

Dependiente de la concejalía de Comercio y Distrito Centro

La Oficina del Consumidor atendió más de 10.000 consultas y un total de 909 reclamaciones en 2023

- ***La devolución económica a los consumidores, obtenida tras la gestión de las reclamaciones, se sitúa alrededor de los 30.000 euros***
- ***Suministros energéticos (electricidad y gas), las ventas por internet y la venta e instalación de muebles, los sectores más reclamados***

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Las Rozas, dependiente de la concejalía de Comercio y Distrito Centro, que dirige Belén González, atendió durante el pasado año 2023 un total de 10.230 consultas formuladas por los consumidores y empresarios. Habitualmente, los consumidores consultan sobre sus derechos y los procedimientos para reclamar, mientras que los empresarios se interesan generalmente sobre la normativa aplicable a su actividad y el procedimiento para solicitar hojas de reclamaciones.

Durante el pasado año la Oficina Municipal de Información al consumidor recibió y gestionó 909 reclamaciones. Como resultado de dichas gestiones hemos de señalar que, de las 711 reclamaciones gestionadas a través de la mediación de la OMIC, se han solucionado positivamente 514 reclamaciones.

En 100 casos se ha obtenido devolución económica, por un total de 29.823,92 euros, cifra que hemos de incrementar con otros 13 expedientes en los que ha habido una compensación difícil de cuantificar (descuentos en cuotas, rectificación de facturas, promoción con descuento, abonos de facturas de reparación, gastos de envío gratis...).

Plaza Mayor 1 - Las Rozas
Tel. Información Municipal: 010
Tel. Prensa: 91 757 90 02 / 91 77
comunicacion@lasrozas.es - www.lasrozas.es



@Ayto_Las_Rozas



Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid

En cuanto a los sectores más reclamados en 2023 fueron los suministros energéticos (electricidad y gas), las ventas por internet y la venta e instalación de muebles.

Asimismo, se ha procedido a distribuir las Hojas de Reclamaciones a todos los establecimientos, profesionales, empresas que suministran, expiden o facilitan bienes y servicios al consumidor final en el municipio. Dichas Hojas pueden obtenerse presencialmente o a través de su descarga en la [página web del Ayuntamiento](#). Para elevar una denuncia o presentar reclamaciones, se puede realizar a través de la página web municipal de forma [Online pinchando en este enlace](#). Durante este periodo se han facilitado Hojas de Reclamaciones a un total de 16 empresas.

La OMIC de Las Rozas está ubicada en la calle Rosa Chacel 1, en la que se atiende presencialmente en horario de 10 a 13 horas, de lunes a viernes.

También se puede contactar a través del teléfono 91 757 99 73 o en la dirección de correo electrónico consumo@lasrozas.es.

Plaza Mayor 1 - Las Rozas
Tel. Información Municipal: 010
Tel. Prensa: 91 757 90 02 / 91 77
comunicacion@lasrozas.es - www.lasrozas.es



@Ayto_Las_Rozas



Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid