



# Boletín Informativo de Consumo

N.º 1 – ABRIL 1996



AYUNTAMIENTO DE HARO

*Revista gratuita*

# Consumo Jarrero



## *Juventud y Consumo*

### SUMARIO:

- \* Editorial
- \* Presentación
- \* ¿Quién es consumidor?
- \* ¿Cuándo, Cómo y Dónde reclamar?
- \* La O.M.I.C. y las funciones que realiza.
- \* Balance de Actuaciones de la O.M.I.C. en 1995.
- \* Actividades para 1996.
- \* Arbitraje de Consumo:  
La vía más fácil.



# OMIC

*Oficina Municipal de Información al Consumidor*

La política en materia de consumo debe estar orientada a la mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos, así como a perfeccionar los instrumentos de fomento y control sobre la necesidad de información y calidad de los productos, que es lo que proporciona una mayor seguridad a los consumidores.

Por tanto, el compromiso de las Administraciones Públicas en general, y la Administración Municipal en particular, pasa no sólo por garantizar la seguridad y calidad del consumo, sino que además debe potenciar la formación continuada del consumidor, haciendo uso para ello también de los medios de comunicación y, en coordinación con las autoridades educativas, promoviendo la realización de actividades de formación consumerista en la escuela.

Esta edición del Boletín CONSUMO JARRERO pretende aportar su granito de arena en el aspecto formativo de los consumidores jarreros, abordando temas de interés para garantizar los derechos básicos que las Leyes establecen.



## PRESENTACION

La Constitución Española de 1978 señala en el artículo 51 la obligación de los poderes públicos de promover la educación y formación de los consumidores y usuarios, y garantizar la defensa de éstos para proteger su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos.

Con el fin de dar cumplimiento al mandato constitucional, se aprueba la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de 19 de Julio de 1984 (Ley 26/84) donde se reconoce a éstos el derecho a una correcta información, educación y formación en materia de consumo.

Para promover el ejercicio de dichos derechos se creaban los Servicios de Información, que posteriormente, fueron denominados OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACION AL CONSUMIDOR (O.M.I.C.) por estar encuadrados en el marco de la Administración Local (Ayuntamientos) y ser éstos los órganos administrativos más próximos a los ciudadanos y por tanto más accesibles.

El Ayuntamiento de Haro puso en marcha en 1995, la O.M.I.C. como un servicio público y gratuito para todos los ciudadanos jarreros. Desde estas páginas del Boletín os animo a ser cada vez más exigentes en el ejercicio de nuestros derechos como consumidores.





# Quién...

## ¿QUIEN ES LEGALMENTE CONSUMIDOR?...

El artículo 1.º de la Ley 26/84, de 19 de Julio, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, dice que son Consumidores o Usuarios: "...Las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, como **destinatarios finales**, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea su naturaleza, pública o privada, individual o colectiva, de quienes los producen, suministran o expiden".

\* Se considera consumidor o usuario quien adquiere bienes y servicios para uso privado.

# Cuándo...

### 1.- Cuando se pongan en peligro su salud o su seguridad.

(Si considera que la información sobre composición, finalidad, calidad, plazo de consumo o fecha de caducidad, forma correcta de uso o consumo del producto o servicio, es incorrecta o defectuosa, puede reclamar en la O.M.I.C.)

### 2.- Cuando se pongan en peligro sus legítimos intereses económicos y sociales.

(Si considera que la oferta, promoción o publicidad es abusiva, falsa o engañosa, si contiene, cláusulas abusivas su contrato. Si falta la garantía, si no existen repuestos para bienes duraderos, etc... puede reclamar en la O.M.I.C.)

### 3.- Por norma general, siempre que Usted sea objeto de daños y perjuicios derivados del consumo de bienes o del uso de productos o servicios, puede reclamar en la O.M.I.C.

