

CUADRO RESUMEN DE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR LA D.G. DE CONSUMO EN LA APLICACIÓN DEL S.U.R.

FEBRERO 2015

SECTOR: TURISMO	HOJAS DE RECLAMACIONES DEL S.U.R.	OTRAS HOJAS DE RECLAMACIONES	OBSERVACIONES
Central de reservas hoteleras (empresa domiciliada en Madrid con actividad empresarial para hotel situado en otra Comunidad Autónoma) (P-12)	Sí		
Cafeterías/restaurantes dentro de centros dedicados a otra actividad principal, sin acceso directo a la calle. <ul style="list-style-type: none"> > de tanatorios municipales (P-29) (O-5) > de clubs privados para socios (P-45) > del Hogar del pensionista (O-10) > de Centros hospitalarios (P-29) > de Centros escolares (O-14) > de Colegios mayores (O-14) > con acceso directo a la calle (DG 13) > anexos a establec. Deportivos con acc. por la calle (P56) > anexos a bingos sin acceso a la calle (O-24) > dentro de centros con actividades de espectáculos públicos como actividad principal (O-25) > anexo a boleras cuya actividad principal sea la bolera (O-26) 	Sí NO NO NO NO NO	Dirección General de Turismo Dirección General de Turismo Área de Gestión del Juego Área de Espectáculos públicos y actividades recreativas Área de Espectáculos públicos y actividades recreativas	
Empresa que comercializa las tarjetas MADRID CARD : Tarjeta para turistas de entrada a museos, establecimientos ...	Sí		
Agencias de viajes con local, o venta por Internet	No	Dirección General Turismo	

Barco turístico de Aranjuez, con servicio de transporte y comidas (P-40)	Si	OMIC de Aranjuez	
Albergues turísticos (P-52)	Si		Quando se dirijan a colectivos concretos
	No	Dirección General Turismo	Quando es hospedaje en general
Alojamiento que alquila habitaciones por temporadas (N13)	Si		Art. 2 a) del Decreto 159/2003 de 10 de julio
Granja escuela	Si		

SECTOR: JUEGO	HOJAS DE RECLAMACIONES DEL S.U.R.	OTRAS HOJAS DE RECLAMACIONES	OBSERVACIONES
Juegos y Apuestas de la Comunidad de Madrid Establecimientos de Juego y Azar y Máquinas Recreativas (N 2)	No	Consejería de Economía y Hacienda Sub. G. de Ordenación y Gestión del Juego Área de Gestión del Juego Plaza de Chamberí nº 8	Orden 7/11/2011 de la Consejería de Economía y Hacienda
Bingos N-2	No	Consejería de Economía y Hacienda Sub. G. de Ordenación y Gestión del Juego Área de Gestión del Juego Plaza de Chamberí nº 8	Orden 7/11/2011 de la Consejería de Economía y Hacienda

SECTOR: ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	HOJAS DE RECLAMACIONES DEL S.U.R.	OTRAS HOJAS DE RECLAMACIONES	OBSERVACIONES
Ciudad deportiva o asimilados (Piscinas) (P-24) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Municipales ➤ Privadas 	No No	Área de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas c/ Gran Vía nº 43	
Teatros/cines/similares (P-31) Bailes y Discotecas	No No	Área de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. Sub. G. de Política Interior D.G. de Seguridad e Interior Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno	
Bar o establecimiento del local donde se venden bebidas, palomitas, frutos secos, etc. (P-31)	No	Área de Espectáculos Públicos y A. Recreativas. Sub. G. de Política Interior D.G. de Seguridad e Interior Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno	
Máquinas de tabaco en el local (P 17-2)	Dirección General de Consumo	Sólo D. G. Consumo Comunidad de Madrid	Venta automática art. 29.4 y 33.1 Decreto 1/2010 La venta de tabaco con recargo en el precio, es competencia del Comisionado para el Mercado de Tabacos (Mº. Economía y Hacienda)

