



OMIC

**Oficina Municipal
de Información al Consumidor**

¿ Qué es la O.M.I.C ?

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) es un **servicio gratuito de información y orientación** a las personas consumidoras que, además, **media en los conflictos** que puedan surgir entre personas consumidoras y el empresariado, para intentar una solución amistosa.

La ciudad de HARO cuenta con una **OMIC municipal** que depende de la Concejalía de Consumo del Ayuntamiento de Haro. La competencia de consumo es de carácter autonómico. Actuamos por delegación de la CCAA de La Rioja.

¿Cuáles son sus funciones?

- 1.- Ofrece **información, ayuda y orientación** a las personas consumidoras.
- 2.- Se encarga de la **recepción, tramitación y mediación** de las reclamaciones que se presenten directamente por la persona consumidora o que le sean remitidas por otras Oficinas de Información al Consumidor o Asociaciones de Consumidores.
- 3.- Fomenta la **educación y formación** de las personas consumidoras.
- 4.- Colabora con otras entidades públicas y privadas, también dedicadas a la protección de las personas consumidoras.
- 5.- Remite a la **Junta Arbitral de Consumo** aquellas reclamaciones en las que no se haya alcanzado un acuerdo mediador.

En general, realiza cualquier función que contribuya a la protección de las personas consumidoras.

¿Qué asuntos se tratan?

Prácticamente, todos los relacionados con el ámbito del consumo, que pueden estructurarse en los siguientes sectores:

- **Bienes** (automóviles, electrodomésticos, juguetes y ropa, por ejemplo)
- **Suministros** (agua, electricidad, gas y teléfono, entre otros)
- **Servicios** (por citar algunos, los seguros, el transporte o los servicios que prestan las tintorerías, las agencias de viaje, los bares y los restaurantes).
- Información sobre la existencia de "cláusulas suelo" y sobre como reclamar los gastos originados en la constitución de los créditos hipotecarios.

¿Quién puede utilizar este servicio?

Todas las personas consumidoras y usuarias; esto es, las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, profesional u oficio. Son también personas consumidoras a efectos de ésta 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.

¿Cómo reclamar?

La persona consumidora deberá formular la consulta reclamación de forma detallada, así como indicar siempre de forma concreta y clara, qué es lo que solicita.

Además, deberá aportar como mínimo la siguiente documentación:

- **Datos personales**, que incluyan nombre, apellidos, dirección, teléfono, mail y fax de la persona consumidora, entre otros.
- **Datos de la empresa** o establecimiento objeto de la reclamación, entre los que se deben indicar el nombre comercial, la razón social, el domicilio y el teléfono.
- **Documentación relativa al caso**. Se deben aportar tiques, facturas, presupuestos, documentos contractuales, recibos e incluso, información publicitaria.