



**Ayuntamiento  
de Arganda del Rey**

# **CARTA DE SERVICIOS CONSUMO**





## ÍNDICE

|  | Página |
|--|--------|
| 1. INFORMACIÓN GENERAL.....                        | 3      |
| 2. MISIÓN.....                                     | 3      |
| 3. SERVICIOS PRESTADOS .....                       | 5      |
| 4. COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO ..... | 7      |
| 5. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES .....              | 8      |
| 6. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....               | 3      |
| 7. DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO .....          | 9      |
| 8. MARCO NORMATIVO .....                           | 10     |



## 1.- INFORMACIÓN GENERAL.

Los diversos servicios en materia de consumo del Ayuntamiento de Arganda del Rey, que presta la OMIC, dependen de la Concejalía de Modelo de Ciudad, Obras y Salud Pública.

La **OMIC** se configura como un servicio de información y orientación para los/as consumidores/as y usuarios/as, así como de mediación en los conflictos que puedan surgir entre éstos y las empresas en materia de consumo.

Como servicio complementario para la resolución de conflictos, el Ayuntamiento de Arganda del Rey ha creado el **Servicio Conciliador Municipal de Consumo (SERCOMC)**, concebido como un sistema de resolución voluntaria de conflictos en materia de consumo.

También se ha incluido un **Punto de apoyo a la Junta Arbitral de la Comunidad de Madrid**. Este Servicio ofrece a los consumidores de Arganda del Rey, la posibilidad de acudir a la comparecencia en una solicitud de arbitraje a través de la conexión virtual desde nuestro municipio, vía telemática.

Además, sin obviar el derecho fundamental que tienen todos los consumidores/as de acudir a la Jurisdicción Ordinaria (Juzgados y Tribunales de justicia).

## 2.-MISIÓN.

“Proteger y defender los derechos en materia de consumo de la ciudadanía de Arganda, mediante la información y orientación a las personas consumidoras, la tramitación de aquellas reclamaciones y denuncias que se presenten en materia de consumo, así como la mediación en los conflictos que puedan surgir como consecuencia de las reclamaciones presentadas”



### 3.-SERVICIOS PRESTADOS.

| SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN  |  | TELEFÓNICO | PRESENCIAL | TELEMÁTICO |
|--|--|------------|------------|------------|
| <b>1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN</b>  |  |            |            |            |
| Asesoramiento sobre derechos y obligaciones de los consumidores/as, así como y orientación para la resolución de conflictos en materia de consumo.                                   | Suministrar información general en materia de consumo, respecto a bienes, servicios y suministros.   | X          | X          | X          |
|  | Asesorar y orientar sobre los organismos competentes para la resolución del conflicto, en aquellas materias específicas de consumo que excedan del ámbito de actuación de la OMIC. | X          | X          | X          |
|  | Facilitar a los interesados/as información particular sobre el estado de tramitación de los expedientes, de sus reclamaciones y denuncias.   | X          | X          | X          |
| <b>2. TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y DENUNCIAS</b>   |  |            |            |            |
| Recepción y Gestión de reclamaciones en materia de consumo.<br><br><a href="#">Información sobre Reclamaciones de Consumo (C. de Madrid)</a>   | Gestión de bases de datos y entrega de hojas de reclamaciones.   |            | X          | X          |
|  | Estudiar, analizar y evaluar las reclamaciones y denuncias.  |            | X          | X          |
|  | Dar traslado al órgano sectorial o territorial competente, en su caso.   |            |            | X          |
|  | Comunicar a la parte reclamada los motivos de la reclamación efectuada por el/la consumidor/a.   |            | X          | X          |
|  | Informar sobre la posibilidad de acudir a la Junta Arbitral de Consumo o a otras vías para la resolución del conflicto.  | X          | X          | X          |
|  | Valorar la existencia de presuntas infracciones en materia de consumo y, en su caso trasladar el expediente al órgano competente.  |            | X          | X          |
|  | Comunicar el resultado de la tramitación de su reclamación al consumidor/a.  |            |            | X          |
| <b>3. SERVICIO DE MEDIACIÓN</b>  |  |            |            |            |
| Sistema voluntario y gratuito de resolución de conflictos entre consumidores/as y empresarios/as.<br><br>Un elevado porcentaje de las reclamaciones se resuelven de manera positiva. | <b>PROCEDIMIENTO:</b>  |            |            |            |
|  | 1. Presentación en la administración de una reclamación.   |            | X          | X          |
|  | 2. La administración que tramita la reclamación de un consumidor informa de los hechos reclamados a la empresa.  |            | X          | X          |
|  | 3. Propuesta de búsqueda de una solución al problema planteado en el plazo de quince días  |            | X          | X          |
|  | 4. Recibida la respuesta, se le comunica al consumidor/a pudiendo llegarse, o no, a un acuerdo.  |            | X          | X          |