Club deportivo, (Club de Regatas) (D.G. 8)	No	Área de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. Sub. G. de Política Interior D.G. de Seguridad e Interior Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno	
Artesanos en la Comunidad de Madrid (D.G. 10) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si no tienen establecimiento abierto al público ➤ Si la razón social es de fuera de la C. de Madrid, pero exponen en la C. de Madrid ➤ Si tienen establecimiento 	Si Si Si	Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid D.G. de Consumo de la C. de Madrid Las hojas de su establecimiento principal	
Atracciones de Ferias	No	Área de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. Sub. G. de Política Interior D.G. de Seguridad e Interior Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno	
Feriantes, tómbolas, venta de alimentos, bebidas etc.) (P-30)	Dirección General de Consumo		Venta ambulante art. 29.4 y 33.1 Decreto 1/2010
Museos <ul style="list-style-type: none"> ➤ públicos (O-15) ➤ privados (O-15) Tiendas dentro de los museos (públicos y privados) (O-15)	No Si Si		

Locales de juegos infantiles, Ludotecas y guarderías SIN proyecto educativo (P-26) (O-2)	Si		
Locales de juegos anexos a establecimientos de hostelería (DG-3)	No	Área de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. Sub. G. de Política Interior D.G. de Seguridad e Interior Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno	
Centros culturales privados (exposiciones, conferencias, teatro, talleres, etc.) (O-16)	Si		Cuando las actividades sean remuneradas.
Espectáculos al aire libre (N12) (DG-1)	No	Área de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. Sub. G. de Política Interior D.G. de Seguridad e Interior Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno	Art. 24, Ley 17/97 (Anexo)
Estaciones de esquí (Estación Valdesquí) (O-21)	No	Área de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. Sub. G. de Política Interior D.G. de Seguridad e Interior Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno	Para instalación en general de la estación

<p>Empresas organizadoras o promotoras de espectáculos públicos, que operen dentro de la Comunidad de Madrid (D.G. 18)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ con establecimiento ó local abierto al público ➤ sin establecimiento ó local abierto al público 	<p>No</p> <p>Si</p>	<p>Área de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. Sub. G. de Política Interior D.G. de Seguridad e Interior Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno</p>	<p>Criterio acordado con el Área de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas</p>
<p>Balnearios urbanos (O-22)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ anexos a un establecimiento cuya actividad principal no sea la de balneario (hotel, restaurante con espectáculo,...) ➤ que no dependen de otra actividad principal 	<p>No</p> <p>Si</p>	<p>Organismo responsable de la actividad principal</p>	
<p>Parques Temáticos (Diverbosque y Aventura Amazonia) (O-19)</p>	<p>No</p>	<p>Área de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.Sub. G. de Política Interior D.G. de Seguridad e Interior Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno</p>	
<p>Pubs con atracciones</p>	<p>No</p>	<p>Área de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. Sub. G. de Política Interior D.G. de Seguridad e Interior Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno</p>	
<p>Escuela de Pilates, yoga, taichi,...</p>	<p>No</p>	<p>Área de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. Sub. G. de Política Interior D.G. de Seguridad e Interior Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno</p>	

SECTOR: SANIDAD	HOJAS DE RECLAMACIONES DEL S.U.R.	OTRAS HOJAS DE RECLAMACIONES	OBSERVACIONES
Tanatorios municipales o privados (P-28)	Si		
Centros/Establecimientos que desarrollan actividades para-sanitarias <ul style="list-style-type: none"> ➤ Quiromasajista diplomada (P-15) ➤ Consulta de naturopatía/acupuntura (P-17) ➤ Establec. de tatuajes/piercing, etc (P-39) (P-42) ➤ Centros de estética/bronceado (P-44)(O-8) 	Sí, con excepciones	Si hay personal sanitario competencia de la Consejería de Sanidad, D.G. de Ordenación e Inspección Si, si no hay personal sanitario,	
Parafarmacia	Si		
Farmacias D.G. 19 <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las relacionadas con la mala praxis profesional 	No	Colegio Profesional de Farmacéuticos a través de su Comisión Deontológica en relación con el ejercicio de la profesión farmacéutica.	Criterio acordado con la D.G. Ordenación e Inspección Sanitaria al carecer de normativa propia que lo regule. Es competencia de consumo sólo la venta de productos no sanitarios (parafarmacia y producto industrial)

