

MEMORIA DEL DEPARTAMENTO DE CONSUMO

2025

CONCEJALIA DE COMERCIO Y DISTRITO CENTRO

Responsable Antonio Ramos (Coordinador de Consumo)

1. Introducción

La Concejalía de Consumo del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid desarrolla su actividad con el objetivo prioritario de garantizar la protección y defensa de los consumidores y usuarios del municipio, promoviendo un entorno de consumo seguro, transparente y ajustado a la normativa vigente.

Entre sus principales líneas de actuación se encuentran:

1. **Promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios**, facilitando orientación sobre el ejercicio de sus derechos, así como la recepción y gestión de reclamaciones y denuncias relacionadas con el consumo de productos y la utilización de servicios, a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).
2. **Apoyar y fomentar las relaciones con las Asociaciones de Consumidores y Usuarios**, impulsando la colaboración institucional y el trabajo conjunto con los distintos colectivos implicados en la defensa de los derechos de las personas consumidoras.
3. **Adoptar medidas urgentes y requerir las colaboraciones necesarias en situaciones de crisis o emergencia** que puedan afectar a la salud o seguridad de los consumidores y usuarios.
4. **Planificar y ejecutar campañas de inspección**, con el fin de verificar que los productos, servicios y empresas cumplen con lo establecido en la normativa vigente.
5. **Promover, ordenar y controlar los mercados y el comercio ambulante**, garantizando su correcto funcionamiento y el cumplimiento de la regulación aplicable.

Para el adecuado cumplimiento de estos fines, resulta imprescindible la colaboración e implicación de los distintos sectores relacionados con el ámbito del consumo, tales como asociaciones, colectivos y empresas.

Información general del Servicio de Consumo: servicios y competencias

El municipio de Las Rozas de Madrid cuenta con una **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)**, que constituye el principal instrumento de atención directa a la ciudadanía en materia de consumo. Desde esta oficina se gestionan reclamaciones, consultas y orientaciones dirigidas a consumidores y usuarios.

Los **servicios** que se prestan incluyen:

1. **Asesoramiento, atención de peticiones y gestión de quejas en materia de consumo (OMIC):**
 - Consultas.
 - Denuncias.
 - Reclamaciones.
 - Mediación.
 - Arbitraje (en la Comunidad de Madrid).
2. **Información a empresas**, incluyendo orientación sobre cómo solicitar y gestionar hojas de reclamaciones.
3. **Gestión de los mercadillos municipales**, en el marco de las competencias de promoción, ordenación y control del comercio ambulante.
4. **Difusión de noticias de consumo**, con el fin de mantener informada a la ciudadanía sobre aspectos relevantes en esta materia.

En conjunto, los objetivos del área de Consumo se centran en la protección de los derechos de consumidores y usuarios mediante la orientación, la gestión de reclamaciones y la mediación, incluyendo el recurso al sistema arbitral como vía extrajudicial de resolución de conflictos.

2. Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

Localización

El Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid cuenta con su propia OMIC, integrada en el área de Distrito Centro, actuando conforme a la normativa estatal y autonómica vigente.

- **Ubicación:** Casa Consistorial, Plaza Mayor, 1, Las Rozas de Madrid.
- **Teléfono:** 91 757 99 73 (010 si se llama desde el municipio).
- **Email:** consumo@lasrozas.es
- **Horario:** Lunes a viernes, de 10:00 a 13:00

Funciones

La OMIC de Las Rozas es el órgano municipal encargado de la protección y defensa de los consumidores.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor es un **servicio gratuito** que el Ayuntamiento presta a los ciudadanos de Las Rozas.

Funciones principales

- Informar, ayudar y orientar a los ciudadanos sobre cómo defender sus derechos como consumidores en la compra de bienes y en la utilización de servicios.
- Informar sobre derechos del consumidor.
- Informar a consumidores en normativa técnica y legal.
- Indicar las direcciones y principales funciones de otros centros públicos o privados relacionados con temas de consumo.
- Recibir consultas de consumidores y empresarios.
- Recibir denuncias y reclamaciones.
- Tramitar reclamaciones y denuncias.
- Gestionar reclamaciones y orientar sobre derechos.
- Mediar entre consumidor y empresa.

- Realizar mediación entre los reclamantes, buscando soluciones por acuerdo entre las partes, o remitirlas a las entidades u organismos correspondientes.
- Fomentar la resolución de conflictos mediante mediación y, cuando proceda, el arbitraje.
- Impulsar el arbitraje de consumo.
- Remitir expedientes a órganos autonómicos.
- Iniciar expedientes o trasladarlos a la Comunidad Autónoma cuando corresponda.
- Realizar campañas de inspección y educación.
- Realizar tareas de educación y formación en materias de consumo.
- Apoyar a las Asociaciones de Consumidores del municipio.
- Asesorar sobre desistimientos.
- Informar sobre garantías.
- Detectar cláusulas abusivas.

