

Memoria de Consumo 2009



La Suma de Todos



Comunidad de Madrid

www.madrid.org

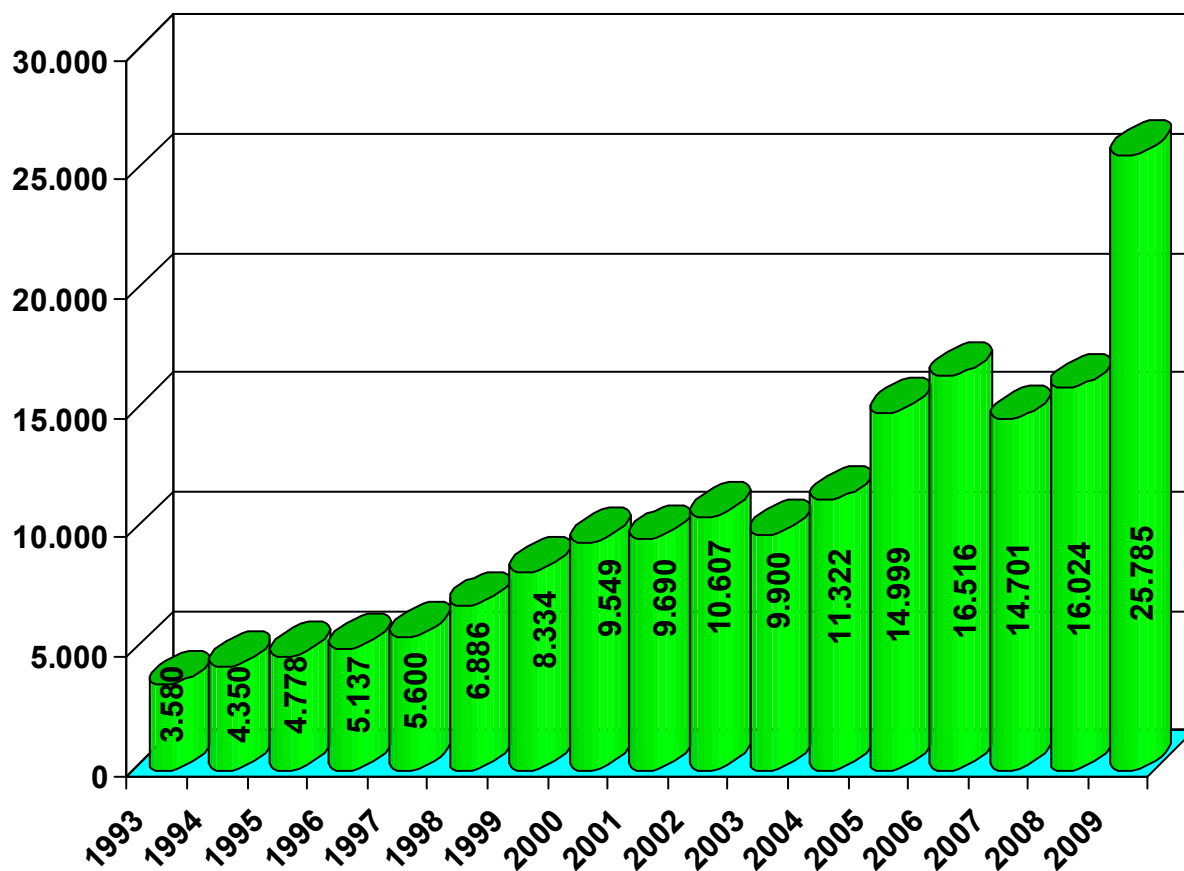


Atención al ciudadano

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

www.madrid.org

80.000 páginas
vistas al mes

The screenshot shows the homepage of the ConsuMadrid portal. At the top, there is a navigation bar with links: INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR, SERVICIOS Y TRÁMITES, CENTRO DE DOCUMENTACIÓN, ARBITRAJE DE CONSUMO, SEGURIDAD, and FORMACIÓN EDUCACIÓN. A search bar is also present. The main banner features the headline "Cláusulas abusivas" with the subtext "Lo que el consumidor no debe firmar" and an image of a person signing a document. To the right of the banner are three smaller promotional boxes: "Garantía", "Rebajas", and "San Valentín". Below the banner, there are several sections: "¿Qué debo hacer para...?" with links for consultation, complaints, and arbitration; "Alerta de productos inseguros" featuring a warning about Biberón (Bibberón) products; "Información por sectores" with a link to organized consumption information; "ACTUALIDAD" with news about arbitrators and consumer protection; and a sidebar on the right with links to consumer associations, information for consumers, and companies. The footer includes the ConsuMadrid logo and the website address www.madrid.org.

