

# CARTA DE SERVICIOS

---

## CONSUMO

**Oficina Municipal de Información  
al Consumidor (OMIC)**

---



**Pozuelo  
de Alarcón**  
AYUNTAMIENTO

CONCEJALÍA DE COMERCIO, CONSUMO,  
EMPLEO, DESARROLLO EMPRESARIAL  
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

## ÍNDICE

• INTRODUCCIÓN	2
• OBJETIVOS	3
• NORMATIVA	4
• SERVICIOS PRESTADOS	5
◦ Información y consultas	
◦ Reclamaciones	
◦ Arbitraje	
◦ Información a empresas y comercios	
◦ Red de Alerta	
◦ Inspección	
• COMPROMISOS ANUALES E INDICADORES DE CALIDAD	7
• DIRECCIONES, TELÉFONOS Y HORARIOS	8

## INTRODUCCIÓN

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón es un servicio gratuito de consulta, información y resolución de conflictos que se pone al servicio de la ciudadanía y que, con la elaboración de su Carta de Servicios, pretende la mejora continua de su funcionamiento, recogiendo todas las acciones que, desde la OMIC, se prestan junto con los compromisos que se asumen para proporcionar un servicio de calidad a la población.

Todo ello con el fin de:

- Definir los derechos y obligaciones de los ciudadanos
- Fomentar la transparencia de los servicios
- Mejorar la calidad de los servicios prestados
- Informar sobre los servicios que se prestan

## OBJETIVOS

- Tramitar las reclamaciones recibidas
- Impartir talleres formativos sobre temas de Consumo principalmente dirigidos a centros de mayores y colegios
- Gestionar la Red de Alertas
- Realizar inspecciones de Consumo de oficio o a instancia de parte
- Fomentar la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo
- Poner en marcha campañas publicitarias dirigidas a toda la ciudadanía del municipio, sobre temas de interés en materia de Consumo

## NORMATIVA

### Ámbito nacional

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

### Ámbito autonómico

En la Comunidad Autónoma de Madrid se recogen los derechos de los consumidores en las siguientes normas:

- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid
- Real Decreto 231/2008, de 25 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo

## SERVICIOS PRESTADOS

### INFORMACIÓN Y CONSULTAS

Informar al consumidor sobre sus derechos y obligaciones según las distintas situaciones de consumo que se le planteen.

Se pueden hacer de manera presencial, en horario de lunes a viernes. de 9:00 a 14:00 h; telefónica, también de lunes a viernes, de 9:00 a 15:00 h; o por correo electrónico, dirigiéndose a [consumo@pozuelo.madrid](mailto:consumo@pozuelo.madrid)

El servicio de 'Información y consultas' se prestará también a través de la página web y otros medios de difusión, como las campañas publicitarias concretas.

### RECLAMACIONES

A través de este servicio se reciben, procesan y tramitan las reclamaciones mediante el uso de la mediación y/o la deriva, según corresponda, a otras Entidades Públicas y/o Privadas para dar una respuesta al ciudadano.

### ARBITRAJE

Es un procedimiento extrajudicial voluntario que requiere la aceptación expresa del reclamado, en caso de no estar adherido previamente al sistema arbitral de consumo.

Las campañas para que las empresas y comercios se adhieran a este sistema es otro de los puntos importantes para la resolución de problemas de los consumidores.

## **4 INFORMACIÓN A EMPRESAS Y COMERCIOS**

Las hojas de reclamaciones para las empresas y comercios son un medio práctico y útil para que la OMIC tenga conocimiento de lo sucedido y de esa forma mediar entre las partes.

## **5 RED DE ALERTAS**

La difusión de la Red de Alertas que se hace desde la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid hace que desde la Administración Local se pueda actuar de forma rápida para retirar del mercado los productos y artículos que incumplan la normativa vigente.

## **6 INSPECCIÓN**

La inspección de Consumo se realizará de oficio o a instancia de parte. Esta labor quiere garantizar al consumidor que se cumple con la normativa.

Se desarrollan campañas de inspección anuales y se podrán hacer diligencias de comprobación de hechos puestos de manifiesto en reclamaciones, denuncias y solicitudes de arbitraje.

## COMPROMISOS ANUALES E INDICADORES DE CALIDAD

- Consultas efectuadas por los vecinos: 1.800
- Reclamaciones presentadas por los consumidores: 450
- Inspección de Red de Alerta: 25
- Inspección por tramitación de reclamaciones: 70
- Inspección de oficio: 50

## DIRECCIONES, TELÉFONOS Y HORARIOS

Edificio Innpar  
C/ San Juan de la Cruz, 2  
28223 Pozuelo de Alarcón

**Teléfono:** 91 799 27 07

**Email:** consumo@pozuelo.madrid

**Horario de atención al público:** de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas

## CANALES PARA LA PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

- Oficinas de Registro municipales
- Oficina OMIC
- Sede electrónica del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón