



Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar Concejalía de Consumo

O.M.I.C. 2023



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 el año 1984 en el que apareció la primera [Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#) , y las siguientes [normas relativas a este sector](#), se ha hecho precisa la [Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.](#)

Estas normas establecen los cauces de regulación de las relaciones entre consumidores, usuarios 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.

1. Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

El consumidor es el eslabón más frágil, y por tanto vulnerable, de toda la cadena comercial, y 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 consumidores, usuarios y empresarios, incidiendo en la información y defensa del consumidor.

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

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

2. Queja. El consumidor o usuario manifiesta su descontento ante el servicio recibido pero sin que este suponga algo ilegal.

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

4. Denuncia. Cuando el producto o servicio supone una ilegalidad en la materia, un daño contra la salud, seguridad o los intereses legítimos económicos.

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 el sistema informático.

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.

La oficina se encuentra situada en la planta baja del Ayuntamiento. El horario de atención al público de la oficina es de 9 a 13:30 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.

El teléfono de contacto es el 968180600 ext. 1167 y el correo electrónico es omic@sanpedrodelpinatar.es