

La Comunidad celebra un año más el 'Día Mundial del Consumidor', en esta ocasión en Alcobendas

La Comunidad llevará a cabo este año más de 1.000 acciones para formar e informar a los consumidores madrileños

- Entre las acciones previstas están los talleres educativos en colegios de la región para formar a los más pequeños
- En 2017 se gestionaron más de 13.000 reclamaciones de consumo y 6.176 solicitudes de arbitraje
- La Comunidad pondrá en marcha una plataforma informática para agilizar los trámites de mediación en las reclamaciones

15 de marzo de 2018.- La Comunidad de Madrid llevará a cabo un total de 1.058 acciones formativas durante 2018 con el objetivo de formar e informar a los consumidores de la región. El objetivo es que los ciudadanos sean conocedores de los derechos que les asisten, tanto en las formas tradicionales de consumo como en los nuevos modelos de comercio electrónico o colaborativo.

Así lo ha anunciado el viceconsejero de Economía y Competitividad, Javier Ruiz, durante la inauguración de los distintos eventos del 'Día Mundial del Consumidor', que este año se celebra en Alcobendas. Ruiz ha destacado que las acciones previstas en 2018 están dirigidas tanto a técnicos de consumo de toda la Comunidad de Madrid –incluidos los de las entidades locales- como a los consumidores en general: jóvenes, adultos, colectivos especialmente desprotegidos, etc.

Dentro de las acciones previstas destaca un programa de educación en la escuela, en el que, a través de diversos talleres educativos, se está formando a los más pequeños, contribuyendo al desarrollo integral de los futuros consumidores. En paralelo a estos talleres, también están programadas charlas formativas destinadas al consumidor adulto y a colectivos de especial protección.

A todo ello se suman diversas campañas informativas relacionadas con sectores especialmente conflictivos: derecho de desistimiento en el comercio electrónico de productos, pagos a través del móvil, viviendas, vehículos o educación no reglada. Estas se llevarán a cabo en el marco de la actividad de IFEMA o con ocasión de los periodos de rebajas o vuelta al cole.

Todo ello se complementará con la puesta en marcha del nuevo portal del consumidor que, además, y entre otras funcionalidades, ofrecerá formación virtual en forma de píldoras formativas sobre aspectos cotidianos que todo consumidor debe conocer.

ACTIVIDADES LÚDICAS PARA TODOS LOS PÚBLICOS

El epicentro del 'Día Mundial del Consumidor' será el Centro Municipal de Alcobendas 'La Esfera'. Los asistentes podrán participar en mesas redondas y actividades formativas y didácticas para los más jóvenes y recibir información presencial para el consumidor a través de la entrega de distintas publicaciones.

Con respecto a los más pequeños, en las jornadas participarán nueve colegios, cuyos alumnos de 1º, 2º y 3º de Primaria disfrutarán de cuentacuentos y de un taller de supermercado que les enseñará a comprar de forma sana y equilibrada. Para alumnos de 4º, 5º y 6º habrá una gymcana educativa con talleres de juego y juguetes (con muestra de juguetes peligrosos), publicidad, suministros, seguridad o compra virtual en tiendas 2.0.

Además, se celebrará una mesa redonda para los adultos en la que van a participar los representantes de las asociaciones de consumidores que forman el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid y en la que se tratarán distintos aspectos de consumo.

MÁS DE 13.000 RECLAMACIONES GESTIONADAS EN 2017

A lo largo de 2017, la Dirección General de Comercio y Consumo ha gestionado un total de 13.141 reclamaciones, consiguiendo acuerdos a través de la mediación en casi la mitad de los casos -6.441-. Por lo que se refiere al arbitraje, el año pasado se recibieron 6.176 solicitudes, lo que supone un 55 % más que en 2016. De estas, en el 43 % de las ocasiones no fue necesario llegar a dictar un laudo arbitral al alcanzarse acuerdos satisfactorios para ambas partes.

De cara a potenciar este sistema de resolución de conflictos, en breve se pondrá en marcha una plataforma informática que permitirá agilizar los trámites de mediación, consiguiendo que el consumidor obtenga una respuesta más rápida a sus reclamaciones.