Oficina Municipal de Información al Consumidor

Carta de Servicios 2025

Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Índice

1. **Presentación** 2
2. **Servicios prestados** 2
3. **Compromisos de Calidad** 3
4. **Derechos** 4
5. **Obligaciones** 4
6. **Quejas y Sugerencias** 5
7. **Normativa** 6

1. Presentación

El Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (en adelante Ayuntamiento) trabaja para brindar a la ciudadanía una atención integral, accesible y transparente. La presente Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor representa un compromiso esencial hacia la mejora continua de la calidad de nuestros servicios y la promoción de la transparencia en nuestra administración.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (en adelante OMIC) presta un servicio gratuito de información y orientación recibiendo y tramitando reclamaciones en materia de consumo que se presenten por las personas consumidoras o usuarias, propiciando sistemas de resolución voluntaria o extrajudicial.

La OMIC presta sus servicios en la sede municipal de La Granja, sita en la Avda. de Madrid, nº 2, Santa Cruz de Tenerife. Para acceder a nuestros servicios presenciales, puede programar su cita presencial a través de la sede electrónica municipal, www.santacruzdetenerife.es, acudir a la Oficina de Atención e Información Ciudadana de la misma dirección, para ser atendido sin cita (siempre y cuando exista disponibilidad, en función de la capacidad de atención de la OMIC de cada día) o contactar telefónicamente a través del 010 (dentro del municipio o del 922 606 010.)

El horario de atención de la OMIC puede ser consultado a través de la página web del Ayuntamiento o pinchando en Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: OMIC

2. Servicios prestados

Los servicios que presta la OMIC, son los siguientes:

1.- Información y asesoramiento general sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias, a través de las siguientes vías:

- Directamente en nuestra Oficina.
- Por teléfono, a través del servicio de atención telefónica 010 (dentro municipio)/922 606 010 (llamadas realizadas desde fuera del municipio).
- Remitiendo las consultas realizadas a cada Organismo competente.

2.- Atención directa e inmediata a las consultas sobre temas del ámbito de consumo e informando sobre la normativa aplicable al caso.

3- Asesoramiento especial y técnico a los casos de riesgo o grave perjuicios económicos contra los consumidores y usuarios.

4.- Información a sectores empresariales y profesionales para la mejora continua de la calidad de los bienes y servicios de consumo.

5.-Registro de las reclamaciones del ámbito de consumo, tanto de las solicitudes de los consumidores en vía administrativa como las solicitudes de Arbitraje de Consumo.

6.- Realizamos acto de comunicación con las empresas reclamadas para la solución amistosa de los conflictos que se puedan dar.

7.- Tramitación de las reclamaciones a los organismos competentes en el caso de no prosperar la mediación.

8.- Notificación a las personas consumidoras y usuarias y sectores interesados de la iniciación y resultados de los expedientes administrativos registrados en nuestro servicio.

A los efectos de prestación de servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor se definen como personas consumidoras y usuarias las personas físicas o jurídicas a las que se ofertan bienes, productos y servicios, o los adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarias finales, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición, ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada. Lo son, asimismo, las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Tienen también esta consideración, las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

Asimismo, ostentan la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.

La persona reclamante debe dirigirse a la Oficina de Información al Consumidor correspondiente al lugar donde resida o esté domiciliada o, en su defecto, a la Dirección General con competencia en materia de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias. Habrá de presentar Hoja de reclamaciones (si ha sido facilitada por el establecimiento), presupuestos, facturas, documentos de garantía y documentación relacionada, debiendo constar como titular. Podrá presentar, igualmente, cualquier otra documentación relacionada con los hechos, como publicidad, fotocopias, etc.

3. Compromisos de Calidad

Compromiso 1. Nos comprometemos a garantizar que la tramitación del expediente de reclamación concluya en el plazo de 4 meses para propiciar un sistema de resolución voluntaria, siempre que se encuentre en el expediente, desde su inicio, la documentación completa para esta actuación.

Indicador: Tiempo medio de tramitación = (Suma de los tiempos en un periodo específico/ Total de expedientes iniciados en ese periodo)

Compromiso 2. Nos comprometemos a asesorar y promover el uso de medios electrónicos para la presentación de solicitudes, con fin de dar un servicio más ágil con menor tiempo de espera.

Indicador: Tasa de Adopción de Medios Electrónicos = Número de Solicitudes Presentadas a través de Medios Electrónicos / Total de Solicitudes Recibidas *100

Compromiso 3. Nos comprometemos a contestar las quejas y sugerencias presentadas en un periodo inferior a 30 días hábiles

Indicador: Tiempo de Respuesta a Quejas y Sugerencias = Número de Quejas y Sugerencias Respondidas en menos de 30 días hábiles / Total de Quejas y Sugerencias Recibidas * 100

Compromiso 4. Nos comprometemos a mantener la capacitación profesional de nuestro personal para una mejor atención a las personas consumidoras y usuarias.

