

CÓMO RECLAMAR EN MATERIA DE CONSUMO: LA OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



CÓMO RECLAMAR EN MATERIA DE CONSUMO

Cuando adquirimos un producto o contratamos un servicio, en algunas ocasiones nos encontramos con que determinadas acciones vulneran nuestros derechos como consumidores y lesionan nuestros intereses económicos. Las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC) velan por la protección de los consumidores posibilitando que éstos puedan:

- ✓ Obtener información y asesoramiento personalizado sobre los derechos y obligaciones que la ley les reconoce en la adquisición de productos o la contratación de servicios.
- ✓ Ejercer el derecho a reclamar.
- ✓ Presentar una denuncia en materia de consumo.

¿QUÉ DIFERENCIA HAY ENTRE RECLAMAR, DENUNCIAR Y SOLICITAR INFORMACIÓN?

Reclamar es poner de manifiesto ante la OMIC, hechos o situaciones que consideramos que han lesionado nuestros derechos en materia de consumo. Normalmente, una reclamación se refiere a un caso concreto o individual y por medio de ella exponemos la pretensión y tratamos que la empresa o profesional resuelva el perjuicio que nos ha ocasionado.

Denunciar es comunicar a la Administración hechos que, a juicio del consumidor, puedan suponer un incumplimiento de las obligaciones que la normativa impone a los titulares de establecimientos comerciales, bien sean de venta de productos o de prestación de servicios.

Solicitar información es formular una consulta a la OMIC sobre temas relacionados con el consumo de productos o servicios, con objeto simplemente de obtener información o asesoramiento.



¿QUIÉN PUEDE RECLAMAR ANTE LA OMIC?

Todos los consumidores. La ley considera que lo son todas aquellas personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad profesional.

¿CÓMO SE FORMULA UNA RECLAMACIÓN?

Para formular una reclamación o denuncia en materia de consumo, el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los consumidores un impreso normalizado que puede obtener en las oficinas de OMIC y también descargarlo de la página web corporativa www.madrid.es/consumo.

Así mismo, puede utilizar las hojas oficiales de reclamaciones que le deben facilitar en el comercio. La hoja, que debe rellenarse en el propio establecimiento, es un juego de tres ejemplares autocopiativos. El primero de color blanco es el que el consumidor deberá remitir a la Administración, el segundo de color rosa es el que deberá quedarse el establecimiento y el tercero de color verde es el que deberá conservar el consumidor.

En la reclamación debe hacer una **descripción de los hechos**, indicando también de manera concreta cual es la **pretensión** solicitada. Además debe figurar la siguiente información:

- ✓ Datos personales del reclamante: nombre, apellidos, DNI, dirección, teléfono, correo electrónico y cualquier otro dato que permita y facilite la comunicación con el consumidor.
- ✓ Datos de la empresa reclamada: nombre comercial, razón social, domicilio y teléfono.
- ✓ En todos los casos es imprescindible adjuntar a la reclamación toda la documentación relativa al asunto (tiques, facturas, presupuestos, contratos, publicidad...) y, en general, cuantos documentos sirvan para justificar la pretensión solicitada.

También puede formular su reclamación simplemente a través de un escrito que contenga los datos y documentos indicados en el apartado anterior.



¿CUÁLES SON LAS VÍAS DE PRESENTACIÓN?

Esta documentación puede presentarla:

- ✓ En cualquier registro del Ayuntamiento de Madrid, de otras Administraciones Públicas o en las oficinas de correos.
- ✓ Remitirla por correo postal a la OMIC Central o a las oficinas de OMIC de distrito, cuyas direcciones se indican en la tabla posterior.
- ✓ Enviarla por fax: 91 588 83 58.
- ✓ Entregarla personalmente en una oficina de OMIC.

¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y DENUNCIAS?

La tramitación de reclamaciones que se reciben en la OMIC está basada en un proceso de mediación, buscando un acuerdo amistoso entre las partes en conflicto. Una vez recibida y analizada la reclamación, la OMIC dará traslado de ella a la empresa, otorgándole un plazo para que ésta proponga una solución al problema planteado por el consumidor. El resultado de la mediación se comunica al reclamante. La Administración no puede, sin embargo, obligar a la empresa a que repare el posible perjuicio sufrido por el consumidor.