Actuaciones programadas de productos con controles analíticos

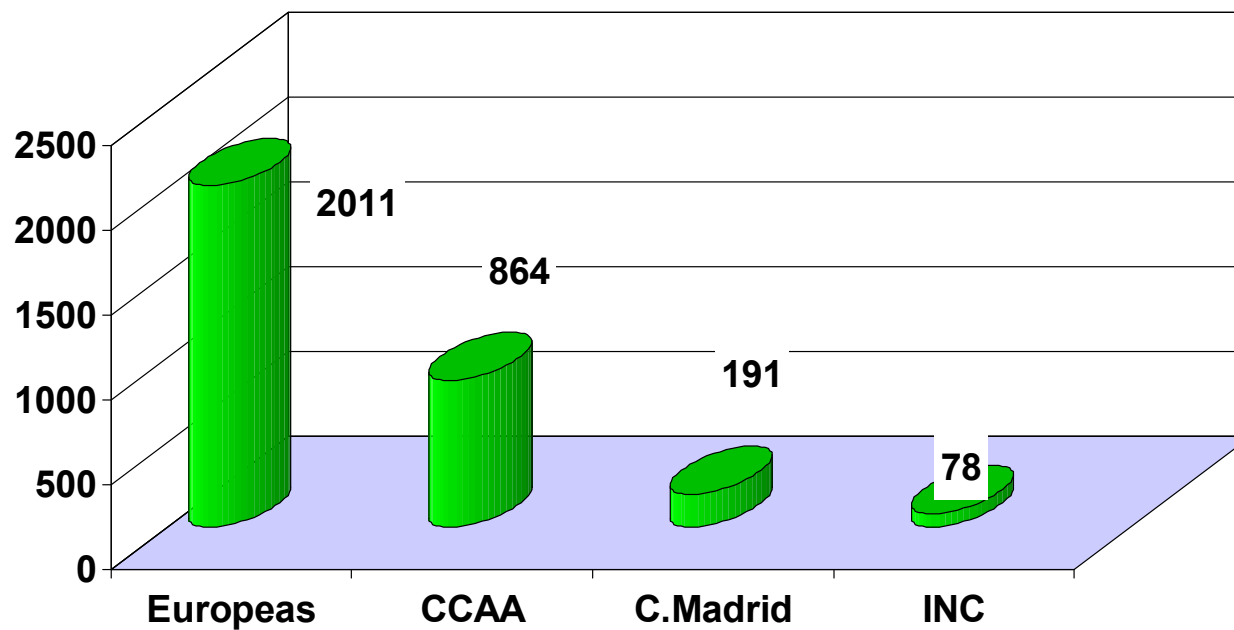
PRODUCTOS	muestras	Cumple	No cumple
Juguetes y Puericultura	120	44%	56%
Electrodomésticos, Máq. y menaje	147	29%	71%
Textil, Marroquinería y calzado	91	62%	38%
Material eléctrico y luminarias	44	27%	37%
Combustibles	33	94%	6%
Otros	100	62 %	38%
TOTAL	535	48%	52%

**278 expedientes sancionadores
resueltos en 2009.**

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

Alertas por productos peligrosos

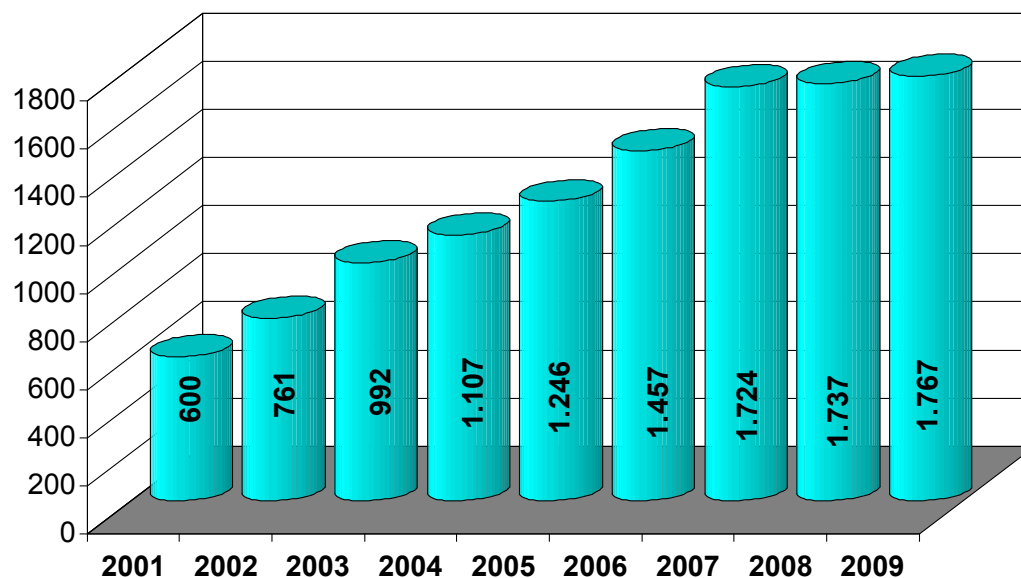
Origen de las notificaciones



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



Colaboración interterritorial



28 videoconferencias

Junta Arbitral de Cataluña 19

Junta Arbitral de Valencia 9