

# Oficina Municipal de Información al Consumidor OMIC



**La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) es la oficina de atención a las personas consumidoras que el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de sus ciudadanos para dar un servicio de orientación e información sobre sus derechos como consumidores y para intermediar en los conflictos que surjan con las empresas y profesionales dentro del ámbito de consumo.**



## Un poco de historia

La OMIC del Ayuntamiento de Madrid se inauguró el 15 de octubre de 1983, entonces con una única sede ubicada en la calle Sacramento.

Desde entonces, con un servicio directo y gratuito de información y orientación al consumidor y de mediación en los conflictos y controversias en materia de consumo a través de la mediación amistosa con empresas y profesionales, ha atendido a miles de ciudadanos y tramitado más de 1.000.000 de asuntos entre reclamaciones, denuncias y peticiones de información.

Ante la alta demanda de los servicios de la OMIC por parte de los consumidores y para dar una atención más cercana y directa, en el año 1988, se abrieron oficinas OMIC en los 21 distritos, además de la oficina central (actualmente en la c/ Príncipe de Vergara, 140). Las diferentes oficinas actúan bajo la coordinación técnica del Instituto Municipal de Consumo.

# 01. Funciones de la OMIC

Todas las labores y cometidos realizados por la OMIC tienen **carácter gratuito**

## 1. Ofrece información, ayuda y orientación a las personas consumidoras.

Todos los consumidores residentes en el municipio de Madrid pueden solicitar asesoramiento personalizado en relación con sus derechos como consumidores.

En caso de que la consulta exceda las competencias de consumo, es decir, se trate de un problema que realmente no está contemplado por la normativa de consumo, se intentará orientar al consumidor sobre dónde debe plantear su consulta o cómo actuar.

Para ser atendido, puede solicitar cita previa a través del 010 o de la página web del Ayuntamiento de Madrid <https://sede.madrid.es/cita-previa>. La atención será telefónica, a la hora y en el número que Vd. Facilite. En caso de que fuera necesario que la atención se realizara presencialmente, se le facilitará este servicio.

La OMIC también tiene habilitado un servicio de información y atención de consultas por escrito, ya sea a través de correo electrónico [omiccentral@madrid.es](mailto:omiccentral@madrid.es), mediante escrito remitido por correo postal o presentado en el registro del ayuntamiento de Madrid, presencialmente o a través de la sede electrónica <https://sede.madrid.es/registro>

Presentada la solicitud de información, el personal técnico de la OMIC elaborará una respuesta que será remitida al consumidor, donde se contestará a las cuestiones planteadas que sean competencia de la OMIC o indicará al consumidor dónde dirigir su consulta, en aquellos casos en que la cuestión planteada exceda el ámbito de consumo.

## 2. Recepciona y tramita las reclamaciones, denuncias y quejas de los consumidores.

Todos los escritos presentados por los consumidores o remitidos desde otros canales (otras administraciones u organismos) relativos a sus problemas en su relación con los empresarios o profesionales, son analizados y se determina el trámite que resulta más adecuado para cada caso.

- Son reclamaciones aquellos escritos en los que el consumidor explica su problema y solicita una intermediación de la administración para resolver su conflicto con el empresario o profesional.
- En la denuncia, el consumidor pone en conocimiento de la administración unos hechos, susceptibles de ser una infracción de la normativa en materia de protección de los consumidores, para que se adopte las medidas que, en cada caso, sean necesarias para restablecer el orden vigente.

- Se tramitará como una queja, aquella reclamación en la que el consumidor informe de una actuación de la empresa o profesional, que sin ser constitutiva de infracción administrativa, pueda ser incorrecta.

Cuando los hechos referidos no sean competencia de la OMIC, por razón territorial o material, remitirá el expediente al organismo que sea competente en cada caso.

### 3. Intermedia en las reclamaciones de las personas consumidoras.

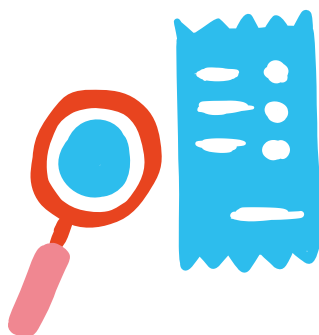
Este es un mecanismo que intenta resolver el conflicto surgido entre consumidores y empresarios y profesionales.