| <b>SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN</b>   |   | <b>TELEFÓNICO</b> | <b>PRESENCIAL</b> | <b>TELEMÁTICO</b> |
|--|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>4. SERVICIO CONCILIADOR MUNICIPAL DE CONSUMO (SERCOMC)</b>  |   |                   |                   |                   |
| <p>Servicio voluntario para las partes que pretende satisfacer la necesidad, tanto de consumidores/as como de empresarios/as resolviendo las reclamaciones a través de mecanismos extrajudiciales simples, rápidos, eficaces y sin costes (salvo los periciales, si proceden).</p> <p><a href="#">Descargar folleto informativo OMIC</a></p> | <b>PROCEDIMIENTO:</b>   |                   |                   |                   |
|  | 1. Recibida la reclamación, se dará traslado de la misma a la parte reclamada, para que en el plazo establecido, pueda alegar lo que considere oportuno.  |                   | X                 | X                 |
|  | 2. El SERCOMC, a instancia de parte, podrá acordar la práctica de pruebas periciales pertinentes.   |                   |                   | X                 |
|  | 3. Una vez transcurrido el plazo para efectuar alegaciones y practicar en su caso las pruebas periciales acordadas, se convocará a las partes para que mediante comparecencia, pueda tener lugar el acto de conciliación. |                   | X                 |                   |
|  | 4. Por último, se redactará un acta con los acuerdos tomados y el plazo para cumplirlos.  |                   |                   | X                 |
|  | <b>CARACTERÍSTICAS:</b>   |                   |                   |                   |
|  | <b>Rapidez:</b> En un breve plazo de tiempo se convoca a las partes para la comparecencia en el acto de conciliación.   |                   |                   | X                 |
|  | <b>Gratuidad:</b> No tiene ningún coste, salvo las posibles pruebas periciales solicitadas.   | X                 | X                 | X                 |
|  | <b>Voluntariedad:</b> Reclamante y reclamado, han de manifestar por escrito su voluntad de acogerse al Servicio de Conciliación.  |                   |                   | X                 |
| <b>Efectividad:</b> Vinculante para ambas partes.  |   |                   | X                 |                   |
| <b>5. PUNTO DE APOYO A LA JUNTA ARBITRAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID</b>   |   |                   |                   |                   |
| <p>Los conflictos que surjan entre un/a consumidor/a y una empresa se pueden resolver a través del sistema arbitral de consumo, un servicio extrajudicial, voluntario, gratuito, sencillo y rápido (los expedientes se tramitan en un espacio corto de tiempo (Máximo de 90 días naturales).</p>   | <b>PROCEDIMIENTO:</b>   |                   |                   |                   |
|  | 1. Presentación por escrito de la solicitud de arbitraje.   |                   |                   | X                 |
|  | 2. Admisión de la solicitud de arbitraje por parte del presidente/a de la Junta Arbitral.   |                   |                   | X                 |
|  | 2.1. Si la empresa <b>acepta el arbitraje</b> se inicia el procedimiento y se invita a mediación previa.  |                   |                   |                   |
| 2.2. Si la empresa <b>no acepta el arbitraje</b> , el expediente se archiva en esta vía, por lo que el consumidor/a debe dirigirse a los tribunales de justicia para solucionar su problema.   |   |                   |                   |                   |