Indicador: Índice de Capacitación del Personal para la Información al Consumidor (ICPIC)= Formaciones anuales recibidas relacionadas en materia de consumo.

Compromiso 5. Nos comprometemos a que la información relativa a nuestras estadísticas anuales se publique en la web municipal.

Indicador: Visitar el apartado de la web de la OMIC en el siguiente enlace: https://www.santacruzdetenerife.es/web/servicios-municipales/atencion-ciudadana/omic

4.- Derechos de las personas consumidoras y usuarias

En lo que respecta a la atención ciudadana en la oficina de la OMIC:

1. Derecho a recibir información precisa y actualizada sobre los trámites, servicios y procedimientos de la OMIC disponibles, así como a ser asistido sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en materia de consumo.
2. Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante, siempre que se indique el día y procedimiento en el que se presentaron.
3. Derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre que la aporten junto a los originales para su cotejo y derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en el caso de que no deban obrar en el expediente.
4. Derecho a obtener copia de los documentos que integren el expediente administrativo en el trámite de puesta de manifiesto del mismo en los términos previstos en la normativa de procedimiento.
5. Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.
6. Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.
7. Derecho a una atención sin discriminación alguna por motivos de género, raza, orientación sexual, religión, discapacidad u otros motivos similares.
8. Derecho a la atención de calidad: todas las personas tienen derecho a recibir atención cortés, profesional y eficiente por parte del personal de la OMIC.
9. Derecho a la privacidad y confidencialidad de los datos personales de la ciudadanía, de acuerdo con la normativa de protección de datos.
10. Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la OMIC.
11. Los que se contemplen en el Reglamento de Atención Ciudadana del Ayuntamiento, si lo hubiese.

5.-Obligaciones de las personas consumidoras y usuarias

1. A proporcionar información veraz y completa al realizar consultas o trámites.
2. Obligación de proporcionar a la OMIC la totalidad de los datos, informes, antecedentes y justificantes

que tengan relación con las reclamaciones que se presenten.

3. A interactuar con el personal de la OMIC de manera respetuosa, sin utilizar lenguaje ofensivo o inapropiado.
4. Toda persona usuaria tiene la obligación de cumplir con la normativa y los requisitos establecidos por las autoridades municipales en relación con los trámites y procedimientos solicitados.
5. Es responsabilidad de los ciudadanos/as utilizar los servicios de manera adecuada y no para fines fraudulentos, ilegales o inapropiados.
6. Es obligación de la persona consumidora o usuaria con carácter previo, a la presentación de la hoja de reclamaciones ante la Administración competente, debe dirigirse al servicio de atención a la clientela de la persona empresaria reclamada, que se prestará por cualquier medio a elección de la persona empresaria, ya sea de forma presencial - en el propio establecimiento- o, a distancia – mediante atención telefónica, correo electrónico, dirección postal, entre otros-, para trasladarle su reclamación y ésta última, le entregará una clave identificativa y un justificante por escrito de la presentación de esta reclamación previa, en papel o en cualquier otro soporte duradero para su constancia.
7. Los que se contemplen en el Reglamento de Atención Ciudadana del Ayuntamiento, si lo hubiese.

Los derechos y obligaciones de las personas consumidoras y usuarias se enmarcan en la normativa en materia de Consumo que específicamente se señala al pie de este documento (apartado 7) y se complementan con los derechos y obligaciones de los ciudadanos en su interacción con las Administraciones Públicas.

6.-Quejas y Sugerencias

Mediante este trámite cualquier persona puede dirigirse a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones [CESR] para presentar sus sugerencias y reclamaciones por retrasos, desatenciones o deficiencias en el funcionamiento de los Servicios Municipales tanto del propio Ayuntamiento, como de sus Organismos Autónomos, entidades públicas empresariales y sociedades mercantiles.

Lugar de solicitud:

Presencial

- Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones
  Avenida Madrid, 2
  38007 Santa Cruz de Tenerife
  Lunes a viernes de 8.30 a 13.30 h. Julio, agosto y septiembre de 8.30 a 13.00h
  Mediante cita previa.

- Oficinas de atención e información ciudadana. Consulta de OAIC. Necesario cita previa.

Telemático

- Registro electrónico acceder (requiere certificado electrónico)

7.- Normativa

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 3/2003, de 12 de febrero, BOC nº 34, Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Real Decreto Legislativo 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, y otras leyes complementarias.
- Decreto 90/2023, de 25 de mayo, por el que se regulan los servicios de atención a la clientela, las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y su tramitación administrativa en las relaciones de consumo
- Decreto 77/2022, de 7 de abril, por el que se regulan las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y el procedimiento de tramitación de las reclamaciones, quejas y denuncias en materia turística.
- Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración General del Estado.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno