



Consumo y Familia

Protegemos tus derechos



índice

Temas	Pgs
INTRODUCCIÓN	03
AHORRO DE ENERGÍA	04
COMPRAS: CONSEJOS GENERALES	08
CRÉDITOS	12
TELEFONÍA E INTERNET	16
VIVIENDA	20
SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA	24
ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	26
REFORMAS EN EL HOGAR	30
ENSEÑANZA NO REGLADA (ACADEMIAS)	32
AGENCIAS DE VIAJE	34
LAS 'CUESTAS DE ENERO Y SEPTIEMBRE'	36
JUGUETES	38
RECLAMACIONES	42
+ INFORMACIÓN	46



introducción

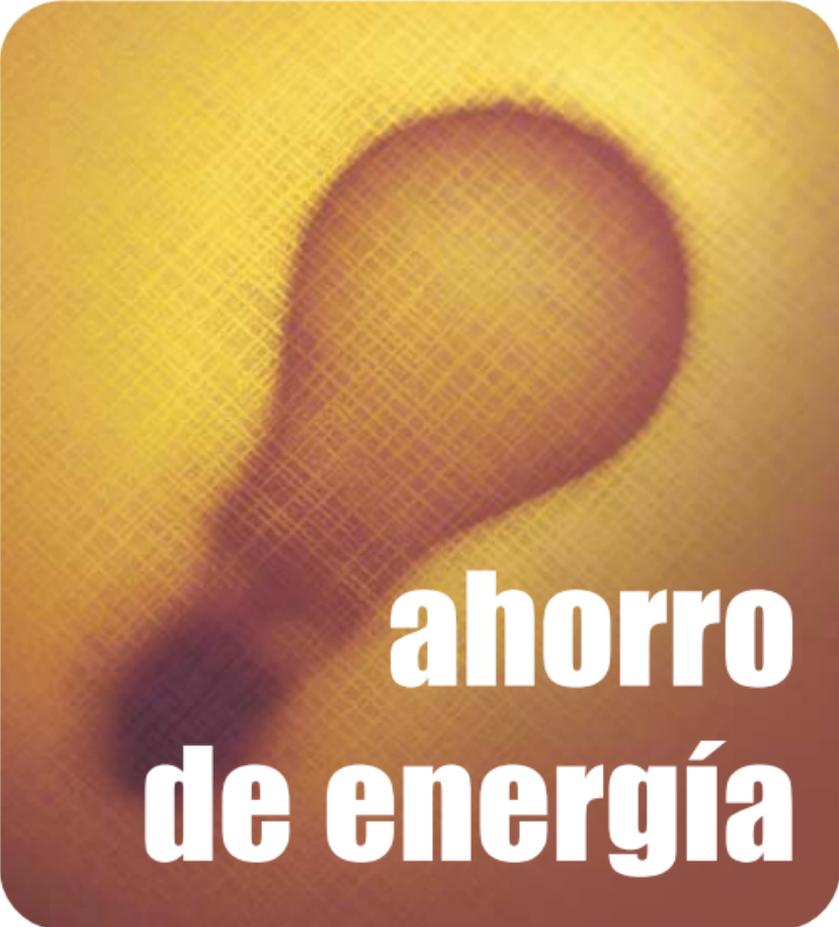
Encender una luz, contratar la reparación de la lavadora u organizar un viaje son **actos de consumo que cada día hacemos en nuestro hogar familiar**, y que tienen una repercusión directa en diferentes planos, desde nuestra economía doméstica hasta el medio ambiente.

Estos actos implican unos **derechos y obligaciones** como consumidores de los que no siempre se es consciente debido, entre otras causas, al ritmo frenético de nuestro mundo.

La guía que tiene en sus manos, que ha sido elaborada por la Dirección General de Consumo y la Dirección General de Familia, es una invitación a conocer mejor esos derechos y deberes para que pueda sacar un mayor partido a su economía familiar. La guía responde a **las principales cuestiones que preocupan a las familias madrileñas** reflejadas en las consultas y reclamaciones que cada día llegan a las oficinas de atención al consumidor repartidas por toda la región, y se enmarca en el compromiso de la Comunidad de Madrid de informar, formar y, en definitiva, proteger al consumidor.

Esta publicación aborda desde cuestiones generales referidas a la garantía de los productos y la devolución de las compras hasta la seguridad de aquello que adquirimos (especialmente los juguetes), pasando por cómo reclamar ante un problema o qué derechos nos asisten en situaciones como la solicitud de baja del teléfono, la reforma de la casa o un apagón.

Toda esta información puede ampliarse consultando las guías que sobre los diversos sectores de consumo ha publicado la Comunidad de Madrid y que están disponibles en el Portal del Consumidor de www.madrid.org



ahorro de energía

Los consumidores tenemos derechos, pero también obligaciones. Y una de ellas es consumir teniendo en cuenta los efectos de nuestras acciones sobre el medio ambiente. La familia es un ámbito ideal para fomentar hábitos positivos, como el ahorro de recursos y energía.

Ahorrar energía es el camino más eficaz para reducir las emisiones de CO₂ a la atmósfera, principal causante del cambio climático. Por cada kilovatio/hora de electricidad que ahorremos, evitaremos la emisión de aproximadamente un kilogramo de CO₂ y rebajaremos nuestra factura.

La mayor parte de la energía que se usa en las viviendas madrileñas se dedica a encender la calefacción y a la producción de agua caliente sanitaria. De hecho, ambas partidas suman el 66% del gasto energético familiar en España, mientras que el 34% restante se invierte en el uso de los electrodomésticos, la iluminación y el aire acondicionado.

La zona climática donde se ubica nuestra vivienda, el uso que hagamos de ella, su calidad constructiva y su nivel de aislamiento condicionan nuestro gasto energético familiar. Pero también el uso de los diferentes equipamientos y servicios de que dispone nuestra casa (electrodomésticos, agua, electricidad...). Lo más importante, por tanto, es que tomemos conciencia de que en todos estos factores podemos tomar decisiones a favor o en contra del uso eficiente de la energía.

El ahorro energético que podemos generar entre todos con un uso eficiente de los equipamientos de nuestras viviendas puede ser muy alto.

Ahorrar energía es un deber por su impacto en nuestro bolsillo y el medio ambiente, pero también es un deber de solidaridad, si tenemos en cuenta que cada habitante de los países desarrollados consume, por término medio, la misma energía que 16 ciudadanos del Tercer Mundo, y que los europeos occidentales somos responsables de la emisión de seis veces más cantidad de CO₂ que los africanos.

Ideas para poner en marcha en casa:

AL FREGAR: Lavar a mano con agua caliente puede resultar hasta un 60% más caro que hacerlo con un lavaplatos moderno a plena carga. No ponga en marcha el lavavajillas hasta que no esté totalmente lleno. Pero no lo cargue en exceso ni superponga piezas. Probablemente tendrá que volver a lavarlas, gastando más.

FRIGORÍFICO: Ajuste el termostato para mantener una temperatura de 6° C en el compartimento de refrigeración y de -18° C en el de congelación. Abra la puerta lo menos posible y ciérrela rápidamente; unos segundos bastan para perder buena parte del frío acumulado. Si se forma escarcha en el congelador, descongele.

BASURA: Más del 65% de toda la basura es recuperable o reciclable, pero para ello es necesario separar la basura en casa depositando cada tipo en su contenedor. Cada tonelada de papel que se recicla evita que se

corten 14 árboles y se consuman 50.000 litros de agua. Por cada botella de vidrio que se recicla se ahorra la energía necesaria para tener un televisor encendido durante 3 horas.