|   |  |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|
| <p>El arbitraje debe ser aceptado por ambas partes, e implica una mediación previa preceptiva al arbitraje propiamente dicho.</p> <p>Existen <b>casos excluidos del arbitraje</b>: intoxicación, lesión o muerte, o si existen indicios razonables de delito.</p> <p><a href="#">Website Portal del Consumidor de la C. de Madrid</a></p> | 3. <b>Mediación.</b> La Junta Arbitral de Consumo intenta que las partes alcancen un acuerdo sin necesidad de contar con la intervención de los árbitros, salvo que alguna de ellas se oponga a este trámite.  |   | X | X |   |
|   | 4. <b>Designación del órgano arbitral.</b> Si el conflicto no se resuelve con la mediación el/la presidente/a designa un órgano arbitral para conocer el asunto.   |   |   |   | X |
|   | 5. <b>La audiencia.</b> Tras designarse el órgano arbitral, se establece una fecha y un lugar para la audiencia, que puede ser <b>presencial</b> (personalmente o a través de un representante), <b>escrita</b> (las partes remiten a la junta arbitral sus alegaciones por escrito), por <b>videoconferencia</b> o por <b>medios electrónicos</b> . |   | X |   | X |
|   | 6. <b>Laudo dictado por el colegio arbitral.</b> Después de examinar toda la documentación, el tribunal arbitral pone fin a la controversia emitiendo una resolución denominada laudo, que obliga a las dos partes a su cumplimiento y es ejecutivo desde su notificación.   |   |   |   | X |
| <b>6. ACCIONES FORMATIVAS Y EDUCATIVAS</b>  |  |   |   |   |   |
| <p>Fomento de la formación y educación para el consumo responsable.</p>   | Formación específica para colectivos de ámbito municipal.  |   | X |   |   |
|   | Formación específica dirigida a Comerciantes.  |   | X |   |   |
|   | Educación específica a escolares: Talleres.  |   | X |   |   |
|   | Charlas a población adulta.  |   | X |   |   |
|   | Celebración anual del día 15 de marzo: Día Internacional de los Derechos de los Consumidores   |   | X |   |   |
|   | Información monográfica sobre temas específicos de interés en consumo.   |   | X | X |   |
| <b>7. OTROS SERVICIOS</b>   |  |   |   |   |   |
| Asesoramiento en otras materias y canalización a otros organismos con competencias propias, como alimentación e higiene alimentaria y sistema sanitario de la Comunidad de Madrid, hacienda, impuestos, enseñanza reglada, transporte terrestre, aéreo o marítimo, turismo, correos, etc..  |  | X | X | X |   |



## 4.- COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

| COD  | COMPROMISOS  | COD   | INDICADORES (ANUAL)  |
|------|--|-------|--|
| C.1. | Informar adecuadamente a la ciudadanía sobre los procedimientos para llevar a cabo una reclamación en materia de consumo.        | I.1.  | Número de llamadas recibidas de petición de información                                |
| C.2. | Tramitar las reclamaciones recibidas en un plazo máximo de 10 días en el 85% de los casos.                                       | I.2.  | Porcentaje de reclamaciones tramitadas en un plazo máximo de 10 días.                  |
| C.3. | Derivar a organismos competentes para la tramitación de las reclamaciones en un plazo máximo de 15 días en el 85% de los casos.  | I.3.A | Porcentaje de reclamaciones derivadas a organismos competentes en el plazo de 15 días. |
| C.4. | Ofertar al menos 1 acción formativa en materia de consumo.   | I.4.  | Número de acciones formativas ofertadas. 1   |
| C.5. | Promocionar el Sistema Arbitral de Consumo y difusión del punto de apoyo a la Junta Arbitral de la Comunidad de Madrid.          | I.5.  | Número de adhesiones.  |
| C.6. | Promocionar el SERCOMC, Servicio Conciliador Municipal de Consumo, telefónicamente y presencialmente.                            | I.6.  | Número de adhesiones.  |
| C.7. | Trabajar para alcanzar un nivel de satisfacción ciudadana de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto al servicio prestado.         | I.7.  | Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.                              |
| C.8. | Trabajar para alcanzar un nivel de satisfacción ciudadana de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto a las instalaciones.          | I.8.  | Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.                              |
| C.9. | Trabajar para alcanzar un nivel de satisfacción ciudadana de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto al trato y atención recibida. | I.9.  | Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.                              |

**Medidas de subsanación:** quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Reclamaciones y Sugerencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey (ver apartado 6).



## 5.- DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.

Los principales **derechos** de la Ciudadanía en general y de los usuarios/as de los servicios objeto de esta Carta son:

- Ser tratados con respecto y deferencia.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos )
- Exigir responsabilidades a su administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad
- Ser atendidos por personal con formación especializada, que den respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Recibir la información, orientación o gestión municipal solicitada, dentro de las competencias de las Oficinas de la OMIC
- Obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el registro.
- En las gestiones municipales, no aportar los documentos que se encuentren en poder de la Administración.

Además de derechos, los usuarios y usuarias de la OMIC, tienen las siguientes **responsabilidades**:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y los demás usuarios/as.
- Hacer adecuado uso de las Oficinas, respetando los espacios y equipamientos.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Aportar a la Administración los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y/o solicitudes dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey.
- Formular sus sugerencias o reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.





## **6.- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.**

El Ayuntamiento de Arganda del Rey dispone de un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por demoras, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y felicitaciones.

Se pueden presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:

- El Portal Web Municipal.
- El Teléfono 010
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía
- El correo (electrónico o postal) dirigido a la unidad responsable o prestadora del servicio objeto de la reclamación (ver apartado 7, Datos de carácter complementario del texto de la Carta de Servicios). Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible.



## **7.- DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO.**

### **ATENCIÓN PRESENCIAL**

**Oficina Municipal de Información al Consumidor – OMIC  
Servicio Conciliador Municipal de Consumo (SERCOMC)**

**Punto de apoyo a la Junta Arbitral de la Comunidad de Madrid.**

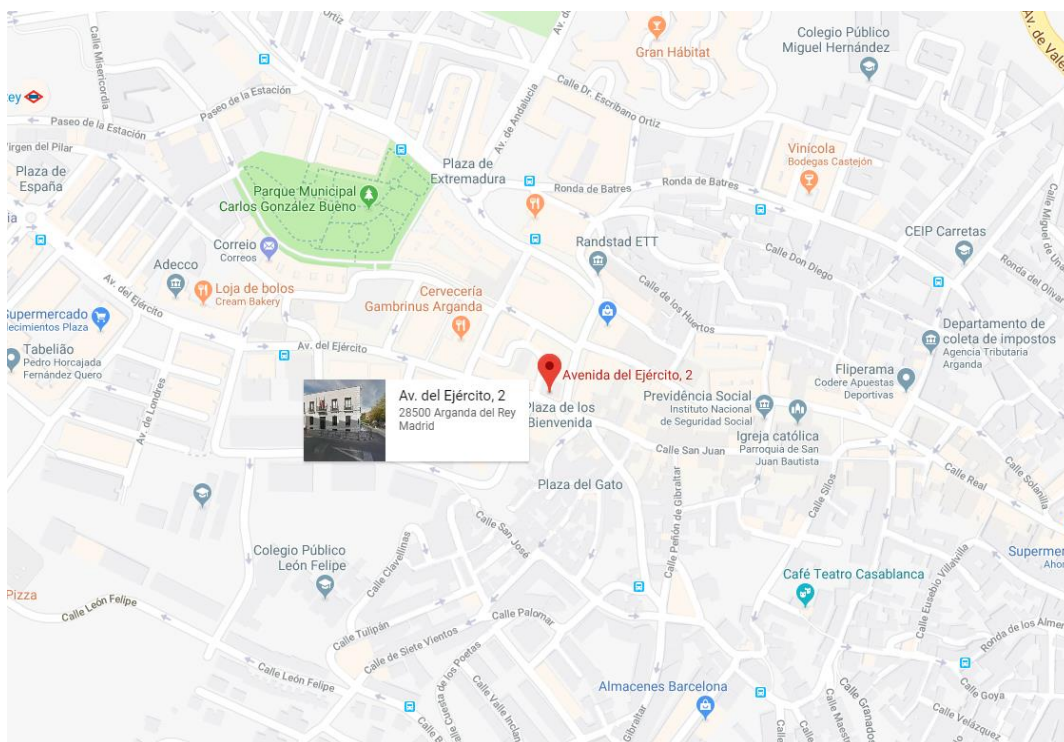
Avenida del Ejército, 2, 28500-Arganda del Rey



#### **Horario de atención al público:**

Las consultas de información así como la solicitud de cita previa, se pueden realizar en este horario:

Lunes a viernes: 9:00 a 14:00.



