

SERVICIOS PRESTADOS POR EL DEPARTAMENTO DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA

a fecha de 5 de diciembre de 2023

1. DEPARTAMENTO DE CONSUMO (SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO - SMC)

a. FUNCIÓN

- i. El Servicio Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba constituye un conjunto de servicios **gratuitos** para las personas consumidoras y usuarias, profesionales y empresas del Municipio de Córdoba.
- ii. La **misión** del Servicio Municipal de Consumo consiste en informar, formar y resolver mediante vías administrativas (mediación de Hojas de Quejas y Reclamaciones y Arbitraje de Consumo) conflictos en materia de consumo. A la vez que informar y formar a las personas consumidoras y usuarias del municipio de Córdoba, así como inspeccionar y sancionar conductas de mercado contrarias a la normativa de consumo.

b. SERVICIOS

- i. La ciudadanía puede hacer uso de servicios tales como: La **OMIC** (Oficina Municipal de Información al Consumidor), La **JAC** (Junta Arbitral de Consumo), la **Unidad Administrativa y de Procedimiento Sancionador**, **Servicio de Asesoramiento a Empresas** y del **Aula de Consumo**.

c. ESTADÍSTICAS

- i. Las estadísticas de la Delegación de Consumo así como de sus distintas unidades y servicios serán presentadas a la ciudadanía próximamente.

d. CONTACTO

- i. **Postal:** Servicio Municipal de Consumo. Gran Capitán, 6. Segunda Planta. 14071. Córdoba. España
- ii. **Telefónico.:** 957 499 993 (teléfono general del Servicio Municipal de Consumo, horario de 8 a 14 horas)
- iii. **Telefónico para información sobre consumo:**
 1. 957 499 900 o el 010. Teléfono de atención ciudadana donde se informa en materia de consumo sobre aspectos generales sobre cómo reclamar y con horario de 8:30 a 14:30 y de 16:30 a 18:30 de lunes a viernes no festivos.
 2. 957 499 993. Teléfono de la OMIC - Oficina Municipal de Información al Consumidor, de 8:30 a 14:00 horas para consultar sobre el estado de un expediente de hojas de quejas y reclamaciones o de arbitraje de consumo, así como sobre el procedimiento básico general para presentar una hoja de reclamaciones o solicitud de arbitraje.
- iv. **Solicitud de cita previa para realizar consultas presenciales de consumo específicas** (información técnica sobre problemas de consumo así como consulta sobre el estado de su hoja de reclamaciones o expediente de arbitraje de consumo):

1. **Horario de atención a las consultas presenciales de consumo:** martes y jueves de 10 a 14 horas.
2. **Dos maneras para solicitar la cita previa para realizar la consulta presencial:**
 - a. En la dirección electrónica: <https://citaprevia.cordoba.es>
 - b. Llamando al Servicio de Atención Ciudadana: 957 49 99 00 o al 010 (horario de 8:30 a 14:30 y de 16:30 a 18:30 de lunes a viernes no festivos)
 - c. **Lugar de realización de las consultas:** Avenida Gran Capitán, 6 – Planta Baja. 14071, Córdoba, España (Antiguo Ayuntamiento, en el Bulevar, frente al Gran Teatro).
- v. **Correo electrónico:**
 1. smc@ayuncordoba.es (correo electrónico corporativo del SMC)
 2. omic@ayuncordoba.es (correo electrónico de la Oficina Municipal de Información al Consumidor)
 3. raul.aparicio@ayuncordoba.es (correo electrónico del Aula de Consumo)
 4. junta.arbitral@ayuncordoba.es (correo electrónico de la Junta Arbitral de Consumo)
- vi. **Web:** <https://consumo.cordoba.es>

e. HORARIOS

- i. Horario general del Servicio Municipal de Consumo: Lunes a Viernes de 8:30 a 14:30. Festivos no abre el servicio.

f. LOCALIZACIÓN

- i. Avenida Gran Capitán, 6 - Segunda Planta. 14071. Córdoba. España
- ii. Enlace a google map (localización): [Localización Geográfica](#)

2. OMIC – OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

i. FUNCIÓN

1. La OMIC es un Servicio Municipal para personas consumidoras y usuarias, empresas y profesionales.
2. La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) presta su servicio a la ciudadanía de Córdoba desde el 15 de diciembre de 1983.
3. Sus funciones y competencias vienen recogidas en:
 - a. Art. 58.2.4 de la Ley 2/2007 de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía.
 - b. Art. 97 de la Ley 13/2003 de defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía.

ii. SERVICIOS

1. Información técnica, específica y presencial en nuestras oficinas para consultas en materia de consumo o sobre la gestión administrativa de resolución de

conflictos de consumo, consultas sobre Propiedad Horizontal (comunidad de vecinos) y Ley de Arrendamientos Urbanos (alquileres).

