



M^a José Pérez Cejuela participa en las actividades organizadas con motivo del Día Mundial de los derechos del Consumidor

La Comunidad explica los derechos de los consumidores mediante actividades formativas y lúdicas

- Casi 240 alumnos de centros educativos han participado en actividades como Cuentacuentos, un taller de supermercado y una gymkana educativa
- Los servicios de Consumo registraron el pasado año 20.058 reclamaciones, un 5,21% menos que en 2015
- Los incumplimientos de contrato fueron la primera causa de reclamación en el año 2016, acaparando el 21%
- El Instituto Regional de Consumo madrileño es el único organismo español que cumpliría hoy la exigencia europea de resolución de conflictos en 90 días

15 de marzo de 2017.- La Comunidad de Madrid ha celebrado hoy el Día Mundial de los derechos del Consumidor con una Jornada educativa y lúdica para la que se han diseñado distintas actividades y talleres en materia de consumo, en las que han participado casi 240 alumnos de diferentes centros educativos del municipio de Parla, que han podido conocer cuáles son sus derechos como consumidores

La Jornada ha tenido lugar en la Casa de la Juventud de la localidad, en la que se han creado dos espacios diferenciados en función del tipo de actividad a desarrollar. En uno de los espacios se han realizado actividades de Cuentacuentos y un Taller de Supermercado dirigidos a los más pequeños, que ha contado con la participación de 18 alumnos de un Centro de Educación Especial con edades entre 7 y 10 años, así como 25 alumnos de un Colegio de Infantil y Primaria.

En el segundo espacio se ha realizado una Gymkana educativa de Consumo con talleres de juego y juguetes, publicidad, suministros básicos (agua y energía), seguridad en la Red y compra virtual en tiendas 2.0. En este caso, han participado 196 alumnos de cinco centros educativos de la localidad a lo largo de toda la mañana.



La directora general de Comercio y Consumo, María José Pérez Cejuela, junto con el alcalde de Parla, Luis Martínez Hervás, ha visitado las distintas actividades que la Comunidad de Madrid ha organizado con motivo del Día Mundial de los derechos del Consumidor. Junto con las actividades destinadas a los alumnos de distintos centros, también se ha desarrollado una mesa redonda sobre consumo responsable en la que han intervenido representantes de seis asociaciones de consumidores.

Entre los temas que se han tratado están los cambios en la comercialización de luz y gas, facturación y contratación, así como el arbitraje de consumo y las ventas por internet. Además, se han instalado dos stand informativos en los que se ha ofrecido información y asesoramiento en materia de consumo y donde se han resuelto las consultas de los asistentes.

DISMINUYEN LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS

El año pasado, la Dirección General de Comercio y Consumo registró 20.058 reclamaciones, lo que supone un descenso del 5,21% con respecto a 2015. En cuanto a los motivos de las reclamaciones, el 20,82% (4.177) se debieron a incumplimiento de contrato. Este motivo crece un 177% respecto a 2015. A este causa le siguen el servicio defectuoso (12%) y la facturación incorrecta/gasto injustificado (6,75%).

Del total de las 139 alertas de Consumo emitidas por la Comunidad de Madrid en 2016, la mayoría correspondió a material eléctrico (20,14%), seguido por vehículos y accesorios (19,42%) y pequeños electrodomésticos (14,4%). La mayoría de alertas estuvieron motivadas por riesgos de choque eléctrico (28%), quemaduras/incendio (19,4%) y otras lesiones/caídas (18,7%).

EL ARBITRAJE MADRILEÑO, LISTO PARA LA ACREDITACIÓN EUROPEA

El Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid, como medio para resolución extrajudicial de conflictos de consumo, es el único que cumpliría en España la próxima acreditación europea de resolución en 90 días. Así lo ha destacado la directora general de Comercio y Consumo, quien ha señalado que el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo (IRAC) “es reconocido nacional e internacionalmente por su buen hacer y calidad de gestión”.

Esta entidad recibió el año pasado 778 nuevas adhesiones al sistema arbitral de Consumo, lo que supone un incremento del 68,4% sobre las recibidas en 2015. De este modo, 2016 se cerró con un total de 16.531 empresas adheridas al sistema.