

OMIC

oficina móvil de
información al consumidor
oficina móvel de
informação ao consumidor



DIPUTACION de LEÓN

OMIC

oficina móvil de
información al consumidor
oficina móvel de
informação ao consumidor



DIPUTACION de LEÓN



OMIC

Oficina Móvil de
Información al Consumidor

colabora:



**Junta de
Castilla y León**

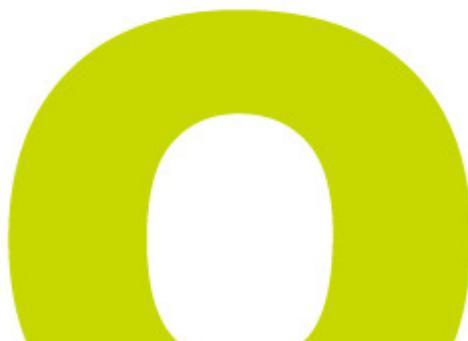
Consejería de Sanidad
Dirección General de Salud Pública y Consumo

OMIC
Oficina Móvil de Información al Consumidor
Diputación de León

Somos consumidores cuando compramos un producto o contratamos un servicio para uso personal o familiar, siempre que quien nos lo venda o suministre sea empresario o profesional.

Los **consumidores** gozan de una protección especial respecto a su **salud, seguridad, intereses económicos e información**, y para garantizarla existen las Oficinas de Información al Consumidor (**OMIC**), donde el Consumidor puede acudir para ser asesorado en temas de consumo o tramitar una reclamación motivada por la existencia de un conflicto derivado de una compra o contratación de servicio.

Contenido elaborado por la Oficina Móvil de Información al Consumidor de la Diputación de León.



¿Dónde está la OMIC?

En **LEÓN**, Plaza de Regla s/n
de **lunes a viernes**, de 10,00 a 13,00 h
Tfno. **987 292 245 – 987 292 204**
e-mail: **diconsumoleon@argored.com**

En **LA BAÑEZA**, en el Edificio de Servicios Múltiples, c/ Doctor Palanca
los **martes**, de 10,00 a 13,00 h.

En **PONFERRADA**, Edificio Diputación, c/ Río Urdiales, 21
los **miércoles**, de 10,00 a 13,00 h
Tfno. **987 427 777**
e-mail: **diconsumoponfe@argored.com**

En **BEMBIBRE**, en el Ayuntamiento
los **jueves**, de 10,00 a 13,00 h

Además, y **previa petición telefónica de cita**, la OMIC acude a los siguientes puntos:

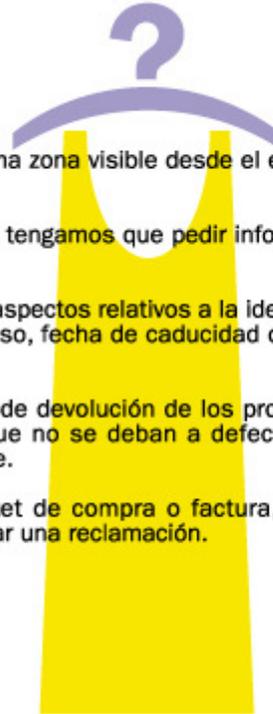
CACABELOS, FABERO y TORENO
Solicitar cita en los Tfnos. **987 427 777 / 987 292 245**

CISTIerna, LA ROBLA, VALENCIA DE DON JUAN y VILLAQUILAMBRE
Solicitar cita en los Tfnos. **987 292 245 / 987 292 204**



¿Qué debemos saber cuando vamos de compras?

- El horario de apertura y cierre estará expuesto en una zona visible desde el exterior del establecimiento.
- Los precios deben estar siempre indicados, sin que tengamos que pedir información al respecto al vendedor.
- El producto deberá indicar en su etiqueta todos los aspectos relativos a la identificación del fabricante, composición, modo de uso y, en su caso, fecha de caducidad o consumo preferente.
- Es importante informarse bien de las condiciones de devolución de los productos. El comerciante no está obligado a aceptar cambios que no se deban a defectos en los productos, salvo que en su publicidad así lo contemple.
- El vendedor debe entregar al consumidor un ticket de compra o factura, que será imprescindible presentar en caso de tener que formular una reclamación.



