

CARTA de SERVICIOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

Concejalía de Consumo

INTRODUCCION

La Carta de Servicios de la Concejalía de Consumo recoge todas las acciones que desde esta área se prestan y los compromisos que se asumen para proporcionar un servicio de calidad a la población del municipio, con el fin de:

- Informar a los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos por esta área y la forma de prestarlos
- Impulsar y dinamizar la participación ciudadana.
- Establecer los compromisos de calidad en la prestación de los servicios.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Identificar los derechos y deberes de los vecinos del municipio.
- Facilitar el derecho de petición, propuesta, consulta e iniciativa ciudadana.
- Fomentar la transparencia de los servicios.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de Consumo, el Ayuntamiento de Las Rozas se compromete con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todos los vecinos del municipio.



INTRODUCCION

La Concejalía de Consumo del Ayuntamiento de Las Rozas tiene como líneas de actuación:

1. Promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios mediante la orientación sobre el ejercicio de sus derechos y la recepción y gestión de reclamaciones y denuncias referentes al consumo de productos o utilización de servicios a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor.
2. Apoyar y fomentar las relaciones con las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
3. Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud o seguridad de los consumidores o usuarios.
4. Planificación y ejecución de campañas de inspección para controlar que los productos, servicios y empresas cumplan lo establecido en la normativa vigente
5. Ordenación y control de mercados y comercio ambulante.

Para alcanzar estos fines es imprescindible colaborar e implicar a los distintos sectores relacionados con el Consumo: asociaciones, colectivos, empresas, etc.

RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

1. Asesoramiento, petición y quejas de consumo. OMIC
 - 1.1 Consultas
 - 1.2 Denuncias
 - 1.3 Reclamaciones
 - A. Mediación
 - B. Arbitraje
2. Información a empresas: Cómo solicitar hojas de reclamaciones
3. Gestión de los mercadillos municipales
4. Noticias de consumo

1. LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)

La Oficina Municipal de Información al Consumidor es un servicio gratuito que el Ayuntamiento presta a los ciudadanos de Las Rozas. Las funciones para las que sirve son:

- * Informar, ayudar y orientar a los ciudadanos sobre cómo defender sus derechos como consumidores en la compra de bienes y en la utilización de servicios.
- * Recibir denuncias y reclamaciones y mediar, buscando soluciones por acuerdo entre las partes, o remitirlas a las entidades u organismos correspondientes.
- * Indicar las direcciones y principales funciones de otros centros públicos o privados relacionados con temas de consumo.
- * Realizar tareas de educación y formación en materias de consumo.
- * Apoyar a las Asociaciones de Consumidores del municipio.

SERVICIOS PRESTADOS

- Pueden utilizar los servicios de la OMIC las personas que compran bienes y/o utilizan servicios como destinatarios finales. No podrán dirigirse a la OMIC aquellas personas que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios sin ser destinatarios finales.

- La OMIC puede recibir consultas, reclamaciones y denuncias de las personas domiciliadas en el municipio, pero sólo puede gestionar aquellas presentadas contra empresas radicadas en Las Rozas. Cuando las empresas reclamadas pertenecen a otros municipios, se da traslado de las mismas a los organismos competentes.

- La OMIC no puede intervenir:
 - Cuando son relaciones privadas entre particulares.
 - Cuando reclamante y reclamado son empresa.
 - En cuestiones iniciadas en vía judicial o en las que ya haya recaído sentencia judicial.

SERVICIOS PRESTADOS

Las peticiones pueden ser:

1.1 Consulta:

Es solicitar una información específica o general sobre temas de consumo.

Las consultas se pueden hacer en la OMIC de manera presencial, telefónica o por correo electrónico.

1.2 Denuncia:

Es poner en conocimiento de la Oficina la posible existencia de alguna irregularidad o infracción en materia de consumo para que se actúe de oficio sin ninguna pretensión concreta por parte del consumidor. La administración puede iniciar, a partir de esta comunicación, una fase de investigación y comprobación de los hechos denunciados, a través de los servicios de inspección y control.

El objetivo de las investigaciones, en este caso, es fundamentalmente proteger y defender los intereses generales y los derechos de todos los consumidores, no los de un ciudadano o conjunto de ciudadanos concretos, para evitar que se vuelvan a producir esas conductas irregulares.

Para hacer una denuncia es preciso elaborar un escrito o cumplimentar [impreso de denuncia/reclamación de la OMIC](#) haciendo figurar los siguientes datos:

SERVICIOS PRESTADOS

- Identificación personal del denunciante.
- Identificación del establecimiento reclamado.
- Hechos: descripción detallada de los motivos de la denuncia, adjuntando o presentando cuantas pruebas posea que fundamenten la denuncia.

1.3 Reclamación:

Es poner en conocimiento de la Oficina un conflicto con el establecimiento/empresa, solicitando una solución y/ o compensación.

