Comunidad de Madrid

Medios de Comunicación

Según los datos del primer semestre del año 2021

La Comunidad de Madrid registra un incremento del 26% en el número de reclamaciones de consumidores

- Los sectores con más requerimientos son los de telefonía e internet, servicios bucodentales y suministro eléctrico
- Los consumidores denuncian sobre todo incumplimientos de contrato, servicio defectuoso y cobros incorrectos

13 de agosto de 2021.- La Comunidad de Madrid ha registrado 6.818 reclamaciones de consumidores madrileños en el primer semestre del año, un 26% más que las que se presentaron en el mismo período del año anterior, según datos recopilados por la Dirección General de Comercio y Consumo de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

Los sectores con más reclamaciones son los vinculados a los servicios de telefonía e internet, atención bucodental y suministro eléctrico. Los motivos más comunes por los que los consumidores ejercen su derecho a reclamar son el incumplimiento de contrato, una defectuosa prestación del servicio o cobros y facturas incorrectos.

Del total de reclamaciones presentadas en los seis primeros meses de 2021, el 54% (3.696) han sido ya resueltas y, de todas ellas, el 62% ha sido objeto de intermediación, procedimiento porque el que se intenta llegar a un acuerdo entre reclamante y reclamado. En casi la mitad de las mismas (el 45% de los casos) la intermediación ha sido positiva y se ha conseguido un acuerdo entre consumidor y empresa.

Hay que recordar que las reclamaciones en materia de consumo pueden presentarse de forma presencial en la Oficina de Atención al Consumidor de la Comunidad de Madrid, previa petición de cita previa. También de forma telemática con el DNI electrónico o el Certificado de Firma Digital y, por último, en las distintas Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

El Portal del Consumidor de la Comunidad pone a disposición de los consumidores toda la información relativa a la forma y requisitos para reclamar en https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/presentar-reclamacion-consumo