Formulada la reclamación por la persona consumidora, la OMIC contactará con la parte reclamada para trasladarle la cuestión y que realice las alegaciones que estime oportunas y proponga una solución.

Es un sistema sin formalismos, gratuito y voluntario para ambas partes, pero con un alto grado de efectividad porque el sector empresarial lo acoge, en la mayoría de los casos, como un método resolutivo.

### 4. Fomenta la educación y formación de las personas consumidoras.

A través de diversos programas y, en colaboración con entidades privadas y públicas, la OMIC



realiza una amplia labora de formación tanto de las personas consumidoras como del personal técnico.

La educación en consumo se orienta principalmente a las personas mayores y a los niños y niñas en etapa escolar, así como a otros colectivos vulnerables. Los primeros por ser un colectivo especialmente vulnerable y susceptible de sufrir problemas de consumo y los segundos para inculcar conceptos y hábitos de consumo sostenible, racional y adecuado.

### 5. Distribuye hojas de reclamaciones

La OMIC distribuye, entre los empresarios y profesionales que lo soliciten, las hojas de reclamaciones y carteles informativos a que obliga la vigente normativa.

Todo establecimiento o empresa que preste servicio a los consumidores finales tiene la obligación de disponer de hojas de reclamaciones normalizadas a disposición de los consumidores que se las soliciten. Deberán, además, exhibir un cartel informativo al respecto.

## 02. Motivos de reclamación en la OMIC



Los ciudadanos, dentro de la Unión Europea, tienen reconocidos unos derechos especiales en su relación con los empresarios y profesionales, porque se considera que son la parte más débil en la relación económica que se establece entre estas partes.

Un ejemplo sería el derecho de garantía cuando se compra un producto. El consumidor tiene derecho a reclamar en caso de que el bien adquirido esté deteriorado o se estropee en un plazo de tiempo que se estima mínimo de funcionamiento. Otro ejemplo, sería el derecho a tener a su disposición hojas de reclamaciones para poder ejercer su derecho de protesta.

Esto son dos ejemplos de los muchos derechos reconocidos por las diferentes normas vigentes en materia de consumo y que pueden estructurarse en los siguientes sectores:

- Bienes (automóviles, electrodomésticos, juguetes, aparatos de telefonía y otros tecnológicos, muebles y elementos de decoración y ropa, etc.)
- Suministros (agua, electricidad, gas y telefonía, entre otros)
- Servicios (los prestados por las tintorerías, talleres de reparación, academias de enseñanza no oficial, etc.).

### Quién puede reclamar en la OMIC

Todas las personas consumidoras y usuarias, que son las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, profesional u oficio.

Podrán ser considerados consumidores las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Vías de presentación de solicitudes de información, reclamaciones, denuncias o quejas

- 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 reclamaciones y trámites del Ayuntamiento de Madrid.

- A través del correo electrónico [omiccentral@madrid.es](mailto:omiccentral@madrid.es)

Para formalizar la reclamación, consulta, denuncia o queja podrá recurrir a los modelos normalizados que la OMIC pone a disposición del consumidor 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).

Tramitación de las reclamaciones, quejas y denuncias en la OMIC

Presentada la reclamación, la OMIC remitirá a la empresa reclamada un escrito, instándole a proponer una solución. Si la contestación es positiva, se dará conocimiento al reclamante.

En caso de que la contestación sea negativa o la empresa decline la propuesta de intermediación, se analizará el caso para determinar el procedimiento a seguir (archivo, traslado a organismo competente o traslado al servicio de Inspección, si se observaran indicios de incumplimiento normativo) o se asesorará al consumidor sobre cómo poder continuar su reclamación, bien a través del sistema arbitral de consumo o en vía judicial.

Si se tratara de una denuncia, la OMIC daría traslado del escrito al Servicio de Inspección para que investigue el presunto incumplimiento normativo.

En caso de que el escrito presentado por el consumidor sea una queja por el indebido funcionamiento de una empresa, sin que el hecho pueda ser tipificado como infracción administrativa, se dará traslado del mismo a la parte reclamada, instándole a mejorar su prestación de servicio.





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 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.

# Realiza un consumo responsable, informado y sostenible.

Para una información más completa:

**010**

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