



# INFORMACION AREA CONSUMO

## **FUNCIONES:**

EL AREA DE CONSUMO SE COMPONE DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACION AL CONSUMIDOR Y DE LA JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE CONSUMO

### **O.M.I.C.**

LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACION AL CONSUMIDOR ES UN SERVICIO PUBLICO, PARA ATENDER, ASESORAR E INFORMAR A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN TOS, SIENDO SU AMBITO DE ACTUACION COMO SU PROPIO NOMBRE INDICA EL TERMINO MUNICIPAL.

LA OMIC TIENE LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

- GARANTIZAR LA **DEFENSA DE LOS INTERESES Y DERECHOS** DE LOS CONSUMIDORES
- **INFORMACION, AYUDA Y ORIENTACION** A LOS CONSUMIDORES EN LA MEDIDA EN QUE SE HAYA PRODUCIDO O SE VAYA A PRODUCIR UNA COMPRA, VENTA, UN INTERCAMBIO O UN CONSUMO DE PRODUCTOS O SERVICIOS ENTRE UN CONSUMIDOR Y UN PRODUCTOR, PROVEEDOR O EMPRESARIO
- **RECEPCIÓN, REGISTRO Y GESTIÓN DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES** DE LOS CONSUMIDORES O USUARIOS Y SU REMISIÓN A LAS ENTIDADES Y ORGANISMOS CORRESPONDIENTES.
- REALIZAR, EN LOS CASOS EN QUE SE CONSIDERE OPORTUNO, **ACTOS DE MEDIACIÓN** ENTRE EL CONSUMIDOR Y EL PRODUCTOR DE BIENES O SERVICIOS, OBJETO DE LA RECLAMACIÓN.
- TAREAS DE **INFORMACION Y EDUCACION** DE LOS CONSUMIDORES EN MATERIA DE CONSUMO



## **JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE CONSUMO**

EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (*QUE SE GESTIONA A TRAVES DE LA JUNTA ARBITRAL*) ES **UNA VIA EXTRAJUDICIAL, RAPIDA, EFICAZ Y ECONOMICA** QUE PERMITE RESOLVER FACILMENTE LOS DESACUERDOS QUE PUEDEN SURGIR ENTRE LOS DOS PROTAGONISTAS DEL CONSUMO: EL COMPRADOR O USUARIO Y EL VENDEDOR O PRESTADOR DE SERVICIOS.

EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO PERMITE RESOLVER LOS POSIBLES CONFLICTOS ENTRE CONSUMIDORES Y EMPRESAS DE FORMA RAPIDA Y EFICAZ.

**LA ADHESION AL SISTEMA ES GRATUITA** Y PERMITE AL COMERCIANTE OSTENTAR EL DISTINTIVO OFICIAL DE ADHESION QUE SE LE OTORGA CUANDO REALIZA LA ADHESION, **COMO MARCHAMO DE CALIDAD Y CREDIBILIDAD QUE RECONOCEN LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS** Y QUE REPRESENTA UNA VENTAJA COMPETITIVA FRENTE A ESTABLECIMIENTOS QUE NO LA POSEEN.

### **SUS CARACTERISTICAS SON:**

- **ES RAPIDO**, YA QUE SE TRAMITA EN UN PLAZO MAXIMO DE 4 MESES, A PARTIR DEL NOMBRAMIENTO DEL COLEGIO ARBITRAL.
- **ES EFICAZ**, YA QUE SE RESUELVE A TRAVES DE UN LAUDO O RESOLUCION SIN NECESIDAD DE TENER QUE RECURRIR A LA VIA JUDICIAL ORDINARIA.
- ES UN PROCEDIMIENTO **GRATUITO** PARA LAS PARTES, YA QUE SU COSTE LO SOPORTA LA ADMINISTRACION DE LA QUE DEPENDE LA JUNTA ARBITRAL
- EL ARBITRAJE ES UN PROCEDIMIENTO **VOLUNTARIO**, YA QUE LAS PARTES (CONSUMIDOR Y EMPRESARIO) SE ADHIEREN LIBREMENTE A ESTE, PARA QUEDAR AMBOS VINCULADOS A LAS RESOLUCIONES QUE SE ADOPTEN