EN EL BAÑO: El ahorro de agua, sea fría o caliente, implica un ahorro energético, ya que el agua es impulsada hacia nuestras viviendas mediante bombas eléctricas, que consumen energía. No deje los grifos abiertos inútilmente y recuerde que una ducha consume cuatro veces menos agua y energía que un baño.

AISLAMIENTO: Entre el 25% y el 30% de nuestras necesidades de calefacción son debidas a las pérdidas de calor que se originan en las ventanas. Revise y mejore sus aislamientos en caso de que detecte deficiencias. En invierno, una temperatura de entre 19° C y 21° C es suficiente para la mayoría de personas. Por la noche, basta tener una temperatura de 15° C a 17° C para sentirnos bien.

CALEFACCIÓN: La temperatura a la que programamos la calefacción condiciona el consumo de energía. Por cada grado que aumentemos la temperatura, se incrementa el consumo de energía aproximadamente en un 7%. Para ventilar completamente una habitación es suficiente con abrir las ventanas alrededor de 10 minutos.

Busca tu Punto Limpio

El Portal del Consumidor de www.madrid.org informa de la ubicación de los puntos limpios que hay en toda la región, donde debe depositarse aquello que ya no se emplea.



Pequeños gestos que son importantes:

- Subir un grado la temperatura del termostato de la nevera: Ahorro del 15% de energía.
- Permitir la ventilación de las rejillas de la nevera: Ahorro del 20%.
- Arreglar pequeños escapes de aire en el techo /paredes: Ahorro del 30%.
- Tapar las cacerolas al cocinar y ajustar el tamaño de la llama: Ahorro del 40%.
- Usar papel reciclado en vez de papel virgen: Ahorro del 50%.
- Emplear un lavavajillas con toma de agua caliente: Ahorro del 68%.
- Usar una cocina de gas en vez de eléctrica: Ahorro del 73%.
- Encender bombillas fluorescentes compactas (de bajo consumo) en vez de las clásicas: Ahorro del 80%.
- Conectar el ventilador de techo en vez de aire acondicionado: Ahorro del 98%.
- Tender la ropa en vez de meterla en la secadora: Ahorro del 100%.

Reducir, reutilizar y reciclar

Estas son las 3 reglas de oro de todo buen consumidor:

- No gaste por gastar.
- Reutilice todo lo que pueda.
- Separe las basuras para meter cada una en su contenedor (orgánica, papel y cartón, vidrio y envases)

Muchos de los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid gestionan **puntos limpios**, espacios que disponen de varios contenedores (hasta veinte), donde hay que trasladar los residuos domésticos que por sus características no pueden mezclarse con el resto. Los diferentes contenedores que pueden tener estos puntos limpios están destinados a: aceites usados, baterías, fluorescentes, pilas, radiografías, medicamentos, pinturas, escombros... Infórmese de la ubicación del punto limpio de su localidad en el Portal del Consumidor de www.madrid.org o llamando a su ayuntamiento.



compras: consejos generales

- Antes de hacer sus compras, procure **hacer un presupuesto**.
- **Infórmese sobre la posibilidad de cambio del producto o devolución de su dinero:** 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 las compras realizadas fuera de un establecimiento (por Internet, catálogo...) dispone de 7 días para examinar el producto y, si no le convence, comunicar a la empresa su deseo de devolverlo sin que ésta pueda cobrarle por ejercer este derecho.
- **Los establecimientos que aceptan la devolución de productos no defectuosos pueden fijar excepciones,** como ropa interior, de fiesta, libros, etc. Eso sí, siempre deben anunciarlo en carteles visibles al público.

- Si compra por Internet, hágalo en sitios seguros: Compruebe que la dirección empieza por "https://", o busque el icono de un candado o una llave al pie de la página.

Publicidad

- Sea crítico con la 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, repare en las cualidades reales del objeto que se anuncia y la parte de fantasía del anuncio. Intente descubrir por qué le resulta sugerente: puede que sea el atractivo de quien lo presenta, la complicidad de los actores, la invocación de un ambiente familiar entrañable.
- Compruebe que le entregan exactamente lo ofertado: Recuerde que la publicidad vincula al anunciante.

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 en domingos y festivos no pueden exceder de doce horas diarias, fijadas entre las 7 de la mañana y las 12 de la noche. En 2008, los comercios pueden abrir 22 festivos (puede informarse del calendario anual en la Dirección General de Comercio de la Consejería de Economía y Consumo llamando al 012 o visitando www.madrid.org).
- Existen determinados establecimientos con plena libertad horaria: las llamadas tiendas de conveniencia, es decir, aquéllas cuya superficie es inferior a 500 metros cuadrados, abren al menos 18 horas al día y ofrecen libros, periódicos, alimentación, juguetes, regalos, etcétera.

- También hay establecimientos que pueden abrir domingos y festivos: pastelerías, panaderías, tiendas de bollería y los dedicados a la venta de productos culturales (libros, dvds...), así como los que se encuentran en zonas declaradas de especial atractivo turístico, como el barrio de Sol, en la ciudad de Madrid.

Precios

- Todos los establecimientos comerciales están obligados a exhibir el precio de venta al público, IVA incluido, de los artículos expuestos para su venta. Esto también se aplica a los productos de los escaparates.
- Los mercadillos también han de mostrar los precios de venta al público y, como cualquier comercio, disponer de hojas de reclamaciones.
- Los vendedores ambulantes deben estar inscritos en un registro en la Dirección General de Comercio y contar con el correspondiente carné. Lo mismo ocurre con los artesanos.
- El consumidor siempre tiene derecho a que se le entregue un comprobante de la compra.

Garantías

- La garantía no siempre debe figurar por escrito en nuestras compras. Para evitar problemas, conserve siempre el tique.
- La Ley 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 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 en las condiciones que establece la legislación.

- Si el consumidor manifiesta su falta de conformidad durante los seis primeros meses y el vendedor no está de acuerdo, corresponde a este último 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.
- Garantía y servicio posventa: el productor y/o el importador, está obligado a garantizar al comprador un adecuado servicio técnico para los bienes de carácter duradero que fabrica o importa, 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.
- La garantía comercial es la que ofrece adicionalmente el fabricante o vendedor, y es independiente de la garantía legal. No es obligatoria, pero una vez ofrecida, tendrá que cumplirse. Por ello debe constar por escrito, y detallar las condiciones.

Tarjetas de crédito y débito

- Guarde los recibos de todas las compras efectuadas para luego poder comprobar esos gastos con la información que envía el banco.
- Si pierde o le roban la tarjeta, póngalo en conocimiento de la entidad bancaria o el establecimiento emisor de la tarjeta con la mayor rapidez, para que procedan a su anulación y no deje de notificarlo por escrito. Además, presente una denuncia en la comisaría de Policía más cercana a la mayor brevedad posible.



créditos

Las subidas de los tipos de interés y, por lo tanto, de la cuota mensual que se paga de hipoteca; el incremento del precio de la cesta de la compra y un uso excesivo de las tarjetas de crédito pueden poner en un aprieto a la familia.

En los últimos tiempos han proliferado empresas que ofertan dinero rápido. Unas ofrecen pequeñas cantidades en un plazo muy corto de tiempo, para salir del paso con rapidez. Otras presentan la posibilidad de unir todas las deudas en un préstamo hipotecario y reducir la cuota mensual que se está pagando.

