



OFICINA COMARCAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Teléfono: 978 75 6795 Ext. 4

consumo@ccuencasmineras.es

- ¿Qué es la OCIC?

La Oficina Comarcal de Información al Consumidor, es un servicio de carácter público y gratuito, para todos los habitantes de los municipios que forman la Comarca Cuencas Mineras.

- ¿Dónde estamos?

Con sede en el edificio situado en la C/ Constitución, s/n (frente a la plaza de toros), en el municipio de Utrillas.

Dirección:

C/ Constitución, sn-1ª planta
(frente a plaza de toros)
44760- Utrillas (Teruel).

Tfno:

978-756795 Ext. 4

Horario:

De Lunes a Viernes de 9 h a 13h

Email:

consumo@ccuencasmineras.es



<https://www.ccuencasmineras.es/administracion/mapa/>

- ¿Cuáles son sus funciones?

La OCIC actuará como mediadora entre las partes en conflicto o indicará el Organismo competente al que presentar la reclamación.

- Informa, ayuda y orienta a los consumidores.
- Recibe, registra y acusa recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje, remitiéndolas a las entidades u órganos correspondientes.
- Servir, en su caso, de cauce de mediación voluntaria de conflictos entre consumidores o usuarios y profesionales o empresarios.
- Fomenta la educación y formación de los consumidores.
- Colabora con otras entidades públicas y privadas, también dedicadas a la protección de los consumidores.
- Remite a la Junta Arbitral de Consumo aquellas reclamaciones en las que no se haya alcanzado un acuerdo mediador.
- Asiste y apoya a las Organizaciones y Asociaciones de Consumidores y usuarios.
- Facilita a los consumidores y usuarios el acceso a documentación técnica y jurídica actualizada en materia de consumo.
- En general, realiza cualquier función que contribuya a la protección de los consumidores.

- ¿Quién puede utilizar este servicio?

- Todos los consumidores y usuarios empadronados en cualquiera de los municipios que forman parte de la Comarca Cuencas Mineras; esto es, las personas físicas o jurídicas que compren o utilicen como destinatarios finales, bienes, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.
- No tienen la consideración de consumidores finales quienes, sin constituirse en destinatarios finales, compren, almacén, utilicen o consuman bienes o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

- No se consideran incluidas en este Servicio:

***Relaciones privadas entre particulares.**

Reclamaciones por compras de productos o servicios de particular a particular. No son temas de consumo porque el vendedor o prestador del servicio no se dedica profesionalmente a ello. El afectado deberá ponerse en contacto con asesores o abogados particulares para solventar la controversia.

***Relaciones de empresas con sus proveedores.**

Reclamaciones derivadas de la compra de un producto o servicio realizada por comerciantes, profesionales o empresarios. No existe relación de Consumo porque no hay consumidor final. El que ha contratado el servicio o adquirido el producto, lo hace para dedicarlo a su actividad empresarial. Estos profesionales deberán acudir a su Asociación Profesional, si pertenecen a alguna o si no, a la Cámara de Comercio, que cuenta con servicios de asesoría jurídica. Cuestiones iniciadas en vía judicial o sobre las que haya recaído sentencia judicial.

***Reclamaciones o recursos dirigidos a una Administración Pública:**

Tributos; Seguridad Social; multas; cuestiones laborales, etc. Para estas cuestiones deberá dirigirse al servicio público de la Administración correspondiente

***Información sobre empresas concretas.**

***Reclamaciones en las que ni el consumidor ni el empresario son de la Comarca.**

***Asuntos sobre arrendamientos urbanos.**

No existe relación de consumo al no tener la condición de profesional ninguno de los contratantes. Se exceptúa la contratación a través de Agencia Inmobiliaria; como ésta sí es una actividad profesional, cabe dirigirse a nuestro servicio para cualquier duda o reclamación.

***Reclamaciones en las que falte algún documento probatorio de la relación contractual:** factura, ticket, albarán, presupuesto, etc. No procede la tramitación, al no poder fundamentar una reclamación sólo en la palabra del consumidor. Cuando se aporte factura, ésta deberá ser completa, impuestos incluidos. No podemos prestar un servicio público respecto de una relación contractual en la que no se han pagado los correspondientes impuestos. Siempre podrá acudir a nosotros para interponer denuncia porque el prestador del servicio o vendedor del producto se niega a emitir factura, contrato o documento probatorio.

***Problemas entre vecinos (Propiedad Horizontal).** No existe relación de consumo, dado que no hay compra o contratación de ningún producto o servicio. Se exceptúa la contratación de servicios por parte de la Comunidad de Propietarios, pudiendo dirigirse a nuestro servicio para cualquier duda o reclamación.

– **HOJA DE RECLAMACIONES**

Las hojas de reclamaciones son el Instrumento mediante el cual los consumidores y usuarios pueden poner en conocimiento de la Administración, las denuncias y reclamaciones por posibles infracciones a los derechos reconocidos tanto en el Real Decreto Legislativa 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.