

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AO CONSUMIDOR

Rua Arcediagos Nº 3- 1º

Ourense (á beira da Praza Maior)

Telf. 988 388 129



A **OMIC** é un servizo público e gratuito dependente do Concello de Ourense. Dende 1990 informa, asesora, educa e tramita reclamacións e denuncias sobre a compra e a contratación de produtos e servizos (telefonía, vivenda, comunidades, banca, seguros, recibos, compras, garantías, reparacións, viaxes, etc.). Débese reclamar sempre que nos sintamos vítimas dun abuso que afecte a nosa economía, saúde e seguridade. Existen diferentes modos facelo, ben solicitando nos establecementos as follas de reclamación ou acudindo á OMIC na Rúa Arcediagos nº3, entrechán, **988-38-81-29**

O noso correo electrónico é **omic@ourense.es**

mercando en establecementos que estén adheridos ó **Sistema Arbitral de Consumo**. É un procedemento extraxudicial voluntario, rápido e gratuito para resarcir ós consumidores polos danos causados, sen necesidade de acudir á vía xudicial. A resolución ten o mesmo valor que unha sentenza, pero no caso de perder o laudo non se pode facer uso da vía xudicial, xa que ámbalas dúas son incompatibles. Os establecementos adheridos exhiben este distintivo que supón unha garantía de confianza para o consumidor.

A maneira de asegurar as compras é



ESTABLECIMENTO ADHERIDO



ARBITRAXE DE CONSUMO

Telefonía e Internet

Antes de contratar (sobre todo se o fai por teléfono) consulte previamente na páxina web da operadora as ofertas e condicións (e garde unha copia) para comprobar se estas se axustan ó que lle están ofrecendo. Esixa unha copia do contrato e no caso de que decida anulalo dispón de 7 días.



Se a compañía non lle avisa cun mes de antelación dos cambios de tarifas ou condicións do contrato pode darse de baixa sen custe algún. Para facelo o máis seguro é por correo certificado ou burofax.

No caso de que non se cumprise a vixencia do contrato e isto se reflicta no mesmo, poden cobrarlle unha penalización que será proporcional o tempo que reste ata a finalización.

Para evitar problemas coa facturación por servizos de custe elevado recomendamos solicitar por escrito a desconexión dos números de tarificación adicional.

No caso de roubo do terminal comuníqueo de inmediato a operadora e remítalles unha copia da denuncia policial por correo, para demostrar os feitos.

Reclame primeiro á compañía por teléfono ou por escrito (no prazo un mes dende a incidencia) e se non recibe resposta favorable nun mes, pode acudir a OMIC, a Xunta Arbitral de Consumo ou a Secretaría de Estado de Telecomunicacións (www.usuariostelego.es).

No caso de que fagan un uso inapropiado dos seus datos ou o inclúan sen motivo nun ficheiro de morosos reclame ante a Axencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

Para solicitar redución na factura do teléfono informése sobre os requisitos do Bono Social.



Concello de **OURENSE**

Saúde

Reparacións

Antes de contratar e para evitar abusos, pida un orzamento por escrito no que consten as reparacións, custes, impostos e garantía das reparacións. Teña conta co que asina, xa que ás veces sen sabelo renuncia ó orzamento ou a aceptación do mesmo, descoñecendo as cantidades que lle van cobrar. Isto ocorre ás veces coas revisións á domicilio do gas, nas que lle entregan ó orzamento ó final xunto coa factura e cóbranlle cantidades abusivas, porque ou ben asinou sen sabelo a conformidade co orzamento ou ben a renuncia ó mesmo.

Se rexeita un orzamento poden cobrar pola confección do mesmo sempre que lle informen do custe. Existen tempos de facturación de man de obra con independencia de tempo que empreguen na reparación. No caso de electrodomésticos de liña branca (lavadoras ou neveiras) poden cobrar ata media hora de man de obra e na liña marrón (Televisores por exemplo) ata 1 hora.

Para calquera modificación no orzamento deben pedirlle autorización e se lle colocan pezas usadas que non debe aceptar. Si precisan desprazarse varias veces ó domicilio só poden cobrar o importe dun desprazamento.

A garantía das reparacións no caso dos vehículos é de 3 meses ou 2.000 km e inclúe todo (pezas e man de obra). No caso de produtos novos a garantía é de 2 anos e nos usados é de 1.



Banca e Seguros

Antes de contratar un produto bancario ou un seguro compare as condicións en varias entidades.

Fíxese no TAE dos préstamos e créditos ó consumo, xa que é a cantidade total que realmente vai a pagar cada ano e que pode ser ás veces superior ó 24% (xa que ademais dos xuros inclúe ás comisións e gastos).

Analice as exclusións e as franquias dos seguros (cantidade que non cubre o seguro).

Se non comprende os contidos asesorese antes de asinar calquera documento.

Os prezos poden establecerse libremente, pero teñen que telos ó dispor do público, ademais non poden cobralle por servicios ou produtos non solicitados.

As comisións poden modificarse si hai constancia de que se lle comunicou ó consumidor.

No caso de que sexa vítima dun roubo ou uso indebido das tarxetas comuníquello de inmediato a entidade. Na comisaría máis próxima denuncie os feitos e remita ó banco unha copia da denuncia.

Para reclamar fágao sempre por escrito ante o defensor do cliente do banco ou ante o defensor do asegurado, e se no prazo de 2 meses non lle contestan deberá presentar outra reclamación ante o Banco de España (www.bde.es) ou ante a Dirección xeral de seguros (www.dgsfp.meh.es). No caso das Caixas de Aforro a reclamación pode remitirse dende a Concellería de Facenda ó Valedor do Cliente das Caixas de Aforro.



Comercio

Todos os establecementos teñen a obriga de indicar os prezos sen inducir a erro e os medios de pagamento e indicando en lugar visible se admiten ou non a devolución dos produtos.

Só poderá esixir a devolución do diñeiro se o produto está en garantía e non é posible reparalo ou cambialo, a menos que publiciten a devolución dos cartos.

Os vales non poden ter data de caducidade.

Conserve os folletos e catálogos publicitarios para esixir o anunciado.

Compras a distancia ou fora do establecemento comercial pódese anular no prazo de 7 días

A calidade e garantía dos produtos nas rebaixas ten que ser a mesma.

Os bens de natureza duradeira teñen unha garantía de 2 anos e a subministración de pezas de reposto será durante un mínimo de 5 anos.

Saúde e Seguridade

Sexa crítico e teña conta cos denominados produtos e servizos milagre (cremas, infusións, máquinas, colchóns, pulseiras, plantillas, alimentos, tarot...) que prometen falsos beneficios estéticos e saudables. Consulte co seu médico ou co especialista antes de mercar xa que ademais de ser vítima dun engano ou estafa pode pór en risco a súa saúde.

As redes de alerta SIRI e RAPEX informan sobre produtos perigosos que se retiran do mercado na CEE. Estas redes poden consultarse dende as webs do Instituto Nacional de Consumo (www.consumo-inc.gob.es) e do Instituto Galego de Consumo (www.igc.xunta.es).



Concello de **OURENSE**

Saúde