Importante: La OMIC no impone sanciones directamente (esa competencia suele ser autonómica), pero puede iniciar expedientes o trasladarlos a la Comunidad Autónoma.

Quién puede utilizar sus servicios

- Pueden utilizar los servicios de la OMIC las personas que compran bienes y/o utilizan servicios como destinatarios finales.
- No podrán dirigirse a la OMIC aquellas personas que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios sin ser destinatarios finales.
- La OMIC puede recibir consultas, reclamaciones y denuncias de las personas domiciliadas en el municipio, pero solo puede gestionar aquellas presentadas contra empresas radicadas en Las Rozas.
- Cuando las empresas reclamadas pertenecen a otros municipios, se da traslado de las mismas a los organismos competentes.

La OMIC no puede intervenir

- Cuando se trate de relaciones privadas entre particulares.
- Cuando reclamante y reclamado sean empresa.
- En cuestiones iniciadas en vía judicial o en las que ya haya recaído sentencia judicial.

3.- Normativa aplicable

Marco General	Constitución Española (Art. 51)
Estatutal principal	RDL 1/2007 – Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios
Estatutal secundarios	Ley 3/2014, Ley 7/2017, Ley 16/2011, Ley 44/2006
Autonómico	Ley 11/1998 de 9 de Julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid
Otros	Decreto 1/2010, de 14 de enero – Reglamento de desarrollo de la Ley 11/1998. Desarrolla los procedimientos administrativos requisitos de inspección, trámites de reclamación, hojas de reclamaciones y otros aspectos técnicos de la protección de consumidores.
	Orden de 3 de febrero de 2017 – Establece el modelo oficial de hoja de reclamaciones que deben tener a disposición los comerciantes y profesionales en toda la Comunidad de Madrid.
	Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre – <i>Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios</i> : marco general de derechos, obligaciones y protección a consumidores en toda España
	Ley 16/2011 de crédito al consumo — regulando contratos financieros vinculados al consumo.

Aplicación en el municipio de Las Rozas de Madrid

Como en el municipio no existe una **ordenanza local específica de consumo** que sustituya la normativa autonómica o estatal; sin embargo, el **Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid** presta servicios de consumo a través de la **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)** que actúa como un punto de acceso para

personas consumidoras, pero no crea normativa, solo facilita que puedas ejercer tus derechos (por ejemplo, ayudarte a presentar una reclamación ante la Comunidad de Madrid o ante un comercio).

4.- Procedimientos y órganos para reclamar

Las peticiones realizadas ante la **OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor)** pueden ser de tres tipos:

1. Consulta

Consiste en solicitar información específica o general sobre temas de consumo.

Las consultas pueden realizarse en la OMIC de forma:

- Presencial
- Telefónica
- Por correo electrónico

2. Denuncia

Consiste en poner en conocimiento de la Oficina la posible existencia de alguna irregularidad o infracción en materia de consumo, para que se actúe de oficio, sin ninguna pretensión concreta por parte del consumidor.

A partir de esta comunicación, la Administración puede iniciar una fase de investigación y comprobación de los hechos denunciados a través de los servicios de inspección y control.

El objetivo de estas investigaciones es proteger y defender los intereses generales y los derechos de todos los consumidores, no los de un ciudadano o conjunto concreto, evitando que se vuelvan a producir conductas irregulares.

Requisitos para presentar una denuncia

Es necesario elaborar un escrito o cumplimentar el impreso de denuncia/reclamación de la OMIC, incluyendo:

- Identificación personal del denunciante.
- Identificación del establecimiento denunciado.
- Hechos: descripción detallada de los motivos de la denuncia, adjuntando o presentando todas las pruebas que fundamenten la misma.

3. Reclamación

Consiste en poner en conocimiento de la Oficina un conflicto con un establecimiento o empresa, solicitando una solución y/o compensación.

Requisitos para presentar una reclamación

Es necesario elaborar un escrito o cumplimentar el impreso de denuncia/reclamación de la OMIC o del establecimiento/empresa, incluyendo:

- Identificación personal del reclamante.
- Identificación del establecimiento reclamado.
- Hechos: descripción detallada de los motivos de la reclamación, adjuntando cuantos documentos posea el reclamante (facturas, contratos, etc.).
- Pretensión: cambio de producto, devolución del dinero, reparación del defecto, etc.

Si se ha cumplimentado la hoja de reclamación en el establecimiento o empresa, el consumidor debe quedarse con un ejemplar y remitirlo a la OMIC —en el plazo máximo de un mes— de forma presencial o telemática, adjuntando los documentos justificantes.

