



**¿SABES
qué es
una OFICINA
de INFORMACIÓN
al CONSUMIDOR?**



THADERCONSUMO

Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa,
Consumidores y Usuarios

¿Qué es una oficina de información al consumidor?



Existen dos tipos de oficinas de información al consumidor:

✦ Las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs)**.

✦ Las **Oficinas de Información al Consumidor de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (OICUs)**.

Ambas informan, ayudan y orientan a los consumidores y usuarios en el ejercicio de sus derechos.

Reciben reclamaciones, responden las consultas; informan de otros centros públicos y privados de interés; y realizan campañas informativas.

Tanto en las **OMICs** como en las **OICUs** puedes informarte y gestionar tu reclamación con las **mismas garantías**.

¿Sabes cómo RECLAMAR?



Puedes hacerlo en **persona** o mediante **correo**.

Si acudes en persona, antes de realizar tu reclamación, los profesionales de la oficina de consumo te informarán y asesorarán para hacerlo de la mejor manera.

- Deberás acreditarte con tu nombre, DNI, dirección y teléfono de contacto.
- Tendrás que identificar claramente el nombre del establecimiento al que reclamas, con su nombre y dirección.
- Hay que detallar brevemente las causas de la reclamación, y sobre todo, no olvides concretar lo que solicitas (**devolución del dinero, cambio del producto, arreglo por avería, etc.**): este punto es fundamental.
- Adjunta a tu reclamación fotocopias de todos los documentos que poseas (**facturas, contratos, resguardos, etc.**). Son fundamentales para que la reclamación pueda prosperar.

Antes de acudir a la Oficina de Consumo, solicita las hojas de reclamaciones en el establecimiento en el que quieres reclamar. No olvides que todos los comercios y empresas de servicios deben de tener, obligatoriamente, dichas hojas a disposición de los clientes. También puedes resolver tus dudas, informarte y presentar tu reclamación a través del portal www.comercioyconsumo.carm.es.

Infórmate

El derecho a la información es el principal de los derechos del consumidor y tu obligación es ejercerlo.

Obra con sentido común

El mejor aliado de los fraudes y estafadores es la imprudencia o el afán de los consumidores por encontrar una "ganga". Recuerda que **"nadie regala nada"**, y desconfía de los regalos fabulosos o de las oportunidades espectaculares. Suelen esconder un fraude.

Contrata preferentemente con quienes estén adheridos al sistema arbitral de consumo

El sistema arbitral de consumo es la manera más sencilla, eficaz y económica que tienen los consumidores para formular sus reclamaciones. La única "pega" de este sistema es que su adhesión es voluntaria para los empresarios, comerciantes o profesionales reclamados. El mejor servicio que se puede ofrecer a un consumidor es su adhesión al sistema arbitral de consumo.



Exige la entrega de tu documentación que ampara tus derechos

Comprueba que conste, al menos:

- La identidad y el domicilio de quien lo recibe.
- La fecha de entrega.
- La descripción correcta del objeto que entregas.
- El motivo de la entrega.
- La fecha aproximada de devolución.

Si vas a contratar un servicio con un profesional, solicita la elaboración de un **PRESUPUESTO PREVIO**.

Conserva los justificantes

Especialmente de los bienes de naturaleza duradera, al menos, mientras dure el período de garantía.

Lee lo que firmas

Pide que te dejen una copia de los documentos para leerlos atentamente antes de firmarlos. Si la premura de tiempo no te permite leer la totalidad del contrato, al menos lee atentamente las menciones o cláusulas que están junto a la firma.



THADERCONSUMO

Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa,
Consumidores y Usuarios



Ayuntamiento
de Murcia

TOCA SOBRE TU OPCIÓN:



C/ Granero, 3 - 3D
30001 Murcia



Tlf. 968 20 32 46



De lunes a viernes de 10:00 a 14:00 horas.



murcia@thader.org / oficinavirtual@thader.org / www.thader.org