Con una publicidad agresiva y condiciones aparentemente muy ventajosas, estas empresas logran que el consumidor necesitado de ayuda recurra a ellas.

Para evitar problemas, hay que conocer bien la letra pequeña y saber que contratar estas fórmulas implica que **se terminará pagando mucho más de la deuda pendiente.**

Distintos préstamos

Préstamo hipotecario: el que se contrata para la compra de una vivienda o para cualquier otro fin, pero siempre dejando como garantía la casa. Suele tener el tipo de interés más bajo (actualmente entre el 4% y el 5%) y se rige por el Euribor.

Préstamo personal o de consumo: el que se contrata para cualquier otra compra, reforma de la vivienda, viaje... El tipo de interés suele estar entre el 7% y el 10%, y tiene un límite de 7 años.

Préstamo rápido: se contrata para obtener pequeñas y rápidas cantidades de dinero. No es necesario demostrar demasiada solvencia económica. Los intereses rondan el 20%. Por ejemplo, si se contrata un crédito de 6.000 euros al 22%, el importe que hay que devolver sería de 7.320 euros, 1.320 euros más de lo prestado.

Reunificación de deudas: la ofrecen normalmente empresas de intermediación financiera, que negocian con los bancos un interés lo más ajustado posible. Es imprescindible tener un inmueble, hipotecado o no, ya que se trata de re-hipotecarlo o hipotecarlo y con el dinero conseguido liquidar los otros préstamos, así la deuda total a pagar queda incluida dentro de un crédito hipotecario, cuya cuota mensual es menor que la suma de las cuotas mensuales que se venían pagando. La otra cara de la moneda es que al incluir en la nueva hipoteca todos los gastos y comisiones generados por la operación y, normalmente, alargarse el plazo de pago a más años, finalmente el consumidor termina pagando mucho más dinero.

Pros y contras de recurrir al crédito rápido o a la reunificación:

- Suelen ofrecerlos empresas intermediarias que **exigen menos documentación que los bancos.**
- **Pueden obtenerse aún estando en los registros RAI o ASNEF,** que son los registros de impagados más po-

pulares y más utilizados por la entidades financieras para consultar la solvencia de los clientes. RAI son siglas de Registro de Aceptaciones Impagadas y ASNEF se corresponde con Asociación Nacional de Entidades de Financiación.

- **El dinero se obtiene más rápido que a través del banco**, aunque nunca son 24 o 48 horas, como dice la publicidad. Este plazo cuenta desde el momento en que se aprueba la solicitud, por lo que puede tardar una semana.
- **Con la reunificación, se tiene un solo crédito y una sola letra mensual a un tipo de interés hipotecario**, pero en ese crédito hay que incluir, además del valor de la vivienda, el gasto de cancelación de todos los créditos abiertos, el de apertura de la nueva hipoteca, el de anulación de la deuda que se pueda tener en el RAI o el ASNEF, las cancelaciones registrales, notaría, comisiones y gastos de gestión. Si un día no pudieran pagarse las letras, la vivienda sería embargada.

Recomendaciones y alternativas

- **No se deje llevar por la publicidad agresiva** que ofrece aparentemente condiciones muy ventajosas y una concesión del crédito muy rápida.
- Intente tener toda la información sobre el crédito que va a pedir, **lea bien la letra pequeña** y pregunte todas las dudas que se le planteen.
- **Es muy importante fijarse en el tipo de interés nominal y el TAE ANUALES, NO MENSUALES**, tanto del primer año como de los siguientes; los años de plazo para devolver el préstamo (cuantos más años, más intereses se pagan y el dinero total a devolver es mayor); las comisiones de apertura y cancelación, tanto parcial como total; los intereses en caso de no pagar alguna cuota; los gastos de gestión de la empresa intermediaria; y los gastos de notaría y registro.
- Al abrir un préstamo, a veces es obligatoria la con-

tratación de un seguro de protección de pagos. Supone una garantía por si no se puede pagar alguna letra. Es importante valorar si nos interesa o no contratar ese **seguro**, en función de nuestra situación económica y de si existe riesgo de que no podamos pagar la cuota. Si tenemos la seguridad de poder pagar todos los meses, es mejor buscar otra oferta que no nos obligue a contratar ese seguro.

- Antes de recurrir a una empresa intermediaria, es conveniente **negociar con nuestra entidad bancaria** una hipoteca o re-hipoteca de la vivienda. Es muy posible que, si pueden concedérsela, las condiciones sean más ventajosas.
- Si se dispone de tiempo, es mejor recorrer diferentes bancos y **comparar condiciones**, antes de dejarlo en manos de empresas intermediarias.
- Tenga en cuenta que **estas empresas, que son legales, no son bancos ni financieras, por lo que no están sujetas al control del Banco de España**. Este sólo puede vigilar que no se hagan pasar por entidades bancarias ni induzcan a que se les confunda con ellas.
- **Calcule si resulta más ventajoso recurrir a** los pagos aplazados de la tarjeta de crédito o al descubierto en la cuenta bancaria, antes que pedir un crédito. También es aconsejable intentar que algún familiar nos preste dinero o negociar un anticipo de la nómina con el banco o con la propia empresa.
- Es importante **reaccionar a tiempo** y no esperar a estar muy endeudado, ya que en esta situación encontraremos menos soluciones y acabaremos recurriendo a vías que, a la larga, nos supondrán mayor gasto. Si hemos dejado de pagar ya dos o tres meses de la letra del piso, es recomendable empezar a buscar una solución.





telefonía e internet

Las telecomunicaciones copan la mayor parte de las reclamaciones en las oficinas de consumo. A continuación repasamos los puntos más importantes:

Alta

Evite problemas posteriores: exija por escrito las condiciones del contrato antes de dar su consentimiento al alta.

Cómo darse de baja

Cualquier usuario tiene derecho a darse de baja en cualquier momento, eso sí, avisando con 15 días de antelación. Deberá solicitar la baja en la forma prevista en el contrato (en él debe aparecer el teléfono de atención al público, la dirección electrónica y la 'web' del operador, así como la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente). Lo mejor es comunicar la petición por escri-

to con acuse de recibo (burofax, fax con reporte OK...). Si lo hace por teléfono, la compañía está obligada a facilitarle un número de referencia de la solicitud de baja. Sepa que puede exigir que se le remita un documento que acredite que ha solicitado la baja. Y recuerde que la operadora puede obligar al abonado a pagar un dinero si se da de baja sólo si el contrato estipula una permanencia mínima y la correspondiente penalización si se rescinde antes de tiempo.

Dónde acudir

Ante un problema de consumo que no solucione la compañía (contratación de un servicio que no llega a prestarse), el abonado puede reclamar ante las juntas arbitrales de consumo de la Comunidad de Madrid o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones (si la empresa no está adherida al arbitraje o si usted no desea utilizar esa vía). Eso sí, siempre deberá aportar documentación que apoye su petición (las solicitudes no resueltas, las facturas...). Los datos de contacto figuran en las páginas 45 y 46.

Cambio de tarifas

Las empresas pueden plantear modificaciones en las condiciones contractuales notificándolo al cliente con un mes de antelación. Este tiene derecho a darse de baja de forma anticipada y sin penalización alguna si no está de acuerdo con las nuevas condiciones.

Mala facturación

Si el usuario no está de acuerdo con una factura, tiene un mes para reclamar ante la compañía (a partir de la fecha de emisión de la factura). Para contestar, el operador tiene un mes desde la presentación de la queja. Si le da la razón, el operador le abonará la cantidad facturada indebidamente. Si no le da la razón o transcurre un mes desde que haya reclamado, puede reclamar siguiendo los pasos del apartado 'Dónde acudir'.