5.- Vías de gestión de la reclamación

✓ Mediación

Una vez recibida y estudiada la reclamación en la OMIC, se remite a la empresa reclamada para que formule alegaciones y proponga una solución al problema planteado.

- La respuesta de la empresa se traslada al reclamante para que manifieste su acuerdo o desacuerdo.
- En caso de desacuerdo, se solicita un escrito de alegaciones al reclamante, que se envía nuevamente a la empresa para que revise el asunto.
- Esta segunda respuesta se remite al reclamante junto con la solución propuesta.

Si no se alcanza un acuerdo satisfactorio para el reclamante y se observa infracción en materia de consumo, se tramitará el inicio de un expediente sancionador. Si no se aprecia infracción, se archivará el expediente sin más trámite.

Si el reclamante desea un resarcimiento por daños y perjuicios, deberá acudir a los Tribunales de Justicia.

✓ Arbitraje

El arbitraje es un procedimiento extrajudicial voluntario que requiere la aceptación expresa del reclamado, en caso de que no esté adherido previamente al Sistema Arbitral de Consumo.

Para acudir a esta vía es necesario formalizar una solicitud de arbitraje, que puede presentarse ante la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid o en la OMIC, para que sea trasladada a la Junta.

Procedimiento

1. Recibida la solicitud, se comprobará si el comerciante o empresario está adherido al Sistema Arbitral.
2. Si está adherido, comenzará el procedimiento.
3. Si no lo está, se le trasladará la solicitud para que la acepte o rechace.

4. Si el empresario rechaza la invitación al arbitraje, se archivará la solicitud sin más trámite, dado el carácter voluntario del sistema.
5. Si la solicitud es admitida, se citará a las partes a una audiencia donde podrán manifestar lo que estimen conveniente sobre el conflicto existente.

El procedimiento finaliza con un laudo, que resuelve el conflicto con la misma eficacia que una sentencia judicial y produce efectos de cosa juzgada.

Si las partes alcanzan un acuerdo durante el procedimiento, este se recogerá en un laudo conciliatorio, con la misma eficacia que una sentencia judicial.

✓ **Otras vías**

- Presentar una reclamación administrativa ante la Administración de la Comunidad de Madrid (Dirección General competente) o a través de la OMIC del Ayuntamiento.
- Sistema Arbitral de Consumo: procedimiento extrajudicial gratuito para resolver un conflicto con una empresa si esta está adherida al sistema.
- Tribunales de Justicia: si no se alcanza solución, se puede acudir a la vía judicial (incluso sin abogado para reclamaciones hasta ciertos importes).

6. - Derechos básicos del consumidor según la ley

Según la legislación vigente, los consumidores tienen derecho a:

- Protección frente a riesgos para la salud.
- Protección de sus intereses económicos.
- Información correcta y veraz.
- Indemnización por daños y perjuicios.
- Representación y participación.
- Educación y formación en consumo.

7.- Memoria de Actuaciones - OMIC

Atención de consultas

Los consumidores consultan principalmente sobre sus derechos y los procedimientos para reclamar, mientras que los empresarios solicitan información relativa a la normativa aplicable a su actividad y al procedimiento para solicitar hojas de reclamaciones.

Las consultas y reclamaciones atendidas en han estado relacionadas fundamentalmente con:

- Suministros energéticos (electricidad y gas).
- Telefonía y comunicaciones.
- Ventas online o comercio electrónico.
- Talleres y servicios automovilísticos.

Durante el ejercicio **2025** se han atendido en la O.M.I.C. un total de 1.115 consultas y reclamaciones formuladas por consumidores y empresarios.

- ✓ **Consultas atendidas 595** de las cuales 423 han sido telefónicas y 266 presenciales.
- ✓ **Reclamaciones tramitadas 520**

Resultado de las reclamaciones tramitadas

- Reclamaciones con acuerdo: 48
- Reclamaciones sin acuerdo: 135
- Reclamaciones finalizadas por desistimiento: 6
- Reclamaciones sin acuerdo y con inspección: 13
- Reclamaciones reenviadas a otras OMIC: 44
- Reclamaciones enviadas a la Comunidad de Madrid: 216

(Por nuevo criterio de la CAM, las remisiones a otras OMIC se envían a la DGCC y no directamente a la OMIC correspondiente).

- Número de expedientes abiertos en tramitación de mediación: 58

(Se incluyen únicamente las que son competencia de la entidad local y no se remiten a otros organismos, OMIC o Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios).

Mediaciones practicadas

- Mediaciones con resultado positivo: 52
- Mediaciones con resultado negativo: 133
- Reclamaciones con mediación negativa derivadas a inspección: 13
- En cuanto al resultado de las gestiones, de las 520 reclamaciones gestionadas a través de la mediación de la OMIC, se han solucionado positivamente 52 reclamaciones.

