

## CHE COSA FA L'OMIC CON IL RECLAMO O LA DENUNCIA?

Ricevuta la lettera del consumatore presso l'OMIC, se ne analizzerà il contenuto e se la documentazione fornita è completa o è necessario richiedere informazioni supplementari per determinare il seguito più opportuno in ogni caso.

Nel caso delle **denunce**, queste saranno trasferite presso i servizi comunali di ispezione del consumo per indagare sui fatti denunciati e, nel caso in cui si dimostrasse che sia stata violata la normativa di tutela dei cittadini consumatori, sarà sanzionata la parte imprenditoriale colpevole.

Se si tratta di un **reclamo**, l'OMIC avvierà una mediazione. È una procedura extragiudiziale di risoluzione dei conflitti, alla quale le parti si sottopongono volontariamente.

L'OMIC, nel suo compito di mediazione, metterà in conoscenza della parte reclamata i fatti esposti dal cittadino consumatore e la relativa pretesa, dandogli un termine per proporre una soluzione, informando la parte consumatrice del risultato di tale procedura.

Nel caso in cui la parte imprenditoriale non risponda alla mediazione, non proponga una soluzione o la proposta non soddisfi la pretesa del cittadino consumatore, verranno indicate le vie alternative per portare oltre il reclamo.

Se il reclamo o la denuncia viene formulata contro persone imprenditrici, commercianti o professionisti con sede al di fuori del Comune di Madrid o viene riferita a settori che hanno una normativa settoriale speciale, l'OMIC si incaricherà di trasferire il verbale scritto all'Amministrazione competente affinché conosca e risolva il caso.

E nel caso in cui la parte reclamata sia domiciliata in qualche paese dell'Unione Europea, l'OMIC trasferirà il relativo fascicolo al Centro Europeo del Consumatore, il quale effettuerà la mediazione relativa al consumo.

## RICORDARE

- come cittadini consumatori avete i vostri diritti ed obblighi, informatevi prima di acquistare un prodotto o di fare un contratto utenza di un servizio.
- il Comune di Madrid mette a vostra disposizione l'Ufficio Informazione e Assistenza ai Consumatori presso:
  - OMIC Centrale**  
(C/ Príncipe de Vergara, 140, 28002 Madrid).
  - OMIC di Distretto**, presso i 21 distretti della città di Madrid (è possibile consultare l'ubicazione di diversi uffici sul seguente sito: [www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)).
- qualora sorgesse un conflitto in un locale commerciale, anche se si dispone di altre vie per poter formalizzare una denuncia, si consiglia di richiedere sul posto un modulo di reclamo.
- si raccomanda un consumo responsabile, informato e sostenibile.

## PER ULTERIORI INFORMAZIONI PIÙ COMPLETE:

010Líneamadrid

91 529 82 10 se chiama  
da fuori Madrid

madrid.es

[www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)



Leggi i nostri impegni nella  
Carta dei Servizi dell'OMIC:  
[www.madrid.es/omic](http://www.madrid.es/omic)



Depósito legal M-28965-2017 | Edición actualizada a noviembre de 2017.



# Come presentare un reclamo in materia di consumo

OMIC COMUNE DI MADRID



MADRID

## COME PRESENTARE UN RECLAMO IN MATERIA DI CONSUMO

Quando acquistiamo un prodotto o facciamo un contratto utenza di un servizio possono sorgere problemi e i nostri diritti come cittadini consumatori possono essere violati. Esiste un'ampia regolamentazione che attribuisce ai cittadini consumatori una protezione speciale rispetto all'attività imprenditoriale.

Il Comune di Madrid può aiutare a risolvere i vostri dubbi e i conflitti attraverso l'Ufficio Informazione e Assistenza ai Consumatori, dove si può:

- ▶ ottenere informazioni e consulenze personalizzate sui diritti e gli obblighi che la legge vi riconosce.
- ▶ esercitare il diritto di reclamo attraverso la mediazione in materia di consumo o accedere al sistema arbitrale del consumo.
- ▶ denunciare i fatti affinché l'amministrazione possa indagare.

## QUAL È LA DIFFERENZA TRA PRESENTARE UN RECLAMO, DENUNCIARE, RICHIEDERE UN ARBITRATO O INFORMAZIONI?

**Richiedere informazioni.** A fronte dell'inconsapevolezza o il dubbio sulla normativa del Consumo, i cittadini consumatori possono formulare una consultazione all'OMIC (Ufficio Comunale Informazione e Assistenza ai Consumatori), il quale vi informerà e vi fornirà la consulenza sui vostri diritti e obblighi in materia di consumo.

**Presentare un reclamo.** A fronte di un problema di Consumo, i cittadini consumatori possono richiedere l'intermediazione dell'OMIC (Ufficio Comunale di Informazioni per il Consumatore), presentando un reclamo. L'OMIC tratterà con la parte reclamata per cercare di risolvere il conflitto sollevato. In caso di non essere accolta favorevolmente la vostra pretesa, l'OMIC informerà sulle vie alternative con le quali il cittadino consumatore può portare avanti il suo reclamo in particolare sul:

**Sistema Arbitrale del Consumo.** È una procedura extragiudiziale di risoluzione dei conflitti, volontaria per entrambe le parti, ma la cui risoluzione ha lo stesso valore di una sentenza giudiziaria definitiva. Qualora si accetti questa procedura, non si potranno sollevare gli stessi fatti in via giudiziaria.

**Denunciare.** Quando il cittadino consumatore mette a conoscenza dell'OMIC alcuni fatti che, presumibilmente, possono violare i diritti dei cittadini consumatori e affinché si correggano questi tipi di azioni attraverso l'indagine e, se del caso, porre una sanzione al settore imprenditoriale trasgressore.

## CHI PUÒ PRESENTARE UN RECLAMO O DENUNCIARE ALL'OMIC?

Possono rivolgersi all'OMIC i cittadini consumatori, vale a dire, le persone fisiche o giuridiche che agiscono in un campo estraneo a in un'attività professionale in conflitti inseriti nei confronti di un'azienda fornitrice di beni o di servizi.

## CONTRO CHI È POSSIBILE PRESENTARE UN RECLAMO O DENUNCIARE?

I reclami o le denunce relativi al consumo comprendono qualsiasi attività commerciale o imprenditoriale rivolta ai cittadini consumatori: acquisto di beni e prodotti, forniture e contratti utenza di servizi.

## COME RICHIEDERE INFORMAZIONI?

Il cittadino consumatore può richiedere informazioni sui propri diritti, per iscritto o di persona, prioritariamente attraverso il sistema di prezzo appuntamento, accessibile attraverso il sito web ([www.madrid.es/citaprevia](http://www.madrid.es/citaprevia)) o tramite lo 010 linea Madrid. Si possono anche chiedere informazioni attraverso gli indirizzi di posta elettronica dei diversi uffici indicati nel sito web aziendale ([www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)), o per via telematica attraverso la sede elettronica del Comune di Madrid (<https://sede.madrid.es>).

Inoltre, il Comune di Madrid, in collaborazione con le associazioni dei consumatori offre un servizio di consulenza alla cittadinanza nella gestione dell'economia domestica, dove riceverà orientamento per migliorare la propria cultura finanziaria e di gestione della propria economia domestica, al fine di ottenere un consumo responsabile e sostenibile.

## COME ESERCITARE IL DIRITTO DI RECLAMO, DENUNCIARE O RICHIEDERE UN ARBITRATO DI CONSUMO?

Quando sorge un conflitto in un locale o in relazione ad un accordo contrattuale, il cittadino consumatore ha il diritto di richiedere all'imprenditore o al professionista un **modulo di reclamo**, che potrà compilare, indicando i fatti e la pretesa richiesta. Spetta al cittadino consumatore presentare tale modulo di reclamo presso i servizi comunali a tutela del consumo.

In caso di rifiuto della parte imprenditoriale nella consegna del modulo di reclamo, bisogna richiedere la presenza della polizia municipale per attestare la mancata consegna.

In questi casi o qualora non si voglia richiedere il modulo di reclamo al locale in questione, per formulare il reclamo è possibile ricorrere ai **modelli standard** che l'OMIC mette a vostra disposizione attraverso il sito web ([www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)) e il portale per le gestioni e le pratiche del Comune di Madrid (<https://sede.madrid.es>) o anche presso gli uffici dove si può inviare una lettera che contenga almeno i seguenti dati:

- ▶ identificazione della parte reclamante e della parte reclamata.
- ▶ verbale dei fatti.
- ▶ pretesa.

Compilato il modulo di reclamo, il consumatore trasmetterà all'OMIC il modulo unitamente alla documentazione relativa al caso (fattura, pubblicità, contratto od altro).

Se il consumatore sceglie di rivolgersi direttamente al **sistema arbitrale del consumo**, una procedura extragiudiziale, volontaria e gratuita di risoluzione dei conflitti la cui risoluzione (lodo arbitrale) è vincolante per le parti, deve compilare e firmare il modello standard di richiesta di arbitrato, affinché si possa avviare tale procedura, dal momento in cui ciò implica la rinuncia alla tutela dei tribunali ordinari di giustizia per tal caso. Esiste un modello ufficiale di richiesta di arbitrato che può essere preso dal sito web, come anche i moduli di reclamo.

## QUALI SONO LE VIE DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO O DENUNCIA?

Il reclamo o la denuncia relativa al consumo può essere presentata:

- ▶ in qualunque ufficio denunce del Comune di Madrid.
- ▶ in qualunque ufficio denunce di altre Pubbliche Amministrazioni.
- ▶ tramite posta ordinaria.
- ▶ per via telematica attraverso il portale per le gestioni e le pratiche del Comune di Madrid (<https://sede.madrid.es>).
- ▶ tramite posta elettronica ai diversi uffici, indicati sul sito web aziendale ([www.madrid.es/consumo](http://www.madrid.es/consumo)).