



# Comunicación

# 225

## **EL PORTAL DEL CONSUMIDOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID, UNA HERRAMIENTA INNOVADORA PARA ACERCAR LA ADMINISTRACIÓN AL CIUDADANO Y PROFUNDIZAR EN LA COORDINACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES**

**Pablo Muñoz Gabilondo**

Responsable de Comunicación

Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid

---

## Palabras clave

*Consumo, Portal del Consumidor, Gestión Telemática*

## Resumen de su Comunicación

*La Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Consumo de la Consejería de Sanidad y Consumo, ha puesto en marcha en 2006 un nuevo instrumento telemático destinado a facilitar a los ciudadanos toda la información que demandan en torno a sus derechos como consumidores y a acercar, a través de la gestión telemática, las vías de reclamación que la Administración pone a su disposición. Este nuevo canal de información y de servicios, que funciona desde marzo de 2006, tiene como fin último acercar la Administración a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid y de otras zonas geográficas, además de contribuir a la protección de los derechos de los consumidores y al fomento del consumo responsable.*

*El portal supone una herramienta de coordinación entre los diferentes agentes que trabajan en el campo del consumo (Administraciones autonómicas y locales, asociaciones de consumidores, empresarios...) y se trata del primer portal transversal y concebido expresamente para el consumidor que pone en marcha una Administración pública en España (el resto de la oferta oficial sobre consumo responde a necesidades jerárquicas de la institución responsable, no de las necesidades de los consumidores).*

---

## **EL PORTAL DEL CONSUMIDOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID, UNA HERRAMIENTA INNOVADORA PARA ACERCAR LA ADMINISTRACIÓN AL CIUDADANO Y PROFUNDIZAR EN LA COORDINACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES**

### **1. Introducción**

La Comunidad de Madrid ha puesto en marcha en 2006 un nuevo instrumento telemático destinado a facilitar a los ciudadanos toda la información que demandan en torno a sus derechos como consumidores y a acercar, a través de la gestión telemática, las vías de reclamación que la Administración pone a su disposición. Este nuevo canal de información y de servicios, que funciona desde marzo de 2006, tiene como fin último acercar la Administración a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid y de otras zonas geográficas, además de contribuir a la protección de los derechos de los consumidores y al fomento del consumo responsable.

El portal también supone una herramienta de coordinación entre los diferentes agentes que trabajan en el campo del consumo (Administraciones autonómicas y locales, asociaciones de consumidores, empresarios...), ya que el portal está concebido para ofrecer información sobre todos ellos y para prestar servicios a estos mismos colectivos.

La creación del Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid ha nacido a partir de un compromiso de la Consejería de Sanidad y Consumo recogido en el vigente Plan Integral para la Protección del Consumidor de la Comunidad de Madrid.

Se trata del primer portal concebido expresamente para el consumidor que pone en marcha una Administración pública en España, ya que el resto de la oferta oficial existente tienen estructuras y/o contenidos organizados a partir de las necesidades jerárquicas de la institución responsable, no de las necesidades de los consumidores.

### **2. Nacimiento del portal**

El portal ha nacido como consecuencia de las metas marcadas por el mencionado Plan Integral para la Protección del Consumidor de la Comunidad de Madrid y se ha encardinado en el proceso de renovación del portal general de la Comunidad de Madrid: [www.madrid.org](http://www.madrid.org).

El proyecto ha sido coordinado por la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, englobada en la Consejería de Sanidad y Consumo. Para su desarrollo ha contado con la colaboración del organismo autónomo Informática y Comunicaciones de Madrid (ICM).

Este portal responde a la necesidad de aunar en un único espacio toda la información que necesita el consumidor y de facilitarle, a través de un solo canal, respuestas administrativas a problemas de diversa índole relacionados con sus derechos como consumidor.