SERVICIOS



Cuando encargamos la reparación de un electrodoméstico o de un automóvil, la realización de obras en nuestro domicilio, o llevamos una prenda a limpiar a la tintorería, por poner algunos ejemplos, estamos contratando un servicio. La información y condiciones en que se desarrollará ese servicio se recogen en una serie de documentos que debemos exigir:

El presupuesto

Antes de contratar cualquier servicio, el prestador tiene que facilitarnos un presupuesto **por escrito**, en el que se especificarán todos los conceptos que van a cobrarnos, y su importe. Sólo si firmamos la aceptación de este presupuesto podrá llevarse a cabo el trabajo.

El resguardo de depósito

Al entregar un producto para su reparación, deben darnos un resguardo que identifique el bien entregado. Si tenemos un presupuesto de reparación, este puede hacer las veces de resguardo de depósito.

La factura

Finalizado el trabajo, deberán entregarnos una factura con todos los conceptos debidamente detallados, incluido el IVA, indicando la forma de pago, el plazo de garantía del servicio prestado y la fecha de caducidad de las piezas incorporadas, si la tuvieran. También constará la fecha y la firma del prestador del servicio.

GARANTÍA

En los productos de naturaleza duradera, deben entregarnos un documento de garantía, debidamente sellado y con indicación de la fecha de compra, en el que constará el periodo de garantía y las condiciones de la misma. El plazo de garantía nunca será inferior a **dos años**. En caso de falta de conformidad del producto, podemos optar por la reparación del mismo, o por su sustitución. Si esto no es posible, podemos pedir la resolución del contrato y la devolución del importe pagado, o una rebaja en el precio.

El consumidor debe reclamar al vendedor en el plazo de dos meses desde que conozca la deficiencia del producto, teniendo en cuenta que si ésta se manifiesta durante los seis primeros meses desde la entrega del bien, se presume que ya existía en el momento de la compra, pero si se manifiesta posteriormente, deberemos demostrar que ya existía en el momento de la entrega.

En bienes de segunda mano, la garantía puede reducirse, pero nunca será menor de **un año**.

Por lo que se refiere a la prestación de servicios, la garantía nunca será inferior a **tres meses**.

Cuando el fabricante o prestador de servicio ofrece un periodo de garantía superior al mínimo obligatorio, puede establecer para este plazo adicional las condiciones que considere oportunas, lo que supone que ciertos gastos que en la garantía obligatoria están cubiertos pueden, en este plazo adicional, correr por cuenta del comprador o usuario. Es conveniente por ello leer cuidadosamente las condiciones que figuran en el documento de garantía.

El fabricante del producto debe contar con un servicio técnico adecuado y suministro de piezas de repuesto durante al menos cinco años, contados desde que el producto dejó de fabricarse.

• Las **REBAJAS** sólo afectarán al precio de los productos, no a su calidad, debiendo haberse ofertado con anterioridad como mínimo un mes a precio normal en ese establecimiento. No podrán rebajarse productos defectuosos o de otras temporadas.

• Los **SALDOS** se refieren a aquellos productos con disminución de su valor por ser de temporadas pasadas o estar deteriorados, en cuyo caso este extremo deberá constar de forma clara.

¿Cómo reclamar?

Ante cualquier problema, debemos intentar solucionarlo directamente con el establecimiento o profesional. Si el acuerdo no es posible, solicitaremos las **Hojas de reclamaciones**, que entregaremos en la OMIC más cercana.

En la provincia de León, los ciudadanos de todos los Ayuntamientos que no disponen de OMIC pueden dirigirse a las oficinas de la **OMIC de la Diputación Provincial** en cualquiera de sus sedes, personalmente o a través de teléfono o correo electrónico.