Desconexión de los números 800

El abonado puede pedir la desconexión de los números 800 (que cuentan con tarifas superiores a las llamadas habituales) y la operadora dispone de diez días para ejecutar la solicitud.

Reclamación contra un número 800

El usuario puede reclamar a una empresa de telefonía por una factura en la que le cobren llamadas a un 800 con las que no esté de acuerdo. Para ello, debe devolver la factura y ponerse en contacto con la empresa mediante burofax con certificación de texto y acuse de recibo, exponiendo que le reenvíen la factura dividida en dos: llamadas de tarificación normal y tarificación adicional.

Una vez que tenga dichas facturas, el usuario debería abonar las llamadas de tarificación normal y, así no tendrá ningún problema con su empresa de telefonía. Después tiene que ponerse en contacto con la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en el número de teléfono 901 336 699, donde le informarán de la empresa a la que pertenece ese número y cómo debe proceder para presentar una reclamación formal contra ella (ver teléfonos útiles al final de la guía).

Fallos en la conexión a Internet

Si sufre **interrupciones temporales del servicio**, el operador deberá compensar al usuario con la devolución de parte de la cuota, igual que ocurre con las interrupciones en la telefonía fija (puede consultarse la web www.usuarioteleco.es para más detalles). Eso sí, no habrá derecho a compensación cuando la causa de la desconexión pueda imputarse al abonado (por mala configuración de la conexión o de los aparatos que permiten el acceso...).

Si el problema se debe a una **conexión de Internet len-**

ta, hay que fijarse en el contrato, ya que la publicidad suele anunciar velocidades máximas, no las mínimas, que son las que obligan a la compañía. Si aún así la velocidad está por debajo del mínimo, reclame.



SMS 'trampa'

'Un amigo te ha mandado su foto. Envía FOTO al 5444', 'Alguien ha intentado contactar contigo. Lee su mensaje enviando MENSAJE al 5463'... Si suena el móvil y aparecen mensajes de este estilo, mejor borrarlos. Si contestamos, puede que nos cobren una buena cantidad de dinero y también puede ocurrir que al responder empezamos a recibir una cascada de mensajes a cargo de nuestra factura. Aunque el consumidor no lo sepa, en muchas ocasiones responder significa quedar dado de alta en un servicio de descarga de contenidos que cobra cada mensaje que se reciba en el móvil.

La normativa permite a los usuarios pedir a la compañía telefónica que se restrinja el acceso de su teléfono a estos números.

vivienda



La vivienda absorbe la mayor parte del presupuesto de las familias madrileñas, tanto de las que optan por la compra como de las que viven en régimen de alquiler. A continuación abordamos algunas de las principales cuestiones que preocupan a las familias en este terreno:

Obras en piso alquilado

El arrendador tiene la obligación de realizar todas las reparaciones necesarias para conservar la vivienda en condiciones de habitabilidad, salvo cuando el deterioro sea imputable al inquilino o cuando los daños impliquen la destrucción del inmueble. Son por cuenta del inquilino las pequeñas reparaciones que exija el desgaste por el uso ordinario de la vivienda.

Por otro lado, transcurridos cinco años de duración del contrato, la realización por el arrendador de obras de mejora le dará derecho a **elegir la renta anual en la cuantía que resulte de aplicar el capital invertido.**

El arrendatario de una vivienda en alquiler no puede realizar obras que modifiquen la configuración de la vivienda sin que el propietario dé su **consentimiento por escrito**.

Defectos en una vivienda nueva

Una vez firmadas las escrituras y entregadas las llaves, el propietario deberá comprobar si existe algún defecto. Si los hubiera se enviará a la promotora un escrito certificado o burofax para hacerle constar los defectos existentes, dando un plazo para la contestación y subsanación de dichos defectos. Si no se hace cargo, se deberá solicitar las hojas de reclamaciones a la promotora y seguir el trámite descrito en el apartado de reclamaciones que hay al final de esta guía.

La normativa marca **plazos de garantía** bien concretos para cada tipo de vicio o defecto de construcción, que obligan a la promotora a resolverlos:

- Garantía anual, sobre vicios o defectos de ejecución que afecten a elementos de terminación o acabado de obra (visibles).
- De tres años, por vicios o defectos de instalaciones (luz, agua, gas...) que ocasionen el incumplimiento de los requisitos de habitabilidad.
- De diez años (o quince, según el caso y contrastando con el Art. 1591 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.

Comisiones en inmobiliarias

Los agentes de la propiedad inmobiliaria y los intermediarios inmobiliarios pueden cobrar honorarios al mandante de la venta de una vivienda y al comprador, siempre que estos honorarios estén anunciados o figu-



ren en el contrato. Los consumidores tienen derecho a conocerlos previamente a la contratación. Los honorarios por estos servicios pueden variar de una agencia a otra.

Retraso en la entrega de pisos

En caso de que la empresa constructora se retrase en la entrega del piso, se puede reclamar algún tipo de compensación, pero sólo si figura la fecha de entrega claramente especificada en las cláusulas del contrato.

Información sobre cooperativas

Este tipo de información puede obtenerse en las siguientes oficinas sitas en la ciudad de Madrid:

- Registro de Cooperativas de la Comunidad de Madrid (C/ Princesa, 5 - 2ª planta; 28008 Madrid; Teléfonos 91 580 92 84 y 91 420 57 19).
- Unión de Cooperativas de Viviendas de Madrid (C/ Vallehermoso, 15-1ª; 28015 Madrid. Teléfonos 91 593 11 95 y 91 447 93 01).
- Dirección General de Vivienda (C/ Maudes, 17-2º; 28003 Madrid; Tlfs. 91 580 31 68 y 91 580 35 84).

Inmuebles por turnos

Si el consumidor firma un contrato de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico (un

apartamento, por ejemplo), dispone de diez días para echarse atrás sin cargo alguno, pero debe comunicarlo por escrito a la empresa a través de un medio que deje constancia de la comunicación (por ejemplo, un fax que confirme el envío).

Subrogación a una hipoteca

La parte compradora no está obligada a subrogarse en el crédito que fue solicitado para la construcción de la vivienda ni a soportar los gastos de cancelación de dicha hipoteca.

Notarios

El consumidor tiene derecho a elegir el notario de común acuerdo con la parte que le vende la vivienda, es decir, que ésta no puede imponérselo al comprador.

Cantidades anticipadas

Cuando el comprador de una vivienda paga una parte por adelantado, la promotora debe garantizarle esas cantidades anticipadas. La normativa actual obliga a que se garanticen las cantidades entregadas a cuenta, que el promotor deberá depositar en una cuenta independiente para futuras eventualidades. Si la vivienda no llegara a construirse, deberán devolverle la cantidad entregada más el interés legal del dinero en ese momento.

Pago de la plusvalía

Este impuesto, que tiene carácter municipal, debe abonarlo siempre el vendedor de la casa. Si éste impone su pago al comprador, puede ser sancionado por las autoridades de consumo.



servicios de asistencia técnica



- Los servicios de asistencia técnica oficiales de una marca no están obligados a la reparación de aparatos de marcas distintas a las que representan.
- Todos los servicios de asistencia técnica deben confeccionar y facilitar (en el plazo de cinco días hábiles) un presupuesto al cliente que se lo pida. Este tendrá una validez de diez días. El cliente sólo tendrá que pagar el importe de la elaboración del presupuesto si lo solicita y luego no lo acepta. El importe que se deberá abonar será:
 - 15 minutos del valor de la hora de trabajo para pequeños aparatos de uso doméstico.
 - 30 minutos del valor de la hora de trabajo para los aparatos de línea blanca (electrodomésticos como el frigorífico, el lavavajillas, el horno...).
 - 60 minutos del valor de la hora de trabajo para los aparatos de línea marrón (tvs, radios...) y electrónica.

