

carta marco de servicios



**Objetivos
Servicios
Compromisos
Garantías**

**Oficinas Municipales
de información
al Consumidor**



Instituto de Consumo

carta de servicios

Carta Marco de Servicios de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de Castilla-La Mancha

El Instituto de Consumo de Castilla-La Mancha, organismo autónomo adscrito a la Consejería de Salud y Bienestar Social, en colaboración con la Federación de Municipios y Provincias de Castilla-La Mancha y representantes de diversas OMIC's de la región, han elaborado esta carta de servicios que se pretende sea modelo de referencia para cuantas otras cartas de servicio personalizadas se elaboren de ahora en adelante en las oficinas municipales de información al consumidor de las entidades locales de Castilla-La Mancha.

Datos identificativos ¿quienes somos?

El Instituto de Consumo de Castilla-La Mancha es un organismo autónomo adscrito a la Consejería de Salud y Bienestar social y que entre las funciones que tiene encomendadas posee la de cooperar con las Administraciones locales, potenciando la presencia y funcionamiento de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), mediante las relaciones de auxilio y asistencia técnica pertinentes, y coordinar la actuación administrativa local en materia de consumo, especialmente la referida a las funciones de inspección y sanción, con las actuaciones que son competencia de la Junta de Comunidades.

El Servicio Local de Consumo o la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) depende del Ayuntamiento y presta el servicio de asesoramiento e información al consumidor, sirve de cauce para sus reclamaciones y participa en la inspección y control del mercado, comprobando que los productos y servicios que se ofertan cumplen la normativa vigente.

Objetivos y fines

Los Servicios Locales (Municipales) de Consumo tienen como misión garantizar con medidas eficaces la defensa y protección de los derechos de los consumidores dentro del ámbito de sus competencias.

El Servicio Local de Consumo tiene como fin:

- Aumentar el nivel de prevención de los consumidores por medio de la información y asesoramiento respecto de sus derechos y el modo de ejercerlos.
- Aumentar el nivel de protección de los consumidores por medio de atención de sus consultas, reclamaciones y denuncias en las OMIC.

Esta Carta de Servicios manifiesta el compromiso de las OMIC's de Castilla-La Mancha con los vecinos y vecinas de su pueblo o ciudad. En ella se informa a los ciudadanos sobre los servicios que presta esta unidad administrativa y los niveles de calidad que pueden esperar en dicha prestación, siempre con el objetivo de ayudarles en el ejercicio de sus derechos en materia de consumo.

El objetivo de la carta de servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, es facilitar una herramienta a la misma para que los servicios que presta a los ciudadanos sean de calidad, de modo que a través de la información, formación e inspección de la Oficina, los derechos que la normativa les reconoce, puedan ser ejercidos de modo efectivo.

Son fines de la carta:

- Detectar las necesidades de los consumidores en relación con los servicios que se prestan desde la OMIC.
- Determinar el grado de satisfacción de los consumidores con los servicios que se prestan desde la Oficina.
- Informar a los ciudadanos de las prestaciones y los servicios que se prestan por la Oficina.
- Fijar los compromisos con los consumidores y usuarios del ámbito territorial de la oficina.
- Fijar un modo de evaluar los servicios prestados, de modo que la carta además de vínculo con el ciudadano sirva también como herramienta de mejora continua.

Marco legal

Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios.

Ley 7/1996, de 15 de enero, del comercio minorista.

Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor.

Ley 7/1998, de 15 de octubre, de comercio minorista de Castilla La Mancha.

Ordenanzas Municipales del Servicio de Consumo, allá donde se encuentren aprobadas.

Normativa específica o sectorial de cada producto o servicio.



Derechos y obligaciones de los usuarios

Son Derechos de los consumidores:

- Protección frente a cada clase de riesgos que puedan afectar a su salud, seguridad.
- Derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- Protección administrativa y técnica y la reparación o indemnización de daños y perjuicios, cuando proceda.
- Información adecuada y suficiente sobre bienes y servicios.
- Derecho a educación y formación en materia de consumo.
- Recibir información y orientación sobre sus derechos como consumidores y de los cauces existentes para su ejercicio.
- Conocer los trámites y actividades que se realicen en el servicio (en la OMIC).
- Realizar solicitudes, consultas, reclamaciones, quejas y denuncias, tramitándose de acuerdo con la normativa vigente.
- Presentar quejas, reclamaciones y sugerencias sobre el servicio de la OMIC.
- Acceder a los servicios e instalaciones de la OMIC, con total confidencialidad, con un trato personalizado y por turno de solicitud del servicio.
- Garantía de confidencialidad sobre sus datos personales y los servicios afectados.

Los consumidores tienen los siguientes Deberes:

- Facilitar al personal de la oficina información, datos y documentos veraces que permitan analizar su consulta o reclamación.
- Esperar turno adoptando una actitud respetuosa con las personas que atienden la oficina y con el resto de ciudadanos presentes en ella.
- Hacer un uso adecuado de los medios e instalaciones de la OMIC.

