

# CÓMO RECLAMAR EN MATERIA DE CONSUMO: LA OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



## CÓMO RECLAMAR EN MATERIA DE CONSUMO

Cuando adquirimos un producto o contratamos un servicio, en algunas ocasiones nos encontramos con que determinadas acciones vulneran nuestros derechos como consumidores y lesionan nuestros intereses económicos. Las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC) velan por la protección de los consumidores posibilitando que éstos puedan:

- ✓ Obtener información y asesoramiento personalizado sobre los derechos y obligaciones que la ley les reconoce en la adquisición de productos o la contratación de servicios.
- ✓ Ejercer el derecho a reclamar.
- ✓ Presentar una denuncia en materia de consumo.

## ¿QUÉ DIFERENCIA HAY ENTRE RECLAMAR, DENUNCIAR Y SOLICITAR INFORMACIÓN?

**Reclamar** es poner de manifiesto ante la OMIC, hechos o situaciones que consideramos que han lesionado nuestros derechos en materia de consumo. Normalmente, una reclamación se refiere a un caso concreto o individual y por medio de ella exponemos la pretensión y tratamos que la empresa o profesional resuelva el perjuicio que nos ha ocasionado.

**Denunciar** es comunicar a la Administración hechos que, a juicio del consumidor, puedan suponer un incumplimiento de las obligaciones que la normativa impone a los titulares de establecimientos comerciales, bien sean de venta de productos o de prestación de servicios.

**Solicitar información** es formular una consulta a la OMIC sobre temas relacionados con el consumo de productos o servicios, con objeto simplemente de obtener información o asesoramiento.



## ¿QUIÉN PUEDE RECLAMAR ANTE LA OMIC?

Todos los consumidores. La ley considera que lo son todas aquellas personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad profesional.

## ¿CÓMO SE FORMULA UNA RECLAMACIÓN?

Para formular una reclamación o denuncia en materia de consumo, el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los consumidores un impreso normalizado que puede obtener en las oficinas de OMIC y también descargarlo de la página web corporativa [www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo).

Así mismo, puede utilizar las hojas oficiales de reclamaciones que le deben facilitar en el comercio. La hoja, que debe rellenarse en el propio establecimiento, es un juego de tres ejemplares autocopiativos. El primero de color blanco es el que el consumidor deberá remitir a la Administración, el segundo de color rosa es el que deberá quedarse el establecimiento y el tercero de color verde es el que deberá conservar el consumidor.

En la reclamación debe hacer una **descripción de los hechos**, indicando también de manera concreta cual es la **pretensión** solicitada. Además debe figurar la siguiente información:

- ✓ Datos personales del reclamante: nombre, apellidos, DNI, dirección, teléfono, correo electrónico y cualquier otro dato que permita y facilite la comunicación con el consumidor.
- ✓ Datos de la empresa reclamada: nombre comercial, razón social, domicilio y teléfono.
- ✓ En todos los casos es imprescindible adjuntar a la reclamación toda la documentación relativa al asunto (tiques, facturas, presupuestos, contratos, publicidad...) y, en general, cuantos documentos sirvan para justificar la pretensión solicitada.

También puede formular su reclamación simplemente a través de un escrito que contenga los datos y documentos indicados en el apartado anterior.



## ¿CUÁLES SON LAS VÍAS DE PRESENTACIÓN?

Esta documentación puede presentarla:

- ✓ En cualquier registro del Ayuntamiento de Madrid, de otras Administraciones Públicas o en las oficinas de correos.
- ✓ Remitirla por correo postal a la OMIC Central o a las oficinas de OMIC de distrito, cuyas direcciones se indican en la tabla posterior.
- ✓ Enviarla por fax: 91 588 83 58.
- ✓ Entregarla personalmente en una oficina de OMIC.

## ¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y DENUNCIAS?

La tramitación de reclamaciones que se reciben en la OMIC está basada en un proceso de mediación, buscando un acuerdo amistoso entre las partes en conflicto. Una vez recibida y analizada la reclamación, la OMIC dará traslado de ella a la empresa, otorgándole un plazo para que ésta proponga una solución al problema planteado por el consumidor. El resultado de la mediación se comunica al reclamante. La Administración no puede, sin embargo, obligar a la empresa a que repare el posible perjuicio sufrido por el consumidor.

