

**La Oficina Municipal de Información al Consumidor O.M.I.C. es un servicio público municipal del Ayuntamiento de Haro, puesta en marcha hace 20 años.**

## **Funciones de la O.M.I.C.**

### **1. Atención de consultas**

Se atienden **consultas** de consumidores y usuarios, normalmente personales y presenciales en el despacho, pero también pueden realizarse por teléfono, 941306021, por escrito, o por correo electrónico: [omic@haro.org](mailto:omic@haro.org). La persona que efectúa la consulta ha de ser un consumidor pues los recursos de la Oficina están destinados a su atención, no a la de empresarios o profesionales no consumidores. Dentro de esta función se incluye la indicación de direcciones y funciones de centros de interés para el consumidor.



### **2. Gestión de reclamaciones**

La ejecución de esta función supone la realización de tres tareas: en primer lugar, el registro de la reclamación (recepción, registro y acuse de recibo), en segundo lugar, la fundamentación y motivación legal de la reclamación o denuncia, y en tercer lugar el intento de solución del problema (mediación y conciliación), y por último su remisión al órgano correspondiente.

### **3. Funciones de promoción del consumidor**

Abarcan la realización de actividades destinadas a la promoción del conocimiento de sus derechos por los consumidores y usuarios: campañas de difusión, formación y educación del consumidor. Boletines Informativos, Conferencias y Talleres de Consumo.

### **4. Inspección de bienes y servicios**

El servicio de inspección de consumo (competencia del Gobierno de La Rioja) realiza inspecciones a instancias de una denuncia sobre un determinado producto o establecimiento o bien de oficio sobre sectores programados en campañas periódicas. Así mismo, informa a los operadores del mercado sobre sus obligaciones, verifica aquellas actividades que tienen un mayor riesgo en la comisión de irregularidades. Sus actuaciones se reflejan en actas. El inspector tiene la condición de "autoridad", por lo que en el ejercicio de sus funciones, estamos obligados a colaborar con él.

La O.M.I.C. colabora con la tarea de los inspectores autonómicos de Consumo.

### **5. Otras funciones**

La OMIC de HARO colabora con el Sistema Arbitral de Consumo de La Rioja y colabora con la Inspección de Consumo y Red de Alerta de La Rioja en materia de Consumo.