



Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar  
Concejalía de consumo  
O.M.I.C.



# Carta de servicios

## **Servicio Local de Defensa al Consumidor**

El artículo 51 de la Constitución Española establece que los poderes públicos garantizarán los intereses de los consumidores y usuarios en el ámbito de sus competencias.

Esta norma establece las directrices generales por donde se debe de mover todo el ordenamiento jurídico. Es por ello que necesitamos un desarrollo legislativo posterior que encauce esas generalidades que establece la Constitución Española de 1978.

Así, desde 1984 que apareció la primera ley de defensa de los consumidores, y las siguientes normas relativas a este sector, se ha hecho preciso la aparición del Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias.

Esta norma establece los cauces de regulación de las relaciones entre consumidores y empresarios, y posibilita los medios de reclamación de aquellos, ante posibles hechos que vulneren los intereses de los consumidores recogidos en la Constitución Española.

Por último indicar que este RDL 1/2007 ha quedado matizado por la Ley 3/2014, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias, y por tanto aquí queda establecido el marco de juego en todas aquellas actuaciones tendentes a la defensa de los consumidores y usuarios.

### **1. Oficina Municipal de Información al consumidor**

A efectos de la Ley 3/2014 y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma 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.

El consumidor es el eslabón más frágil, y por tanto desprotegido, de toda la cadena comercial, y por tanto es ahí donde la administración local debe centrar los esfuerzos, y siempre de acuerdo con la legalidad vigente.

Por tanto la OMIC es el espacio creado por el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar para vislumbrar el marco de relación entre consumidor y empresario, incidiendo en la información y defensa del consumidor.

Los usuarios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, de manera global, realizan 3 tipos de peticiones:

1. **Consultas.** Se trata de aquella práctica en la que el consumidor realiza una petición de información, que afecta a una contratación de consumo.

2. **Queja.** Es aquella práctica en la que el consumidor o usuario demanda el cumplimiento de una norma legal.

3. **Reclamaciones.** Aquí el consumidor exige el cumplimiento de la norma, para obtener un beneficio económico.

Por otro lado, la gran diferencia entre queja y reclamación es el contenido económico de la última. Así, nos quejamos cuando en una tienda de ropa no se exhibe el precio del artículo.

Por otro lado, reclamamos cuando el precio que nos cobra el empresario es diferente al anunciado.

Para todos estos procesos la OMIC establece sus procedimientos administrativos oportunos.

Así las consultas se solventan de manera inmediata, y quedan registradas en la memoria de la Oficina de Consumo.

Las quejas y reclamaciones llevan un procedimiento adecuado, donde se realiza una mediación con el reclamado, o bien se acuerda la remisión al órgano administrativo competente, como puede ser el Servicio de Inspección de la Dirección General de Comercio, Artesanía y Protección del Consumidor de la región de Murcia.

Un instrumento que requiere especial tratamiento es la Junta Arbitral de Consumo (J.A.C.). Este órgano administrativo y perteneciente a la C.A.R.M. juega un papel muy valioso en los procedimientos administrativos de consumo.

La JAC es un órgano que resuelve de manera rápida, ágil y económica, que no supone graves impedimentos al usuario, y que determina un Laudo de obligado cumplimiento para ambas partes.

Cuando la JAC resuelve, se entiende como cosa juzgada, y de hecho impide a jueces y tribunales conocer temas resueltos en arbitraje de consumo. El único problema que presenta, es que las dos partes tienen que querer que la reclamación se resuelva mediante el órgano arbitral.

## 2. Ubicación de OMIC

La Oficina Municipal de Información al Consumidor de San Pedro del Pinatar cuenta con una oficina situada en la primera planta del Ayuntamiento.

El horario de atención al público de la oficina es de 9 a 14 horas de lunes a viernes. Está atendida por una Técnico en Servicios al Consumidor que es quien recoge las consultas, quejas, denuncias y reclamaciones y las tramita.

Por otro lado, también desarrolla campañas informativas en materia de consumo en distintos colectivos, como asociaciones de consumidores y usuarios y hogares de mayores del municipio, difunde entre empresarios y comerciantes la adhesión al **Sistema Arbitral de Consumo**, y promueve su integración en la publicación de establecimientos adheridos en las **Páginas Naranjas**. A nivel interno, mantiene actualizada la información en la página web del Ayuntamiento.

El teléfono de contacto es el **968180600 ext. 1167** y el correo electrónico es [omic@sanpedrodelpinatar.es](mailto:omic@sanpedrodelpinatar.es)

## 3. Campañas de información

Se desarrollan charlas y talleres dirigidas a asociaciones de consumidores y usuarios y hogares de mayores de nuestro municipio. Estas actividades se realizan siguiendo las campañas que plantea la Dirección General de Protección al Consumidor de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y son:

- 15 de Marzo “Día Mundial de los Derechos del Consumidor.
- Recomendaciones para el Verano
- Recomendaciones para las compras en Navidad
- Recomendaciones para las rebajas
- Difusión de la OMIC
- Distribución del material facilitado desde la D. Gral. de Protección del Consumidor.
- Difusión de las Páginas Naranjas del consumidor
- Campaña de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo
- Campañas de información sobre asuntos de especial interés como, en el caso del último año, con temas como las cláusulas suelo, Volkswagen, cambios en la factura de la luz, etc.

#### **4. Compromiso de calidad**

- La Oficina de Información al Consumidor de San Pedro del Pinatar realiza una atención personalizada.
- Una vez expuesto el problema, el personal de la OMIC informará al usuario del trámite o trámites que se van a seguir.
- Se informará también a los usuarios sobre si sus expedientes han de ser remitidos a los órganos administrativos competentes.