### 3. Naturaleza del portal

El carácter multidisciplinar del Portal del Consumidor está relacionado con la propia naturaleza del consumo, que engloba multitud de actos que cada día realizan los ciudadanos y que abarcan desde el alta en un servicio de telefonía móvil hasta la compra de una vivienda, pasando por cuestiones tan diferentes como la reparación de instalaciones básicas en el hogar (gas, calefacción...), la contratación de un servicio de tintorería, la realización de un viaje en el metro...

Consumo lo es todo y el hecho es que no existe un único organismo que reúna todas las competencias para dar respuesta a los múltiples problemas de los consumidores (por ejemplo, las quejas sobre líneas aéreas son competencia estatal, las de telecomunicaciones son compartidas, las de tintorerías regionales y locales...), así que la solución es que los organismos oficiales que coordinan las políticas de consumo garanticen también que la información y los servicios para solucionar cualquiera de esos problemas lleguen al ciudadano sin barreras de tiempo o espacio.

Esta naturaleza multidisciplinar del consumo ha llevado a utilizar un diseño temático (no jerárquico) en la elaboración del Portal del Consumidor, de manera que el consumidor localice rápidamente la información que busca, sin necesidad de saber a priori si un tema es competencia de un órgano oficial u otro.

Además, desde el punto de vista interno, el Portal del Consumidor está sirviendo para avanzar en la coordinación entre los diversos departamentos de la Administración, ya que, desde la Dirección General de Consumo se está organizando un sistema de alimentación del portal para garantizar que todas las informaciones y servicios de interés para el consumidor tengan su espacio en esta web.

### 4. Estructura del Portal del Consumidor

La estructura se basa en una página principal y seis subpáginas, que responden a los siguientes temas: información al consumidor, servicios y trámites, centro de documentación, arbitraje de consumo, seguridad e inspección, y formación y educación.

#### 4.1. La página principal

La página principal destaca una serie de informaciones y servicios básicos para los consumidores: qué hacer cuando se quiere poner una reclamación, una denuncia..., un acceso directo a información por sectores de consumo (telecomunicaciones, vivienda...), una zona de campañas informativas y divulgativas, y una entrada a las alertas de productos peligrosos que emiten las administraciones españolas y europeas.

Además de otras cuestiones, se han habilitado unos accesos directos por colectivos (asociaciones de consumidores,



servicios municipales de consumo y empresas) para que éstos cuenten con sus propios espacios en el portal, donde encontrarán reunidos los servicios y las informaciones que les son de interés. Por ejemplo, en el caso de las asociaciones de consumidores, podrán darse de alta en el registro oficial de la Comunidad de Madrid o acceder a las ayudas económicas que contempla la Administración. En el caso de las empresas, entrando en su espacio propio podrán comunicar on line a la Administración la detección de productos peligrosos en el proceso de producción y comercialización y las medidas que han tomado para corregir esos problemas, podrán darse de alta en el sistema arbitral de consumo u obtener el distintivo digital que pueden exhibir en sus páginas web para comunicar a los ciudadanos que están comprometidas con el sistema arbitral.

Tanto en la página de inicio como en las seis subhomes se destacan informaciones (a través de banners y de una sección fija) sobre actualidad con las últimas iniciativas lanzadas por las administraciones para proteger los derechos de los consumidores.

La página principal destaca una serie de informaciones y servicios básicos para los consumidores: qué hacer cuando se quiere poner una reclamación, una denuncia..., un acceso directo a información por sectores de consumo (telecomunicaciones, vivienda...), una zona de campañas informativas y divulgativas, y una entrada a las alertas de productos peligrosos que emiten las administraciones españolas y europeas.

Además de otras cuestiones, se han habilitado unos accesos directos por colectivos (asociaciones de consumidores, servicios municipales de consumo y empresas) para que éstos cuenten con sus propios espacios en el portal, donde encontrarán reunidos los servicios y las informaciones que les son de interés. Por ejemplo, en el caso de las asociaciones de consumidores, podrán darse de alta en el registro oficial de la Comunidad de Madrid o acceder a las ayudas económicas que contempla la Administración. En el caso de las empresas, entrando en su espacio propio podrán comunicar on line a la Administración la detección de productos peligrosos en el proceso de producción y comercialización y las medidas que han tomado para corregir esos problemas, podrán darse de alta en el sistema arbitral de consumo u obtener el distintivo digital que pueden exhibir en sus páginas web para comunicar a los ciudadanos que están comprometidas con el sistema arbitral.

Tanto en la página de inicio como en las seis subhomes se destacan informaciones (a través de banners y de una sección fija) sobre actualidad con las últimas iniciativas lanzadas por las administraciones para proteger los derechos de los consumidores.

## 4.2. Información al consumidor

La página sobre información al consumidor incluye amplia información sobre temas generales (qué organismos defienden los derechos del consumidor, qué hay que hacer en caso de problemas), ciertos temas de interés (publicidad engañosa, cláusulas abusivas, consumo responsable...) e información por sectores. Este último punto da acceso a un menú que se ha construido con los 30 sectores de consumo que generan el mayor número de reclamaciones: telecomunicaciones (internet y telefonía), vivienda, coches, talleres de reparación de coches, servicios



de asistencia técnica, reformas del hogar, formación no reglada, agencias de viajes... Cada sector tiene un gran abanico de información práctica y publicaciones y enlaces relacionados.

### 4.3. Servicios y trámites

Se trata de una de las zonas clave del portal, desde la que los ciudadanos pueden solicitar la firma electrónica y realizar gestiones telemáticas ante la Comunidad de Madrid relacionadas con consumo, como la presentación de reclamaciones, denuncias, peticiones de arbitraje, etc. Esta oferta de servicios se ha diseñado para evitar que el consumidor tenga que desplazarse a las oficinas de consumo. Desde su ordenador podrá formular el trámite y adjuntar los documentos complementarios que precise (tiques, facturas, publicidad...) para apoyar su reclamación.

### 4.4. Centro de Documentación

El centro reúne la legislación, campañas informativas sobre los derechos de los consumidores, publicaciones prácticas (folletos, guías...) y otro tipo de documentación, como estudios y memorias y notas de prensa.

### 4.5. Arbitraje de consumo

El arbitraje de consumo es un procedimiento gratuito y extrajudicial de resolución de conflictos que gestiona la Administración y que se aplica a conflictos con empresas que se hayan adherido voluntariamente a este sistema (en la Junta Arbitral Regional de la Comunidad de Madrid hay más de 14.000), pero también a reclamaciones puntuales contra empresas no adheridas que acepten canalizarlas por esta vía. Se trata de una vía de resolución de conflictos en auge, ya que es gratuita, eficaz y mucho más rápida que un juicio.

El Portal del Consumidor permite a los consumidores realizar una solicitud telemática de arbitraje, consultar las empresas que están adheridas a este sistema y permite a los empresarios adherirse a él y obtener el distintivo digital que pueden exhibir, como símbolo de calidad, en sus páginas web.

### 4.6. Seguridad e inspección



La Comunidad de Madrid se ha convertido con el lanzamiento del Portal del Consumidor en la primera Administración en España que informa a los ciudadanos en tiempo real de las alertas que emiten todas las comunidades autónomas cuando encuentran un producto inseguro en el mercado y proceden a su retirada. Cada año se emiten más de 300 alertas en todo el país que ya pueden ser consultadas por los consumidores en el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid.

Esta subpágina da también otro tipo de informaciones, como el significado de los símbolos y pictogramas que aparecen en prendas de vestir, cosméticos, juguetes, productos de limpieza... para que cualquier consumidor pueda descodificar toda esa información que es clave para su seguridad.

## 4.7. Formación y educación

La zona de formación ha habilitado, entre otras cuestiones, un apartado infantil en el que los más pequeños pueden acceder a juegos on line o descargarse pasatiempos, cuentos y otros materiales con los que formarse en el consumo responsable de una manera entretenida.

También cuenta con información sobre los cursos que a lo largo del año organiza la Comunidad de Madrid para diversos colectivos: escolares, profesionales del consumo, profesores...

