

Consumo

LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)

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

- Es un servicio gratuito que el Ayuntamiento presta a los ciudadanos de Galapagar.

¿Para qué sirve?

- Para informar, ayudar y orientar a los ciudadanos sobre cómo defender sus derechos como consumidores en la compra de bienes y en la utilización de servicios.
- Para recibir denuncias y reclamaciones y mediar, buscando soluciones por acuerdo entre las partes, o remitirlas a las entidades u organismos correspondientes.
- Para indicar las direcciones y principales funciones de otros centros públicos o privados relacionados con temas de consumo.
- Para realizar tareas de educación y formación en materias de consumo.
- Para apoyar a las Asociaciones de Consumidores del municipio.

¿Quién puede utilizar la OMIC?

- Las personas que compran bienes y/o utilizan servicios como destinatarios finales.
- No pueden utilizar los servicios de la OMIC aquellas personas que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios sin ser destinatarios finales.

Hay que tener en cuenta que...

La OMIC no puede intervenir:

- Cuando son relaciones privadas entre particulares.
- Cuando reclamante y reclamado son empresa.
- En cuestiones iniciadas en vía judicial o en las que ya haya recaído sentencia judicial.

Tipo de peticiones que puede presentar un consumidor ante la OMIC

- **Consulta:** es solicitar una información específica o general sobre temas de consumo

- **Denuncia:** es poner en conocimiento de la Oficina la posible existencia de alguna irregularidad o infracción en materia de consumo para que se actúe de oficio sin ninguna pretensión concreta por parte del consumidor. La administración puede iniciar, a partir de esta comunicación, una fase de **investigación** y comprobación de los hechos denunciados, a través de los servicios de inspección y control.

El objetivo de las investigaciones, en este caso, es fundamentalmente **proteger y defender los intereses generales** y los derechos de todos los consumidores, no los de un ciudadano o conjunto de ciudadanos concretos, para evitar que se vuelvan a producir esas conductas irregulares.

- **Reclamación:** es poner en conocimiento de la Oficina un conflicto con el establecimiento/empresa, solicitando una solución y/ o compensación.

¿Dónde estamos?

- Oficina Municipal de Información al Consumidor: Plaza de la Constitución, n º 9.
Galapagar. (LA POSADA)
- Teléfono: 91 8587800 ext.134 -118
- Correo electrónico: consumo@galapagar.es

¿En qué horario?

- Horario de atención al público: previa petición de cita lunes a viernes de 10,00 a 13,00 h. PREVIA CITA Telf.: 91 8587800 ext. 134

¿Cómo hacer una consulta?

Las consultas se pueden hacer en la OMIC tanto de manera personal, telefónica, por escrito o e-mail.

¿Cómo hacer una denuncia?

Para hacer una denuncia es preciso elaborar un escrito o cumplimentar el impreso de denuncia/reclamación haciendo figurar los siguientes datos:

- Identificación personal del denunciante.
- Identificación del establecimiento reclamado.
- Hechos: descripción detallada de los motivos de la denuncia, adjuntando o presentando cuantas pruebas posea que fundamenten la denuncia.

¿Cómo hacer una reclamación?

Para hacer una reclamación es preciso elaborar un escrito o cumplimentar el IMPRESO DE DENUNCIA/RECLAMACION PARA CONSUMO AYUNTAMIENTO DE GALAPAGAR que

puede descargar aquí, y registrarla **de forma presencial, a través del Registro de entrada, de forma telemática, (pin 24 horas) por correo (Ayuntamiento de Galapagar OMIC Plaza de Adolfo Suarez, s/n 28260 Galapagar o por fax (Fax: 91 8191599), adjuntando los documentos justificantes.**

o del establecimiento/empresa haciendo figurar los siguientes datos:

- Identificación personal del reclamante
- Identificación del establecimiento reclamado
- Hechos: descripción detallada de los motivos de la reclamación, adjuntado cuantos documentos posea el reclamante (facturas, contratos, etc.).
- Pretensión: cambio de producto, devolución del dinero, reparación del defecto, etc.

Si ha cumplimentado la **hoja de reclamación en un establecimiento o empresa**, el consumidor debe quedarse con un ejemplar y remitirlo a la dirección que figura en el encabezamiento **-en el plazo máximo de un mes- de forma presencial, a través del Registro, de forma telemática, (pin 24 horas) por correo (Ayuntamiento de Galapagar OMIC Plaza de Adolfo Suarez, s/n 28260 Galapagar o por fax (Fax: 91 8191599), adjuntando los documentos justificantes.**

¿Cómo se gestiona una reclamación?

