

¿QUÉ ES CONSUMO?

Explicación de la relación de Consumo, OMIC y normativa.



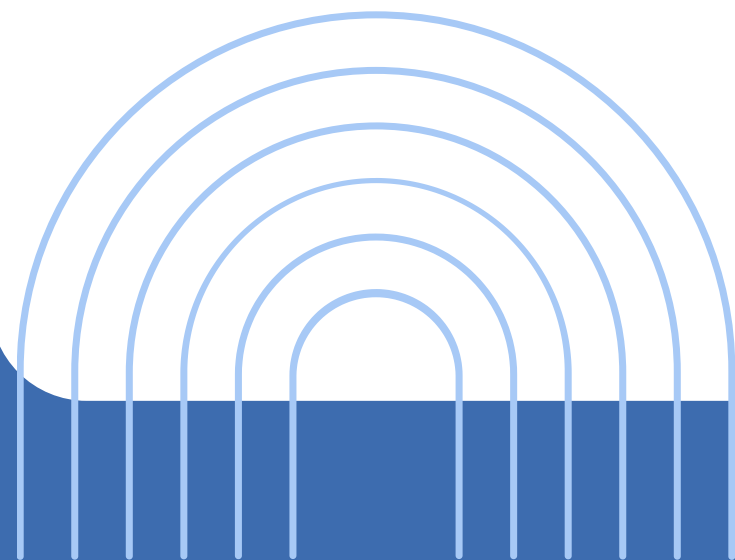
**Ayuntamiento
de Salamanca**



**Oficina Municipal de
de Información a
Personas Consumidoras**
Ayuntamiento de Salamanca



**Escuela
de Consumo**
Ayuntamiento de Salamanca



¿QUIENES SOMOS LA OMIC?

La Oficina Municipal de Información al Consumidor es un servicio gratuito dependiente del ayuntamiento de Salamanca para atender a las personas consumidoras y usuarias.

- Informar
- Reclamar
- Educar



01.

¿Por qué hablar
de consumo?





- La mayoría de personas solo reclama cuando el problema es grave.
- La mayoría de abusos no se denuncian.

Si no se reclama, la práctica se repite.

CONSUMO ES RELACIÓN, NO SOLO GASTO



Consumimos todos los días:

- Luz, agua, alquiler, banco, móvil, transporte, seguros, sanidad privada.
- El consumo crea una relación desigual entre empresa y persona.

02.

**¿QUIÉN ES
CONSUMIDOR/A?**





Cualquier persona que usa un bien o servicio.

No importa:

- Edad
- Nivel económico
- Estudios

Si hay contrato, recibo o servicio → hay derechos.

ANTES



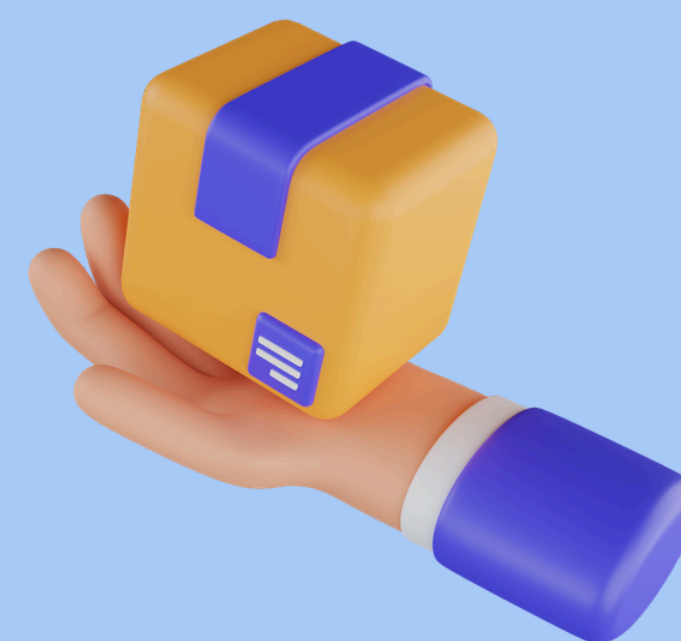
DURANTE



PAGO



DESPUÉS



Ser consumidor no es solo comprar. Hay cuatro momentos críticos.

