

CARTA DE SERVICIOS OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



La Oficina Municipal de Información al Consumidor, OMIC, ofrece un servicio directo y gratuito de información y orientación a los consumidores y usuarios sobre aspectos relativos a los derechos básicos del consumidor, a través del cual todos los ciudadanos pueden solicitar información sobre los problemas que puedan afectarles como consumidores.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Atender las consultas, en el menor plazo de tiempo posible.
- Lograr acuerdos voluntarios entre empresarios y consumidores para la resolución de conflictos.
- Mediar en los conflictos planteados entre consumidores y comerciantes ofreciendo un marco de diálogo y discusión que ayude a la búsqueda de una solución satisfactoria.
- Difundir el conocimiento de los derechos y deberes del consumidor o usuario y las formas adecuadas para ejercerlos, a través de publicaciones propias o de otros organismos.
- Colaborar con otros organismos no especializados en materia de consumo.
- Facilitar la comprensión y utilización de la información bien de forma personal o por vía telefónica o telemática.
- Ofertar en el acto la legislación vigente en materia de consumo.

PRINCIPALES SERVICIOS

- Informar, ayudar y orientar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos, y servir de mediadores en las reclamaciones de consumo dentro de su ámbito territorial de actuación.
- Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje, y remitir a los órganos o entidades correspondientes, con seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados.

- Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos entre consumidores, usuarios, productores y distribuidores.
- Recibir peticiones concretas, elevándolas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan, o establecer otros nuevos si se considera necesario.
- Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo, mediante campañas informativas o programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los consumidores.
- Facilitar datos de productos retirados o prohibidos por su riesgo o peligrosidad.
- Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.