- 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. Si el usuario hubiera renunciado al presupuesto previo por escrito, el servicio de asistencia técnica deberá comunicarle 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 el precio del electrodoméstico no exceda de 60,10 euros); 8% del valor del aparato, (cuando el precio del electrodoméstico esté comprendido entre 60,10 y 300,51 euros) o 6% del valor del aparato, cuando el precio exceda de 300,51 euros.
- Las piezas de repuesto deberán servirse al cliente en un plazo no superior a un mes desde la fecha de la solicitud para aparatos de importación, y no superior a 15 días para piezas de aparatos nacionales.
- Cuando un aparato deje de fabricarse, los servicios de asistencia técnica deben seguir proporcionando piezas de repuesto al cliente durante al menos siete años para las piezas funcionales, salvo en el caso cuyo precio de venta no supere 60,10 euros, que será de 5 años, y 2 años para las estéticas.
- En las reparaciones realizadas en el domicilio, se podrá facturar un mínimo de 15 minutos (para pequeño aparato de uso doméstico), 30 (caso de la línea blanca) o 60 minutos (en electrónica/línea marrón), aunque el tiempo de trabajo real haya sido inferior a dichos periodos.





Electricidad

- Si usted sufre un apagón, tiene derecho a percibir indemnizaciones de la compañía eléctrica. Estas compensaciones pueden ascender, como máximo, al 10% de la factura anual que abona el usuario.
- Las empresas suministradoras están obligadas a realizar **descuentos en la facturación de forma automática** cuando el usuario sufra entre 6 y 20 horas de corte de suministro al año o entre 12 y 24 interrupciones anuales, en función de la zona en la que viva. Estas compensaciones se aplicarán sobre la factura entre enero y marzo del año siguiente, sin necesidad de interponer una reclamación.
- Si se han producido daños en aparatos eléctricos, el consumidor puede pedir una indemnización. En ese caso, la empresa tiene derecho a comprobar que los perjuicios han sido ocasionados por el apagón. Conviene conservar todo documento que pueda justifi-

car los daños, como los tiques de compra de la comida de la nevera, y fotografiar los alimentos.

- **Las compañías eléctricas valoran el aparato** que tiene el cliente en su domicilio, basándose en unos baremos establecidos por la Unión Europea según los cuales cada clase de congelador y frigorífico permite conservar la comida durante ciertas horas sin estropearse aunque no permanezcan encendidos. La empresa decide si abona la comida en función de lo que haya durado el apagón y la clase de aparato.
- Además, **puede recurrirse al seguro del hogar**, que en algunos casos cubre la pérdida de alimentos si se sufre un apagón, aunque con un límite en la indemnización económica y siempre que el corte supere ciertas horas. Hay que comprobar si la póliza cuenta con este tipo de cobertura y las condiciones.
- **La compañía eléctrica no tiene por qué pagar nada si se trata de un apagón programado** o ha sido producido por causas de fuerza mayor –por ejemplo, una tormenta- u ocasionado por un tercero.
- **En caso de haber sufrido daños a raíz de un corte de suministro o si hay una discrepancia con la factura, hay que seguir los siguientes pasos:**
 - Escribir al servicio de atención al cliente de la compañía suministradora aportando copia de toda la documentación que pueda sostener la reclamación.
 - Si no se obtiene respuesta o ésta es insatisfactoria, el siguiente paso es recurrir al órgano competente de energía de la comunidad autónoma correspondiente. En el caso de Madrid, la Dirección General de Industria, Energía y Minas (C/ Cardenal Marcelo Spínola, 14, Edif. F-4. 28016 Madrid. Tlf. 91 420 64 62 y 91 580 21 00/94). También puede acudir directamente a la Comisión Nacional de la Energía (C/ Marqués del Duero, 4. 28001 de Madrid. Tlf. 901 102 030).
 - Asimismo, **se puede reclamar ante cualquier aso-**

ciación de consumidores o bien recurrir a los tribunales de justicia. Para una resolución extrajudicial también existe el sistema arbitral de consumo (ver más datos en las páginas 43 y 46).

Gas

- **Cada cinco años, el titular de gas canalizado debe hacer una inspección de sus instalaciones y el de gas envasado, una revisión.** Tanto una como la otra deberán ser abonadas por el consumidor. Para llevar a cabo la inspección, la empresa suministradora tiene la obligación de preavisar al titular y de mandar un inspector. Sin embargo, para la revisión, es el propio usuario el que puede buscar una empresa instaladora de gas autorizada que la realice.
- En alguna ocasión **se han detectado empresas fraudulentas** que convencen al usuario para realizar una revisión supuestamente necesaria, bajo la amenaza de cortar el gas si no la lleva a cabo. Por eso, no deje entrar en su domicilio a ningún supuesto inspector si la empresa no ha avisado con antelación. También puede asegurarse de que la persona que acude a la vivienda para realizar una revisión es realmente un instalador autorizado, solicitándole su carné oficial de instalador o comprobando si su nombre o el de su empresa está inscrito en el registro oficial de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Consejería de Economía y Consumo (C/Cardenal Marcelo Spínola, 14, Edificio F4. Teléfonos 91 580 2100/94 y 91 420 6462).
- La empresa autorizada debe entregar al usuario un certificado de revisión en el que se especifique que la instalación cumple con la normativa.



Agua

- Usted puede solicitar una revisión de su contador de agua si sospecha que no funciona correctamente y le están cobrando un gasto que no hace. Reclame a su entidad distribuidora, que enviará a un técnico para que realice la verificación del estado de su contador. Posteriormente, usted recibirá el resultado por escrito en su propio domicilio. La revisión del funcionamiento correrá a cargo de la empresa. En caso de no estar conforme con el resultado de la evaluación, usted puede dirigirse a la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid (ver datos de contacto en la página anterior) para que este organismo realice una revisión más detallada, en este caso la revisión la paga el consumidor.
- En caso de cualquier problema con su empresa suministradora, deberá formular una reclamación ante ella.
- Si tiene contratado el suministro de agua con el Canal de Isabel II, esta empresa tiene establecido un procedimiento específico de gestión de las reclamaciones, teniendo a disposición de los usuarios el Defensor del Cliente, cuya función es defender sus derechos e intereses.
- Para empezar, el cliente tendrá que formular su reclamación bien por escrito en la oficina del Canal de Isabel II, bien a través de su página web (www.cyii.es). En caso de que no obtuviera contestación en un plazo de dos meses o que ésta no le satisfaga, podrá formular una nueva reclamación ante el Defensor del Cliente de la compañía. Los medios para hacerlo son los siguientes: Por carta, rellenando el formulario disponible en las oficinas, a través de Internet, cumplimentando el formulario disponible en la página web (www.cyii.es) o por correo electrónico (defensordelcliente@cyii.es). El Defensor del Cliente dispone de un plazo de tres meses para resolver su reclamación. Datos de contacto: C/ Santa Engracia, 125. 28003 Madrid. Teléfono: 901 516 516.

reformas en el hogar



En cualquier momento puede surgir la necesidad de hacer una reparación en el domicilio familiar. Por eso, hay que saber que el profesional de las reformas, independientemente de su especialidad, debe cumplir con una serie de normas que garanticen sus derechos al consumidor. Recuerde:

- Si solicita información, el profesional le deberá entregar una **hoja informativa** donde se especifiquen los precios desglosados por tiempo de trabajo y gastos de desplazamiento. También 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.