Para hacer una reclamación es preciso elaborar un escrito o cumplimentar el [impreso de denuncia/reclamación de la OMIC](#), o del establecimiento/empresa haciendo figurar los siguientes datos:

- Identificación personal del reclamante
- Identificación del establecimiento reclamado
- Hechos: descripción detallada de los motivos de la reclamación, adjuntado cuantos documentos posea el reclamante (facturas, contratos, etc).
- Pretensión: cambio de producto, devolución del dinero, reparación del defecto, etc.

SERVICIOS PRESTADOS

Si ha cumplimentado la hoja de reclamación en un establecimiento o empresa, el consumidor debe quedarse con un ejemplar y remitirlo a la OMIC -en el plazo máximo de un mes- de forma presencial o telemática, adjuntando los documentos justificantes.

La reclamación se puede gestionar a través de:

A. Mediación:

Una vez que se recibe y estudia el impreso de reclamación en la OMIC, se remite a la empresa reclamada para que efectúe alegaciones y proponga una solución al problema planteado.

Cuando se recibe la respuesta, se remite al reclamante para que manifieste su acuerdo o desacuerdo con la misma.

En caso de desacuerdo, se solicita escrito de alegaciones, que es enviado a la empresa reclamada para que revise el asunto.

Esta segunda respuesta de la empresa se remite al reclamante junto con la solución al problema.

SERVICIOS PRESTADOS

En caso de no llegar a un acuerdo satisfactorio para el reclamante y, si se observa infracción en materia de consumo, se tramita para el inicio de expediente sancionador. Si no se observa infracción, se archiva el expediente sin más trámite.

Si el reclamante desea un resarcimiento por daños y perjuicios debe acudir a los Tribunales de Justicia.

B. Arbitraje:

El arbitraje es un procedimiento extrajudicial voluntario y requiere la aceptación expresa del reclamado, en caso de no estar adherido previamente al sistema arbitral de consumo.

Para acudir a esta vía es necesario formalizar una solicitud de arbitraje que puede presentarse ante la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid o en la OMIC, para que sea trasladada a la Junta.

Una vez recibida la solicitud se comprobará si el comerciante o empresario reclamado está adherido al Sistema Arbitral. Si lo está, comenzará el procedimiento propiamente dicho. Si no lo está, se le trasladará la solicitud para aceptarla o rechazarla.

SERVICIOS PRESTADOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

Si es rechazada por el empresario la invitación al arbitraje, se archivará la solicitud sin más trámites, dado el carácter voluntario del sistema.

Si la solicitud es admitida, se citará a las partes a una audiencia, donde podrán manifestar cuánto estimen conveniente sobre el conflicto existente.

El procedimiento finaliza con un laudo que como una sentencia judicial resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada.

Si las partes llegaran a un acuerdo por sí mismas a lo largo del procedimiento, éste será recogido en un laudo llamado conciliatorio, con el fin de que tenga también la misma eficacia que si de una sentencia judicial se tratase.

2. Información a Empresas: Cómo solicitar hojas de reclamaciones

En la Comunidad de Madrid, **tienen obligación de poseer hojas de reclamaciones** las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados que produzcan, faciliten, suministren o expidan, en régimen de derecho privado, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, comercializados directamente a los consumidores como destinatarios finales.

Sin embargo, existen **una serie de excepciones** para determinados sectores, que no tienen la obligación de disponer de las hojas de reclamaciones específicas de Consumo:

- Sectores con regulación específica de hojas de reclamaciones: sector turístico, espectáculos públicos, juegos y apuestas, sanidad, servicios sociales...
- Profesionales liberales colegiados.
- Centros de enseñanzas regladas.
- Servicios públicos, prestados directamente por la Administración.

SERVICIOS PRESTADOS

Para obtener las hojas de reclamaciones de consumo, el empresario o profesional dispone de dos opciones:

A. Solicitud de hojas de reclamaciones en papel autocopiativo con recogida presencial.

Cuando se retiran por vez primera, es requisito aportar:

- Fotocopia del alta censal (modelo 036 o 037 de Hacienda)..
- Fotocopia de la licencia o solicitud de licencia municipal de apertura o declaración responsable.

Para sucesivas entregas no es necesario aportar documentación alguna si no se ha producido cambio de titularidad o domicilio.

Las hojas se recogen en la sede de la OMIC (Plaza Mayor 1.Las Rozas) y se entregan en el momento.

Únicamente se necesita rellenar un documento (justificante de entrega) con los datos del establecimiento y de la empresa.

B. Descarga por Internet

Con la entrada en vigor de la Orden de 3 febrero de 2017, de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, los empresarios y profesionales pueden descargar directamente las hojas de reclamaciones sin necesidad de que se suministren en papel accediendo al área de Consumo de la página web de la Comunidad de Madrid. También pueden [descargar la hoja de reclamaciones en este enlace](#).

- Además, los comercios están obligados a exhibir, de forma perfectamente visible, un **cartel** en el que figure la leyenda “**Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor**”, que se entrega en la OMIC si se retiran de forma presencial. También se puede descargar desde la página web de la Comunidad de Madrid o [desde el siguiente enlace](#).

