



OMIC

Oficina Municipal de
Información al Consumidor

LORCA

¡¡conócenos!!



¿QUÉ ES LA OMIC?

Es un Servicio Municipal de Información, Orientación y Asesoramiento a los Consumidores finales y Usuarios sobre sus derechos en materia de consumo.



¿QUÉ OFRECEMOS EN LA OFICINA MUNICIPAL?

- Información, ayuda y orientación para el adecuado ejercicio de los derechos como consumidor y usuario, de forma presencial o telefónica, en el número de teléfono 968466542.
- Recepción y tramitación de reclamaciones, quejas.
- Remisión de reclamaciones a las entidades u órganos competentes para la resolución de las mismas.
- Remisión a los Servicios de Inspección de la Comunidad Autónoma de aquellas reclamaciones en las que se detecten posibles infracciones en materia de consumo.
- Información de los trámites para la resolución de conflictos a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia.
- Asesoría Jurídica para todos aquellos temas que requieran del apoyo de un abogado



INSPECCIÓN MUNICIPAL DE CONSUMO

La Inspección de Consumo, en el ámbito de sus competencias, vigila y controla los bienes de consumo, así como los servicios que se prestan a los usuarios, garantizando el cumplimiento de las obligaciones de los empresarios y profesionales en su relación con los consumidores y usuarios.

¿QUIÉN PUEDE RECLAMAR?

Cualquier persona puede plantear una reclamación de consumo cuando actúe como **consumidor final**. Es decir, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.



¿CÓMO RECLAMAR EN LA OMIC?

- Rellenando el Impreso de Reclamación en nuestra oficina de consumo o través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Lorca.
- Presentando en nuestra oficina la Hoja de Reclamación rellena en el establecimiento reclamado.

Qué poner en la hoja de reclamaciones:

- Los datos del reclamante, firma y fecha.
- Los datos de la empresa o profesional a quien se reclama.
- La descripción completa del hecho, incluyendo fecha y lugar.
- Lo que se solicita: compensación, disculpa, nuevo producto, reparación, descuento, etc.
- Documentos adjuntos.

¿QUÉ RECLAMAR EN LA OMIC

- Servicios básicos: electricidad, gas, agua, telefonía.
- Servicios financieros: bancos y financieras.
- Seguros.
- Productos y bienes.
- Compras online.
- Transportes de pasajeros y mercancías.



SEDE DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

Las audiencias de la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia entre consumidores y empresarios pertenecientes a los municipios de Totana, Puerto Lumbreras y Lorca se celebran en nuestras oficinas por videoconferencia.



Las ventajas del Sistema Arbitral de Consumo para ambas partes son:

- **RAPIDEZ**, porque es un sistema no formalista que se tramita en un corto espacio de tiempo.
- **EFICACIA**, porque se resuelve mediante un laudo sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.
- **ECONOMIA**, porque es gratuito para ambas partes.
- **VOLUNTARIEDAD**, ambas partes se adhieren libremente al sistema.
- **EJECUTIVIDAD**, porque los laudos son de obligado cumplimiento.
- **IMPARCIALIDAD**, porque el litigio es resuelto por un órgano arbitral, que garantiza amparar sólo a quien acredite tener la razón.



CONCEJALÍA DE SANIDAD Y CONSUMO

C. Carmen Ayala Gabarrón, 3

30800 Lorca, Murcia

Telf.9684665

consumo@lorca.es

