

FOLLETO  
INFORMATIVO

OFICINA  
MUNICIPAL  
DE INFORMACIÓN  
AL CONSUMIDOR

OMIC



OMIC · ZARAGOZA  
1983 - 2013  
*30 años al servicio del consumidor*



**Zaragoza**  
AYUNTAMIENTO

# ¿QUÉ ES LA OMIC?

La **OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC ZARAGOZA)** presta a los ciudadanos un servicio público gratuito de **información** y **orientación** al consumidor, así como de **mediación** en los conflictos que puedan surgir entre consumidores y empresarios y/o profesionales, a fin de intentar alcanzar una solución amistosa entre los mismos, con el respeto a los derechos recogidos en la legislación. **En la OMIC ZARAGOZA se realizaron 18.681 atenciones en 2012.**

La **OMIC ZARAGOZA** está adscrita al **Ayuntamiento de Zaragoza**, e integrada en su estructura orgánica, y en el desarrollo de su actividad especializada, tiene también relación funcional con el **Instituto Nacional de Consumo (INC)**, la **Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN)** y de la **Dirección General de Consumo**, del Gobierno de Aragón, dependiente del **Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia**.

## ¿A QUIÉN ATENDEMOS?

INFORMACIÓN ORIENTACIÓN ASESORAMIENTO  
RECLAMACIÓN MEDIACIÓN ACUERDO

### CONSUMIDORES Y USUARIOS \*:

Personas **físicas** o **jurídicas** y entidades asociativas sin personalidad jurídica que, en concepto de **destinatarios finales**, adquieren, utilizan o disfrutan productos, bienes o servicios de naturaleza pública o privada.

#### "Destinatarios finales":

1. Las **personas físicas** que adquieren, utilizan o disfrutan bienes, productos o servicios de naturaleza pública o privada cuya **exclusiva finalidad** es el uso o disfrute personal, familiar o doméstico.

2. Las **personas jurídicas** y las **entidades asociativas sin personalidad jurídica** que adquieren, utilizan o disfrutan sin ánimo de lucro, bienes, productos o servicios de naturaleza pública o privada.

**NO**

cuando lo hacen con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios.

### NO SON MATERIA DE CONSUMO:

Los **CONFLICTOS** y **CONTROVERSIAS...**

- **entre** empresarios, comerciantes, autónomos y profesionales
- **entre** particulares

### Cuando tengan....

**un conflicto con un empresario, profesional comerciante**, como compradores de sus productos o usuarios de sus servicios.

### DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES\*

- Derecho a la protección de la **salud** y la **seguridad**
- Derecho a la protección de los **intereses económicos** y **sociales**
- Derecho a la **información**
- Derecho a la protección en la **sociedad** de la **información**
- Derecho a la **educación** y a la **información** en consumo
- Derecho a la **participación, representación** y **consulta** en materia de consumo

### COLECTIVOS DE CONSUMIDORES ESPECIALMENTE PROTEGIBLES...



Niños y adolescentes, enfermos, personas con discapacidad, personas mayores, mujeres gestantes y consumidores económica y socialmente más desfavorecidos.

**\*Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón**

# LA OFICINA DE INFORMACIÓN

## ¿QUÉ FUNCIONES\* TIENE LA OMIC ZARAGOZA?

1. **Informar, ayudar y orientar** a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos, así como ejercer la **actividad de mediación** en materia de consumo.
2. Recibir, registrar y acusar recibo de **denuncias y reclamaciones** de los consumidores e iniciar actuaciones de mediación cuando proceda y, para el caso de que no prosperen, remitirlas a las entidades u órganos correspondientes, haciendo un seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados.
3. Suministrar, a través de la **Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón**, la información requerida por las distintas Administraciones públicas.
4. Realizar tareas de **educación y formación** en materia de consumo.
5. Prestar apoyo a las **Asociaciones de Consumidores y Usuarios (AA.CC.UU.) de Zaragoza**, y facilitar a los consumidores toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de dichas asociaciones, potenciando el fomento del asociacionismo en materia de consumo, con subvenciones para programas y proyectos de consumo.
6. Realizar **campañas informativas** tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de los consumidores en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los mismos, contando para ello, con la colaboración de las **Asociaciones de Consumidores y Usuarios (AA.CC.UU.)** implantadas en la ciudad y sus barrios.
7. Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de arbitraje a la **Junta Arbitral de Consumo (JAC) del Ayuntamiento**. Apoyo administrativo a la **JAC municipal**.
8. Recibir sugerencias o peticiones concretas, elevando éstas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.
9. Elevar consultas al **Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios**.
10. Colaborar, en su caso, con la **Inspección de Consumo que depende del Gobierno de Aragón**.

## ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN EN CONSUMO?

La **Mediación**, como técnica de resolución de conflictos, es un procedimiento mediante el cual la **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)** remite un escrito al empresario o profesional reclamado, comunicándole el problema planteado por un consumidor o usuario que ha adquirido algún producto o a utilizado algún servicio en su empresa o establecimiento.



La **OMIC** le da un plazo para la respuesta al problema planteado y si no se llega a un acuerdo entre las partes, se ofrece información sobre otras vías de resolución del conflicto: Administraciones competentes de Consumo, Juntas arbitrales o Juzgados y Tribunales de Justicia.

(\*Extraídas del artículo 29 de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, y de la MEMORIA OMIC ZARAGOZA 2012)

# AL CONSUMIDOR (OMIC)

## DEBEMOS RECLAMAR

CUANDO CREAMOS QUE SE HAN VULNERADO NUESTROS DERECHOS COMO CONSUMIDORES O USUARIOS.....

