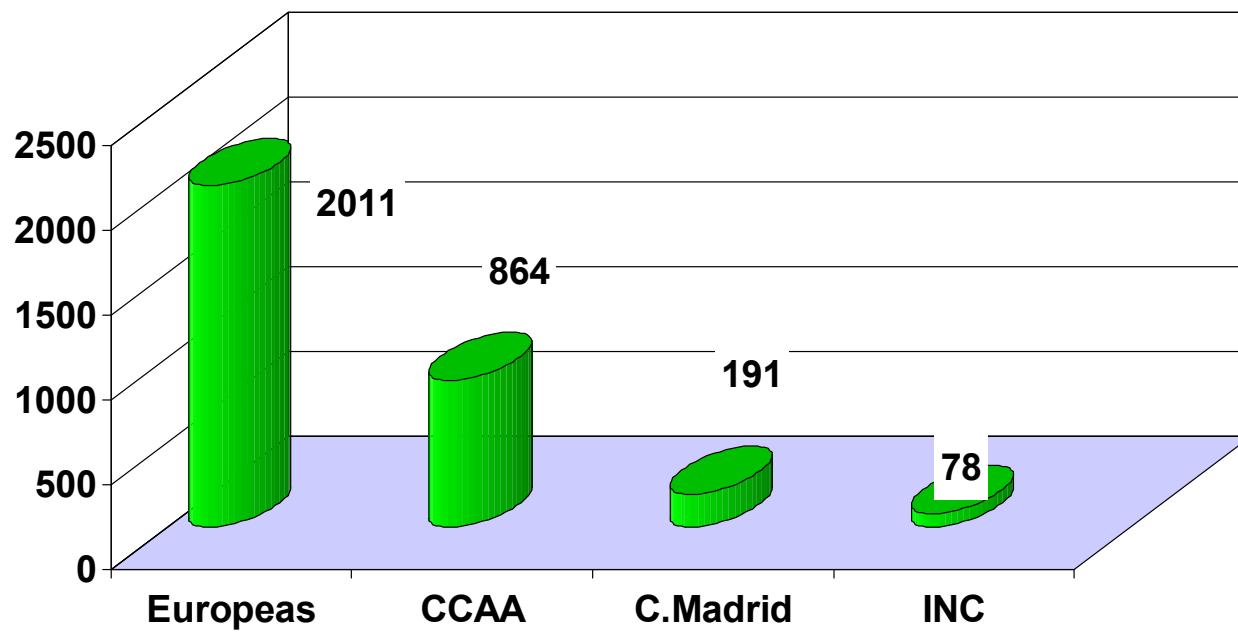
PRODUCTOS	muestras	Cumple	No cumple
Juguetes y Puericultura	120	44%	56%
Electrodomésticos, Máq. y menaje	147	29%	71%
Textil, Marroquinería y calzado	91	62%	38%
Material eléctrico y luminarias	44	27%	37%
Combustibles	33	94%	6%
Otros	100	62 %	38%
TOTAL	535	48%	52%

**278 expedientes sancionadores
resueltos en 2009.**

**La recaudación ha ascendido a
1.999.496,56 euros**

Alertas por productos peligrosos

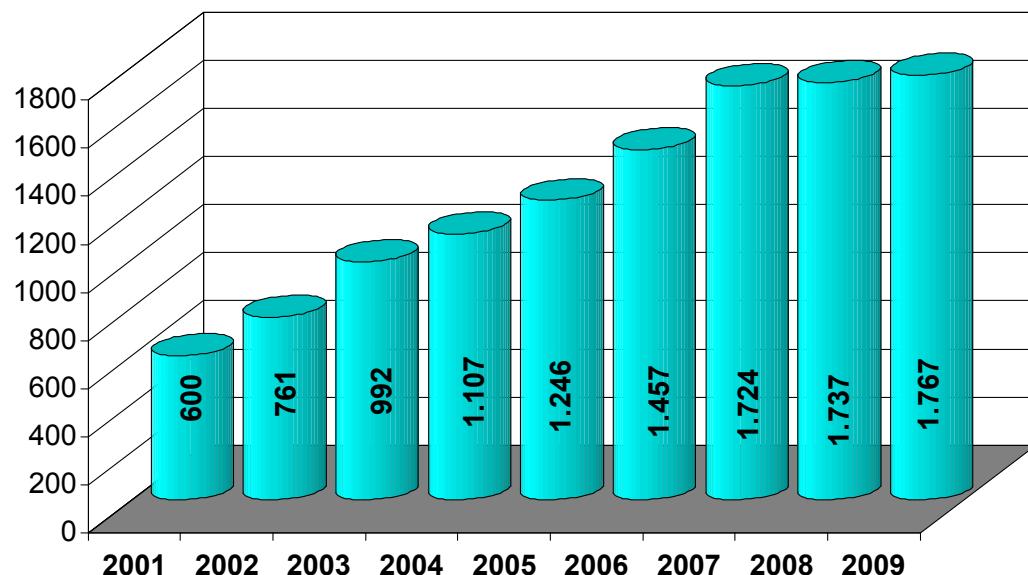
Origen de las notificaciones



Luminarias	31	16,23%
Electrodomésticos	5	2,62%
Pequeño electrodoméstico	25	13,08%
Material eléctrico	22	11,52%
Vehículos y accesorios	19	9,95%
Artículos de puericultura	17	8,91%
Vestimenta adultos	15	7,86%
Vestimenta infantil	6	3,14%
Bicicletas y accesorios	6	3,14%
Juguetes	24	12,56%
Artículos decorativos	4	2,09%
Maquinaria	5	2,62%
Ocio y Deporte	3	1,57%
Bricolaje y Herramientas	2	1,05%
Productos Químicos	1	0,52%
Informática y accesorios	1	0,52%
Otros	5	2,62%

Notificaciones por productos

Apoyo financiero a los Servicios Municipales de Consumo



Convenios:
1.767.430 €

85 entidades locales inscritas en el Registro de Entidades Locales con competencia en materia de consumo.

Actividades desarrolladas con las organizaciones de consumidores

- 309.544 euros de apoyo financiero para atención a las Oficinas Regionales de Información a los Consumidores en 50 municipios de la Comunidad de Madrid.

- 330.400 euros en subvenciones

Educación en consumo en el colegio



3.998 Talleres

-Concurso escolar “Consumo responsable:
“Qué hacemos en nuestro tiempo libre”

Formación de especialistas, adultos y formadores

- Cursos sobre mediación y arbitraje de consumo, bienes tangibles, el mercado inmobiliario, y de créditos al consumo para la formación de especialistas.
- Conferencias y cursos de formación para adultos.
- Jornadas de formación de empresarios y profesionales en colaboración con la Cámara de Comercio y CEIM.
- IV concurso de consumo para personas mayores.
- Concurso de consumo para niños.
- Jornadas con asociaciones de consumidores

INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO



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



Junta Arbitral de Consumo

Solicitudes de arbitraje presentadas: 6.704

(5.337 fueron de telecomunicaciones)

Arbitrajes resueltos: 4.105

Resolución amistosa 1.791 – 44%

Emisión de Laudo 2.314 – 56%

Censo de adhesiones al Sistema Arbitral de Consumo

Asociaciones empresariales: 55

Asociaciones de consumidores: 17

Empresas / Profesionales: 12.501



ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE DE
CONSUMO



Comunidad de Madrid

www.madrid.org

Colaboración interterritorial



28 videoconferencias

Junta Arbitral de Cataluña 19

Junta Arbitral de Valencia 9