

Balance de actividad de la Dirección General de Comercio y Consumo del primer semestre de 2018

Las reclamaciones de consumidores madrileños se han reducido un 25 % en lo que va de año

- Servicios, bienes y suministros son los sectores que presentan un mayor número de reclamaciones de los usuarios
- Las principales reclamaciones son por servicios defectuosos, incumplimientos de contrato y facturaciones incorrectas
- Las consultas se han incrementado un 76 % desde la implantación de la Oficina de Atención al Consumidor

22 de agosto de 2018.- Los consumidores de la Comunidad de Madrid han presentado entre enero y junio de este año un 25,44 % menos de reclamaciones ante la Dirección General de Comercio y Consumo con respecto al mismo periodo del año anterior, o lo que es lo mismo, 7.680 frente a las 10.300 registradas en el primer semestre de 2017. Por sectores, destacan las reclamaciones en el sector servicios (39,94 %), bienes (29,28 %) y suministros (25,82 %).

En cuanto a los motivos de las reclamaciones hay que reseñar que el mayor número se debe a servicios defectuosos (19,97 %), incumplimientos de contrato (14,43 %), facturaciones incorrectas (12,85 %) y venta de artículos defectuosos (8,42 %). Menos significativas son las reclamaciones relacionadas con las rescisiones de contrato o las reparaciones defectuosas, entre otras.

Este descenso de las reclamaciones ha sido fruto de la apuesta de la Comunidad de Madrid por el sistema de arbitraje de consumo, cuyas solicitudes han aumentado en un 47,66 %. Por ello, el número de laudos dictados ha aumentado en un 29 %. El mayor número de solicitudes de arbitraje están relacionadas con el sector servicios y suministros, con un 35,29 % y un 48,69 % del total.

INTENSIFICACIÓN DE LAS INSPECCIONES

La labor de control de mercado también se ha intensificado a lo largo del primer semestre del año, con un 3 % más de expedientes con respecto al mismo período de 2017. Esto se ha traducido en un descenso del 36,21 % de las alertas emitidas, especialmente en aquellas relacionadas con los vehículos, material eléctrico y artículos de ocio y deporte. En total, el número de expedientes iniciados ha sido de 352.

AUMENTO EXPONENCIAL DE LAS CONSULTAS

Gracias a la implantación de la Oficina de Atención al Consumidor, que ha centralizado y optimizado la gestión y el seguimiento de las consultas, estas se han incrementado en un 76 %. O lo que es lo mismo, las 8.873 consultas que se recibieron entre enero y junio de 2017 se han convertido en 15.623 en el mismo período de este año. Servicios, suministros, e información son los sectores que acumulan el mayor porcentaje de consultas por parte de los consumidores.

En la Oficina de Atención al Consumidor se facilita información o asesoramiento en materia de consumo, se pueden formular reclamaciones o realizar solicitudes de arbitraje, así como realizar consultas sobre otras cuestiones relativas a la protección de los derechos del consumidor. Además de la asistencia presencial en la C/ Ramírez de Prado, 5 bis, los consumidores disponen de los teléfonos 91 310 59 03 y 91 310 58 39, así como el correo electrónico consultas.consumo@madrid.org.