

La OMIC acerca información sobre consumo al ciudadano

¿Ha intentado darse de baja de su operadora de telefonía y no lo consigue?
¿Ha comprado una casa y le ha salido una humedad en el techo del salón y no sabe cómo y a quién reclamar?
¿Le llaman continuamente por teléfono ofreciéndole ofertas y productos que no ha solicitado?

Estas son algunas de las numerosas preguntas que todos nos planteamos alguna vez en la medida que somos consumidores de bienes y servicios. Para darles respuesta hay un lugar en el que es posible resolver una cuestión de este tipo o pedir asesoramiento sobre un documento (factura, contrato, resguardo o tique de compra). Son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

Dependen de los Ayuntamientos y cuentan con financiación de la Consejería de Sanidad y Consumo. El Servicio de Consumo y Participación actúa como coordinación técnica.

A ellas se puede acudir para solicitar información, formular una reclamación o plantear una denuncia sobre los temas relacionados con el consumo; un servicio que, además, es totalmente gratuito.

La Ley de Bases de Régimen Local, la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y el Estatuto de los Consumidores de Extremadura son las normas que fijan en nuestra Comunidad sus objetivos: facilitar a los consumidores la información y el asesoramiento precisos para el adecuado ejercicio de los derechos que la normativa les reconoce y, en general, atender a la defensa y protección de sus legítimos intereses.



La OMIC responde a todas las preguntas que se hace el ciudadano como consumidor.

En la actualidad existen en Extremadura 32 OMIC a pleno funcionamiento, algunas muy consolidadas como servicio público municipal tras veinte años de funcionamiento. La ten-

dencia de futuro es la creación de Oficinas Mancomunadas que presten servicios de calidad a los consumidores extremeños y optimicen los recursos pues las OMIC deben disponer de personal muy cualificado ya que el mundo del consumo es muy amplio y diverso y la normativa que afecta a los diversos bienes y servicios que normalmente consumimos es muy variada y compleja.

Por ello la Dirección General de Consumo y Salud Comunitaria realiza un amplio esfuerzo de cualificación de estos profesionales mediante cursos de formación como los de Atención e Información al Consumidor y de Arbitraje que se están realizando en este mes de junio y el envío periódico de información actualizada.

Si tiene cualquier pregunta sobre su funcionamiento, póngase en contacto con la oficina de su localidad o consulte a través del teléfono de información al consumidor de la Dirección General de Consumo y Salud Comunitaria de la Junta de Extremadura.

¿Cuál es la función de la OMIC?

- Proporcionar información, ayuda, orientación y asesoramiento a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones.
- Recibir las denuncias y las reclamaciones en materia de consumo y trasladarlas a las personas y órganos administrativos que puedan proporcionar una resolución.
- Favorecer, en la medida de lo posible, la resolución voluntaria de las reclamaciones, mediando entre el consumidor y el vendedor o el suministrador de los productos o servicios.
- Educar y formar a los consumidores con el apoyo de material divulgativo (folletos, guías básicas, libros, etc.), realizando cursos específicos y participando en los medios de comunicación.
- Fomentar el Sistema Arbitral de Consumo facilitando el acceso al mismo de consumidores y empresarios.
- Colaborar con la inspección de consumo.

En general, actúan en la defensa y protección de los consumidores de acuerdo con los derechos básicos recogidos en la legislación.

BUZÓN DE CONSUMO

consumidores@sc.juntaex.es



Sobre el Sistema Arbitral

P: Acabo de abrir una zapatería y he oído hablar del Arbitraje de Consumo, quisiera que me informárais sobre el mismo.

R: El Sistema Arbitral de Consumo es una vía extrajudicial, rápida, eficaz y económica que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre el comprador o usuario y el vendedor o prestador de servicios. Para adherirse a este sistema deberá dirigirse a la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura, en la calle Antonio Pacheco, 2 de Mérida, donde podrá realizar una Oferta Pública de Sometimien-

to o Compromiso de Adhesión al Sistema Arbitral, allí le entregarán el distintivo oficial que puede ostentar su empresa por estar adherida. Este distintivo supone una etiqueta de Calidad, una garantía para el consumidor y usuario por permitir a las dos partes resolver las controversias sin gastos ni necesidad de recurrir a los Tribunales de Justicia.

