

¿QUÉ SERVICIOS PRESTA LA OMIC?



La Oficina Municipal de Información al Consumidor presta los siguientes

servicios:

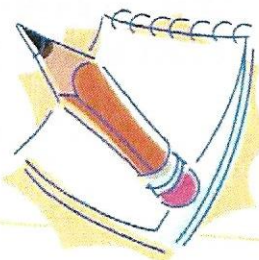
- Informar y atender sus consultas en materia de consumo, de forma gratuita.
- Admite y tramita sus denuncias y reclamaciones.
- Lleva a cabo actividades educativas y de formación.
- Realiza campañas informativas y divulgativas.
- Asesora a los empresarios y profesionales en materia de consumo.

Promueve la adhesión de los comerciantes al **Sistema Arbitral de Consumo**: un sistema extrajudicial, gratuito, rápido y eficaz para resolver conflictos entre consumidores y empresarios.

LA HOJA DE RECLAMACIONES

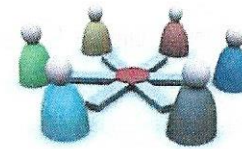
Todos los establecimientos están obligados a tener y facilitar el Libro de Quejas y Reclamaciones a los clientes que lo soliciten.

- Dicha hoja consta de 3 ejemplares. Se especifica qué motiva la reclamación y qué la solicita.
- Una vez cumplimentada se procede al reparto de copias entre el consumidor y el establecimiento. El reclamante se quedará con 2 de los ejemplares, el que va dirigido a la parte reclamante y el que va dirigido para la Administración.
- El reclamado tiene que contestar al reclamante en el plazo de 10 días hábiles, desde el siguiente a la fecha de entrega de la hoja de reclamación en el establecimiento.
- Si la respuesta es insatisfactoria o no la ha recibido, el consumidor puede dirigirse a la OMIC de su Ayuntamiento o al Servicio de Consumo que le corresponda, con el fin de que atiendan su reclamación.



LA MEDIACIÓN EN LA OMIC

Si decide presentar la hoja de reclamaciones en la OMIC, la tramitación será:



Registro de la reclamación y apertura del expediente.

Se procederá a la mediación del expediente para conseguir la mejor resolución del conflicto planteado.

El mediador podrá, si lo considera necesario, ponerse en contacto con el consumidor o con la empresa, para ampliar el contenido de los hechos reclamados, o requerir la aportación de más documentación o pruebas.

El mediador inicia el proceso de la mediación, que como resultado:

ACUERDO SATISFACTORIO

- * Se formalizará por escrito
- * Se comunica al consumidor el resultado de la mediación y el archivo del expediente.

NO HAY ACUERDO

- El consumidor podrá optar entre:
- * Arbitraje de consumo
 - * Tribunales Ordinarios