

Carta de Servicios 2026

# Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

1 OMIC Central 21 OMIC de Distrito	14.909 Reclamaciones tramitadas	14.928 Consultas atendidas	87,76% Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la información y orientación recibidas	93,51% Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el trato recibido	55,70% Porcentaje de mediaciones positivas de la OMIC
---------------------------------------	---------------------------------	----------------------------	--	---	--

Datos 2025

## Qué SERVICIOS te ofrecemos



### > Información y orientación

- Suministrar información general en materia de consumo, respecto a bienes, servicios y suministros.
- Asesorar y orientar sobre los organismos competentes para la resolución del conflicto, en aquellas materias específicas de consumo que excedan el ámbito de actuación de la OMIC.
- Facilitar a las personas interesadas información particular sobre el estado de tramitación de los expedientes, de sus reclamaciones y denuncias.

> Tramitación de reclamaciones y denuncias: ▪ Recibir las reclamaciones y denuncias una vez registradas ▪ Prestar a la persona consumidora una atención personalizada ▪ Tramitar y gestionar las reclamaciones y denuncias ▪ Mediar en los conflictos entre las personas consumidoras y el empresariado, y, en caso de resultado negativo: informar sobre la posibilidad de acudir a la Junta Arbitral de Consumo, o bien a la vía judicial para la resolución del conflicto ▪ Valorar la existencia de presuntas infracciones en materia de consumo ▪ Comunicar el resultado de la tramitación de su reclamación a la persona consumidora.

> Apoyo en las acciones formativas y educativas de las personas consumidoras: ▪ Distribuir publicaciones, folletos y revistas de elaboración propia y de otras Organizaciones relacionadas con el consumo ▪ Actualizar los contenidos de la página Web dedicados a la información a la persona consumidora ▪ Recepcionar solicitudes de formación a las personas consumidoras para ser consideradas en el programa de formación del Instituto Municipal de Consumo.

> Gestión e información de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Atendemos a las personas consumidoras con personal debidamente cualificado en materia de consumo. Suministramos información y orientación correctas y actualizadas, informamos del contenido y trámites de sus consultas, reclamaciones o denuncias. El objetivo es que las personas usuarias estén satisfechas con la información recibida y con la valoración de la preparación del personal.
2. Prestamos una atención personalizada e individualizada, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible. El objetivo es que las personas usuarias estén satisfechas con el trato recibido y la claridad de la información facilitada.
3. Damos cita previa a las personas consumidoras en un plazo de 10 días y no en más de 20 días, salvo que por petición expresa se solicite una fecha posterior.
4. Atendemos las consultas recibidas a través de correo electrónico formuladas por las personas consumidoras en un plazo de 5 días naturales y no en más de 10 días naturales.
5. Completamos la tramitación de las reclamaciones en un plazo de 2 meses, contando desde el inicio de la gestión del expediente hasta que se envía a la persona consumidora la oportuna comunicación, y no en más de 6 meses, salvo por causas ajenas a la OMIC.
6. Mediamos en los conflictos entre las personas consumidoras y el empresariado, propiciando la resolución voluntaria de los mismos. Al resto de las personas consumidoras se les informa sobre las vías alternativas posibles para su resolución.
7. Mantenemos actualizados los contenidos de la Web municipal relativos a la Oficina Municipal de Información al Consumidor.
8. Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

---

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

---

### Dónde puedes

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) – Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) – Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) – Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) – Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) – Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) – Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es)

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#)



 Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)