Si la empresa no responde, o su respuesta no satisface la pretensión del consumidor, la OMIC informa a los reclamantes de las vías alternativas de que disponen para resolver su reclamación, en particular sobre el arbitraje de consumo.

En todo caso, si la OMIC observa indicios de infracción en los hechos que motivaron la reclamación o denuncia, dará traslado de los mismos a los servicios municipales de inspección de consumo para su comprobación efectiva y, en su caso, la instrucción del correspondiente procedimiento sancionador.

Sedes de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Madrid

Horario de atención al público

Sede Central

C/ Príncipe de Vergara, 140.
28002 – Madrid

Lunes a jueves:
de 8,30 a 17 horas
Viernes y mes de agosto:
de 8,30 a 14 horas.
Con cita previa

Arganzuela

Paseo Chopera nº 10. 28045 – Madrid

Barajas

Plaza Mercurio nº 1. 28042 – Madrid

Carabanchel

Plaza de Carabanchel nº 1. 28025 – Madrid

Centro

C/ Mayor nº 72. 28005 – Madrid

Chamberí

Plaza Luchana nº 23. 28010 – Madrid

Chamartín

C/ Príncipe de Vergara nº 142. 28002 – Madrid

Ciudad Lineal

C/ Hermanos Garcías Noblejas nº 14.
28037 – Madrid

Fuencarral – El Pardo

Avenida Monforte de Lemos nº 40.
28029 – Madrid

Hortaleza

Carretera Canillas nº 2. 28043 – Madrid

Latina

Fuerte de Navidad nº 15, 2ª planta.
28044 – Madrid

Moratalaz (provisionalmente)

C/ Fuente Carrantona nº 12. 28030 – Madrid

Moncloa – Aravaca

Plaza de la Moncloa nº 1. 28008 – Madrid

Puente Vallecas

Avenida Albufera nº 42. 28038 – Madrid

Retiro

Avenida Ciudad Barcelona nº 162.
28007 – Madrid

Salamanca

C/ Velázquez nº 50. 28001 – Madrid

San Blas

Avenida Arcentales nº 28. 28022 – Madrid

Tetuán

C/ Bravo Murillo nº 357, entrada por
C/ Simancas nº 6. 28020 – Madrid

Usera

Avenida Rafaela Ybarra nº 41. 28026 – Madrid

Vicálvaro

Avda. Real nº 36. 28032 – Madrid

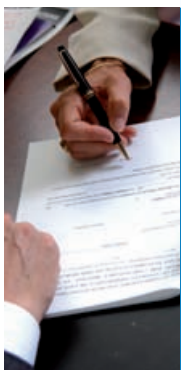
Villa de Vallecas

Paseo Federico García Lorca nº 12.
28031 – Madrid

Villaverde

C/ Arroyo Bueno nº 53. 28021 – Madrid

**De 9 a 11 horas
de lunes a viernes.**



<http://www.madrid.es/consumo>
(Apartado: publicaciones>folletos de consumo)

Para cualquier consulta o reclamación de consumo
utilice el teléfono de

INFORMACIÓN GENERAL DEL AYUNTAMIENTO:



010



ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y
CONSUMIDORES-USUARIOS DE MADRID
"ASCENSIÓN SEDEÑO" (AACCU)
(MIEMBRO DE CEACCU)



ADICAE MADRID
Asociación de Usuarios de Bancos,
Cajas y Seguros



FEDERACIÓN
DE LA UNIÓN NACIONAL
DE CONSUMIDORES
Y AMAS DE HOGAR
DE ESPAÑA



Unión de consumidores
de la CM-UCE



E + C
EUROCONSUMO
Comunidad de Madrid



FEDERACIÓN DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES
DE LA COMUNIDAD DE MADRID



**ÁREA DE GOBIERNO
DE SEGURIDAD
Y EMERGENCIAS**