A través de mediación:

- Una vez que se recibe y estudia el impreso de reclamación en la OMIC, se remite a la empresa reclamada para que efectúe alegaciones y proponga una solución al problema planteado.
- Cuando se recibe la respuesta, se remite al reclamante para que manifieste su acuerdo o desacuerdo con la misma.
- En caso de desacuerdo, se solicita escrito de alegaciones, que es enviado a la empresa reclamada para que revise el asunto.
- Esta segunda respuesta de la empresa se remite al reclamante junto con la solución al problema.
- En caso de no llegar a un acuerdo satisfactorio para el reclamante y, si se observa infracción en materia de consumo, se tramita para el inicio de expediente sancionador. Si no se observa infracción, se archiva el expediente sin más trámite.
- El reclamante si desea un resarcimiento por daños y perjuicios debe acudir a los Tribunales de Justicia.

A través de arbitraje:

El arbitraje es un procedimiento extrajudicial voluntario y requiere la aceptación expresa del reclamado, en caso de no estar adherido previamente al sistema arbitral de consumo.

Para acudir a esta vía es necesario formalizar una solicitud de arbitraje que puede presentarse ante la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid o en la OMIC, para que sea trasladada a la Junta.

Una vez recibida la solicitud se comprobará si el comerciante o empresario reclamado está adherido al Sistema Arbitral. Si lo está, comenzará el procedimiento propiamente dicho. Si no lo está, se le trasladará la solicitud para aceptarla o rechazarla.

Si es rechazada por el empresario la invitación al arbitraje, se archivará la solicitud sin más trámites, dado el carácter voluntario del sistema.

Si la solicitud es admitida, se citará a las partes a una audiencia, donde podrán manifestar cuánto estimen conveniente sobre el conflicto existente.

El procedimiento finaliza con un laudo que como una sentencia judicial resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada.

Si las partes llegan a un acuerdo por sí mismas a lo largo del procedimiento, éste será recogido en un laudo llamado conciliatorio, con el fin de que tenga también la misma eficacia que si de una sentencia judicial se tratase.

Objetivos

- Promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios mediante la orientación sobre el ejercicio de sus derechos y la recepción y gestión de reclamaciones y denuncias referentes al consumo de productos o utilización de servicios a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor.
- Planificación y ejecución de campañas de inspección para controlar que los productos, servicios y empresas cumplan lo establecido en la normativa vigente y no entrañen riesgo para los consumidores y usuarios.
- Desarrollar acciones para información y formación de los consumidores y usuarios y de los empresarios/comerciantes que desarrollan su actividad en el municipio.
- Apoyar y fomentar las Asociaciones de Consumidores y Usuarios en el municipio.
- Promover el arbitraje de consumo propiciando la adhesión de los sectores comerciales y las asociaciones de consumidores.
- Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud o seguridad de los consumidores o usuarios. Colaboración y divulgación de la RED DE ALERTA.

INFORMACIÓN A EMPRESAS: CÓMO SOLICITAR HOJAS DE RECLAMACIONES

En la Comunidad de Madrid, **tienen obligación de poseer hojas de reclamaciones** las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados que produzcan, faciliten, suministren o expidan, en régimen de derecho privado, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, comercializados directamente a los consumidores como destinatarios finales.

Sin embargo, existen **una serie de excepciones** para determinados sectores, que no tienen la obligación de disponer las hojas de reclamaciones específicas de Consumo:

- Sectores con regulación específica de hojas de reclamaciones: sector turístico, espectáculos públicos, juegos y apuestas, sanidad, servicios sociales...
- Profesionales liberales colegiados.
- Centros de enseñanzas regladas.
- Servicios públicos, prestados directamente por la Administración.

SOLICITUD:

Para obtener las hojas de reclamaciones de consumo, el empresario o profesional dispone de dos opciones:

A) Solicitud de Hojas de reclamaciones con recogida presencial.

Cuando se retiran por vez primera, es requisito aportar:

- Fotocopia del alta censal (modelo 036 ó 037 de Hacienda)
- Fotocopia de la licencia o solicitud de licencia municipal de apertura o declaración responsable.

Para sucesivas entregas, no es necesario aportar documentación alguna si no se ha producido cambio de titularidad o domicilio.

- Las hojas se recogen en la sede de la O.M.I.C. (Plaza de la Constitución, nº 9. Galapagar. (LA POSADA) y se entregan en el momento. Únicamente se necesita rellenar un documento (justificante de entrega) con los datos del establecimiento y de la empresa.

B) Descarga por Internet

Con la entrada en vigor de la Orden de 3 febrero de 2017, de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, los empresarios y profesionales, pueden descargar directamente las hojas de reclamaciones en el apartado "documentos". También puede descargar la hoja de reclamación para comerciantes del Ayuntamiento de Galapagar aquí.

Además, los comercios están obligados a exhibir, de forma perfectamente visible, un **cartel** en el que figure la leyenda "**Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor**", que se entrega en la OMIC si se retiran de forma presencial o que se puede descargar desde el apartado "documentos" o desde aquí.

Para cualquier duda pueden contactar con la O.M.I.C. a través del teléfono: 91 8587800 ext 118 o del correo electrónico: consumo@galapagar.es