

¿Qué es OMIC?

- Es la Oficina Municipal de Información al consumidor.
- Es dependiente del Ayuntamiento de Mazarrón y abarca el ámbito municipal.
- Es un servicio gratuito de información, ayuda y orientación al consumidor que, además, media en los conflictos que puedan surgir entre consumidores y empresarios, para intentar una solución amistosa.
- Se puede acudir a la OMIC para plantear cualquier consulta, en materia de consumo, o antes de efectuar una reclamación, informaremos y asesoraremos al respecto.
- Se tramitan quejas, reclamaciones y denuncias a Inspección de Consumo.
- Se informa sobre direcciones, teléfonos y principales funciones de los centros públicos o privados de interés para los consumidores y usuarios.
- Se remiten reclamaciones a entidades u organismos correspondientes.
- Cuando en una reclamación no se resuelve el conflicto, la OMIC remite el expediente al **Servicio de Arbitraje de la Dirección General de Consumo** (una vía extrajudicial gratuita mediante la que se pueden resolver las reclamaciones de consumo, con carácter **vinculante y ejecutivo**).
- El servicio se presta en el Ayuntamiento de Mazarrón todos los días de 08:00 a 15:00 en:

C/ San Antonio, esquina Ana Moreno, 1, 1ª Planta C.P 30870 MAZARRÓN

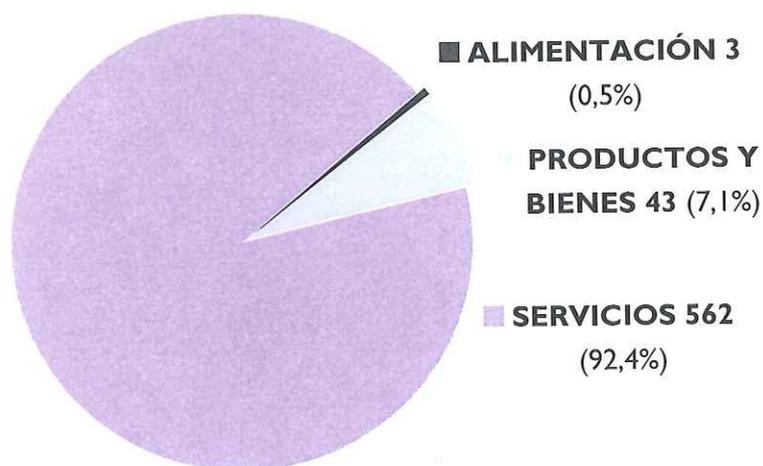
Teléfonos: 968590012/968332004 Fax: 968591265

consumo@mazarron.es

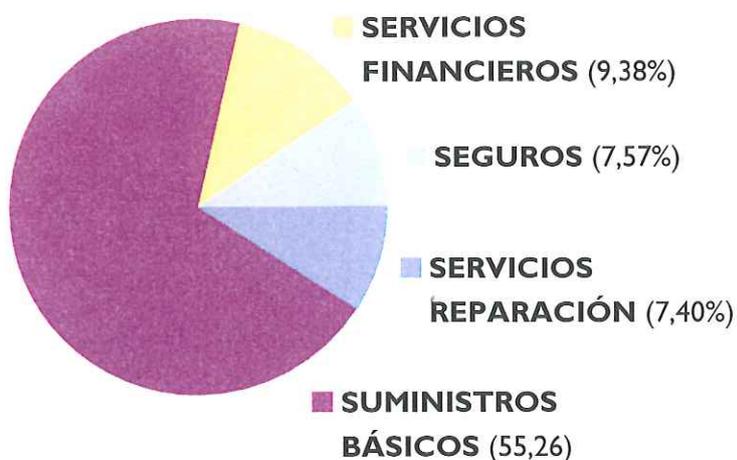
ESTADÍSTICAS:

Durante el año **2013** se han realizado en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) un total de **608 atenciones**, de las cuales **397** han sido **consultas** y **211 reclamaciones**, frente a las 857 atenciones del año 2012, lo que supone una bajada de casi el 29%.

