

QUE FAIT L'OMIC AVEC MA RÉCLAMATION OU MA PLAINTE ?

Une fois que l'OMIC reçoit la demande de la personne consommatrice, son contenu sera analysé et la documentation apportée est complète ou s'il est nécessaire de demander des informations supplémentaires, pour déterminer la démarche la mieux adaptée à chaque cas.

Concernant les **dénonciations**, elles seront remises aux services municipaux d'inspection de consommation pour qu'ils enquêtent sur les faits dénoncés. S'il est prouvé que la norme de protection des consommateurs n'a pas été respectée, la partie de l'entreprise en infraction sera sanctionnée.

S'il s'agit d'une **réclamation**, l'OMIC entamera une médiation. C'est une procédure extrajudiciaire de résolution de conflits, à laquelle les parties se soumettent volontairement.

L'OMIC, dans son travail de médiateur, fait savoir à la partie adverse les faits exposés par le consommateur et sa prétention, lui donnant un délai afin qu'elle propose une solution, informant le consommateur du résultat de cette procédure.

Si la partie de l'entreprise ne répond pas à la médiation, ne propose pas de solution ou la proposition ne satisfait pas la prétention du consommateur, les voies alternatives seront indiquées afin de poursuivre sa réclamation.

Si la réclamation ou la dénonciation est formulée contre des personnes chefs d'entreprise, commerçants ou professionnels ayant un domicile hors de l'agglomération de Madrid ou se référant à des secteurs qui ont une norme sectorielle spéciale, l'OMIC se chargera de remettre son écrit à l'Administration compétente afin de connaître et résoudre le cas.

Si le domicile de la partie adverse est dans un pays de l'Union européenne, l'OMIC remettra le dossier au Centre européen du consommateur, qui réalisera la médiation de consommation.

N'oubliez pas :

- ▶ En tant que consommateur, vous avez des droits et des obligations. Informez-vous avant d'acheter un produit ou de faire appel à un service.
- ▶ La mairie de Madrid met à votre disposition le Bureau municipal d'informations au consommateur à :
OMIC central
(C/ Príncipe de Vergara, 140, 28002 Madrid).
OMIC d'arrondissement, dans les 21 arrondissements de la ville de Madrid (vous pouvez consulter l'emplacement des différents bureaux sur www.madrid.es/consumo).
- ▶ En cas de conflit produit dans un établissement commercial, bien que vous disposiez d'autres voies afin de pouvoir formaliser votre réclamation, il est recommandé de demander sur place un formulaire de réclamation.
- ▶ Soyez un consommateur responsable, informé et durable.

POUR DES INFORMATIONS PLUS COMPLÈTES :

010Líneamadrid

91 529 82 10 si vous appelez de l'extérieur de Madrid

madrid.es

www.madrid.es/consumo



Connaitre nos engagements dans la lettre de service de l'OMIC : www.madrid.es/omic



Comment réclamer

en matière de consommation

LE BUREAU MUNICIPAL DE RENSEIGNEMENTS AU CONSOMMATEUR (OMIC) MAIRIE DE MADRID

COMMENT RÉCLAMER EN MATIÈRE DE CONSOMMATION

Lorsque nous achetons un produit ou que nous faisons appel aux services d'une entreprise, des problèmes peuvent survenir et cela peut porter préjudice à nos droits en tant que consommateurs. Il existe une vaste réglementation qui accorde aux consommateurs une protection spéciale face à l'activité commerciale.

La mairie de Madrid peut aider à résoudre vos doutes et conflits par l'intermédiaire du Bureau municipal de renseignements au consommateur (l'OMIC), où vous pourrez :

- ▲ Obtenir des renseignements et des conseils personnalisés sur les droits et les obligations reconnus par la loi.
- ▲ Exercer le droit de réclamation à travers la médiation de consommation ou accéder au système d'arbitrage de consommation.
- ▲ Dénoncer les faits pour que l'administration puisse enquêter.

QUELLES SONT LES DIFFÉRENCES ENTRE RÉCLAMER, DÉNONCER, SOLLICITER UN ARBITRAGE OU DEMANDER DES RENSEIGNEMENTS ?

Demander des renseignements. Face à la méconnaissance ou le doute sur la réglementation en matière de consommation, les personnes consommatrices peuvent réaliser une consultation à l'OMIC, qui les informera et les conseillera sur leurs droits et obligations en matière de Consommation.

Réclamer. Face à un problème de Consommation, la personne consommatrice peut demander la médiation de l'OMIC, en présentant une réclamation. L'OMIC interviendra avec la partie adverse pour tenter de résoudre le litige en question. En cas de ne pas pouvoir satisfaire favorablement sa prétention, l'OMIC informera sur les voies alternatives avec lesquelles le consommateur peut poursuivre sa réclamation. En particulier sur :

Le Système d'arbitrage de consommation. C'est une procédure extrajudiciaire de résolution de conflits, volontaire pour les deux parties mais dont la résolution a la même valeur qu'une décision judiciaire définitive. En cas d'acceptation de cette procédure, les mêmes faits ne pourront pas être envisagés par la voie judiciaire.

Dénoncer. Quand le consommateur fait savoir à l'OMIC des faits présumés qui peuvent porter atteinte aux droits des personnes consommatrices, afin que ce genre d'agissements soit réparé par une enquête et, le cas échéant, sanctionner l'entreprise en état d'infraction.

QUI PEUT RÉCLAMER OU PORTER PLAINTE AUPRÈS DE L'OMIC ?

Les personnes consommatrices peuvent s'adresser à l'OMIC, c'est-à-dire des personnes physiques ou juridiques qui agissent dans un milieu différent à leur activité professionnelle, quand elles entrent en conflits avec une entreprise prestataire de biens ou de services.

CONTRE QUI PUIS-JE RÉCLAMER OU PORTER PLAINTE ?

Les réclamations ou plaintes de consommation comprennent toute activité commerciale ou d'entreprise adressée aux consommateurs : achat de biens et de produits, fournitures et achats de services.

COMMENT DEMANDER DES RENSEIGNEMENTS ?

La personne consommatrice peut demander des renseignements sur ses droits, soit par écrit ou de façon présente, en priorité par le système de rendez-vous, accessible à travers le site web (www.madrid.es/citaprevia) ou 010 Línea Madrid. Vous pouvez aussi demander des renseignements par les courriels des divers bureaux indiqués sur le site internet corporatif (www.madrid.es/consumo), ou par voie télématique par l'intermédiaire du site internet de la mairie de Madrid (<https://sede.madrid.es>).

De plus, la mairie de Madrid, en collaboration avec les associations de consommateurs, propose un service de conseil à la population dans la gestion de l'économie domestique, où vous recevrez des indications pour améliorer votre culture financière et de gestion de votre économie domestique, dans l'objectif d'atteindre une consommation responsable et durable.

COMMENT EXERCER MON DROIT À RÉCLAMER, PORTER PLAINTE OU DEMANDER UN ARBITRAGE DE CONSOMMATION ?

Quand un conflit survient dans un établissement ou en rapport avec un contrat, la personne consommatrice a le droit de demander à l'entreprise ou au professionnel **un formulaire de réclamation de consommation**, qu'il pourra remplir, en indiquant les faits et la prétention sollicitée. La personne consommatrice doit présenter ce formulaire de réclamation aux services municipaux de consommation.

Si la partie de l'entreprise refuse de fournir le formulaire de réclamation, vous devez faire appel à la Police Municipale afin de justifier ce refus.

Dans ces cas-là ou quand vous ne souhaitez pas demander le formulaire de réclamation, vous pouvez avoir recours aux modèles réglementés mis à votre disposition par l'OMIC afin de formuler votre réclamation à travers le site internet (www.madrid.es/consumo) et le portail de gestions et démarches de la mairie de Madrid (<https://sede.madrid.es>) ou dans ses bureaux, ou bien, vous pouvez également envoyer un courrier dans lequel figurent au moins les renseignements suivants :

- ▲ Identification de la partie plaignante et de la partie adverse.
- ▲ Exposé de faits.
- ▲ Prétention.

Une fois la réclamation est remplie, la personne consommatrice enverra à l'OMIC l'imprimé avec la documentation concernant l'affaire (facture, publicité, contrat ou autres).

Si la personne consommatrice choisit de faire appel directement au **système d'arbitrage de consommation**, procédure extrajudiciaire, volontaire et gratuite, de résolution de conflits (sentence arbitrale) qui doit être respectée par les parties, elle doit remplir et signer le modèle réglementé de demande d'arbitrage afin de pouvoir entamer cette voie, puisque cela implique la renonciation à la tutelle des tribunaux ordinaires de justice pour cette affaire. Il existe un modèle officiel de demande d'arbitrage que l'on peut obtenir sur le site internet, tout comme les formulaires de réclamation.

QUELLES SONT LES VOIES DE PRÉSENTATION DE LA RÉCLAMATION OU PLAINTE ?

La réclamation ou plainte de consommation peut être présentée :

- ▲ Dans n'importe quel Bureau d'enregistrement de la mairie de Madrid.
- ▲ Dans n'importe quel Bureau d'enregistrement d'autres Administrations publiques.
- ▲ Par courrier postal.
- ▲ Par voie télématique par l'intermédiaire du portail de gestions et démarches de la mairie de Madrid (<https://sede.madrid.es>).
- ▲ Par courrier électronique des différents bureaux indiqués sur le site internet corporatif (www.madrid.es/consumo).