3. Gestión de los mercadillos municipales

Aquellas personas interesadas en instalar un puesto en alguno de los dos mercadillos municipales (Las Rozas y Las Matas) deben presentar su solicitud a través del Registro indicando:

- Si se trata de un alta o de una renovación
- La modalidad de venta (puesto, camión-tienda...)
- La mercancía que desea vender

Además, deberán aportar la documentación obligatoria que figura en la solicitud.

4. Noticias de Consumo

Publicación en la web municipal de noticias o información relevante que puede ser de interés para los consumidores.

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

I. Atender a los consumidores suministrando información correcta y actualizada e informando del contenido y trámites de sus consultas, reclamaciones o denuncias.	El objetivo es que al menos el 80% de los usuarios estén satisfechos con la información recibida. En el primer semestre de 2024 se han atendido 2.000 consultas.
II. Prestar una atención personalizada, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible.	El objetivo es que al menos el 80% de los usuarios estén satisfechos con el trato recibido.
III. Atender las consultas en el menor plazo de tiempo posible.	Se atiende telefónicamente y presencialmente sin cita previa, con tiempos de espera inferiores a veinte minutos, ofreciendo respuesta inmediata en la mayoría de los casos y en el plazo de dos días hábiles en los supuestos que requieran estudio. Se da respuesta a las consultas remitidas por correo electrónico en un plazo máximo de dos días hábiles.
IV. Tramitar las reclamaciones o denuncias de forma ágil y eficaz.	Las tramitaciones comienzan antes de siete días desde la presentación en registro de la reclamación o denuncia. Se completan en un tiempo máximo de seis meses.
V. Mediar en los conflictos entre los consumidores y los empresarios propiciando la resolución voluntaria de los mismos.	La cifra de resolución favorable de las reclamaciones tramitadas asciende al 70%.

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

VI. Facilitar a los empresarios y profesionales las hojas de reclamaciones y los carteles de tenencia de las mismas en el momento de su solicitud en la oficina de la OMIC.	Se entregan de forma inmediata aportando la documentación requerida.
VII. Gestionar los mercadillos municipales atendiendo las solicitudes y renovaciones de puestos.	El 100% de los puestos existentes en el 2023 renovaron su solicitud en el 2024.

DERECHOS DE LA CIUDADANIA

- Recibir una atención adecuada a sus necesidades, valorando la situación en la que se encuentren en relación con los aspectos individuales y familiares.
- Ser tratado con respeto y amabilidad.
- Disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, y, si lo requiere por escrito, sobre las consultas realizadas.
- Todos los asuntos deberán ser tratados de forma confidencial entendiéndose por ello el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Acceder a los Servicios de Consumo, sin discriminación por razón de edad, etnia, sexo, estado civil, religión, ideología, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Formular sugerencias, reclamaciones, o quejas sobre el servicio, y recibir una respuesta en el plazo establecido.

RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANIA



Ayuntamiento de
Las Rozas

- Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para la obtención y el uso y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo un uso responsable de los mismos.
- Facilitar a la Administración Pública información veraz de los datos personales, familiares, económicos y patrimoniales necesarios.
- Cumplir con el horario, normas de uso y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.
- Cumplimentar de manera legible los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.
- Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- Utilizar con responsabilidad los servicios ofertados y cuidar las instalaciones y bienes muebles de los centros en los que se les presten servicios .

MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACION

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
- Teléfono OMIC: 91 757 99 73
- Correo electrónico al departamento correspondiente: consumo@lasrozas.es
- Portal de Transparencia

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES



Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio: consumo@lasrozas.es
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico: atencionciudadana@lasrozas.es
- Teléfonos gratuitos Atención al ciudadano: 010 (si llama desde Las Rozas).
900 153 856 (si llama desde fuera de Las Rozas).

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- RD 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.
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, 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.
- Normas de aplicación en base a la temática de reclamación específica.
- Orden de 3 de febrero de 2017, por la que se aprueba el nuevo modelo de hojas de reclamaciones de consumo para empresarios y profesionales de la Comunidad de Madrid.

NORMATIVA



Ayuntamiento de
Las Rozas

- Ley 1/1997, de 8 de enero, reguladora de la Venta Ambulante de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 17/1998, de 5 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley 1/1997, de 8 de enero, reguladora de la Venta Ambulante de la Comunidad de Madrid.
- Ordenanza reguladora de la simplificación de la actuación administrativa para el impulso económico y modernización del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid.

DATOS COMPLEMENTARIOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

Concejal Delegado: María Belén González Nieto
mbgonzalez@lasrozas.es

Concejal de Comercio y Distrito Centro

OMIC

Oficina Municipal de Información al Consumidor.

Plaza Mayor nº1. Las Rozas

Teléfono: 91 757 99 73

Correo electrónico: consumo@lasrozas.es

Horario de atención al público: lunes a viernes de 10:00 a 13:00 h., sin cita previa.

Las consultas se pueden hacer de manera presencial, telefónica o por correo electrónico.



Ayuntamiento de
Las Rozas

www.lasrozas.es