- En el presupuesto deben aparecer, al menos, los datos de la empresa contratada, los materiales, la fecha de finalización, la mano de obra, la obra que se va a realizar, la forma de pago y el IVA.
- Si no aceptase el presupuesto, **le podrán cobrar el importe de su elaboración**, siempre que antes le hayan informado de la obligación de su pago. Además, podrán cobrarle por los gastos de desplazamiento.
- Las **variaciones** del presupuesto (incluido el precio) deberán constar por escrito y ser aprobadas por el cliente.

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 debe reclamarse 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 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. 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 el retraso demostrando documentalmente que el retraso lo motivan causas ajenas.



academias

Esta información se refiere a academias que imparten formación no reglada, es decir, cuyos cursos no conducen a la obtención de un título oficial:

- Desconfíe de la **publicidad** que indique que el título otorgado después del curso está reconocido por el Ministerio de Educación u organismo equivalente. Al contrario, la publicidad de los centros de formación no reglada debe exhibir la leyenda «Enseñanzas que no conducen a la obtención de un título con valor oficial».
- **Los tabloncillos de anuncios de los centros** deberán ser colocados en la zona de mayor tránsito informando de:
 - Razón y domicilio social de la persona física o jurídica titular o responsable del centro.
 - Si el centro 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 sus plazos y condiciones (poder dar marcha atrás una vez firmado el contrato).

- Si el centro está adherido al sistema arbitral.
- La frase «Las enseñanzas impartidas por este centro no conducen a la obtención de un título con validez oficial».

Derechos del alumno

- El alumno 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.
- **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. Si la contratación se efectúa a través de Internet, el centro de enseñanza deberá confirmarla inmediatamente después de recibir la aceptación del consumidor. Y el centro deberá remitir al alumno inmediatamente copia del contrato.

Forma de pago

- Si el pago se efectúa mediante una **fórmula de financiación aplazada**, el centro deberá entregar al alumno la documentación acreditativa y los datos de la entidad financiera. En este caso el consumidor estaría ante dos contratos: uno por el cual contrata el curso y, vinculado al primero, 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 debiera a un incumplimiento de la empresa que imparte el curso, en cuyo caso la entidad financiera no podrá exigirle el pago del resto de cuotas.
- Los centros están obligados a entregar **factura** y a expedir certificaciones sobre el grado de aprovechamiento.



agencias de viajes

- **Antes de contratar o utilizar un servicio turístico,** compruebe que la empresa está autorizada por la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid (datos en pg. 45). 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.
- **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 lo prometido.
- **Una vez prestados los servicios,** conserve toda la documentación con el fin de justificar una posible reclamación (factura, tique, contrato, publicidad...).
- Algunos países exigen la reserva del hotel o el billete de ida y vuelta para poder acceder a sus territorios.
- Por regla general, los precios no pueden ser modifi-

cados, si bien el contrato puede contemplar cláusulas que permitan variaciones en el precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado. Eso sí, **nunca se podrá aumentar el precio en los 20 días anteriores a la salida.**

Viajes combinados

- Un viaje combinado es aquel que sobrepasa las veinticuatro horas o incluye una noche de estancia y, al menos, dos de los siguientes servicios: transporte, alojamiento, comidas, visitas guiadas, etc.
- **Si antes de la fecha de salida el viaje quedara cancelado** por motivos imputables a la empresa, el consumidor tendrá derecho al reembolso del dinero pagado o bien a la realización de un viaje combinado de calidad equivalente o superior. Si fuera de calidad inferior, la empresa deberá devolver la diferencia.
- Por otro lado, si el consumidor reserva un viaje y finalmente no obtiene una confirmación en los términos contratados, **la agencia debería abonar las siguientes indemnizaciones:**
 - Un 5% del precio total si el incumplimiento se da dentro de los 2 meses y 15 días antes de la salida.
 - Un 10% si es entre los 15 y los 3 días.
 - Un 25% si ocurre 48 horas antes.
- También existen unos seguros de cancelación que cubren los gastos de los titulares del viaje hasta un importe máximo.
- **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. El consumidor podrá aceptar las condiciones continuando el viaje. Si no acepta, la agencia de viajes deberá proporcionar un medio de transporte para el regreso del consumidor sin coste adicional.



las 'cuestas' de enero y septiembre

- Enero y septiembre son, tradicionalmente, meses complicados para la economía familiar, ya que para muchos suponen cambios bruscos. El consumo se dispara en Navidad y muchos de los pagos llegan en enero. Por su parte, el verano implica gastos vacacionales que se unen a los de la 'vuelta al cole'.
- Tras la vuelta de las vacaciones, se recomienda hacer **una previsión general de aquellos gastos que resultan imprescindibles en la familia**, atendiendo a criterios realistas. Haga todo lo posible por no salirse de él. Para hacer el presupuesto, hay que contabilizar los ingresos y descontar los pagos fijos, así como prever los gastos probables y los esporádicos. De este modo podremos saber con certeza de cuánto dinero disponemos para nuestras compras.
- Otra regla de oro es **bajar a la compra siempre con una lista**. Compare precios y ofertas en distintos establecimientos, ya que existen diferencias considerables, y examine la relación calidad-precio.

- **El ocio también puede ser gratis** (excursiones, museos, exposiciones, actividades organizadas por su Ayuntamiento o la Comunidad, etc.) o a precios especiales (en espectáculos y visitas culturales aproveche los descuentos que suelen ofrecerse, como los "días del espectador", "mayores de cine", etc.).

La "vuelta al cole"

- En la 'vuelta al cole' lo mejor es **escalonar el gasto** en la medida de lo posible. El niño no necesita todo el primer día. Hay material escolar que puede esperar. Si el centro exige uniforme, reutilice el material de cursos anteriores todo lo posible.
- En cuanto a los libros de texto, procure amortizar al máximo las compras que realizó el año anterior. Si necesita comprar lápices, cuadernos, carpetas... descarte las marcas y la presencia de personajes famosos decorando los productos para así poder ahorrarse un dinero. **Huya de los caprichos** de los más pequeños y busque únicamente la utilidad de los productos.
- Y **no cargue en exceso la agenda del niño** de actividades extraescolares: deje tiempo libre para que juegue. Consulte en su Ayuntamiento, ya que encontrará opciones extraescolares a las que puede accederse sin prácticamente coste.
- La Comunidad de Madrid ofrece **becas y ayudas** con el objetivo de facilitar el acceso a los centros educativos y compensar a las familias que tengan problemas económicos para que puedan tener libertad de elección. Las ayudas se centran en material escolar, becas en centros privados concertados o en ayudas para el comedor, entre otros puntos. Puede obtener más información en la Consejería de Educación (llame al teléfono 012 o entre en www.madrid.org).



Juguetes



Las autoridades de consumo de la Comunidad de Madrid, en colaboración con los ayuntamientos, vigilan el mercado y, si es necesario, ordenan la retirada de productos que no cumplen las medidas de seguridad de la Unión Europea. Los juguetes son uno de los productos en los que más atención se pone, ya que sus destinatarios son un sector de la población especialmente sensible: los niños. Los padres también tienen un papel crucial en el uso seguro de los juguetes.