- 1º Busque una **SOLUCIÓN AMISTOSA** con el empresario, comerciante o profesional a través del **Servicio de atención al cliente de la empresa (SAC)**.
- 2º Si la respuesta no es satisfactoria en cuanto a sus derechos como consumidor o usuario... **puede formular RECLAMACIÓN**.

## ¿DÓNDE RECLAMAR?

### OMIC ZARAGOZA

Ayuntamiento de Zaragoza

Plaza del Pilar, 18 Planta baja

Teléfonos: 900 12 13 14

976 72 47 38

**Horario de atención al público:**

Lunes, miércoles y jueves

10.30h a 13.30h

[omic@zaragoza.es](mailto:omic@zaragoza.es)

[www.zaragoza.es/ciudad/consumo](http://www.zaragoza.es/ciudad/consumo)

### PUNTOS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (PIC'S)

Desde 2008, existe en Zaragoza una **Red Municipal de PIC'S** en las diferentes Juntas Municipales de Distritos, gestionados por Asociaciones de Consumidores y Usuarios (AA.CC.UU.), a través de un contrato de gestión de servicios públicos firmado entre el Ayuntamiento y estas AA.CC.UU.

**CONSULTAR HORARIOS Y DIRECCIONES**

[www.zaragoza.es/ciudad/consumo](http://www.zaragoza.es/ciudad/consumo)

Teléfono Municipal: 010

## ¿CÓMO RECLAMAR?

### ESCRITO DE RECLAMACIÓN

Descripción detallada de los hechos que ocasionan la reclamación, indicando de manera concreta, la pretensión solicitada:

- DATOS PERSONALES DEL RECLAMANTE:** nombre, apellidos, DNI, dirección, teléfono, correo electrónico y cualquier dato que facilite la comunicación con el consumidor.
- DATOS DE LA EMPRESA RECLAMADA:** nombre comercial, razón social, domicilio y teléfono.
- EXPOSICIÓN DE LOS HECHOS:** descripción, de forma clara y concisa, de los hechos objetivos que han motivado la reclamación.
- PRETENSIÓN:** petición precisa de su reclamación (Ej. devolución de cantidades indebidamente cobradas)
- DOCUMENTACIÓN ADJUNTA:** es imprescindible adjuntar toda la documentación relativa al asunto (Ej. facturas, contratos...) y, en general, cualquier documento que justifique la pretensión.
- LUGAR, FECHA Y FIRMA** (del titular del contrato o de su representante legal)



# PROCESO DE UNA RECLAMACIÓN ANTE LA OMIC



\*Obligatorio para las empresas adheridas al sistema Arbitral de Consumo



La creación y ubicación de las oficinas públicas de información al consumidor (OMIC) se efectúan atendiendo a los criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores.

Los ayuntamientos de municipios con población superior a 5.000 habitantes deben contar obligatoriamente con una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

IMPLANTACIÓN OBLIGATORIA DE OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR. (Artículo 28 de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.)

## DIRECCIONES DE INTERÉS:

### DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

#### Gobierno de Aragón

Vía Universitat, 36, 6ª planta  
50017 Zaragoza

#### Teléfonos:

900 12 13 14 (Atención al Consumidor)  
976 71 56 10 (Junta Arbitral de Consumo)  
consumo.doc@aragon.es  
www.aragob.es/consumo

### SERVICIOS PROVINCIALES DE CONSUMO

#### Gobierno de Aragón

##### Zaragoza:

Paseo María Agustín, 16 Planta Calle

**Teléfono:** 976 71 52 44

##### Huesca:

Plaza Cervantes, 1

**Teléfono:** 974 29 30 60

##### Teruel:

Ronda de la Libertad, 1

**Teléfono:** 978 64 11 74

### OMIC ZARAGOZA

#### Ayuntamiento de Zaragoza

Plaza del Pilar, 18 Planta baja  
50071 ZARAGOZA

#### Teléfonos:

900 12 13 14  
976 72 47 38

010 **Fax:** 976 72 47 18

omic@zaragoza.es

### Puntos de Información al Consumidor

#### (PIC'S)

En Juntas Municipales de Distrito  
la Ciudad de Zaragoza.

de [www.zaragoza.es/ciudad/consumo](http://www.zaragoza.es/ciudad/consumo)



OMIC - ZARAGOZA

1983 - 2013

30 años al servicio del consumidor

### SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

(Ministerio de Economía y Competitividad)

Calle Alcalá, 48

28014 Madrid

**Teléfonos:** 901 54 54 00 - 91 338 88 30

[www.bde.es](http://www.bde.es)

### OFICINA DE ATENCIÓN AL INVERSOR (CNMV)

(Ministerio de Economía y Competitividad)

Calle Miguel Ángel, 11

28010 Madrid

Paseo de Gracia, 19, Planta 4ª

08007 Barcelona

**Teléfono:** 902 14 92 00

[nversores@cnmv.es](mailto:nversores@cnmv.es)

[www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)

### SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

(Ministerio de Economía y Competitividad)

Paseo de la Castellana, 44

28046 Madrid

**Teléfono:** 902 19 79 36

[reclamaciones.seguros@meh.es](mailto:reclamaciones.seguros@meh.es)

[www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/](http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/)

### OFICINA DE ATENCIÓN DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

(Ministerio de Industria, Energía y Turismo)

Calle Capitán Haya, 41

28071 Madrid

**Teléfono:** 968 01 03 62

[www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es)



**Zaragoza**  
AYUNTAMIENTO