

E-mail: comercioyconsumo@cabildogomera.org



Excmo. Cabildo Insular
de La Gomera

Horario de atención al público:
8:00 h a 15:00 h

Teléfono:
+34 922 87 21 72/73

Fax:
+34 922 87 21 72

Dirección:
Calle del Medio N°18
San Sebastián de La Gomera



**Defensa
del
CONSUMIDOR**



Excmo. Cabildo Insular
de La Gomera

¿Qué es la OIIC del Cabildo Insular de La Gomera ?

Es la abreviatura por la cual se conocen a las Oficinas Insulares de Información al Consumidor. Una OIIC es un servicio de atención directa y gratuita a los ciudadanos en su condición de consumidores o usuarios.

¿Qué servicios se ofrecen en la OIIC?

- Atención personalizada de CONSULTAS
- Tramitación de DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.
- MEDIACIÓN entre las partes para la resolución de determinados conflictos.
- Campañas de INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN al Consumidor y edición de FOLLETOS INFORMATIVOS.
- EDUCAR Y FORMAR en materia de consumo.
- CONTROL E INSPECCIÓN de bienes, productos y servicios.

¿Quién es consumidor o usuario?

Se considera consumidor o usuario, de acuerdo con la ley, las personas físicas o jurídicas a las que se ofertan bienes y servicios, o los adquiere utiliza o disfruta, como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostenta la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada. No tendrá la consideración de consumidor o usuario quien adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional.

¿Qué derechos tienen los consumidores o usuarios?

- El derecho a la protección de la salud y a la seguridad, de modo que los productos y servicios que se oferten no impliquen riesgo para los consumidores y usuarios.
- El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales y a la calidad de los bienes y servicios.

¿Cómo realizar una consulta queja o reclamación?

El consumidor puede dirigirse a la OIIC personalmente o por escrito mediante carta o fax planteando la consulta sobre la que solicita información, los hechos sobre los que reclama o la denuncia que presenta. La reclamación o la denuncia debe hacerse siempre por escrito ya sea por medio del impreso de hoja de reclamación facilitado por el propio establecimiento o con un escrito dirigido a la OIIC, debiendo aportar toda la documentación acreditativa de los hechos reclamados y de la pretensión solicitada.

El escrito, deberá estar debidamente cumplimentado, haciendo constar los siguientes datos:

- Nombre y apellido del reclamante, D.N.I., dirección y teléfono.
- Datos del reclamado: (Nombre, razón social, dirección, teléfono)
- Descripción breve y clara de los hechos objeto de su reclamación o denuncia.
- Pretensión que solicita. (En el caso de la reclamación, cambio del bien, devolución del dinero, reparación del defecto....)
- Fecha y firma del reclamante.

CONSEJOS

- # Preste atención a las fechas de caducidad o consumo preferente.
- # Exija siempre presupuesto previo por escrito al contratar un servicio.
- # No firme ningún contrato sin leer previamente su contenido.
- # Exija siempre factura o ticket de compra.
- # La publicidad debe ser clara y precisa y su contenido exigible.
- # Algunos bienes deben disponer, en caso de avería, de un servicio técnico adecuado.
- # Exija la entrega del resguardo de depósito cuando deje un objeto en un establecimiento para un servicio.
- # Exija el cumplimiento de la Ley de Garantías.
- # **SOLICITE HOJAS DE RECLAMACIONES** en caso de desacuerdo.
- # Evite las compras innecesarias. Compre de acuerdo con sus necesidades y presupuesto.
- # Lo mejor no siempre es lo más caro.
- # Lea detenidamente las etiquetas e instrucciones de uso.
- # **VIVIENDA:** solicite información sobre características, precio, forma de pago y garantía de las entregas a cuenta.
- # **VEHÍCULOS:** asegúrese de sus características, precio, forma de pago y garantía.
- # **JUGUETES:** Compre juguetes adecuados, seguros, pedagógicos y etiquetados correctamente.
- # **TELEFONÍA:** Solicite la desconexión de los servicios de tarificación adicional: 803,806 y 807 y 907.