

## ¿QUÉ HACE LA OMIC CON MI RECLAMACIÓN O DENUNCIA?

Recibido el escrito de la persona consumidora en la OMIC, se analizará su contenido y si la documentación aportada está completa o es preciso solicitar información adicional, para determinar el trámite más oportuno en cada caso.

En el caso de las **denuncias**, se dará traslado de la misma a los servicios municipales de inspección de consumo para que investiguen los hechos denunciados y, en caso de que se pruebe que se ha incumplido la normativa de protección de las personas consumidoras, se sancionará a la parte empresarial infractora.

Si se trata de una **reclamación**, la OMIC iniciará una mediación. Es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos, al que las partes se someten voluntariamente.

La OMIC, en su labor mediadora, da a conocer a la parte reclamada los hechos expuestos por la persona consumidora y su pretensión, dándole un plazo para que proponga una solución, informando a la parte consumidora del resultado de este proceso.

En caso de que la parte empresarial no conteste a la mediación, no proponga una solución o la propuesta no satisfaga la pretensión de la persona consumidora, se indicarán las vías alternativas para proseguir su reclamación.

Si la reclamación o denuncia se formula contra personas empresarias, comerciantes o profesionales con domicilio fuera del Ayuntamiento de Madrid o se refiere a sectores que tengan una normativa sectorial especial, la OMIC se encargará de dar traslado de su escrito a la Administración competente para conocer y resolver el caso.

Y en caso de que la parte reclamada esté domiciliada en algún país de la Unión Europea, la OMIC dará traslado del expediente al Centro Europeo del Consumidor, que realizará la mediación de consumo.

## RECUERDE

- ▶ Como persona consumidora tiene unos derechos y unas obligaciones, infórmese antes de comprar un producto o contratar un servicio.
- ▶ El Ayuntamiento de Madrid pone a su disposición la Oficina Municipal de Información al Consumidor en:
  - OMIC Central**  
(C/ Príncipe de Vergara, 140, 28002 Madrid).
  - OMIC de Distrito**, en los 21 distritos de la Ciudad de Madrid (puede consultar la ubicación de las distintas oficinas en [www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)).
- ▶ En caso de surgir un conflicto en un establecimiento comercial, aunque dispone de otras vías para poder formalizar su reclamación, se recomienda que solicite allí una hoja de reclamaciones.
- ▶ Realice un consumo responsable, informado y sostenible.

## PARA MÁS INFORMACIÓN

Información y publicaciones sobre temas de consumo

**010Líneamadrid**

91 529 82 10 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid

**madrid.es**

[www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)



Conozca nuestros compromisos en la Carta de Servicios de la OMIC: [www.madrid.es/omic](http://www.madrid.es/omic)



ESPAÑOL

INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO

# Cómo reclamar

en materia de consumo

LA OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Depósito legal: M-31170-2017 | Edición actualizada a noviembre de 2017.

## CÓMO RECLAMAR EN MATERIA DE CONSUMO

Cuando adquirimos un producto o contratamos un servicio pueden surgir problemas y nuestros derechos como personas consumidoras pueden verse vulnerados. Existe una amplia regulación que concede a las personas consumidoras una protección especial frente a la actividad empresarial. El Ayuntamiento de Madrid puede ayudar a resolver sus dudas y conflictos a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, donde podrá:

- ▲ Obtener información y asesoramiento personalizado sobre los derechos y las obligaciones que la ley le reconoce.
- ▲ Ejercer el derecho a reclamar a través de la mediación de consumo o acceder al sistema arbitral de consumo.
- ▲ Denunciar los hechos para que la administración pueda investigar.

## ¿QUÉ DIFERENCIA HAY ENTRE RECLAMAR, DENUNCIAR, SOLICITAR UN ARBITRAJE O SOLICITAR INFORMACIÓN?

**Solicitar información.** Ante el desconocimiento o la duda sobre la normativa de Consumo, las personas consumidoras pueden formular una consulta a la OMIC, que le informará y asesorará sobre sus derechos y obligaciones en materia de Consumo.

**Reclamar.** Ante un problema de Consumo, la persona consumidora puede solicitar la intermediación de la OMIC, presentando una reclamación. La OMIC mediará con la parte reclamada para intentar solucionar el conflicto planteado. En caso de no satisfacerse favorablemente su pretensión, la OMIC informará sobre las vías alternativas con las que la persona consumidora puede proseguir su reclamación en particular sobre:

**El Sistema Arbitral de Consumo.** Es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos, voluntario para ambas partes pero cuya resolución tiene el mismo valor que una sentencia judicial firme. En caso de que se acepte este procedimiento, no se podrán plantear los mismos hechos en la vía judicial.