Datos generales de los reclamantes

Del número total de reclamantes 489 tienen su domicilio en Las Rozas.

Perfil de los reclamantes

- Hombres: 131
- Mujeres: 389

Forma de presentación de las reclamaciones

- De forma telemática (otro registro): 178
- Por Registro del Ayuntamiento: 342

Modo de presentación

- Hoja de Reclamación de la OMIC: 478
- Hoja de Reclamación Oficial del establecimiento/empresa: 19
- A través de instancia en Registro: 520
- Remisiones recibidas de otro organismo público (OMIC): 23

Totales por sector

Las reclamaciones recibidas se distribuyen por sectores del siguiente modo:

- Muebles: 35
- Talleres y reparaciones Vehículos segunda mano y vehículos nuevos: 68

- Luz: 91
- Telefonía: 43
- Textil: 34
- Estética: 8
- Inmobiliaria: 2
- Hospitales / Colegio: 2
- Agencia de Viajes: 3
- Correos: 1
- Suministros: 18
- Hotel: 3
- Gas: 55
- Agua: 3
- Comercio Online / Online: 75
- Seguros: 8
- Electrodoméstico: 4
- Transportistas: 4
- Cine: 7
- Placas Solares: 2
- Perfumería: 3
- Bicicletas: 2
- Tintorería: 2
- Supermercado: 3
- Ortopedia: 1
- Autobuses: 1
- Alquiler de Vehículos: 1
- Gimnasio: 3
- Suscripciones: 2
- Garantías: 36

Durante el año 2025, los sectores más reclamados han sido los suministros energéticos (electricidad y gas), los talleres de reparación de automóviles, las ventas por internet y la venta e instalación de muebles.

Suministros	197
Talleres de reparación de automóviles	68
Ventas por internet	75
Muebles	35
Grandes Superficies	29
Garantía	36
Telefonía	43
Textil	34
Otros	3

Tramitación de reclamaciones

- Por mediación directa OMIC de Las Rozas de Madrid: 260
- Derivadas a otro organismo en razón de competencia territorial o material: 216.
- Reclamaciones reenviadas a otras OMIC: 44

Distribución y registro de Hojas de Reclamaciones

Según la normativa vigente, se está procediendo a:

- Distribuir las Hojas de Reclamaciones a todos los establecimientos, profesionales y empresas que suministren, expidan o faciliten bienes y servicios al consumidor final.
- Durante este periodo se han facilitado, en persona o telemáticamente, Hojas de Reclamaciones a un total de 8 empresas.
- Llevar el registro de personas físicas y jurídicas a las que se les ha suministrado hojas de reclamaciones.

8.- Mercadillos y Venta Ambulante

Renovación de vendedores titulares

- Se ha procedido a la renovación de los vendedores titulares de los Mercadillos de Las Rozas y Las Matas para el año 2026, facilitando el procedimiento a través de la página web del Ayuntamiento y de la Sede Electrónica.

Gestión de los mercadillos municipales

- Las personas interesadas en instalar un puesto en alguno de los dos mercadillos municipales (Las Rozas y Las Matas) deben presentar su solicitud a través del Registro, indicando:
 - o Si se trata de un alta o de una renovación.
 - o La modalidad de venta (puesto, camión-tienda, etc.).
 - o La mercancía que desea vender.
 - o Asimismo, deberán aportar la documentación obligatoria que figura en la solicitud correspondiente.

Número de puestos en Las Rozas: 10

Número de puestos en Las Matas: 5

Noticias de Consumo

Publicación en la web municipal de noticias o información relevante que pueda ser de interés para los consumidores.

9.- Conclusiones

A través del Sistema Arbitral de Consumo como mecanismo extrajudicial y vinculante para resolver las reclamaciones entre consumidores y empresas sin necesidad de juicio, el municipio de Las Rozas de Madrid, mantiene una continua atención y defensa de los derechos de los consumidores a través de este organismo OMIC, manteniendo tendencias de alta gestión de atención de las mismas, mediando entre ambos sujetos para lograr un mejor y rápido acuerdo posible.

Durante el año 2025 se ha intensificado la información a los empresarios, que cada vez nos plantean un mayor número de consultas y solicitan les proporcionemos la legislación aplicable a su actividad.

En la página web del Ayuntamiento de las Rozas se aporta información sobre competencias de Consumo, temas de actualidad, presentación de reclamaciones y denuncias, proporcionando la descarga de los impresos de reclamación/denuncia y las hojas de reclamaciones para las empresas, asimismo de manera presencial y telemática se ha detectado un incremento de peticiones de información ante los continuos cambios legislativos que en muchas ocasiones no son competencia de esta oficina de información al consumidor.