Sepa que:

- El mejor juguete no es necesariamente el más caro, sino que se deben elegir juguetes sencillos y adecuados a la edad y madurez del niño al que vayan destinados.
- Los adultos son los responsables de la elección del juguete y de comprobar que sea seguro leyendo las instrucciones de uso y siguiendo sus advertencias.

- Cuando compre un juguete tenga en cuenta los siguientes aspectos:
 - **Elija sólo juguetes que lleven el marcado CE** y en cuyas etiquetas figuren las señas completas de su responsable. Esto indica que cumple los requisitos esenciales de seguridad. En cualquier caso, pruebe antes el juguete en la tienda.
 - Rechace los juguetes que no tengan el **etiquetado en castellano**, incluidas las instrucciones y las advertencias de uso.
 - Compruebe si el juguete lleva todo lo que indica el etiquetado (particularmente si incluye pilas) y **siga las instrucciones que figuren en el juguete**, tanto para el montaje como para garantizar un uso seguro.
 - Compruebe que el niño también las tiene en cuenta y **vigile su empleo**.
 - **Tenga cuidado con las bolsas** que contienen los juguetes y no las deje cerca de los niños.

Recuerde que:

- No se deben dejar al alcance de los más pequeños los juguetes de los mayores, ya que pueden destruirlos y ser peligrosos para ellos. En todos los juguetes tiene que aparecer **la edad mínima** a partir de la cual puede un niño jugar con ese producto. Sobre todo, tenga cuidado con las indicaciones relacionadas con la seguridad del juguete. Cada artículo debe llevar una advertencia. Por ejemplo:
 - **Juguetes funcionales:** “¡Atención! Utilícese bajo la vigilancia de adultos”.
 - **Patinetes y patines de rueda:** “¡Atención! Utilícese con equipo de protección”.
 - **Juguetes náuticos:** “¡Atención! Utilizar sólo en el agua donde el niño pueda permanecer de pie y bajo vigilancia”.
- **No olvide revisar periódicamente el estado de los juguetes** y retire aquellos que muestren signos de deterioro, ya que esto podría suponer un riesgo.

Al elegir un juguete...

- Tenga en cuenta que el papel de los juguetes va más allá del mero juego, ya que son una herramienta de aprendizaje y socialización.
- Evite aquéllos que induzcan a la violencia.
- Busque los que fomenten la comunicación, la destreza manual y la atención.
- Aunque el criterio de los padres debe ser el que guíe la compra, tenga también en cuenta las preferencias del niño.
- Tome conciencia de la importancia de educar en igualdad, escogiendo juguetes que no potencien los roles y estereotipos sexistas.
- Juguetes por edades. A continuación se señalan, a modo orientativo, juguetes recomendados para cada tramo de edad:
 - De 0 a 9 meses: móviles para la cuna con música y movimiento, mordedores, sonajeros...
 - De 9 a 24 meses: objetos que rueden, juguetes musicales y sonoros, balancines...
 - De 2 a 6 años: juguetes de imitación de la vida adulta, instrumentos musicales, pelotas...
 - De 6 a 9 años: juegos de reglas, memoria y azar, juegos electrónicos, bicis, manualidades...
 - Más de 9 años: juegos de estrategia y reflexión, matemáticos, de vocabulario y lenguaje, cartas...

Al desechar un juguete...

- Nunca tire un juguete a la basura. Existen organizaciones, como ONGs, que los recogen para enviarlos a personas con menos recursos y países menos favorecidos que el nuestro.
- Si estuvieran muy estropeados o inservibles, saque las pilas, deposítelas en su correspondiente contene-

dor, y lleve los juguetes a un punto limpio (puede consultar la dirección en el Portal del Consumidor de www.madrid.org o en su ayuntamiento).

Videojuegos

- Los videojuegos encabezan las listas de venta. Fíjese en el sistema de símbolos que emplea la industria en las cajas para advertir del contenido del juego y de la edad a la que va dirigido:



Los símbolos indican la edad mínima aconsejada del videojuego y si los contenidos incluyen violencia, lenguaje soez, escenas de miedo, sexo, drogas y discriminación.

Juguetes inseguros

El Portal del Consumidor de www.madrid.org publica el listado de los productos que se retiran del mercado cuando se comprueba que son inseguros. Parte de ellos son juguetes. Puede consultar en dicha página el nombre del producto con su fotografía y los riesgos que puede conllevar su empleo.

RECLAMACIÓN



DENUNCIA



reclamaciones

Si le surge algún problema de consumo y quiere presentar una reclamación, siga los siguientes pasos:

Pida la hoja o el libro de reclamaciones. El establecimiento está obligado a tener este tipo de documento y facilitárselo gratuitamente. Siga las instrucciones que aparecen en él y entregue a la Administración la copia correspondiente para que pueda tramitarse su reclamación. Si la empresa le niega la hoja de reclamaciones, solicite la intervención de la Policía para que levante acta de la infracción.

Si no ha sido posible obtener la hoja de reclamaciones, presente su reclamación 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 figuran al final de la guía).

En el escrito de reclamación deberá **identificar claramente a la persona o empresa** contra la que quiera

reclamar, así como hacer un relato claro y sucinto de los hechos que motivan la reclamación, adjuntando toda la documentación de que disponga y que pueda servir para apoyar su pretensión.

Guarde todas las facturas, tiques, 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.

Arbitraje de consumo

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 15.000 empresas adheridas voluntariamente a este sistema que funciona como un procedimiento extrajudicial y gratuito que termina en un laudo de obligado cumplimiento.



Los establecimientos adheridos a arbitraje exhiben este logotipo naranja, que representa un aval de calidad en su servicio. Es decir, consumir en esos establecimientos ofrece la seguridad

de que van a responder ante cualquier problema. Para que se ponga en marcha el procedimiento, el consumidor deberá solicitarlo por escrito en las oficinas de consumo (ver las últimas páginas).

Si algún producto le ha dañado, consérvelo y notifíquelo a la oficina de consumo más cercana a fin de que puedan adoptar las medidas necesarias para evitar daños a otras personas. Las autoridades comprobarán si el producto cumple las normas de seguridad y, de no ser así, emitirán una alerta y ordenarán su retirada. Puede consultar los productos alertados en www.madrid.org (Portal del Consumidor).

La Comunidad de Madrid cuenta con un servicio telefónico dirigido al consumidor: el 012. Además, el ciudadano dispone de más información en el Portal del Consumidor de www.madrid.org, en la oficina de consumo de su ayuntamiento y en las asociaciones de consumidores (ver listados al final de la guía). **La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid tramita todas las reclamaciones que le presentan los consumidores. Parte es resuelta directamente por este órgano y otra canalizada a organismos con competencias propias en ciertas materias, como los listados aquí.**

ALIMENTACIÓN E HIGIENE ALIMENTARIA

Dirección General de Salud Pública y Alimentación. Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid. C/ Julián Camarillo, 4. Edificio B, 3ª planta. 28037 Madrid. Teléfonos: 91 400 00 00 y 902 54 51 00.

AVIACIÓN CIVIL y SERVICIOS AEROPORTUARIOS

Servicio de Inspección y Relaciones con Usuarios de la Dirección General de Aviación Civil del Ministerio de Fomento (Pº Castellana, 67; 28071 Madrid. Tlf. 91 597 83 21/ 72 31; Fax. 91 597 83 00 o 91 597 86 43. Correo: pasajeros.aereo@fomento.es). En caso de problemas con los servicios aeroportuarios, dirigirse a: 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. Tlf: 902 404 704. Correo: servicios-aeroportuarios@aena.es

BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

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

EMPRESAS DE SUMINISTROS (GAS, AGUA...)

