

# CARTA DE SERVICIOS OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



JULIO 2020

## Índice

<b>1. Presentación.....</b>	<b>Pág. 2</b>
<b>2. Servicios prestados.....</b>	<b>Pág. 3, 4 y 5</b>
<b>3. Compromiso calidad.....</b>	<b>Pág. 5 y 6</b>
<b>4. Derechos y responsabilidades.....</b>	<b>Pág. 6 y 7</b>
<b>5. Medidas subsanación.....</b>	<b>Pág. 8</b>
<b>6. Ubicación y contacto.....</b>	<b>Pág. 8</b>

## 1. Presentación

La Oficina Municipal de Información al Consumidor de Paracuellos de Jarama inicia su actividad el 5 de noviembre de 2018, con la resolución de inscripción en el registro de Entidades Locales con competencia en consumo de la Comunidad de Madrid. Asumiendo competencias en materia de consumo, con respecto a la información, gestión de reclamaciones y denuncias, gestión del Sistema Unificado de Reclamaciones, formación y educación en materia de consumo y el apoyo al asociacionismo del consumo local.

La misión principal de la Oficina Municipal de Información al Consumidor será la de **proteger y defender los derechos en materia de consumo de la ciudadanía del municipio**, mediante la información y orientación a las personas consumidoras, la tramitación de aquellas reclamaciones y denuncias que se presenten en materia de consumo, así como la mediación en los conflictos que puedan surgir como consecuencia de las reclamaciones presentadas. Todas estas actuaciones encuentran su reflejo en el objetivo estratégico de “fomentar los sectores orientados al desarrollo económico sostenible”, a través de la “promoción del consumo responsable y del comercio justo”.

Son personas consumidoras o usuarias las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidoras las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

La OMIC presta sus servicios en todo lo relacionado con los sectores de bienes, servicios y suministros, manifestando su compromiso con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos como elemento clave de su cultura organizativa.

## 2. Servicios prestados

### 2.1. Información y orientación:

Suministrar información general en materia de consumo, respecto a bienes, servicios y suministros.

Asesorar y orientar sobre los organismos competentes para la resolución del conflicto, en aquellas materias específicas de consumo que excedan el ámbito de actuación de la OMIC.

Facilitar a las personas interesadas información particular sobre el estado de tramitación de los expedientes, de sus reclamaciones y denuncias.

Se presta a través de diferentes canales:

Presencial: martes y jueves en horario de 09:00 a 13:00 horas, Plaza San Pedro s/n, Paracuellos de Jarama.

Telefónico: de lunes a viernes, teléfono de contacto 912684944.

Telemático: se presta a través de la Sede electrónica del Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama <https://sede.paracuellosdejarama.es/>

Correo postal y por Registro Municipal; de lunes a viernes, en horario de 09:00 a 14:00 horas, Plaza San Pedro s/n, Paracuellos de Jarama.

### 2.2. Tramitación de reclamaciones y denuncias:

Recibir las reclamaciones y denuncias una vez registradas.

Prestar a la persona consumidora una atención personalizada.

Tramitar y gestionar:

- Estudiar, analizar y evaluar las reclamaciones y denuncias.
- Dar traslado al órgano sectorial o territorial competente, en su caso.
- Comunicar a la parte reclamada los motivos de la reclamación efectuada por la persona consumidora.

Mediar en los conflictos entre las personas consumidoras y el empresariado, y, en caso de resultado negativo:

.- Informar sobre la posibilidad de acudir a la Junta Arbitral de Consumo o a otras vías para la resolución del conflicto, trasladando la reclamación a la Junta Arbitral de Consumo correspondiente, cuando la persona consumidora así lo solicite.

.- Informar de la posibilidad de acudir a la vía judicial para la resolución del conflicto.

Valorar la existencia de presuntas infracciones en materia de consumo y, en su caso, trasladar el expediente al órgano competente.

Comunicar el resultado de la tramitación de su reclamación a la persona consumidora.

### **2.3. Apoyo en las acciones formativas y educativas de las personas consumidoras:**

Distribuir publicaciones, folletos y revistas de elaboración propia y de otras Organizaciones relacionadas con el consumo.

Actualizar los contenidos de la página Web dedicados a la información a la persona consumidora.

### **2.4. Distribución al empresariado de hojas del sistema unificado de reclamaciones:**

Distribuir hojas de reclamación desde las oficinas de la OMIC al empresariado o facilitar los medios para su obtención.

Distribuir carteles de tenencia de hojas de reclamaciones.