Nutricionistas	Si		
Centros/Establecimientos que desarrollan actividades sanitarias o asimiladas ejercidas por profesionales sanitarios: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fisioterapeutas ➤ Odontólogos y estomatólogos ➤ Consultas infantiles de estimulación psicomotriz (P-35) ➤ Servicios de Rehabilitación a domicilio (N-1) ➤ Ortopedias (DG 16) 	No	D.G. Ordenación e Inspección (Consejería de Sanidad). Pº Recoletos, 14	
Ópticas <ul style="list-style-type: none"> ➤ con actividad de venta y revelado de material fotográfico (P-16) ➤ las relacionadas con la mala praxis profesional 	Si No	Colegio Profesional de Ópticos-Optometristas en el ejercicio de su actividad profesional.	En las ópticas, es competencia de consumo sólo si hay venta de bienes o revelado de fotos. En caso contrario, es del Colegio profesional
Clinicas veterinarias (P-19-2) <ul style="list-style-type: none"> ➤ con actividad de venta de bienes de consumo ➤ las relacionadas con la mala praxis profesional 	Si No	Colegio Oficial de Veterinarios en el ejercicio de su actividad profesional	Sólo para la venta de bienes de consumo.

SECTOR: SERVICIOS SOCIALES	HOJAS DE RECLAMACIONES DEL S.U.R.	OTRAS HOJAS DE RECLAMACIONES	OBSERVACIONES
Servicios de ayuda a domicilio (N-3)	No	Consejería de Asuntos Sociales	Orden 612/1990 de 6-11 de la Consejería de Asuntos Sociales
Hogar del pensionista, centros de día (N-3)	No	Consejería de Asuntos Sociales	
Residencias de ancianos	No	Consejería de Asuntos Sociales Subdirección Gral de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones.	

SECTOR: TRANSPORTES	HOJAS DE RECLAMACIONES DEL S.U.R.	OTRAS HOJAS DE RECLAMACIONES	OBSERVACIONES
Transporte discrecional de viajeros por carretera	Si		Orden FOM/1230/2013
Empresa de transportes que presta servicios en la C. de Madrid y no tiene local abierto al público, prestando sus servicios de transporte a los consumidores finales desde una oficina instalada en los Centros Comerciales (N 4)	Dirección General de Consumo	Sólo D.G Consumo Comunidad de Madrid	art. 29.4 y 33.1 del Decreto 1/2010
Empresa dedicada al transporte de mercancías (P-23) (P-37)	Si		Sólo cuando la relación contractual se establezca entre el transportista y un consumidor final (paquetería, mudanzas)
Empresa que gestiona el servicio de grúas del Ayuntamiento (DG-4)	No		No hay relación de consumo entre las partes
Autoescuelas (DG 12)	Si		
Empresa que gestiona los parquímetros en Ayuntamientos	Si		
Taxis	Si No		Orden FOM 1230/2013 En caso de que la entidad local disponga de normativa propia o tenga suscrito convenio al respecto
Aparcamientos públicos y privados (P-25) (P-27) (P-50)	Si, con excepciones		Sólo en el caso de que no sean gratuitos . En caso contrario, no tendrán Hojas de Reclamaciones

Aparcamiento del AVE (O-13)	Sí, con excepciones		Sólo en el caso de empresas concesionarias de ADIF.
Peajes en carreteras que transcurren por la Comunidad de Madrid (P-38)	No		Dispone de un sistema propio de reclamación impuesto por sus Reglamentos y que ha de aprobar el Ministerio de Fomento. Las gestionan las Delegaciones del Gobierno de cada provincia por las que transcurren
Servicios Aeroportuarios (N-6)	No	AENA	
Compañías Aéreas (N-10)	No	AESA Agencia Española de Seguridad Aérea (antigua D.G. Aviación Civil)	El órgano competente en las reclamaciones es la Agencia Española de Seguridad Aérea (antigua D.G. Aviación Civil)
RENFE (P-49)	No	Tiene su propio Libro de Reclamaciones.	Ley 39/2003 de 17/11/2003 del Sector Ferroviario
Alquiler Quads (O-20)	Si		
Arrendamiento de vehículos con o sin conductor O-20	Si		Orden FOM 1230/2013

SECTOR: COMERCIO	HOJAS DE RECLAMACIONES DEL S.U.R.	OTRAS HOJAS DE RECLAMACIONES	OBSERVACIONES
Venta ambulante (N-9)	Dirección General de Consumo	Sólo D.G. Consumo Comunidad de Madrid	arts. 29.4 y 33.1 Decreto 1/2010
Panaderías	Sí		
Establecimiento de venta de comida preparada para llevar. Caterings (DG-6),	Si		
Centros Comerciales (P34)	No		
Puestos (no locales) dentro de un Centro Comercial	Dirección General de Consumo	Sólo D.G. Consumo Comunidad de Madrid	El tratamiento es como si fuera venta ambulante por no tener licencia de apertura
Puestos de venta de bienes dentro de grandes almacenes: Cuando no facturen independientemente al almacén (DG-2)	No		Las hojas las tendrá el titular de la tienda (el que emite la factura)
Si facturan independientemente (P-18)	Si		
Comercios que están en el Aeropuerto de Madrid-Barajas	Si		
Autoservicios mayoristas (P-21)	No		

<p>Empresas de venta por internet (P-22)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ juegos y apuestas a través de medios informáticos, interactivos o de comunicación a distancia ➤ Agencias de Viajes ➤ empresas de venta de material destinado exclusivamente a profesionales 	<p>Dirección General de Consumo, con excepciones</p> <p>No</p> <p>No</p> <p>No</p>	<p>Área de Espectáculos públicos y actividades recreativas</p> <p>Dirección General Turismo</p> <p>No consumidor</p>	<p>arts. 29.4 y 33.1 del Decreto 1/2010</p>
<p>Quioscos de prensa (P-55)</p>	<p>Si</p>		
<p>Quioscos de helados en la calle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ que sean temporales y sin mesa ➤ si tienen mesas 	<p>Si</p> <p>No</p>	<p>D. G. de Turismo</p>	

SECTOR: EDUCACIÓN	HOJAS DE RECLAMACIONES DEL S.U.R.	OTRAS HOJAS DE RECLAMACIONES	OBSERVACIONES
Enseñanza reglada : centros públicos, concertados y privados (P-20)	No		Competente la Consejería de Educación y Empleo (Inspección), pero no editan hojas.
Colegios Mayores adscritos a Universidades Públicas (O-19) Colegios Mayores privados (O-19)	No Sí		Competente la Universidad de la que dependen.
Enseñanza no reglada (N-7)	Sí		
Escuelas infantiles (CON proyecto educativo) (0 a 3 años) (O-6)	No		Competente la Consejería de Educación y Empleo (Inspección), pero no editan hojas.
Servicios prestados en centros de enseñanza gestionados por otra empresa o facturados independientemente (comedor, actividades extraescolares, etc.) (P-20)	Sí		

SECTOR: SERVICIOS	HOJAS DE RECLAMACIONES DEL S.U.R.	OTRAS HOJAS DE RECLAMACIONES	OBSERVACIONES
Casetas de promoción, información y venta de viviendas de nueva construcción en municipios distintos al del domicilio social de la empresa (P-36)	Sí		Tendrán las hojas de reclamaciones correspondientes al domicilio social / fiscal de la empresa, e informar de ello en las casetas
Empresas gestoras de Cooperativas de Viviendas (P-51)	No Sí		en el caso de que den servicio a no cooperativistas
Profesionales colegiados (P-46) (O-3): despachos de abogados, administradores de fincas, gestorías,... <ul style="list-style-type: none"> ➤ las relacionadas con la mala praxis profesional ➤ Si no están colegiados ➤ Prestan servicios diferentes de los propios de la actividad profesional 	No Sí	Colegio Profesional	
Locutorios (DG-5)	Sí		
Desguaces de vehículos y chatarrerías (DG-7)	Sí		

Técnicos de reparación a domicilio sin local (P-13) (O-11) o profesionales sin oficina fija	Dirección General de Consumo	Sólo Dirección General de Consumo Comunidad de Madrid	Según criterio del Decreto 1/2010
Profesionales autónomos , cuyos domicilios fiscal y social no coinciden y se refieran a dos municipios diferentes, y no esté referenciado en el impreso del IAE (P-14)	Sí. Ayto. donde radique la actividad		La competencia será del Ayuntamiento donde radique la actividad
Corredurías de seguros , tanto dependientes de empresas como autónomos. (P-43) Compañías de seguros	No Sí	Orden ECC/2502/2012 Formulario de quejas y reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	Es potestativo siempre y cuando dispongan de las de la D.G. de Seguros y Fondos de Pensiones
Bancos y Cajas de Ahorros (P-53)	No Sí	Orden ECC/2502/2012 Formulario de quejas y reclamaciones del Banco de España	Es potestativo siempre y cuando dispongan de las del Banco de España
Inspección Técnica de Vehículos (ITVs) (O-18)	Sí		
Canal Isabel II (N-8)	Sí		
Taller de reparación de vehículos tengan o no venta de componentes o piezas (P-19) (DG 14)	Sí		

SECTOR: MEDIO AMBIENTE	HOJAS DE RECLAMACIONES DEL S.U.R.	OTRAS HOJAS DE RECLAMACIONES	OBSERVACIONES
Empresa de recuperación de residuos . (Empresa que recoge residuos entregados por particulares en sus dependencias) (P-41)	No		El particular no es consumidor
Punto limpio (Instalación donde se depositan residuos domésticos) (P-33)	No		No hay relación de consumo

SECTORES CON COMPETENCIA ESTATAL	HOJAS DE RECLAMACIONES DEL S.U.R.	OTRAS HOJAS DE RECLAMACIONES	OBSERVACIONES
Estafetas de Correos para servicios postales (P-47) (O-7) (O17)	No		Podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo o, alternativamente, a la Comisión Nacional del Sector Postal, integrada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia
Venta de bienes y prestación de servicios no postales en estafetas de correos (D.G. 11)	Si		
Expendedurías de Tabacos y Timbres (O-1)	Si		La competencia en la tramitación de reclamaciones es del Comisionado del Tabaco
Loterías y apuestas del Estado (O-12)	Si		La competencia es de la Sociedad Estatal Lotería y Apuestas del Estado (Ministerio de Hacienda)
ONCE (O-4)	No		Organismo tutelado por el Estado

OTROS	HOJAS DE RECLAMACIONES DEL S.U.R.	OTRAS HOJAS DE RECLAMACIONES	OBSERVACIONES
Fundaciones sin ánimo de lucro (O-9) Si cobran por servicios prestados	NO SI	Las hojas del Ayuntamiento donde tengan el local abierto al público	Si no tienen local la D.G. de Consumo
Empresa de selección de suministro de personal (E.T.T.) (P-45)	NO		No es un acto de consumo, en todo caso competencia de la D.G. de Trabajo
Emisora de radio (P-32)	NO		No hay relación de consumo
Perreras Municipales (D.G.15). Residencia Canina	NO SI		Siempre que dispongan de su propio procedimiento de reclamaciones (art. 29 c) Decreto 1/2010)