#### Derechos básicos de los consumidores:

- Derecho a la protección de su salud y su seguridad.
- Derecho a la protección de sus intereses económicos y sociales.
- Derecho a la reparación de daños y perjuicios.
- Derecho a la información y a la educación.
- Derecho a la representación por asociaciones de consumidores.
- Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica en situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

# Cómo...

Antes de adquirir un bien o de contratar un determinado servicio debe asesorarse, comparar precios y ofertas, pedir presupuestos, así como adoptar ciertas precauciones, leyendo la "letra pequeña" de los contratos que vayamos a firmar.

Quédese siempre con una copia de los documentos que firme, así como la garantía que avala las posibles reparaciones o desperfectos de los productos adquiridos.

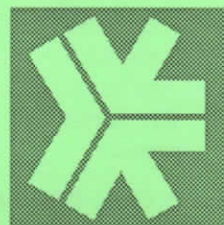
Si a pesar de las precauciones adoptadas, sus derechos como consumidor son lesionados, puede usted **RECLAMAR**. Hágalo en la Oficina del Consumidor más próxima.

Para ello, debe aportar la siguiente documentación:

Su nombre, dirección, y la de la persona o empresa contra la que reclama, el objeto de su reclamación, haciendo referencia a las circunstancias en que se produjo la compra, la solución que se pide obtener, debiendo probar que sus intereses han sido lesionados, o aportar fotocopia de la documentación en la que se basa su reclamación.

Es fundamental que presente facturas, garantías, copia de contratos de cualquier documento que Usted haya firmado.

Lo más aconsejable es que realice sus reclamaciones **personalmente** en la propia **O.M.I.C.**, pero si Usted no puede desplazarse a la misma, también cabe la reclamación **escrita** (por carta), o través del **teléfono**.



## OMIC

OFICINA MUNICIPAL DE  
INFORMACION AL  
CONSUMIDOR



# Dónde...

\* En la OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACION AL CONSUMIDOR (O.M.I.C.) del Ayuntamiento de Haro. En la c/ Vega, 36 planta baja dcha. Telf. 30 40 08.

\* En el organismo correspondiente de la Comunidad Autónoma que tenga competencias para admitir y resolver las quejas y reclamaciones.

\* En las Asociaciones de Consumidores, tanto a nivel nacional, regional o local.

\* En el Instituto Nacional del Consumo.

## LA O.M.I.C.

Es un servicio municipal de información, formación, asesoramiento y tramitación de reclamaciones en materia de consumo.

Interviene como órgano de mediación en vía conciliatoria amistosa y sirve de apoyo y sede a la Junta Arbitral (donde estén constituidas éstas).

## FUNCIONES

LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACION AL CONSUMIDOR (O.M.I.C.) tienen las siguientes funciones:

- 1- INFORMACION, AYUDA Y ORIENTACION a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- 2- La indicación de las direcciones y principales funciones de otros centros, públicos o privados, de interés para el consumidor o usuario.
- 3- La RECEPCION, REGISTRO Y ACUSE DE RECIBO de Quejas y Reclamaciones de los consumidores o usuarios, y su REMISION a las Entidades u Organismos correspondientes.
- 4- En general, la atención, defensa y protección de los consumidores y usuarios, de acuerdo con lo establecido en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- 5- Podrán realizar tareas de educación y formación en materia de consumo, y apoyar y servir de base al sistema arbitral.



## CONSULTAS, DENUNCIAS, RECLAMACIONES Y MEDIACIONES

**CONSULTA:** Toda petición a la OMIC con el fin de obtener una información más o menos detallada sobre un asunto concreto relacionado con el consumo. Esta información se proporcionará en el acto si es posible o posteriormente, previo estudio del caso, ya directamente o remitiendo al peticionario al organismo competente.

**DENUNCIA:** Es el acto por medio del cual el ciudadano pone en conocimiento de la OMIC un hecho, presumiblemente constitutivo de infracción o falta, cometido por persona o empresa que suministra bienes, productos o servicios, para SU TRAMITACION AL ORGANISMO COMPETENTE, con el fin de que una vez acreditada la veracidad de la imputación se imponga por la Administración la sanción correspondiente.

