

- **TÉCNICAS DE VENTA Y COMUNICACIÓN COMERCIAL**
- **ANEXO 3: OMIC**

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR/A

➤ ¿Qué es la O.M.I.C.?

El artículo 51 de la Constitución Española de 27 de diciembre de 1.978, establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los/as consumidores/as y usuarios/as, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos y sociales de los mismos, así como su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

A su vez, los ayuntamientos en virtud de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local en su art. 25 entre otras competencias, recoge en su apartado g la defensa de los/as usuarios/as y consumidores/as.

Las oficinas de información al consumidor/a y al usuario/a de titularidad pública son órganos de información y asesoramiento de los/as consumidores/as y usuarios/as de la Comunidad Autónoma.

➤ Funciones de la O.M.I.C

- ★ Información, ayuda y orientación a los/as consumidores/as y usuarios/as para el adecuado ejercicio de sus derechos.

- ★ Recepción, registro y acuse de quejas y reclamaciones de

los/as consumidores/as o usuarios/as y su remisión a las entidades y organismos correspondientes

- ★ Indicación de las direcciones y principales funciones de otros centros públicos o privados de interés para el/la consumidor/a o usuario/a.
- ★ Recabar información directamente de los organismos públicos y privados.
- ★ Facilitar información sobre el régimen de autorización y registro de los productos y servicios de uso o consumo ordinario o generalizado relacionado con el Real Decreto 287/91, de 8 de marzo, por el que se aprueba el Catálogo de Productos, Bienes y Servicios, así como de sus condiciones, características y cualidades.
- ★ Información de productos y/o servicios retirados, suspendidos y/o prohibidos.
- ★ Facilitar resultados de estudios, ensayos, análisis comparativos o controles de calidad realizados conforme a las normas que reglamentariamente se determinen, en Centros públicos o privados oficialmente reconocidos.
- ★ Fomento y apoyo de las Asociaciones de Consumidores/as.

A fin de garantizar la protección de los legítimos intereses

económicos de los/as consumidores/as, la O.M.I.C. podrá realizar actos de mediación y servir de sede a la Junta Arbitral.

En general la atención, defensa y protección de los/as consumidores/as y usuarios/as, de acuerdo con lo establecido de esta Ley y disposiciones que la desarrollen.

➤ **Hojas de reclamaciones de los/as consumidores/as y usuarios/as**

Las Hojas de Reclamaciones son un instrumento institucional cuya existencia beneficia tanto a consumidores/as como a agentes del mercado, ya que suponen **canalizar de forma civilizada la existencia de un conflicto** entre ambos, que el organismo administrativo competente debe posteriormente resolver en el sentido que la normativa establezca.

Por lo tanto, su utilización de forma amistosa es el eje de su buen funcionamiento.

El derecho a disponer de Hojas de Reclamaciones en todos los establecimientos que comercialicen productos o bienes o presten servicios, lo tienen reconocido todos/as los/as consumidores/as.

Tienen también la obligación quienes se dediquen a la venta ambulante, venta a domicilio, venta por televisión o teléfono y similares.

La *Administración, Autoescuelas, Correos y Servicios de Transportes* disponen de sus propios modelos de Hojas de Reclamaciones.

¿Cómo son las hojas de reclamaciones?

Cada juego de Hojas de Reclamación está compuesto por tres ejemplares blancos autocopiativos:

1. El primero, sobre el que se escribe el original, tiene las letras **color rojo cartagena**.
2. El segundo, primera copia, tiene las letras **color azul**.
3. El tercero, segunda copia, tiene las letras **color verde**.

La utilización de las Hojas es totalmente **gratuita** para el/la consumidor/a, y se le deberán facilitar, inmediatamente que las solicite, por cualquier empleado/a del establecimiento.

Para su correcta cumplimentación, utilice del talonario un juego de tres hojas y lea las instrucciones que figuran al dorso de la copia de letras **color verde**.

Las Hojas solo se podrán tramitar cuando el/la consumidor/a o usuario/a **presenta el original de letras color rojo** ante la **administración**.

Cartel informativo

La normativa también obliga a exhibir ante la clientela un Cartel Informativo en español y en inglés que indique "*Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor/a o usuario/a*".

Recuerde

- Las hojas de reclamaciones son un medio que pone la Administración a disposición de los/as ciudadanos/as para formular sus quejas, denuncias o reclamaciones civiles en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

- La entrega y utilización de las hojas es totalmente GRATUITA.
- Las hojas de reclamaciones deben estar siempre a disposición de los/as ciudadanos/as en el mismo local físicamente independiente en que se produzcan los hechos objeto de la reclamación y se deberán proporcionar por cualquier empleado/a del establecimiento inmediatamente después de que sean solicitadas.
- Las hojas de reclamaciones están compuestas por TRES FOLIOS AUTOCOPIATIVOS en letras de color rojo, azul y verde. Cumpliméntese el folio de letra roja, asegurándose de hacerlo de modo que sobre los otros dos se copie claramente lo escrito.
- Antes de su entrega al ciudadano/a, el establecimiento, denominado "reclamado/a", consignará en las hojas de reclamaciones todos los datos correspondientes a su identificación.
- A continuación, el/la reclamado/a entregará las hojas de reclamaciones al ciudadano/a, denominado "reclamante", quien consignará los datos correspondientes a su identificación, los hechos en que fundamente su queja, denuncia o reclamación civil, y en éste último caso, la petición aducida frente al reclamado/a.
- A continuación, el reclamado/a podrá hacer constar los hechos en que fundamente su oposición a la queja, denuncia o reclamación civil planteada, o cualquier otra consideración que estime oportuna.
- Finalmente, se consignará el lugar, la fecha y la firma de ambas partes, quedando el original y la copia de letra color verde en poder del reclamante y la copia de letra color azul en poder del reclamado/a.

Para que la reclamación cumplimentada siga su curso administrativo, el/la reclamante deberá presentar el original de la hoja de reclamaciones ante el organismo administrativo competente. El/la reclamante adjuntará a la hoja de reclamaciones cuantas pruebas documentales o de otro tipo obren en su poder para acreditar los hechos consignados.

➤ **ORGANISMOS COMPETENTES según el objeto de la reclamación**

(La siguiente relación, sin valor jurídico vinculante, tiene mero carácter informativo)

- **ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ACTIVIDADES RECREATIVAS** (verbenas, espectáculos populares, taurinos y deportivos, atracciones de feria, cines, teatros, circos, parques zoológicos y de atracciones, salas de exposiciones y conferencias...), deberá presentarse ante la Consejería de Cultura de la Com Autónoma.
- **JUEGO O APUESTAS** (máquinas recreativas, bingos, casinos, apuestas, rifas, tómbolas, loterías...), deberá presentarse ante la Consejería de Economía de la Comunidad Autónoma.
- **TURISMO** (hoteles, campings y demás alojamientos turísticos, restaurantes, cafeterías, bares, discotecas, salas de fiestas, tablaos, agencias de viaje...), deberá presentarse ante la Consejería de Turismo de la Comunidad Autónoma.
- En los **DEMÁS CASOS**, siempre que el reclamante actúe al margen de su actividad profesional, deberá presentarse en las OMIC, Oficinas Municipales de Información al Consumidor/a de los Ayuntamientos de la Región. Cuando el Ayuntamiento no tenga OMIC, deberá presentarse ante la Oficina Regional de Información al Consumidor/a y Usuario/a de la Comunidad Autónoma.

➤ **MODELOS DE RECLAMACIONES**

<http://www.aranjuez-realsitio.com/es/default.asp?nc=189&id=9>

