

1. Información, Orientación, Ayuda y Asesoramiento a los Consumidores y Usuarios.
2. Recepción, Registro y Acuse de Recibo de Denuncias, Reclamaciones y Solicitudes de Arbitraje de los Consumidores, y su remisión a las Entidades u Órganos correspondientes.
3. Servir de Cauce de Mediación Voluntaria de Conflictos, siendo una alternativa a la vía judicial en la tramitación de quejas, reclamaciones y denuncias.
4. Elevar consultas a los Consejos Provinciales de Consumo o al Consejo Andaluz de Consumo en los asuntos de interés o relevancia para los consumidores.
5. Suministrar, a través de los órganos competentes en materia de Consumo de la Administración de la Junta de Andalucía, la Información requerida por las distintas Administraciones Públicas.
6. Recibir peticiones concretas, elevando éstas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos servicios que se prestan, o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.
7. Facilitar a los consumidores, así como a las organizaciones o asociaciones de éstos, los datos referentes a registro y autorización de bienes o servicios, así como de los que se encuentran suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo o peligrosidad; facilitar información sobre sanciones firmes imputadas en el plazo de tres años, por infracciones contra los derechos de los consumidores y la regulación de los precios y condiciones de bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
8. Realizar campañas informativas para informar a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación y formación de aquéllos. En estas campañas y programas podrá contarse con la colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.
9. Asistir y Apoyar a las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios, tanto a nivel local y provincial, como autonómico y nacional.
10. Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas relacionados con el Consumo, así como potenciar su investigación y estudio. En este sentido la OMIC ha venido realizando diversos seminarios y ponencias, así como estudios y comunicaciones sobre Consumo.

Información presencial en nuestras oficinas a consultas en materia de consumo

Información telefónica a consultas en materia de consumo

Recepción de Hojas de Quejas y Reclamaciones, el modelo oficial que ha sido previamente obtenido en el establecimiento y en caso de que la empresa no tenga domicilio físico en el municipio de Sevilla y no se pueda solicitar el formulario oficial de la Junta de Andalucía, se facilita al consumidor un formulario de reclamaciones.

Tramitación administrativa y mediación de los conflictos generados entre consumidores y empresas y presentados a través de Hojas de Quejas y Reclamaciones recepcionadas.

Traslado de expedientes de reclamación a OMICs de otros municipios y/o Administraciones Públicas y comunicación al interesado, en caso de que la OMIC no tenga competencia territorial para la gestión de la reclamación.

Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo a disposición de quien lo solicite.

Asistencia y apoyo a las organizaciones y asociaciones de consumidores, así como facilitar a los consumidores toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de las mismas, potenciando el asociacionismo de aquellos.

1. Se informa a los ciudadanos sobre cómo defender sus derechos de consumidores y usuarios en la compra de bienes y en la utilización de servicios.
2. Se reciben quejas, denuncias y reclamaciones de consumidores y usuarios.
3. Se remiten a entidades u organismos correspondientes.
4. Se media, buscando soluciones por acuerdo entre las partes, en las quejas y reclamaciones
5. Se indican las direcciones y principales funciones de otros centros públicos o privados relacionados con temas de consumo.
6. Se realizan y promueven actividades de educación y formación en materias de consumo.