**RECLAMACION:** Se caracteriza porque el ciudadano lo que solicita es el **resarcimiento de daños y perjuicios** sufridos con motivo de una transacción o servicio.

Sólo por vía judicial puede conseguirse **coercitivamente** el resarcimiento de daños y perjuicios. No obstante, la OMIC:

- Puede realizar una mediación amistosa para tratar de llegar a un acuerdo entre las partes que dé lugar a la restitución, cambio o indemnización del bien dañado o perjuicio sufrido.
- Puede el caso trasladarse al Tribunal de Arbitraje si éste existe y hay lugar a ello.
- Finalmente, puede trasladarse al Organismo administrativo correspondiente, en cuyo caso, sólo se logrará, si se demuestra la comisión de la falta tipificada, la corrección de la misma y la imposición al responsable de una sanción; no necesariamente la indemnización de los daños y perjuicios que se hayan podido originar.

**MEDIACION:** Es el acto por el que se intenta la resolución de una reclamación, mediante la adopción de un acuerdo amistoso que sea aceptado al final por las partes en litigio y que, por tanto, haga innecesaria la intervención de los distintos organismos en vía administrativa o contenciosa para su resolución.



# BALANCE DE LA O.M.I.C. EN 1995

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) en 1995 primer año de funcionamiento, registró las siguientes **actuaciones**:

- \* **309 Consultas - Informaciones.**
- \* **47 Reclamaciones - Denuncias.**
- \* **12 Mediaciones.**

A continuación se detallan los Sectores más demandados por los consumidores, en Consultas-Informaciones y Reclamaciones-Denuncias.

## CONSULTAS - INFORMACIONES

- \* **VIVIENDA..... 144 consultas**
- \* **SERVICIOS..... 59 consultas**
- \* **SUMINISTROS..... 34 consultas**
- \* **BIENES..... 22 consultas**
- \* **ALIMENTACION.... 13 consultas**
- \* **OTROS..... 37 consultas**

## RECLAMACIONES - DENUNCIAS

- \* **VIVIENDA..... 22 casos**
- \* **SERVICIOS..... 8 casos**
- \* **SUMINISTROS..... 6 casos**
- \* **BIENES..... 8 casos**
- \* **ALIMENTACION.... 3 casos**



## EL CONSUMIDOR PIDIO INFORMACION SOBRE...

El 50% de las consultas durante 1995, hicieron referencia al sector **Vivienda**. (Viviendas de Protección Oficial, Precio Tasado, Multipropiedad, etc.). Actualización de Alquileres, Comunidad de Vecinos.

El Sector **SUMINISTROS** (Agua, Gas Butano, Electricidad), tuvo consultas sobre revisiones obligatorias de gas, Tarifas eléctricas, Factura detallada. Cédula de Habitabilidad.



- \* El Sector **SERVICIOS**, demandó información y asesoramiento sobre problemas con:

- Entidades Financieras. (Bancos y Cajas).
- Transportes Públicos.
- Talleres de Reparación de Automóviles.
- Compañías de Seguros.
- Sanidad pública y privada.
- Servicios de Asistencia Técnica. (S.A.T.)
- Teléfono

- \* El Sector de **BIENES**, tuvo incidencia sobre Ventas realizadas fuera de establecimientos comerciales, Televentas, Comercios, Textil, Juguetes y Electrodomésticos.

- \* Por último el Sector de **ALIMENTACION** fué el que menos incidencia tuvo en el número de consultas en la O.M.I.C. Se destaca en la misma, la Campaña que sobre la Conserva Casera se realizó en Septiembre, desde esta Oficina de Consumo.



# ACTIVIDADES DE CONSUMO REALIZADAS EN 1995

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) del Ayuntamiento de Haro, realizó en 1995, las siguientes **Actividades** de consumo:

- \* Organizó en Febrero una Visita a la Exposición EKOKONSUM-Alimentación 2000 en Vitoria, a la que acudieron 50 amas de casa de Haro.
- \* Organizadas por la O.M.I.C., se ofrecieron **4 Conferencias-coloquio** a lo largo de 1995, sobre los siguientes temas:
  - La O.M.I.C. y sus funciones.
  - Los Derechos del Consumidor.
  - La Compra Racional.
  - Conserva casera.
- \* Campaña Divulgativa - Informativa:  
Se distribuyeron a lo largo de 1995, unos **5500 trípticos divulgativos** sobres: La OMIC un servicio para todos, Campaña del Consumidor en Vacaciones, Campaña sobres Reclamaciones, Campaña de Navidad.
- \* Campaña Especial sobres Conserva Casera (Congelación de alimentos).
- \* 4 Talleres de Consumo en la Escuela (escolares de 5º, 6º y 7º EGB)
- \* 2 sesiones de Títeres de Consumo en la Escuela. Tema: El Agua.

Se hicieron un total de 12 actividades dirigidas a toda la población jarrera.

## ACTIVIDADES DE CONSUMO organizadas por la O.M.I.C. para el curso escolar 1996/1997

Para este año 1996, se han programado las siguientes actividades:

### \* Talleres de Consumo en la Escuela:

- Taller del Supermercado y O.M.I.C.
- Taller de Reciclado de Envases y Basuras.
- Taller de la Publicidad.
- Taller de Accidentes Infantiles en el Hogar.

### \* Títeres de Consumo en la Escuela:

- Puesta en escena de la obra titulada PINOCHO 2000 sobre la Publicidad y la escuela. 2 sesiones dirigida a los escolares más pequeños de la ciudad de Haro.



- \* Conferencias - coloquio, dirigidas a las Amas de casa, sobres Energía Eléctrica, Interpretación de Recibos, Gas butano, etc.

### \* V Jornadas de Coordinación entre O.M.I.C., s

El día 19 de Abril tienen lugar en Haro, la reunión de las Jornadas de Coordinación entre O.M.I.C.,s, en su 5ª edición. Se abordarán temas relativos al consumo.

### \* 4 Boletines especiales, editados por la O.M.I.C. sobre:

- Campaña Informativa de Vivienda.
- 15 de Marzo: *Día Mundial de los Derechos del Consumidor*.
- Campaña Especial de Alimentación.
- Campaña de Comercio y Navidad.



# EL ARBITRAJE DE CONSUMO

## LA CONTRASEÑA

**SI USTED, CONSUMIDOR O USUARIO,** VE QUE UNA EMPRESA OSTENTA ESTE DISTINTIVO EN SU ESTABLECIMIENTO O EN SU PUBLICIDAD, SE ENCUENTRA ANTE UN PROVEEDOR QUE LE ASEGURA PODER RESOLVER LOS DESACUERDOS QUE PUEDAN PRODUCIRSE CON EL A TRAVÉS DEL ARBITRAJE DE CONSUMO.

**SI USTED, EMPRESARIO,** SE ADHIERE AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO PODRÁ EXHIBIR UN DISTINTIVO OFICIAL, DEBIDAMENTE REGISTRADO POR LA ADMINISTRACIÓN, QUE INDICARÁ A SUS CLIENTES LA OFERTA DE UNA GARANTÍA ANADIDA A LOS SERVICIOS QUE LES PRESTA HABITUALMENTE.

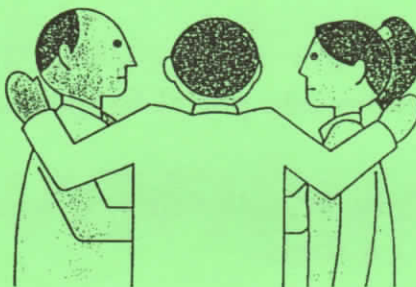


## QUE ES EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Es una vía extrajudicial, rápida, eficaz y económica que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre los dos protagonistas del consumo: el comprador o usuario y el vendedor o prestador de servicios.