Si la empresa no responde, o su respuesta no satisface la pretensión del consumidor, la OMIC informa a los reclamantes de las vías alternativas de que disponen para resolver su reclamación, en particular sobre el arbitraje de consumo.

En todo caso, si la OMIC observa indicios de infracción en los hechos que motivaron la reclamación o denuncia, dará traslado de los mismos a los servicios municipales de inspección de consumo para su comprobación efectiva y, en su caso, la instrucción del correspondiente procedimiento sancionador.

Sedes de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Madrid

Horario de atención al público

**Sede Central**

C/ Príncipe de Vergara, 140.  
28002 – Madrid

Lunes a jueves:  
de 8,30 a 17 horas  
Viernes y mes de agosto:  
de 8,30 a 14 horas.  
**Con cita previa**

**Arganzuela**

Paseo Chopera nº 10. 28045 – Madrid

**Barajas**

Plaza Mercurio nº 1. 28042 – Madrid

**Carabanchel**

Plaza de Carabanchel nº 1. 28025 – Madrid

**Centro**

C/ Mayor nº 72. 28005 – Madrid

**Chamberí**

Plaza Luchana nº 23. 28010 – Madrid

**Chamartín**

C/ Príncipe de Vergara nº 142. 28002 – Madrid

**Ciudad Lineal**

C/ Hermanos Garcías Noblejas nº 14.  
28037 – Madrid

**Fuencarral – El Pardo**

Avenida Monforte de Lemos nº 40.  
28029 – Madrid

**Hortaleza**

Carretera Canillas nº 2. 28043 – Madrid

**Latina**

Fuerte de Navidad nº 15, 2ª planta.  
28044 – Madrid

**Moratalaz** (provisionalmente)

C/ Fuente Carrantona nº 12. 28030 – Madrid

**Moncloa – Aravaca**

Plaza de la Moncloa nº 1. 28008 – Madrid

**Puente Vallecas**

Avenida Albufera nº 42. 28038 – Madrid

**Retiro**

Avenida Ciudad Barcelona nº 162.  
28007 – Madrid

**Salamanca**

C/ Velázquez nº 50. 28001 – Madrid

**San Blas**

Avenida Arcentales nº 28. 28022 – Madrid

**Tetuán**

C/ Bravo Murillo nº 357, entrada por  
C/ Simancas nº 6. 28020 – Madrid

**Usera**

Avenida Rafaela Ybarra nº 41. 28026 – Madrid

**Vicálvaro**

Avda. Real nº 36. 28032 – Madrid

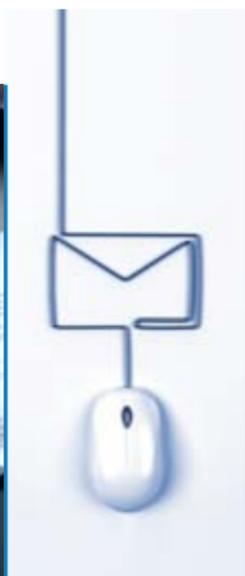
**Villa de Vallecas**

Paseo Federico García Lorca nº 12.  
28031 – Madrid

**Villaverde**

C/ Arroyo Bueno nº 53. 28021 – Madrid

**De 9 a 11 horas  
de lunes a viernes.**



<http://www.madrid.es/consumo>  
(Apartado: publicaciones>folletos de consumo)

Para cualquier consulta o reclamación de consumo  
utilice el teléfono de

**INFORMACIÓN GENERAL DEL AYUNTAMIENTO:**



**010**



ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y  
CONSUMIDORES-USUARIOS DE MADRID  
"ASCENSIÓN SEDEÑO" (AACCU)  
(MIEMBRO DE CEACCU)



**ADICAE MADRID**  
Asociación de Usuarios de Bancos,  
Cajas y Seguros



FEDERACIÓN  
DE LA UNIÓN NACIONAL  
DE CONSUMIDORES  
Y AMAS DE HOGAR  
DE ESPAÑA



Unión de consumidores  
de la CM-UCE



**E + C**  
EUROCONSUMO  
Comunidad de Madrid



FEDERACIÓN DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES  
DE LA COMUNIDAD DE MADRID



**ÁREA DE GOBIERNO  
DE SEGURIDAD  
Y EMERGENCIAS**