



LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR OMIC

Personas a las que va dirigido el servicio:

¿Quiénes son consumidores?

Son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Concepto de empresario:

Se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

De esta manera, todo empresario o profesional queda excluido del concepto de consumidor y no podrá reclamar como tal, en el ejercicio de su actividad ante la OMIC

¿Cuándo podrán esos empresarios o profesionales reclamar como consumidores?

Cuando reclamen fuera de su actividad profesional o empresarial. Para este caso, sirva como ejemplo lo siguiente:

-Un electricista utiliza un vehículo para transportar las herramientas y el material necesario de su actividad y desplazarse a los lugares donde su trabajo lo requiere. Si ese vehículo o esas herramientas presentan algún defecto o falta de conformidad, no podrá interponer su reclamación a través de la OMIC, puesto que ambos bienes están relacionados con una actividad empresarial y/o profesional.

Este profesional puede reclamar por el servicio de consumo al realizar compras para su hogar o como destinatario final, por ejemplo: en el caso de adquirir un televisor, de contratar unas vacaciones... **¿Por qué en este caso sí puede hacerlo?** Porque el televisor y las vacaciones quedan excluidos del uso profesional para su uso particular y se entiende que el electricista no las incluye en el desarrollo de su actividad.



¿Qué es una OMIC?

Es una Oficina Municipal de Atención al Consumidor que realiza labores de información, tramitación y asesoramiento a los consumidores y se compone de las siguientes

Funciones:

- 1.- Ofrece **información**, ayuda y orientación a los consumidores.
- 2.- Se encarga de la recepción, tramitación y mediación de las **reclamaciones** que se presenten directamente por el consumidor o que le sean remitidas por otras Oficinas de Información al Consumidor o Asociaciones de Consumidores.
- 3.- Fomenta la educación y **formación** de los consumidores.
- 4.- **Colabora** con otras entidades públicas y privadas, también dedicadas a la protección de los consumidores.
- 5.- **Remite a la Junta Arbitral de Consumo** aquellas reclamaciones en las que no se haya alcanzado un acuerdo mediador.

En general, realiza cualquier función que contribuya a la **protección de los consumidores**.

Servicios que ofrece:

Información y asesoramiento sobre las reclamaciones o denuncias de consumidores y usuarios sobre:

- Bienes (automóviles, electrodomésticos, juguetes, vivienda...)
- Suministros (agua, electricidad, gas y teléfono, entre otros)
- Servicios (por citar algunos, los seguros, el transporte o los servicios que prestan las tintorerías, las agencias de viaje, los bares y los restaurantes...).

¿Cómo reclamar?

El consumidor podrá reclamar:

Directamente a la empresa o establecimiento:



En primer lugar, es preciso disponer del justificante de compra o del contrato del servicio.

Dirígete a la empresa o establecimiento siguiendo el procedimiento que éste tenga establecido para atender consultas y reclamaciones. A menudo las empresas facilitan un número de teléfono, fax o una dirección de correo electrónico.

En este caso, la mejor opción es dirigir a la empresa la reclamación por escrito. El burofax es un sistema de comunicación que da fe del contenido del escrito, ya que en la oficina de correos sellarán la fotocopia que hay que llevar y, además, se tendrá constancia de su recepción por parte del destinatario.

No olvide redactar sus pretensiones en el escrito, adjuntar copias (nunca originales) de documentos que estén relacionados con el bien o servicio, firma y fecha.

Por escrito

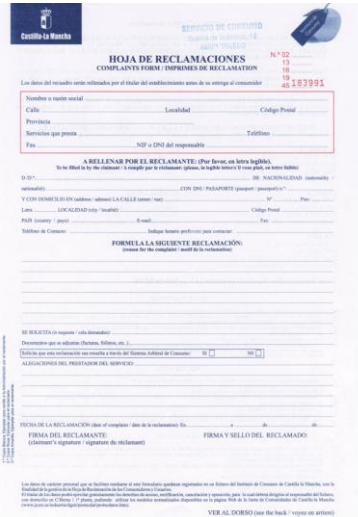
Realizado por el reclamante, por el que será aportado, como mínimo, la siguiente **documentación**:

- **Datos personales**, que incluyan nombre, apellidos, dirección y teléfono del consumidor, entre otros.
- **Datos de la empresa o establecimiento** objeto de la reclamación, entre los que se deben indicar el nombre comercial, la razón social, el domicilio y el teléfono.
- **Documentación relativa al caso**. Se deben aportar tickets, facturas, presupuestos, documentos contractuales, recibos e incluso, información publicitaria.
- **Motivo de la reclamación**: Especificando lo que ha sucedido y lo que solicita.

Mediante hoja de reclamaciones:

El consumidor puede denunciar la existencia de una posible infracción o irregularidad en el producto o servicio recibido, o bien puede reclamar a la empresa que preste el servicio la restauración del servicio o del producto en las condiciones pactadas inicialmente.

Todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos o centros que comercialicen productos y bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Castilla- La Mancha, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones debidamente anunciadas, selladas y numeradas por el Servicio Provincial de Consumo correspondiente a la provincia dónde aquellas ejerzan su actividad.



HOJA DE RECLAMACIONES
COMPLAINTS FORM / IMPRIMER DE RECLAMATION

Los datos del usuario serán retinidos por el titular del establecimiento antes de su entrega al consumidor.

Nombre y apellidos: _____ Localidad: _____ Código Postal: _____
Calle: _____
Población que presta: _____ Teléfono: _____
Fax: _____ NIF o DNI del responsable: _____

A RELLENAR POR EL RECLAMANTE. (Por favor, en letra legible).

Se le indica la ley de reclamación a través de la reclamación (para el cliente) y la ley de reclamación (para el proveedor).

SE RECLAMA: (Por favor, indicar el motivo de la reclamación)

DESCRIBIR QUE SE RECLAMA: (Fecha, hora, lugar, etc.)

INDICAR QUE SE RECLAMA EN RELACIÓN A: (Calle, número, etc.)

ALLEGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO:

FIRMA Y SELLO DEL RECLAMANTE (cliente's signature / signature de reclamant)

FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO (provider's signature / signature de proveedor)

VER AL DORSO (see the back / voir au verso)

Quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente Decreto los establecimientos o centros de titularidad pública.

Las hojas de reclamaciones están integradas por un juego unitario de impresos autocopiativos compuesto por un folio original de color blanco (para la Administración) de la que el consumidor es responsable de su entrega, una segunda copia de color **rosa** (para el establecimiento o prestador del servicio) y una tercera copia de color **amarillo** (para el consumidor o usuario). En todos los establecimientos ha de existir un cartel colocado en una zona visible en el que figure de forma legible la siguiente leyenda: '*Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario*'.

Cuando el establecimiento no disponga de hojas de reclamaciones o se negase a facilitarlas, el consumidor o usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado, haciendo constar en ella tales circunstancias.

En la hoja de reclamaciones hay que expresar:

- Los hechos reclamados de forma sencilla y clara exponga de forma clara y concisa la razón que ha provocado su insatisfacción, y cuál es la solución que desea obtener (cambio del producto, reparación o defecto, etc.).
- No olvide indicar la fecha y la hora en la que sucedieron los hechos.
- Sus datos personales, en concreto su domicilio a efectos de recibir la contestación por escrito de la empresa.
- Los datos de la empresa o establecimiento; no se pueden negar a facilitárselos.
- Las hojas deberán ser firmadas por el reclamante y reclamado.
- Exija siempre la entrega de la factura debidamente desglosada de los servicios prestados.

La hoja se debe de rellenar en el propio establecimiento, compruebe que ha rellenado correctamente todos los apartados anteriormente citados. Es importante que entregue la copia rosa en el establecimiento y se lleve consigo las otras dos copias: la verde y la blanca.

En persona:



Personándose en la Oficina Municipal de Información al consumidor, en el horario de atención, en la cual expondrá el problema y se asesorará y si se cree conveniente se le recogerá y tramitará la reclamación.

Servicios que no ofrece:

La OMIC **no es** un servicio de información general donde podamos solicitar teléfonos de interés como estación de tren, autobuses... y por lo tanto, tampoco facilitamos horarios de los mismos.

También **queda excluido** de los servicios de la OMIC, información de empresas, es decir, dónde se ubica la empresa, a qué se dedica, teléfono de contacto...

Igualmente tampoco son competencia de la OMIC los problemas de alumbrado, jardinería, estado de calzadas, problemas entre vecinos, etc. que ocurren en el municipio, al ser competencia del Ayuntamiento.

A PARTIR DEL 21 DE SEPTIEMBRE

**LUGAR: CENTRO CÍVICO MIÉRCOLES
DE 9 A 11:30 HORAS**