



CARTA DE SERVICIOS OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR AYUNTAMIENTO DE MISLATA

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) del Ayuntamiento de Mislata es una oficina que tiene como funciones la información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos en materia de Consumo, a través de los procedimientos de reclamaciones, quejas y denuncias, así como de la Inspección de Consumo.

2. SERVICIOS QUE SE PRESTAN:

- Informar a los ciudadanos sobre cómo defender sus derechos de consumidores y usuarios en la compra de bienes y en la utilización de servicios.
- Recibir quejas, denuncias y reclamaciones de consumidores y usuarios y remitirlas, en su caso, a las entidades u organismos competentes.
- Mediar, buscando soluciones por acuerdo entre ambas partes, en las quejas y reclamaciones de consumo.
- Facilitar las direcciones y principales funciones de otros centros públicos o privados relacionados con temas de consumo.
- Formar y educar a los consumidores en los temas referidos al consumo de bienes o a la utilización de servicios, mediante campañas divulgativas, publicaciones, talleres, jornadas, etc.
- Realizar inspecciones en establecimientos para prevenir y sancionar las posibles desviaciones en el cumplimiento de la legislación de consumo.
- Vender los impresos de libros de reclamaciones de la Generalitat Valenciana que deben poseer los establecimientos y prestadores de servicios de Mislata.

3. NORMATIVA REGULADORA:

- 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.
- Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.
- Ley de la Generalitat Valenciana 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana.
- Decreto 77/1994 de 12 de abril del Gobierno Valenciano, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana.



- Ordenanza Municipal Reguladora de los Servicios Locales de Consumo. (Aprobación: Ayuntamiento Pleno de 26/7/2001. Aprobación inicial: BOP nº 183, de 3/8/2001. Aprobación definitiva: BOP nº 297, de 14/12/2001).

4. COMPROMISOS DE CALIDAD:

- La atención inmediata a los Consumidores en el horario de atención al público, bien de forma personal, bien mediante consultas telefónicas o a través de internet.

- La tramitación de las reclamaciones respecto de las entidades reclamadas a través del procedimiento y los tiempos establecidos.

- Información de cuantas consultas en materia de Consumo se susciten por los Consumidores, con respuesta inmediata en el caso de que ésta pueda ser facilitada en el momento o bien mediante estudio de la misma y posterior contacto con el ciudadano para facilitar la contestación.

5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES:

- A través de los formularios establecidos al efecto y a disposición de los Consumidores tanto en persona como a través de la página web del Ayuntamiento de Mislata (www.mislata.es).

6. ACCESIBILIDAD, HORARIO Y UBICACIÓN

Horario: De Lunes a Viernes, salvo festivos; de 9 a 14 horas. (Este horario puede verse parcialmente modificado en los meses de Junio a Septiembre).

Dirección: C/ Marie Curie, 6. 46920.- Mislata (Valencia)

Teléfono: 96.399.11.58

Dirección de correo electrónico (genérica): omic@mislata.es