**Denunciar.** Cuando la persona consumidora pone en conocimiento de la OMIC unos hechos que, presuntamente, pueden vulnerar los derechos de las personas consumidoras, para que se corrijan este tipo de actuaciones, a través de la investigación y, en su caso, sanción al empresariado infractor.

## ¿QUIÉN PUEDE RECLAMAR O DENUNCIAR ANTE LA OMIC?

Pueden dirigirse a la OMIC las personas consumidoras, es decir, aquellas personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad profesional en conflictos surgidos frente a una empresa proveedora de bienes o servicios.

## ¿CONTRA QUIÉN PUEDO RECLAMAR O DENUNCIAR?

Las reclamaciones o denuncias de consumo incluyen cualquier actividad comercial o empresarial dirigida a las personas consumidoras: compra de bienes y productos, suministros y contratación de servicios.

## ¿CÓMO SOLICITAR INFORMACIÓN?

La persona consumidora puede solicitar información sobre sus derechos, por escrito o de forma presencial, prioritariamente mediante el sistema de cita previa, accesible a través de la web ([www.madrid.es/citaprevia](http://www.madrid.es/citaprevia)) o del 010 Línea Madrid. También puede solicitar información a través de los correos electrónicos de las distintas oficinas indicados en la página web corporativa ([www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)), o por vía telemática a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid (<https://sede.madrid.es>).

Adicionalmente, el Ayuntamiento de Madrid, en colaboración con las asociaciones de consumidores, ofrece un servicio de asesoramiento a la ciudadanía en la gestión de la economía doméstica, donde recibirá orientación para mejorar su cultura financiera y de gestión de su economía doméstica, con el objetivo de lograr un consumo responsable y sostenible.

## ¿CÓMO EJERCER MI DERECHO A RECLAMAR, DENUNCIAR O SOLICITAR UN ARBITRAJE DE CONSUMO?

Cuando surja un conflicto en un establecimiento o en relación con un contrato, la persona consumidora tiene derecho a solicitar a la persona empresaria o profesional **una hoja de reclamaciones de consumo**, que podrá cumplimentar, indicando los hechos y la pretensión solicitada. Corresponde a la persona consumidora presentar esta hoja de reclamaciones ante los servicios municipales de consumo.

En caso de negativa de la parte empresarial a facilitar la hoja de reclamaciones, debe solicitar la presencia de la Policía Municipal para que acredite la negativa.

En estos casos o cuando no quiera solicitar la hoja de reclamaciones al establecimiento, para formular su reclamación, podrá recurrir a los modelos normalizados que la OMIC pone a su disposición a través de la página web ([www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)) y del portal de gestiones y trámites del Ayuntamiento de Madrid (<https://sede.madrid.es>) o en sus oficinas o puede, también, remitir un escrito en el que consten al menos, los siguientes datos:

- ▲ Identificación de la parte reclamante y de la parte reclamada.
- ▲ Relación de los hechos.
- ▲ Pretensión.

Cumplimentada la reclamación, la persona consumidora remitirá a la OMIC el impreso junto con la documentación relativa al asunto (factura, publicidad, contrato u otros).

Si la persona consumidora opta por acudir directamente al **sistema arbitral de consumo**, procedimiento extrajudicial, voluntario y gratuito de resolución de conflictos cuya resolución (laudo arbitral) es de obligado cumplimiento para las partes, debe cumplimentar y firmar el modelo normalizado de solicitud de arbitraje para que se pueda iniciar esta vía, ya que supone la renuncia a la tutela de los tribunales ordinarios de justicia para ese caso. Existe un modelo oficial de solicitud de arbitraje que puede obtener en la página web, al igual que las hojas de reclamaciones.

## ¿CUÁLES SON LAS VÍAS DE PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN O DENUNCIA?

La reclamación o denuncia de consumo se puede presentar:

- ▲ En cualquier Registro del Ayuntamiento de Madrid.
- ▲ En cualquier Registro de otras Administraciones Públicas.
- ▲ A través de correo postal.
- ▲ Por vía telemática a través del portal de gestiones y trámites del Ayuntamiento de Madrid (<https://sede.madrid.es>).
- ▲ Por correo electrónico de las distintas oficinas, indicados en la página web corporativa ([www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)).