### **ATENCIÓN TELEFÓNICA**



**Oficina Municipal de Información al Consumidor – OMIC/Servicio Conciliador Municipal de Consumo (SERCOMC) y Punto de apoyo a la Junta Arbitral de la Comunidad de Madrid: 010 / 91 871 13 44; Ext. 5401 (Desde fuera del municipio de Arganda del Rey).**



**TELEMÁTICO:**

|                    |   |
|--------------------|---|
| CORREO ELECTRONICO | <a href="mailto:consumo@ayto-arganda.es">consumo@ayto-arganda.es</a>  |
| PAGINA WEB         | <a href="https://www.ayto-arganda.es/servicios-cpt/noticias-consumo/omic/">https://www.ayto-arganda.es/servicios-cpt/noticias-consumo/omic/</a> |

## 8.- MARCO NORMATIVO.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas([BOE nº 236, de 2/10/2015](#)).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.([BOE nº 236 de 02/10/2015](#)).
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local ([BOE núm. 312 de 30 de diciembre de 2013](#)).
- Ley 19/2013, de 9 diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno ([BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013](#)).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos ([BOE nº 150 de 23/06/2007](#)). Si bien fue derogada con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Téngase en cuenta que la disposición final 7 de la citada ley, en la redacción dada por el art. 6 del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto. Ref. BOE-A-2018-12131 establece que las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020, y por tanto, hasta ese momento, se mantendrán en vigor los artículos de la presente ley que traten sobre las materias citadas.
- Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado([BOE nº 211 de 3/09/2005](#)).
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local([BOE Nº 301 de 17/12/2003](#)).
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad ([BOE Nº 289 de 03/12/2003](#)).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ([BOE nº 298 de 14/12/1999](#)) y REGLAMENTO (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos. ([DOUE 4/5/2016](#)).
- Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local.



Además de la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., la **normativa específica** relativa a los servicios objeto de esta Carta es:

**Nacional:**

- [El artículo 51 de la Constitución Española](#), estable los principios rectores sobre los que se basa la defensa de los Consumidores/as y Usuarios/as, desarrollados en leyes de protección al consumidor/a.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. ([BOE núm. 268, de 4 de noviembre de 2017](#)).
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementaria, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. ([BOE núm. 76, de 28 de marzo de 2014, páginas 26967 a 27004](#)).
- 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, modificado por la Ley 3/2014, de 27 de marzo. ([BOE núm. 287, de 30/11/2007](#)).
- Real Decreto-ley 8/2012, de 16 de marzo, de contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio. ([BOE núm. 66, de 17 de marzo de 2012, páginas 24332 a 24362](#))
- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo. ([BOE núm. 151, de 25/06/2011](#))
- Ley 22/2007, de 11 de julio. Sobre comercialización a distancia de servicios destinados a los consumidores. ([BOE núm. 166, de 12 de julio de 2007, páginas 29985 a 29991](#)).
- Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios. ([BOE núm. 312, de 30 de diciembre de 2006, páginas 46601 a 46611](#)).
- Ley 39/2002, de 28 de Octubre, de transposición al ordenamiento jurídico español de diversas directivas comunitarias en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios. ([BOE núm. 259, de 29 de octubre de 2002, páginas 37922 a 37933](#))
- Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. ([BOE núm. 166, de 12/07/2002](#)).



- Ley 7/1998, sobre condiciones generales de la contratación. ([BOE núm. 89, de 14/04/1998](#)).

#### **Regional.**

- [Decreto 1/2010, de 14 de Enero](#), por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.
- [Orden 362/2007, de 13 de marzo](#), del Consejero de Sanidad y Consumo, por la que se modifica la hoja de reclamaciones del Anexo I del Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- [Ley 11/1998, de 9 de julio](#), de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.
- Para la legislación específica de cada materia, es posible encontrarla en el [portal del consumidor de la comunidad de Madrid](#)

#### **Reglamentos y ordenanzas municipales.**

- Ordenanza reguladora del servicio de conciliación municipal de consumo. ([BOC 07/09/2004](#)).