La efectividad del Sistema Arbitral de Consumo ha sido contrastada a lo largo de un período experimental que se inició en 1986. El 3 de mayo de 1993 se promulgó, por Real Decreto, su Reglamento de funcionamiento y ofrece:

- **RAPIDEZ**, porque se tramita en un corto espacio de tiempo. Máximo 4 meses desde la formalización del Convenio Arbitral.
- **EFICACIA**, porque se resuelve mediante un laudo o resolución sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.
- **ECONOMIA**, porque es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes.
- **VOLUNTARIEDAD**, porque ambas partes se adhieren libremente al Sistema para quedar vinculadas a las resoluciones.
- **EJECUTIVIDAD**, porque los laudos —resoluciones arbitrales— son de aplicación obligada.



## ¿A DONDE ACUDIR?

El ámbito de actuación de las Juntas Arbitrales puede ser:

- Municipal.
- De Mancomunidad de Municipios.
- Provincial.
- Autonómico.
- Nacional.



A la Junta de ámbito nacional, adscrita al Instituto Nacional del Consumo, se podrá acudir cuando la solicitud se presente a través de una Asociación de Consumidores con implantación en más de una Comunidad Autónoma y cuando la controversia afecte a consumidores y usuarios en un ámbito superior al de una Comunidad Autónoma.

## ¿COMO SE TRAMITA?

- La solicitud de arbitraje se formaliza, personalmente o a través de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, ante la Junta Arbitral de Consumo que corresponda al domicilio del consumidor.



- El Secretario de la Junta Arbitral notificará al reclamado la solicitud de arbitraje para proceder al inicio del procedimiento, si está adherido al Sistema, o para la formalización del Convenio Arbitral si no lo estuviera.

- Formalizado el Convenio, se designará el Colegio Arbitral, con sujeción a los principios de audiencia, contradicción, igualdad.

- El Colegio Arbitral estará compuesto por tres árbitros designados del siguiente modo:

- a) Un árbitro, representante de los consumidores.
- b) Un árbitro, representante del sector empresarial implicado.
- c) Un Presidente del Colegio Arbitral será el designado por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo.

- Los árbitros representantes de las partes en litigio serán designados ante la Junta Arbitral por los respectivos Organismos o Empresas y la Junta Arbitral mantendrá actualizadas las listas correspondientes a los mismos.

- Seguidamente se dará audiencia a las partes, que podrá realizarse verbalmente o por escrito.

- Se acordará la práctica de pruebas si fuera necesario.

- Termina el procedimiento en un "laudo" que es ejecutivo y de obligado cumplimiento.

- Según el Reglamento Arbitral, la duración máxima del procedimiento es de 4 meses.

- No existe límite en razón de la cuantía del bien motivo del litigio.

## EN RESUMEN...

### EL ARBITRAJE DE CONSUMO OFRECE:

- Un medio eficaz para la resolución de conflictos que puedan surgir entre consumidores/usuarios y los empresarios y donde:

→ El procedimiento arbitral es gratuito.

→ El sistema para resolución de conflictos es breve.

→ Los trámites a seguir no están sujetos a formalidades especiales.

→ Ambas partes están representadas por igual.

→ La resolución adoptada o "laudo" es vinculante para ambas partes.

# Arbitraje: otra forma de resolver conflictos





**Consumidor,  
ejerce tus derechos.  
Este es el mejor  
camino.**

## *Consumo Jarrero*

**BOLETIN INFORMATIVO DE CONSUMO**

**EDITA:** El Boletín Informativo CONSUMO JARRERO  
ha sido elaborado por el Responsable de la O.M.I.C. de Haro.

**COLABORA:** Consejería de Salud, Consumo y Bienestar Social  
de La Rioja.

**OMIC**  
OFICINA MUNICIPAL DE  
INFORMACION AL  
CONSUMIDOR

**HORARIO AL PUBLICO:  
DE 11,30 a 14,00 h.  
DE LUNES A VIERNES**



c/ Vega, 36 bajo dcha.  
Teléfono 30 40 08  
HARO