### **2.5. Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:**

Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

Correo Electrónico: [consumo@paracuellosdejarama.es](mailto:consumo@paracuellosdejarama.es)

El teléfono: 912684944



Atención presencial Oficina Municipal de Información al Consumidor Paracuellos de Jarama, Plaza San Pedro s/n, Paracuellos de Jarama.

Registro municipal, Plaza San Pedro s/n, Paracuellos de Jarama.

El Registro Electrónico del Ayuntamiento, <https://sede.paracuellosdejarama.es/>

2.6. Coste del Servicio: servicio gratuito.

### **3. Compromisos de calidad**

#### **Compromiso 1.**

Atendemos a las personas consumidoras con personal debidamente cualificado en materia de consumo, suministrando información correcta y actualizada e informando del contenido y trámites de sus consultas, reclamaciones o denuncias. El objetivo es que al menos el 80% de las personas usuarias estén satisfechas con la información recibida o gestión realizada.

#### **Compromiso 2**

Prestamos una atención personalizada e individualizada, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible de la información recibida. El objetivo es que al menos el 80% de las personas usuarias estén satisfechas con el trato recibido.

#### **Compromiso 3**

Ofrecemos a las personas consumidoras una atención sin cita previa en la OMIC. El objetivo es facilitar la accesibilidad presencial en las consultas.

#### **Compromiso 4**

Completamos la tramitación del 80 % de las reclamaciones en un plazo no superior a 2 meses, contando desde el inicio de la tramitación del expediente hasta que se envíe a la persona consumidora la oportuna comunicación. La totalidad de las reclamaciones estarán tramitadas en un plazo máximo 3 meses.

#### **Compromiso 5**

Mediamos en los conflictos entre las personas consumidoras y el empresariado propiciando la resolución voluntaria de los mismos, de modo que se resuelvan favorablemente para las personas consumidoras al menos un 60% de los casos. Al resto de las personas consumidoras se les informará sobre las vías alternativas posibles para su resolución.

#### **Compromiso 6**

Mantenemos actualizados los contenidos de la Web municipal relativos a la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

#### **Compromiso 7**

Facilitamos a los/as empresarios/as y profesionales las hojas de reclamaciones del sistema unificado de reclamaciones y los carteles de tenencia de las mismas en el mismo momento que presentan su solicitud de manera presencial en la Oficina Municipal de Información al Consumidor. En caso de no ser posible la entrega inmediata, nunca en más de 20 días desde su solicitud.

#### **Compromiso 8**

Contestamos el 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 10 días naturales, y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

## **4. Derechos y responsabilidades**

### **4.1 Derechos**

Ser tratados con respeto y deferencia por el personal al servicio de la OMIC.

Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.

Recibir la información, ayuda y orientación solicitada en materia de consumo, dentro de las competencias de la OMIC.

Presentar reclamaciones y denuncias como personas consumidoras o usuarias para su gestión en la OMIC, y poder conocer en todo momento el estado de tramitación de las mismas.

Formular alegaciones y aportar aquellos documentos que se estimen convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución de conflictos o del procedimiento de la reclamación o denuncia.

Obtener justificante acreditativo de la presentación de hojas o impresos de reclamación o denuncia.

No presentar documentos que no se exijan en las normas o ya estén en poder de la Administración que gestiona el asunto.

Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo establecido.

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

#### **4.2 Responsabilidades**

Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.

Hacer adecuado uso de la oficina, respetando los espacios y equipamientos.

Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y hojas o impresos de reclamación dirigidos a la OMIC.

Exponer las reclamaciones de forma concreta y determinada, indicando de forma explícita y clara qué es lo que se reclama o denuncia, facilitando de forma veraz la máxima información posible sobre la empresa o establecimiento objeto de la reclamación o denuncia.

Aportar la documentación y datos necesarios para la tramitación de la reclamación o denuncia.

Actuar de buena fe en defensa de sus intereses, no realizando denuncias carentes de fundamento.



## 5. Medidas de subsanación.

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones establecido en el apartado 2.5. de la presente carta de servicios.

En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

## 6. Ubicación y Contacto

**Dirección:** Plaza San Pedro, nº 1, 28860 Paracuellos de Jarama (Madrid)

**Teléfono:** 912684944

**Correo electrónico:** consumo@paracuellosdejarama.es

**Horario de atención presencial:** martes y jueves, de 9:00 h a 13:00 h

**Horario de atención telefónico:** de lunes a viernes, de 08:00 a 14:00 h.