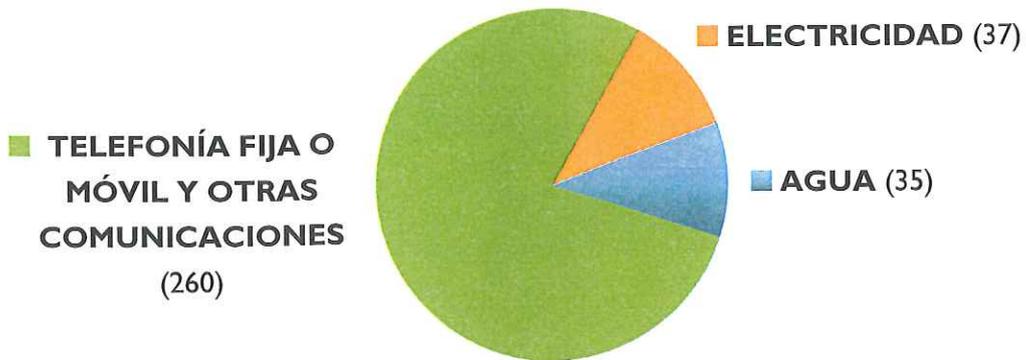
- La mayoría de las **atenciones** corresponden al sector servicios:



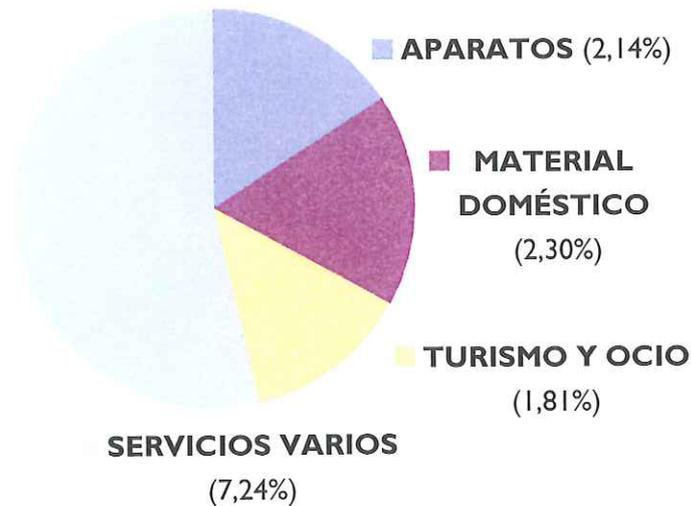
- Los **suministros básicos** alcanzan un significativo 55,26% seguido de:



- Pero sin duda alguna, destacan las atenciones sobre:



- Otros asuntos frecuentes tratados en la OMIC han sido los **servicios varios** (ecología y medio ambiente, servicios profesionales, otros y publicidad y promociones), **material doméstico** (muebles, juguetes, libros, artículos de adorno, etc...), **aparatos** (electrodomésticos, vehículos y otros) y **turismo y ocio** (hoteles, campings, alojamiento en general, restaurante, bares, cafeterías y similares, agencias de viajes, espectáculos y actividades recreativas)

