

Además de gestionar gratuitamente reclamaciones, ofrece asesoramiento personalizado en su sede ubicada en la capital

La Comunidad de Madrid ha tramitado 120.000 consultas desde su Oficina de Atención al Consumidor

- La mayoría de las comunicaciones se han realizado por vía telefónica (44%), seguidas de las telemáticas (33%)
- A través de la web institucional regional se puede consultar también información de interés y reportajes especializados

16 de agosto de 2023.- La Comunidad de Madrid ha gestionado casi 120.000 consultas en la Oficina de Atención al Consumidor que presta sus servicios a los ciudadanos desde 2017. Este recurso público gratuito del Gobierno regional ofrece asesoramiento a consumidores y empresas de forma presencial (el 25% del total), telefónica a través del 91 310 59 03 (44%), [telemática](#) (31%) o por video llamadas (1%). Además, tramita las comunicaciones recibidas por la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios y el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo.

Situada en la calle Ramírez de Prado de la capital, está abierta al público en horario de 09:00 a 14:00 horas. En su sede se resuelven cuestiones generales de la materia o trámites sobre expedientes de inspección, sanciones o arbitraje. Además, se presentan reclamaciones y se efectúan labores de registro de documentos.

Con el objetivo de prestar un servicio de calidad y aumentar los canales de atención, hace ahora tres años se estrenó la cita previa y desde 2022 se integró en el proyecto del Gobierno regional *Oficina 360º*.

Como complemento, la Administración autonómica también proporciona información y asesoramiento en este ámbito a través del [Portal del Consumidor](#), alojado en la web institucional. Allí, se pueden encontrar reportajes especializados, breves audiovisuales, enlaces para presentar reclamaciones y solicitudes de arbitraje.

Asimismo, incluye avisos sobre alertas de productos peligrosos, preguntas y respuestas sobre dudas frecuentes y noticias de actualidad sobre temas relacionados con la protección de los derechos e intereses de los consumidores.