



Jueves, 14 de marzo de 2019

La Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo tramitó 3.000 reclamaciones y retiró del mercado 121.380 artículos inseguros en 2018

- El departamento realizó también 2.543 inspecciones, 817 más que el año anterior
- El sector que recibió un mayor número de quejas fue el de las clínicas dentales, debido al cierre de la cadena iDental
- La red de alertas recibió 2.844 notificaciones sobre productos peligrosos

La Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo tramitó 3.005 reclamaciones y realizó 2.944 notificaciones de alerta de productos peligrosos en 2018, en cumplimiento de su función de defensa de los derechos de la ciudadanía. También efectuó 2.543 inspecciones, 816 más que en 2017, y retiró del mercado 121.380 artículos inseguros.

Del total de reclamaciones recibidas, 541 fueron trasladadas a otros organismos competentes y la agencia gestionó las 2.464 restantes, que dieron lugar a la incoación de 195 expedientes sancionadores.

Además, del número global de quejas, 489 fueron solicitudes de arbitraje de consumo, un sistema extrajudicial de resolución de conflictos, voluntario y gratuito para las partes, en el que empresa y cliente se comprometen a aceptar la resolución que se dicte y que se caracteriza por su rapidez.

El sector que recibió un mayor número de reclamaciones fue el de las clínicas dentales, debido al cierre de iDental, con 1.184 (39,40%), desplazando del primer puesto al de las telecomunicaciones, que habitualmente recibe más quejas y que en 2018 sumó 758 (25,22%). Les siguen el comercio minorista, con 292 (9,7%), y los suministros de electricidad y gas, con 110 (3,6%). Tras ellos se sitúan la compra y reparación de vehículos, los servicios bancarios y la venta electrónica.

Respecto a las reclamaciones de iDental, la Agencia de Consumo envió requerimientos desde el primer momento a las entidades financieras con las que los afectados tenían contratado un crédito para exigirles que suspendieran de forma inmediata el cobro de las cuotas, que propusieran



una solución alternativa para finalizar el tratamiento sin coste adicional para el cliente o que rescindiesen el contrato y devolvieran las cantidades abonadas en exceso por el consumidor sobre el tratamiento realmente recibido.

Control y vigilancia de los productos

Consumo también lleva a cabo una labor preventiva de control y vigilancia de productos para evitar fraudes o riesgos relacionados con la salud y la seguridad. Con ese fin, impulsa campañas en las que se analiza el etiquetado y la composición de los artículos y se gestiona la red de alertas de aquellos que son peligrosos.

En 2018 se desarrollaron 17 campañas de estas características, en las que se detectaron 46 irregularidades en alimentos, electrodomésticos, juguetes, ropa, productos eléctricos y otros utensilios.

Este control se completa con la red de alertas, a través de la que se recibieron 2.844 notificaciones de productos inseguros, el 58,90% de los cuales tenía su origen en países asiáticos. Por tipología, los juguetes, los vehículos, los artículos eléctricos y la ropa infantil fueron los que más avisos originaron.

Día Mundial de los Derechos del Consumidor

Mañana se conmemora el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, cuyo objetivo es promover y difundir los derechos que asisten a las personas consumidoras, así como exigir su protección y respeto frente a los abusos que se puedan producir de los mercados. El lema de este año es *Los derechos del consumidor en la era digital: sus derechos avanzan*.

La compra de bienes y servicios a través de internet se ha convertido en una práctica común y desde la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo se recuerda que se deben exigir las mismas garantías que en un comercio tradicional. En este sentido, se recomienda a los usuarios que se aseguren de conocer la identidad del vendedor, los gastos de envío, las condiciones y plazos de entrega. También deben exigir y guardar el justificante de compra, conocer la garantía que se aplica, el derecho de desistimiento y el de protección de datos personales, así como efectuar el pago de forma segura.

Ante cualquier problema en las compras en línea, se ha de reclamar en primer lugar al vendedor a través del canal adecuado y, si no se resuelve, recurrir a los servicios de consumo, a las asociaciones de consumidores, las juntas arbitrales de consumo o los tribunales de justicia.