



**OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE
ARANDA DE DUERO**

¿Qué es la OMIC? (Oficina Municipal de Información al Consumidor)

Servicio gratuito de Información y orientación para los consumidores y usuarios, así como de mediación en los conflictos que puedan surgir entre consumidores y empresarios, para intentar una solución amistosa.

Funciones de la OMIC

- 1.-** Atención personal y telefónica de las consultas que efectúan los consumidores y usuarios.
- 2.-** Información, orientación y asesoramiento a los consumidores sobre sus derechos y los cauces para su ejercicio.
- 3.-** Difusión de los derechos de los consumidores y usuarios mediante la educación y publicación de folletos.
- 4.-** Información sobre las funciones y direcciones de instituciones públicas o privadas de interés para los consumidores.
- 5.-** Análisis y tramitación de denuncias, quejas y reclamaciones en materia de consumo, ante las instancias competentes.
- 6.-** Labor de mediación en aquellos casos que las relaciones entre empresarios y consumidores lo requieran.
- 7.-** Realización de campañas informativas, divulgativas y educativas para los consumidores.
- 8.-** Educación y formación de consumidores y usuarios con objeto de promover el consumo racional y responsable, a través de Talleres de Consumo.
- 9.-** Apoyo a la Junta Arbitral de Consumo, fomentando la adhesión y remitiendo casos no solucionados en vía de mediación.

¿Qué derechos tienen los consumidores o usuarios?

- El derecho a la protección de la salud y a la seguridad, de modo que los productos y servicios que se oferten no impliquen riesgos para los consumidores y usuarios.
- El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, y a la calidad de los bienes y servicios.
- El derecho a la información y a la educación en materia de consumo, para facilitar el conocimiento sobre los diferentes productos y servicios y su adecuado uso, consumo o disfrute.
- El derecho a la representación, consulta y participación en los asuntos que les afecten y en la elaboración de disposiciones generales.
- El derecho a la protección jurídica y administrativa, así como a la reparación o indemnización de daños y perjuicios.

¿Quién puede utilizar este servicio?

Todos los consumidores y usuarios; esto es, las personas físicas o jurídicas que compren o utilicen como destinatarios finales, bienes, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

No tienen la consideración de consumidores finales quienes, sin constituirse en destinatarios finales, compren, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

No se consideran incluidas en este Servicio:

- Relaciones privadas entre particulares.
- Relaciones de empresas con sus proveedores.
- Reclamaciones o recursos dirigidos a una Administración pública: Tributos, multas, etc.
- Reclamaciones en las que falte algún documento probatorio de la relación contractual: factura, ticket, albarán, etc.

¿Cómo reclamar?

1º- Comunicar al establecimiento o la empresa los hechos para que puedan ser solucionados.

2º- Si no recibe respuesta satisfactoria puede solicitar las hojas oficiales de reclamación en el mismo establecimiento con objeto de dejar constancia escrita de ellos.

(Es una obligación por parte del empresario o profesional, entregar estas hojas ante la petición de un usuario).

3º- En caso de que el empresario o profesional no le proporcione la Hoja de Reclamaciones, puede solicitarla en las Oficinas de la OMIC.

4º- El consumidor deberá formular la consulta reclamación de forma detallada, así como indicar siempre de forma concreta y clara, que es lo que solicita.

Además deberá aportar como mínimo la siguiente documentación:

- ▶ Datos personales, que incluyan nombre, apellidos, dirección, teléfono del consumidor, entre otros.
- ▶ Datos de la empresa o establecimiento objeto de la reclamación, entre los que deben indicar el nombre comercial, la razón social, el domicilio y el teléfono.
- ▶ Documentación relativa al caso. Se deben aportar fotocopias de tiques, facturas, presupuestos, documentos contractuales, recibos e incluso, información publicitaria.

¿Dónde estamos?

El consumidor que quiera formular una consulta o reclamación, puede hacerlo dirigiéndose personalmente a la OMIC.

Si desea ponerse en contacto con nosotros, nuestros datos son los siguientes:

**Oficina OMIC
PL. Mayor- 13
09400- Aranda de Duero**

**Tel. 947508666
Fax. 947509245**