03.

**DERECHOS QUE
MUCHAS PERSONAS
NO SABEN QUE
TIENEN**



Derechos básicos:

- A entender lo que firmas
- A no ser engañado
- A que te atiendan
- A que reparen el daño
- A reclamar sin coste



04.

MARCO LEGAL QUE TE PROTEGE



Ley 7/2015, de Castilla y León

- Protege a las personas consumidoras
- Obliga a las empresas a:
 - Informar de forma clara
 - No usar cláusulas abusivas
 - Tener hojas de reclamaciones
 - No necesitas saber la ley → la OMIC la traduce por ti



05.

LA OMIC



Oficina Municipal
de Información
al Consumidor

Ayuntamiento de Salamanca

¿QUIENES SOMOS LA OMIC?

La Oficina Municipal de Información al Consumidor es un servicio gratuito dependiente del ayuntamiento de Salamanca para atender a las personas consumidoras y usuarias.



¿QUÉ HACE LA OMIC?

- Informa de derechos
- Revisa contratos y facturas
- Tramita reclamaciones
- Media con empresas
- Deriva a arbitraje si procede



¿QUÉ NO HACE LA OMIC?

- No juzga
- No impone sanciones
- No garantiza resultados

Prometemos camino, no resultados.



06.

**CUANDO ALGO
VA MAL:
¿QUÉ HACER?**





1. Hablar con la empresa

2. Hoja de reclamaciones

3. OMIC (mediación)

4. Junta Arbitral de Consumo

5. Vía judicial (último recurso)



07.

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO



Junta Arbitral
de Consumo

Ayuntamiento de Salamanca

¿Qué es?

- Sistema gratuito y voluntario
- Alternativa al juicio
- Decisión vinculante
- Más rápida que la vía judicial
- Solo funciona si la empresa y el consumidor acepta el arbitraje.



08.

EJEMPLOS PRÁCTICOS: ¿QUÉ HAGO SI...?



EMPRESA

SERVICIO

Bancos/ Sistemas financieros

1. Servicio de atención al cliente o el defensor del cliente.
2. Reclamaciones del Banco de España

Seguros

1. Servicio de atención al cliente o el defensor del cliente.
2. Dirección general de seguros y fondos de pensiones.

Servicios sanitarios privados

OMIC o Gerencia territorial de salud

Compras online / Ciberseguridad

OMIC (Si es consumo) o Policía (Si hay delito)

En todos los casos la OMIC ayuda, orienta y deriva.

09.

ESCUELA DE CONSUMO - AYTO. SALAMANCA



Escuela
de Consumo

Ayuntamiento de Salamanca

¿Que es la escuela de consumo?

¿Qué es?

- Talleres / Charlas
- Eventos en días importantes para los consumidores
- Redes sociales
- Educación en derechos

Objetivo:

- Que los derechos se conozcan antes del problema.

ESCUELA DE CONSUMO ONLINE DEL AYTO DE SALAMANCA



Nombre de usuario o correo electrónico

Contraseña

Acceder

¿Olvidó su contraseña?

Registrarse como usuario

¿No tienes cuenta? Rellena este formulario para conseguir tu usuario/a y claves.

Crear nueva cuenta

Español - Internacional (es) ▾

Aviso de Cookies

Mis cursos

Vista general de curso

Todos ▾

Buscar

Ordenar por nombre del curso ▾

Tarjeta ▾



1. ÁREA DOCENTE
Profesorado



2. ÁREA DIVULGATIVA
Público



3. ÁREA FORMATIVA
Estudiantes



SUGERENCIAS
Público





¡MUCHAS GRACIAS!

“Conocer tus derechos y los recursos cambia las reglas”



omic@aytosalamanca.es



@omic_salamanca



Oficina Municipal de
de Información a
Personas Consumidoras

Ayuntamiento de Salamanca



Escuela
de Consumo

Ayuntamiento de Salamanca

