



Ayuntamiento
de Arganda del Rey

OMIC

Oficina Municipal de
Información al Consumidor



Ayuntamiento de Arganda del Rey



SERCOMC

Servicio de Conciliación Municipal de Consumo



El Servicio de Conciliación Municipal de Consumo –SERCOMC–, regulado mediante ordenanza, tiene como objetivo facilitar la mediación o conciliación ante posibles conflictos entre los consumidores y comerciantes o empresarios. Nace con el espíritu de dotar de un instrumento eficaz de resolución extrajudicial de conflictos, cuyas características fundamentales son:

- **Rapidez:** en un breve plazo de tiempo se convoca a las partes para la comparecencia en el acto de conciliación.
- **Gratuidad:** no tiene ningún coste, excepto las posibles pruebas periciales solicitadas.
- **Voluntariedad:** reclamantes y reclamado, han de manifestar por escrito su voluntad de acogerse al Servicio de conciliación.
- **Efectividad:** vinculante para ambas partes.

PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN

1. Recibida la reclamación, se dará traslado de la misma a la parte reclamada, para que en el plazo establecido, pueda alegar lo que considere oportuno.
2. El SERCOMC, a instancia de parte, podrá acordar la práctica de pruebas periciales pertinentes.
3. Una vez transcurrido el plazo para efectuar alegaciones y practicar en su caso las pruebas periciales acordadas, se convocará a las partes para que mediante comparecencia, pueda tener lugar el acto de conciliación.
4. Por último, se redactará un acta con los acuerdos tomados y el plazo para cumplirlos.

FORMA DE ADHERIRSE

Los comerciantes o empresarios podrán solicitar su adhesión al SERCOMC, esta deberá ir formalizada mediante petición escrita, dirigida al Servicio de Consumo del Ayuntamiento. Supondrá un distintivo de calidad, pudiendo de esta forma todos los comerciantes y empresarios ofrecer una garantía adicional a los consumidores. La adhesión será voluntaria y por el tiempo que el

comerciante o empresario considere oportuna.

Quedan excluidas las cuestiones relacionadas con:

- Las cuestiones pendientes de Procedimiento Judicial o Administrativo.
- Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución Judicial firme y definitiva.
- Las que con arreglo a las leyes deba intervenir el Ministerio Fiscal.
- Y aquellas en las que concurran intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

SERCOMC



El artículo 51 de la Constitución dispone que los Poderes Públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Además promoverán la información y la educación de los consumidores.

¿QUÉ ES LA OMIC?

Es un servicio gratuito de información, orientación y defensa de los derechos de los consumidores.

¿Qué materias pueden ser objeto de reclamación a través de la OMIC?

- Problemas a la hora de contratación de suministros: agua, electricidad, gas...
- Productos bancarios, seguros...
- Compra de productos de naturaleza duradera, muebles, ropa, calzado, libros...
- Contratación de cualquier servicio: albañilería, fontanería, peluquería, reparación de vehículos...

HOJAS DE RECLAMACIONES

¿Quiénes tienen que tener hojas de reclamaciones a disposición del consumidor?

Las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, que produzcan, faciliten, suministren o expidan, en régimen de derecho privado, bienes muebles o inmue-

bles, productos, servicios, actividades o funciones, comercializados directamente a los consumidores como destinatarios finales.

Entrega de hojas de reclamaciones a los consumidores

El profesional, la persona responsable o cualquier empleado del establecimiento deberá facilitar de manera obligatoria y gratuita al consumidor que se lo solicite, un juego de hojas de reclamaciones con el fin de que formule la reclamación que considere pertinente.

A tal efecto, las personas físicas y jurídicas obligadas deberán disponer de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos, locales o dependencias abiertas al público, sin que pueda remitirse a los consumidores a otros lugares distintos

Cuando las personas físicas y jurídicas obligadas no dispongan de hojas de reclamaciones o se negasen a facilitarlas, el consumidor o usuario podrá dirigir la reclamación directamente a la Administración competente, utilizando el medio que considere más adecuado y haciendo constar todos los hechos. No obstante, el consumidor podrá requerir la presencia del cuerpo policial competente para que acredite las referidas circunstancias.

Como son las hojas de reclamaciones

Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos autocalcables compuesto por un folio original de color blanco como ejemplar para la Administración, una primera copia de color rosa como ejemplar para la empresa o profesional y una segunda copia de color verde como ejemplar para el consumidor. El recuadro superior izquierdo se reservará para la identificación del organismo emisor de la hoja y la dirección a la que se remitirá la reclamación.

Para la obtención de las hojas de reclamaciones, las personas físicas y jurídicas obligadas deberán dirigirse al Ayuntamiento en

que aquellos radiquen o a los organismos administrativos, corporaciones de derecho público, aportando la documentación acreditativa del ejercicio de la actividad profesional o empresarial.

Cumplimentación de la reclamaciones

Con carácter previo a su entrega al consumidor, el titular o empleado del establecimiento o dependencia deberá cumplimentar debidamente el recuadro correspondiente a la identificación del establecimiento y del prestador del servicio.

El consumidor cumplimentará el resto de la hoja de reclamación en el establecimiento, local, o dependencia en donde lo solicite, haciendo constar su nombre, apellidos, domicilio, número del documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos que se incluyen en el modelo, exponiendo claramente los hechos que han motivado la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron y concretando su solicitud, sin que ello suponga limitar el ámbito de la actuación administrativa.

El titular o empleado del establecimiento o dependencia consignará, en su caso, en el apartado correspondiente, las alegaciones que considere pertinentes y procederá a firmar y sellar el juego de hojas de reclamaciones, haciendo entrega del mismo al consumidor.

Remisión de las hojas de reclamaciones

Cumplimentada la hoja de reclamación, el consumidor entregará el ejemplar para el establecimiento al titular o empleado del mismo y conservará en su poder los ejemplares para la Administración y para el reclamante. El consumidor dirigirá

a la Administración el ejemplar correspondiente a la misma, según se indica en el pie de las mismas.

Junto con la hoja de reclamaciones el consumidor deberá presentar la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

Tramitación administrativa de la reclamación

Recibida la reclamación en el organismo competente y en función del contenido de la misma o de la solicitud del reclamante, se le dará la tramitación que corresponda.

Otras formas de reclamación

La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de los consumidores de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.