

El viceconsejero de Economía y Competitividad, Javier Ruiz, visita la nueva sede de la Oficina de Atención al Consumidor de la Comunidad

---

## La Comunidad mejora la atención al consumidor con una nueva oficina que centraliza el asesoramiento telemático, presencial y telefónico

- Se han reducido las reclamaciones presentadas un 12,92% en lo que va de año respecto al mismo período de este año

**31 de agosto de 2018.-** El traslado de la Oficina de Atención al Consumidor de la Comunidad de Madrid a la nueva sede de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, situada en la calle Ramírez de Prado 5 bis, va a permitir mejorar el servicio que viene prestando a los ciudadanos, ya que se han habilitado nuevas instalaciones para mejorar la atención según el tipo de ayuda que necesite cada consumidor.

De este modo, la nueva oficina cuenta con 6 puestos de atención al consumidor, de los que dos son para atención presencial, dos para atención telefónica y otros dos atendidos son por técnicos de consumo que responden a consultas por escrito y prestan un servicio más especializado. Así lo ha explicado el viceconsejero de Economía y Competitividad, Javier Ruiz, que hoy ha visitado estas instalaciones.

Entre los servicios que atiende, se encuentra informar a los ciudadanos sobre sus derechos en materia de consumo, asesorarles sobre la forma más adecuada de ejercer sus derechos y facilitar la presentación de reclamaciones, denuncias o solicitudes de arbitraje de consumo, así como informar ciudadanos y empresas sobre el estado sus tramitaciones de consumo o sobre el estado de sus expedientes de inspección o sanción.

Además de la asistencia personal en horario de 9:00 a 14:00 horas, la Dirección General de Comercio y Consumo pone a disposición de los ciudadanos dos números de teléfono (91 310 59 03/ 91 310 58 39) y un correo electrónico ([consulta.consumo@madrid.org](mailto:consulta.consumo@madrid.org)) en el que pueden realizar las consultas.

### **MENOS RECLAMACIONES PRESENTADAS**

En materia de reclamaciones, se han presentado un total de 11.218 reclamaciones de consumo en lo que va de año, lo que supone una reducción del 12,92 % respecto al año anterior.



# Medios de Comunicación

Los motivos que han originado más reclamaciones han sido incumplimiento de contrato (24,1 %), servicio defectuoso (17,79 %), facturación incorrecta (11,28 %) y venta de objeto defectuoso (7,33% %).