

## OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)

La OMIC es la oficina que gestiona y tramita las consultas, reclamaciones, quejas y denuncias en materia de consumo de los ciudadanos que residen en el municipio de Guadalajara.

Esta Oficina desarrolla las siguientes funciones:

- Presta la atención, ayuda y orientación en materia de consumo, respecto a bienes y servicios.
- Recepciona, tramita y resuelve consultas, reclamaciones y denuncias.
- Asesora y orienta sobre los Organismos competentes para la resolución en aquellas materias específicas, que excedan del ámbito de actuación de la OMIC.
- Realiza la remisión de reclamaciones y denuncias a otros Organismos o Entidades competentes, cuando se trate de actuaciones que excedan del ámbito de competencia municipal.
- Media en los conflictos entre consumidores y empresas y, en su caso, tramita las correspondientes solicitudes de arbitraje.

La OMIC desarrolla sus funciones cuando:

- Lo consumidores residen en el municipio de Guadalajara.
- Se trata de conflictos entre consumidor y empresa.
- El reclamante, es un consumidor, nunca un empresario.
- No puede atender controversias entre particulares

**NOTA:** Es muy importante aportar toda la documentación de la que se disponga : contratos, facturas, justificantes de pago, presupuestos, resguardo de depósito, publicidad

...