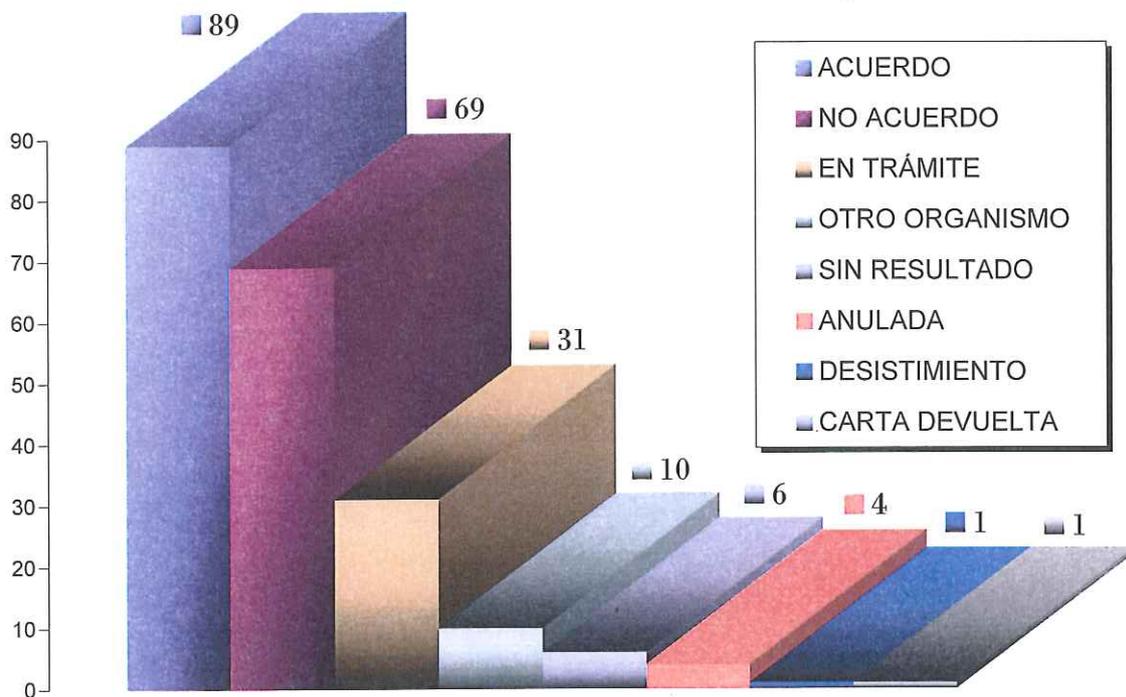


- Centrándonos en las 211 **reclamaciones** gestionadas:

- Por meses:

| MES \ | OMIC | MAZARRÓN | PUERTO |
|---------------|------|------------|-------------------|
| ENERO | | 16 | 11 |
| FEBRERO | | 16 | 12 |
| MARZO | | 11 | 6 |
| ABRIL | | 6 | 14 |
| MAYO | | 21 | 5 |
| JUNIO | | 9 | 7 |
| JULIO | | 13 | 5 |
| AGOSTO | | ----- | ----- |
| SEPTIEMBRE | | 7 | ----- |
| OCTUBRE | | 8 | ----- |
| NOVIEMBRE | | 23 | ----- |
| DICIEMBRE | | 11 | ----- |
| TOTAL: | | 141 | 70 |
| | | | TOTAL: 211 |

-Por reclamación:



- Un **42,18%** han obtenido un **acuerdo positivo** para el consumidor y usuario en el proceso de mediación, lo que realmente resulta muy satisfactorio para el consumidor en estos tiempos de crisis.
- El **32,70%** de los expedientes no han alcanzado un **acuerdo** entre las partes, no pudiendo la OMIC obligar a satisfacer la pretensión del reclamante, ya que nuestra labor es mediadora, por eso consideramos muy importante los resultados positivos obtenidos.
- El **4,26%** de los expedientes han sido remitidos al **Servicio de Arbitraje de la Dirección General de Consumo**.
- Al resto de registros tramitados se les ha dado traslado a otros Organismos por motivos de territorialidad o de materia.

También se han tratado **quejas** para dejar constancia de ellas, mientras que otras **reclamaciones** han sido **inadmitidas**, por parte de esta Oficina, al ser interpuestas por personas, físicas o jurídicas, que actúan en un ámbito empresarial o profesional, ya sean públicas o privadas, no considerándose éstas **consumidores y usuarios finales** que son para quienes están destinadas las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, de acuerdo con el Artículo 3 del 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 (BOE 30-11) y el Artículo 2 de la Ley 4/1996 del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia (BORM 25-6).