(ver página 27).

HACIENDA

Oficina del Defensor del Contribuyente. Consejería de Vicepresidencia Segunda, Justicia y Administraciones Públicas. Comunidad de Madrid. Gran Vía, 43-4º. 28013 Madrid. Teléfono: 91 720 98 01-97 85.

SEGUROS

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

SISTEMA SANITARIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Defensor del Paciente. Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid. C/ Alcalá 21, 8ª planta. 28014 Madrid. Tlf: 91 360 57 34.

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

TRANSPORTE TERRESTRE

Como instrumento de protección y defensa del consumidor existe la Junta Arbitral de Transporte de la Comunidad de Madrid. Su finalidad es resolver, de forma gratuita, reclamaciones y conflictos económicos inferiores a 6.000 euros, en relación con los transportes terrestres (carretera, ferrocarril o cable) de recorridos interurbanos, urbanos de mercancías o de viajeros.

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 y 91 580 28 00. Correo: juntas.arbitrales@madrid.org

METRO DE MADRID

C/ Cavanilles, 58. 28007 Madrid (Reclamaciones: 902 44 44 03). Consorcio Regional de Transportes. Pl. Descubridor Diego de Ordás, 3. 28003 Madrid. Teléfonos: 91 580 35 90/45 40.

TURISMO (ALOJAMIENTO, AGENCIAS VIAJES...)

Dirección General de Turismo. C/ Príncipe de Vergara, 132. 5ª planta. 28002. Tel: 91 580 22 00.

+ información



DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONSUMO

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: Consumadrid, el Portal del Consumidor de www.madrid.org (en la ventana de Accesos Directos de la página principal seleccione Consumo).

INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONSUMO

C/ Ventura Rodríguez, 7-5ª planta. 28008 Madrid.
Tel. 012 y Portal del Consumidor de www.madrid.org

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

AACCU 91 531 01 46

ADICAE 91 540 05 13 - 26

AUSBANC CONSUMO

91 541 61 61

AUSCOMA 91 601 89 70

CECU-MADRID 91 364 02 76

CONMADRID 91 445 81 93

CONSUDATO-MADRID

91 548 87 40

CONSUMIDORES EN ACCIÓN

91 698 48 58

EUROCONSUMO 91 536 21 72

FRAVM 91 725 29 09

FUCI-CICM 91 564 63 03

OCU 91 300 91 54

UCE 91 713 07 70

UNAE 91 575 72 19

UNCUMA 91 405 36 98

Todos los datos de contacto, permanentemente actualizados en Consumadrid, el Portal del Consumidor de www.madrid.org

Información sobre servicios de apoyo a la familia:
Dirección General de Familia. Teléfono 012

OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

ALAMEDA DEL VALLE 918691479
AJALVIR 918843328
ALCALÁ DE HENARES 918771730
ALCOBENDAS 916637001
ALCORCÓN 916648269
ALGETE 916280871
ARANJUEZ 918922442
ARGANDA DEL REY 918711344
BOADILLA DEL MONTE 916024200
BRUNETE 918159066
CIEMPOZUELOS 918930004
COLLADO VILLALBA 918499800
COLMENAR VIEJO 918459919
COSLADA 916278362
DAGANZO DE ARRIBA 918875906
EL ESCORIAL 918901080
FUENLABRADA 916497023
GALAPAGAR 918582298
GETAFE 912027963
GUADARRAMA 918540051
HOYO DE MANZANARES 918567451
HUMANES DE MADRID 914982584
LAS ROZAS 916402900
LEGANÉS 912489734
MADRID 010
MAJADAHONDA 916349107
MEJORADA DEL CAMPO 916791338
MORALZARZAL 918427910
MÓSTOLES 916647642

NAVALCARNERO 918101391
PARLA 912024745
PINTO 912483800
POZUELO DE ALARCÓN 914522726
RIVAS-VACIAMADRID 916602717
S. AGUSTÍN DE GUADALIX 918418002
SAN FERNANDO DE H. 916737462
S. LORENZO DEL ESC. 918903644
SAN MARTÍN DE LA V. 918946111
S.S. DE LOS REYES 916597100
SEVILLA LA NUEVA 918130001
TORREJÓN DE ARDOZ 916566969
TORRELODONES 918549286
TORREMOCHA DEL J. 918430019
TRES CANTOS 912938057
VALDEMORO 918099678
VILLANUEVA DE LA C. 918117315
VILLANUEVA DEL P. 918100929
VILLAVICIOSA DE O. 916219163

MANCOMUNIDAD SUROESTE
DE MADRID
918141621
MANCOMUNIDAD MISECAM
918745087
MANCOMUNIDAD LOS PINARES
918611522
MANCOMUNIDAD HENARES JARAMA
916278258

OFICINAS REGIONALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

ALPEDRETE
918572190 y 915429912
BUITRAGO DE LOZOYA
918680056 y 915429912
BUSTARVIEJO
918482004 y 915429912
CAMPO REAL
918733230 y 5646560
CHINCHÓN
918940084 y 917130770
COLMENAR DE OREJA
918943030 y 917130770
EL BOALO (CERCEDA Y
MATALPIÑO)
918559025 y 915310146
EL MOLAR
918410009 y 914673188
FRESNEDILLAS DE LA OLIVA
918989009 y 913640276
FUENTE EL SAZ DE JARAMA
916200003/1581 y
914673188
GUADALIX DE LA SIERRA
918470006 y 915310146
LOZOYUELA-NAVAS-
SIETEIGLESIAS
918694561 y 915429912

MANZANARES EL REAL
918530009/30 y
915429912
MIECO
918860003
MIRAFLORES DE LA SIERRA
918443017 y 915310146
MORATA DE TAJUÑA
918730380 y 917130770
NAVALAGAMELLA
918988008 y 913640276
NUEVO BAZTÁN
918735011/61 y
915646560
PARACUELLOS DE JARAMA
916580001/12 y
914673188
PEZUELA DE LAS TORRES
918869080 y 914673188
PEDREZUELA
918433053 y 915310146
ROBLEDO DE CHAVELA
918995961 y 913640276
ST. MARÍA DE LA ALAMEDA
918999012/81
SANTORCAZ
918840001 y 914673188

SANTOS DE LA HUMOSA
918848001/8295 y
915646560
SOTO DEL REAL
918476004 y 915310146
TALAMANCA DEL JARAMA
918417007 y 914673188
TITULCIA
918010470 y 917130770
TORRELAGUNA
918430010 y 914673188
TORRES DE LA ALAMEDA
918868250 y 915646560
VALDEMAQUEDA
918984729/30 y 913640276
VALDEMORILLO
918977313 y 913640276
VALVERDE DE ALCALÁ
918859351 y 914673188
VILLACONEJOS
918938214 y 917130770
VILLAMANTA
918136001 y 915429912
VILLAR DEL OLMO
918732161 y 915646560
ZARZALEJO
918992287 y 913640276



Esta guía ha sido elaborada por el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, la Dirección General de Consumo y la Dirección General de Familia de la Comunidad de Madrid

Cuidamos el medio ambiente;
por eso, esta guía está impresa en papel reciclado



arbitraje de
consumo

tu símbolo de garantía
búscalo en los escaparates



Información sobre consumo y sobre servicios de apoyo a la familia

Teléfono



consumadrid

Portal del Consumidor
www.madrid.org

Depósito Legal: M-12168-2008