Servicios que se ofrecen

- Recepción y registro de quejas, denuncias y reclamaciones de consumidores.
- Mediación entre comerciantes y consumidores.
- Recepción y contestación de demandas de información o consultas sobre consumo.
- Inspección de consumo.
- Formación, sensibilización y Divulgación de Información en materia de Consumo.

Indicadores de calidad

- La presente carta marco, al ser un documento de referencia, carece de indicadores.
- Los indicadores que utilicen las Oficinas Municipales de Información al Consumidor que personalicen la presente carta marco, serán como mínimo los que se indican en el anexo II de la Resolución de 9 de enero de 2009, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, publicada en el DOCM de 26 de enero de 2009.



Compromisos de calidad

1. Horario de atención al público en las oficinas con sede única no inferior a 20 horas semanales
2. Dar información clara y sencilla
3. Informar presencialmente en materia de consumo, sin necesidad de pedir cita.
4. Priorizar la atención al público con el trato amable y profesional.
5. Mantenimiento correcto y limpieza de las instalaciones
6. Disponer de instalaciones adecuadas (accesibles y bien señalizadas) para la prestación del servicio, que como mínimo será de una dependencia con atención al público cerrada e individualizada y con dotación informática
7. Atender las consultas telefónicas sobre asuntos de consumo en el mismo día en que sean formuladas.
8. Atender las consultas presenciales con un tiempo de espera medio de 30 minutos.
9. Atender las consultas recibidas por escrito, por fax o correo electrónico u otro medio no telefónico ni presencial en un plazo no superior a 6 días hábiles.
10. Enviar la documentación sobre consumo y publicaciones de interés que les sean solicitados por los usuarios en un plazo de 5 días hábiles desde la petición de la información
11. Disponer de un fax y una dirección de correo electrónico mediante los que se podrán recibir consultas en materia de consumo
12. Entrega inmediata al consumidor del Formulario de Demanda.
13. Registrar y tramitar las reclamaciones y denuncias de los usuarios en un plazo máximo de 5 días hábiles.
14. Priorizar la mediación de la OMIC, fijando la gestión oportuna de conflictos por esta vía en un plazo no superior a 45 días desde el registro de la reclamación o denuncia.
15. Realizar en cada ejercicio una Campaña Informativa sobre Consumo que incluya las funciones, la localización y las actividades del servicio municipal de consumo.
16. Realizar en cada ejercicio una Actividad Formativa de Consumo.
17. Realizar al menos una actividad divulgativa sobre el Sistema Arbitral de Consumo.



Formas de acceso a los servicios

Usted puede acceder a los servicios prestados de la siguiente forma:

- De forma presencial y por teléfono en el horario de atención al público establecido en cada OMIC o Servicio local de información al consumidor, de lunes a viernes.
- También se podrá acceder a través de correo electrónico, fax o correo postal.

Las direcciones postales, telefónicas y telemáticas de todas las OMIC y servicios locales de información al consumidor así como los horarios de atención se encuentran disponibles para su consulta en la página web del Instituto de Consumo de Castilla-La Mancha. <http://www.jccm.es/consumo/>

Además, en la carta de cada una de las OMICs adheridas se personalizarán estos datos a nivel individual.

Formas de participación del usuario

- La personas usuarias de la OMIC pueden obtener información y colaborar en la mejora de los servicios, cumplimentando las encuestas de satisfacción que se realizan en las OMIC, o expresando sus opiniones y sugerencias.
- Por otra parte, se remitirán los resultados de los indicadores al Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha y a los Consejos Locales de Consumo.

Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado

Su opinión nos ayuda a mejorar. Usted puede plantear sus iniciativas y sugerencias, y presentar quejas y reclamaciones por escrito (fax, correo electrónico) o presencialmente mediante un escrito en papel dirigido al Alcalde de su localidad y presentado ante el Registro General del Ayuntamiento.

Las Cartas de Servicios de cada una de las OMIC adheridas deberán incluir en este apartado la dirección, fax, correo electrónico o la referencia de donde encontrar esta información, para poder ejercer este derecho.

En plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de entrada, se le dará contestación.



Garantía. Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos

En caso de que de su reclamación se evidencie el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en la carta de servicios, el responsable de la Oficina Municipal contactará con usted por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para explicarle las causas de dicho incumplimiento y las medidas adoptadas en consecuencia, resarciéndole por las molestias o perjuicios ocasionados, si procede.

Entrada en vigor y vigencia

La Carta Marco de Servicios ha sido aprobada por Resolución de 9 de enero de 2009 de la Consejería de Salud y Bienestar Social, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de fecha 26 de enero de 2009.

La Carta de Servicios publicada por un Ayuntamiento/Mancomunidad deberá indicar en este apartado la fecha del acuerdo/resolución/Decreto de aprobación de la Carta de Servicios local, su fecha de publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, la fecha a partir de la cual surtirán efectos los compromisos asumidos y la fecha en que cesarán dichos efectos.





atención al ciudadano
Castilla-La Mancha



Castilla-La Mancha