Por último, recordarle que el Sistema Arbitral de Consumo le ofrece rapidez, gratuidad, imparcialidad, sencillez, voluntariedad, eficacia y ejecutividad en la resolución de conflictos.

Llegan las rebajas

Se aproxima el periodo de rebajas establecido por la Junta para este año desde el 4 de julio al 3 de septiembre, ambos inclusive. Aprovechamos para recordar lo mínimo a tener en cuenta: en época de rebajas, es el precio lo que baja, no la calidad; los artículos rebajados deben estar puestos a la venta por lo menos un mes antes de la fecha de inicio de las rebajas; en el marcado de precios debe figurar el precio de venta anterior y el rebajado, salvo que la rebaja sea un porcentaje, que bastaría con el precio anterior y el porcentaje a aplicar; los establecimientos están obligados a admitir los mismos medios de pago que el resto del año; en cuanto a devoluciones y cambios, distinguir entre productos defectuosos de los que se quieren devolver por otros motivos -en el primer caso, el consu-

midor tiene derecho a la devolución; en el segundo, al ser una deferencia comercial, habrá que atenerse a la política del establecimiento, que ha de ser clara y visible; no olvide pedir y conservar el ticket de compra, necesario en caso de reclamación, cambio o devolución.

Desde la Dirección General de Consumo y Salud Comunitaria recomendamos el consumo responsable en rebajas y para padres de adolescentes y jóvenes sugerimos unas rebajas planificadas: mirar en el armario y hacer limpia de lo que no sirva; elaborar una lista de necesidades; establecer un presupuesto consensuado; acompañarlos al establecimiento para hacerle recapacitar sobre la compra y ayudarles a elegir la mejor opción; y reforzar los comportamientos de consumo responsable.

Escuelas de Consumo

Todos somos consumidores. Consumimos todos los días del año y todas las horas del día. ¿Cómo se educa a las personas consumidoras? En Extremadura contamos con cuatro Escuelas Permanentes de Consumo a disposición de la comunidad.

Desde que nos levantamos cada uno de nosotros y cada uno de los miembros de nuestra familia y los amigos, estamos consumiendo. Energía eléctrica, alimentos, agua, transportes, servicios de educación, ocio, sanidad, ropa, calzado, productos de higiene, No hay ninguna actividad tan variada y permanente del ser humano como el consumo. Y sin embargo, nadie nos prepara para ello.

Antes las familias transmitían valores de moderación de los gastos, ahorro y no despilfarro, pero en la sociedad de confort actual, el consumo es una actividad frenética que va mas allá de la satisfacción de necesidades y se relaciona directamente con status, moda, emociones, identificación con el grupo de iguales... La publicidad nos inunda de productos y servicios, y caemos en la pasión consumista.

Nadie discute la necesidad de educar a nuestros jóvenes consumidores para un consumo responsable, solidario, sostenible y moderado. Conscientes de esta responsabilidad, la Junta, en colaboración con los ayuntamientos de Casar de Cáceres, Coria, Jerez de los Caballeros y Miajadas, han asumido la creación y mantenimiento de Escuelas Permanentes de Consumo (EPC) en cada una de estas localidades para toda la región.

A ellas llegan alumnos de centros educativos para vivir durante un día la experiencia del consumo crítico. Se imparten talleres tan diferentes como dieta mediterránea, reciclado, piercings, móviles, de una forma amena y divertida pero rigurosa para sensibilizar y generar comportamientos saludables. También mayores y asociaciones son usuarios de las EPC, y a ellos se dirigen talleres relacionados con sus preocupaciones como alimentación, productos bancarios (hipotecas, tarjetas, sobreendeudamiento), telefonía e Internet, reparación de electrodomésticos, vehículos, hojas de reclamaciones... Las EPC cuentan con Profesionales de la Educación expertos en consumo que aúnan en su quehacer diario la información y la formación, adaptando actividades para todo tipo de población que requiera sus servicios. La demanda es muy fuerte. Programan sus actividades con antelación por lo que si desea información contacte con ellas.

-Casar de Cáceres: 927290126
epccasar@casardecaceres.com
-Coria: 927500640
escuelaconsumo@coria.org
-Jerez de los Caballeros: 924731639
EPCONSUMOJEREZ@terra.es
-Miajadas: 927347000
escueladeconsumo@miajadas.es