



OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACION AL CONSUMIDOR (O.M.I.C.)

¿Qué es la OMIC?

La Oficina Municipal de Información al consumidor, es un servicio de carácter público y gratuito del Ayuntamiento de Priego, para la información y orientación al consumidor, así como la mediación que puedan surgir entre consumidores y empresarios, para intentar una solución amistosa.

¿Cuales son sus principales funciones?

- Informa, ayuda y orienta a los consumidores
- Se encarga de la recepción, tramitación, mediación de las reclamaciones presentadas por los consumidores y usuarios
- Remite a la Junta Arbitral de consumo aquellas reclamaciones en las que no se haya alcanzado el acuerdo mediador
- Servir, en su caso, de cauce de mediación voluntaria de conflictos entre consumidores o usuarios y profesionales o empresarios
- Fomenta la educación y formación de los consumidores
- Colabora con otras entidades públicas y privadas, también dedicadas a la protección de los consumidores
- Facilita a los consumidores y usuarios el acceso a documentación técnica y jurídica actualizada en materia de consumo
- En general, realiza cualquier función que contribuya a la protección de los consumidores
- Gestión de diversas ayudas: vivienda, ahorro energético, plan renove...

¿Qué asuntos se trata?

Prácticamente, todos los relacionados con el ámbito de consumo que pueden estructurarse en los siguientes sectores:

- Bienes (vivienda, automóviles, electrodomésticos, mobiliario, electrónica, textil, alimentos, bares, restaurantes)
- Suministros (electricidad, teléfono, gas entre otros)
- Servicios (por nombrar alguno, los seguros, transporte, agencia de viajes, talleres, bancos...)

¿Quién puede utilizar este servicio?

Todos los consumidores y usuarios; esto es, las personas físicas o jurídicas que compren o utilicen como destinatario finales, bienes, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea de naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes lo producen, facilitan, suministran o expiden.

AYUNTAMIENTO DE PRIEGO

Plaza Condes de Priego 1 16800 - Priego (Cuenca)

Telef: 969 311 001 - 638135168 - 636669546 Fax: 969 311 431

www.priego.es



No tienen la consideración de consumidores finales quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

NO SE CONSIDERAN INCLUIDAS EN ESTE SERVICIO, PERO SI SU ASESORAMIENTO

<Relaciones privadas entre particulares

Reclamaciones por compras de productos o servicios de particular a particular. No son temas de consumo ya que el vendedor o prestador del servicio no se dedica profesionalmente a ello. El afectado deberá ponerse en contacto con asesores abogados particulares para solventar la controversia.

<Relaciones de empresas con sus proveedores.

Reclamaciones derivadas de la compra de un producto o servicio por comerciantes, profesionales o empresarios. No existe relación de consumo porque no hay consumidor. El que ha contratado el servicio o adquirido el producto, lo hace para dedicarlo a su actividad empresarial. Estos profesionales deberán acudir a su Asociación profesional, si pertenece a alguna o si no, a la cámara de comercio, que cuenta con servicios de asesoría jurídica.

<Reclamaciones o recursos dirigidos a una Administración Pública:

Tributos, Seguridad Social, Multas, cuestiones laborales, etc. Para estas cuestiones deberá dirigirse al Servicio Público de las Administración correspondiente.

<Asuntos sobre arrendamientos urbanos.

No existe relación de consumo al no tener la condición de profesional ninguno de los contratantes. Se exceptúa la contratación a través de la Agencia Inmobiliaria; como está sí es una actividad profesional, cabe dirigirse a nuestro servicio para cualquier duda o reclamación.

<Reclamaciones en las que falte algún documento probatorio de una relación contractual

Factura, ticket, albarán, presupuesto, etc. No procede la tramitación, al no poder fundamentar una reclamación sólo en la palabra del consumidor. Cuando se aporte factura, ésta deberá ser completa, impuestos incluidos. No podemos prestar servicio respecto de una relación contractual en la que no se han pagado los correspondientes impuestos. Siempre podrá acudir a nosotros para imponer denuncia porque el prestador del servicio o vendedor del producto se niega a emitir factura, contrato o documento probatorio.

<problemas entre vecinos.

No existe relación de consumo dado que no hay compra o contratación de ningún producto o servicio. Se exceptúa la contratación de servicios por parte de la Comunidad de Propietarios, pudiendo dirigirse a nuestro servicio para cualquier duda o reclamación.

AYUNTAMIENTO DE PRIEGO

Plaza Condes de Priego 1 16800 - Priego (Cuenca)

Telef: 969 311 001 - 638135168 - 636669546 Fax: 969 311 431

www.priego.es



¿Qué quiere decir que tenemos un problema de consumo?

Cuando el adquirir un producto o al contratar y utilizar un servicio, se vulneran los derechos que tenemos como consumidores, es decir la empresa o profesional que nos presta el producto o servicio, no ha cumplido todas las obligaciones establecidas en las leyes.

Derechos del Consumidor

- Derecho a la salud y seguridad
- Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales
- Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica
- Derecho a la reparación de daños y perjuicios
- Derecho a la información adecuada y suficiente sobre bienes y servicios
- Derecho a la educación y formación
- Derecho a la representación, participación y consulta a través de organizaciones de consumo

¿Cómo reclamar?

El consumidor deberá formular la consulta, reclamación de forma concreta, así como indicar de forma concreta y clara, qué es lo que se solicita. Además, deberá aportar como mínimo la siguiente documentación:

<Datos personales, que incluyan nombre, apellidos, dirección, mail y fax del consumidor, entre otros.

<Datos de la empresa o establecimiento objeto de la reclamación, entre los que se deben indicar el nombre comercial, la razón social, el domicilio y el teléfono.

<Documentación relativa al caso. Se deben aportar tiques, facturas, presupuestos, documentos contractuales, recibos, información publicitaria

AYUNTAMIENTO DE PRIEGO

Plaza Condes de Priego 1 16800 - Priego (Cuenca)

Telef: 969 311 001 - 638135168 - 636669546 Fax: 969 311 431

www.priego.es