



La consejera de Economía, Empleo y Hacienda, Engracia Hidalgo, celebra el Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2016

Casi 32.000 alumnos han participado en los talleres de consumo de la Comunidad, el doble que el año anterior

- En 2015 se duplicaron las acciones de formación, con supermercados itinerantes y talleres de comportamiento alimentario
- La Comunidad ha inspeccionado 1.667 establecimientos y ha notificado 148 alertas de productos peligrosos
- Los servicios de Consumo registraron 21.103 reclamaciones en 2015, el 37% del sector de suministros y el 34% de servicios

14 de marzo de 2016.- La Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo, realizó en 2015 un total de 1.400 talleres educativos en materia de consumo a los que asistieron 31.748 alumnos en centros docentes de educación primaria, secundaria, bachillerato y formación profesional, así como en centros de educación especial y en centros rurales agrupados de la Comunidad de Madrid. Estos datos suponen duplicar las cifras de 2014, año en el que se desarrollaron 696 talleres educativos en los que participaron 15.962 alumnos.

Así lo ha destacado la consejera de Economía, Empleo y Hacienda, Engracia Hidalgo, que ha visitado el Colegio Gredos San Diego de Madrid, con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, para conocer las actividades educativas relacionadas con el consumo que la Comunidad está llevando a cabo en este centro educativo esta semana.

Hidalgo ha asistido a un taller escolar, cuyo objetivo es promover el conocimiento sobre los derechos de los consumidores y la adquisición de hábitos críticos y responsables. Se trata de un supermercado simulado que, con un carácter lúdico, plantea a los más pequeños de una manera práctica la compra responsable de productos alimenticios, la importancia de una dieta equilibrada, la conveniencia de hacer la compra con un presupuesto previo y una lista de la compra, así como el derecho a recibir el ticket de caja y la posibilidad de poner una reclamación si consideramos que nuestros derechos como consumidores han sido vulnerados.





Junto a los talleres de consumo, como el supermercado itinerante, la Dirección General de Comercio y Consumo también ha impartido talleres de comportamiento alimentario, cuyo objetivo es colaborar con el “Pacto Social de la Comunidad de Madrid contra los trastornos del comportamiento alimentario: la anorexia y la bulimia” puesto en marcha en 2007.

Hidalgo ha anunciado que a lo largo de 2016 se va a mantener este programa y está previsto que se celebren 700 talleres de Consumo en los centros escolares de la Comunidad a lo largo del primer semestre de este año. La consejera también ha visitado una muestra sobre cómo será el comercio en los próximos años, en la que también han participado alumnos del centro.

1.667 ESTABLECIMIENTOS INSPECCIONADOS EN 2015

Con motivo del Día Internacional del Consumidor, Hidalgo realizó balance de la actividad de Consumo en el año 2015. Así, en política de seguridad, el año pasado la Comunidad ha inspeccionado 1.667 establecimientos en las 22 campañas realizadas, en las que se tomaron muestras de 195 productos.

A lo largo de 2016, la Comunidad de Madrid va a participar e impulsar una veintena de campañas, que estarán centradas en los colectivos más vulnerables, como son los menores y las personas mayores, pero también se pondrá énfasis en los cumplimientos de las garantías, la reparación de aparatos domésticos o el sistema de pago mediante el teléfono móvil.

Madrid continúa siendo una de las regiones europeas y españolas más activas en las Alertas de Productos Peligrosos. En 2015, Madrid ha notificado 148 de las 691 alertas comunicadas por el conjunto de las Comunidades Autónomas, lo que supone el 21,4% del total nacional.

DISMINUYEN LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS

Los servicios de Consumo de la Comunidad de Madrid han registrado 21.103 reclamaciones, un 4% menos que en 2014. El 37% de las reclamaciones pertenecen al sector de suministros, seguida por el sector servicios (34%), bienes (25%), reformas del hogar (2%) y vivienda (1%). La mayoría de los requerimientos estuvieron motivados por facturación incorrecta, servicio defectuoso e incumplimiento de contrato.

La Comunidad de Madrid atendió el año pasado 15.881 consultas, la mayoría de ellas atendidas por teléfono (79,5%) y el resto por escrito. Por otra parte, se ha incrementado la información disponible en el Portal del Consumidor (www.madrid.org/consumo), con 310 actualizaciones de contenidos; 72 noticias



de actualidad; 50 alertas de productos inseguros; 42 banners rotativos; 29 reportajes; y 19 respuestas a preguntas frecuentes.

EL 73% DE LAS SOLICITUDES DE ARBITRAJE SON DE TELECOMUNICACIONES

Durante 2015, la Dirección General de Comercio y Consumo recibió 4.477 solicitudes de arbitraje, el 73,4% de ellas del sector de las telecomunicaciones. El 56% de las solicitudes se resolvió mediante laudo arbitral y el 44% de forma amistosa gracias a la mediación.

El año pasado se cerró con un total de 15.739 empresas profesionales, 65 asociaciones empresariales y 14 asociaciones de consumidores adheridas al sistema de arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid.