- a. **Solicitud de cita previa para realizar consultas presenciales de consumo específicas** (información técnica sobre problemas de consumo así como consulta sobre el estado de su hoja de reclamaciones o expediente de arbitraje de consumo):
 - i. **Horario de atención a las consultas presenciales de consumo:** lunes y jueves de 10 a 14 horas.
 - ii. **Dos maneras para solicitar la cita previa para realizar la consulta presencial:**
 1. En la dirección electrónica: <https://citaprevia.cordoba.es>
 2. Llamando al Servicio de Atención Ciudadana: 957 49 99 00 o al 010 (horario de 8:30 a 14:30 y de 16:30a 18:30 de lunes a viernes no festivos)
 3. **Lugar de realización de las consultas:** Avenida Gran Capitán, 6 – Planta Baja. 14071, Córdoba, España (Antiguo Ayuntamiento, en el Bulevar, frente al Gran Teatro)..
2. **Información telefónica sobre información general de consumo** (las consultas de información técnica y específica sobre casos concretos de conflictos o problemas de consumo, se realiza mediante cita previa en las consultas presenciales):
 - a. 957 499 900 o el 010. Teléfono de atención ciudadana donde se informa en materia de consumo sobre aspectos generales sobre cómo reclamar y con horario de 8:30 a 14:30 y de 16:30 a 18:30 de lunes a viernes no festivos.
 - b. 957 499 993. Teléfono de la OMIC - Oficina Municipal de Información al Consumidor, de 8:30 a 14 horas de lunes a viernes para consultar sobre el estado de un expediente de hojas de quejas y reclamaciones o de arbitraje de consumo, así como sobre el procedimiento básico general para presentar una hoja de reclamaciones o solicitud de arbitraje.
3. Información en Internet mediante el portal web de consumo (información y consultas de consumo online, etc.). Dirección: <https://consumo.cordoba.es>
4. Información documental mediante entrega de folletos y guías (disponibles y descargables en formato pdf en la web de consumo).
5. Información sobre expedientes, situación, plazos y gestiones realizadas (en el 957 499 993 de 8:30 a 14:00 horas de lunes a viernes).
6. Mediación de conflictos de consumo entre personas consumidoras y usuarias y empresas, y registrados mediante hojas de quejas y reclamaciones; y las gestiones administrativas correspondientes.
7. Traslados de expedientes de reclamación a otras OMICs de otros municipios por razones de competencia territorial y comunicación a la persona consumidora y usuaria.
8. Información sobre el procedimiento de reclamación ante otros Organismos oficiales que tengan competencia para la resolución de la reclamación y, siempre y cuando la OMIC no tenga competencia administrativa para resolverla.
9. Entrega de una copia del expediente y la documentación existente en mismo, cuando la persona consumidora y usuaria la solicite en caso de que decidiera acceder a los Tribunales de Justicia para adjuntarla a su demanda.

3. AULA DE CONSUMO

a. FUNCIÓN

- i. El Aula de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba es una de las funciones que desempeña la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).
- ii. La información y formación de las personas consumidoras viene recogido en el Capítulo IV del 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, y donde la información, formación y educación de las personas consumidoras y usuarias es competencia y responsabilidad de los poderes públicos en sus respectivas competencias. Debiendo asegurar que las personas consumidoras y usuarias dispongan de la información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos, velando para que se les preste la información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios disponibles en el mercado. Todo ello, dentro de marcos y programas donde se informe y eduque a las personas consumidoras y usuarias, prestando además, especial atención a sectores que por sus características y complejidad, cuenten con mayor proporción de personas consumidoras vulnerables; atendiendo de forma precisa a las circunstancias que generan la situación de concreta vulnerabilidad.

b. SERVICIOS

- i. Elaboración de folletos informativos en materia de legislación de consumo.
- ii. Elaboración de campañas informativas con ámbito municipal en materia de consumo.
- iii. Impartición de talleres y actividades formativas a las personas consumidoras y usuarias.
- iv. Información en materia consumo a través de la web de consumo:
<https://consumo.cordoba.es>

4. JAC – JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

a. FUNCIÓN

- i. La Junta Arbitral de Consumo (JAC) presta sus servicios a la ciudadanía de Córdoba desde el 3 de marzo de 1995.
- ii. Sus funciones y competencias vienen recogidas en:
 1. La Ley de Arbitraje 60/2003.
 2. El Real Decreto 231/2008 por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
 3. Real Decreto Legislativo 1/2007, capítulo 2º, art. 57.

b. SERVICIOS

- i. Información presencial en nuestras oficinas, con cita previa si se solicita por teléfono para consultas sobre un expediente de arbitraje que se esté gestionando.
- ii. Información telefónica para consultas en materia de arbitraje.
- iii. Información en internet mediante el portal web de consumo.

- iv. Información documental mediante entrega en mano o envío por correo postal de material informativo como folletos en materia de arbitraje.
- v. Información sobre expedientes de arbitraje, situación, plazos y gestiones realizadas.
- vi. Gestión administrativa y Mediación de los conflictos generados entre consumidores y empresas a través de solicitudes de arbitraje.
- vii. Mediación previa al arbitraje de las solicitudes de arbitraje recibidas.
- viii. Traslados de expedientes a otras Juntas Arbitrales en caso de que esta Junta Arbitral municipal del SMC no tenga competencia territorial para su gestión.
- ix. Entrega de la documentación necesaria para solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante los Tribunales de Justicia.
- x. Mantenimiento y acceso a través de portal web de consumo municipal por las personas consumidoras y usuarias del censo de empresas adheridas al Sistema Arbitral Consumo.

5. UNIDAD DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

a. FUNCIÓN

- i. La Unidad Administrativa y de Procedimiento Sancionador presta sus servicios a la ciudadanía de Córdoba desde el 21 de mayo de 2004.
- ii. Sus funciones y competencias vienen recogidas en la Ley 13/2003 de defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía.

b. SERVICIOS

- i. La Unidad Administrativa y de Procedimiento Sancionador es un servicio de control y vigilancia del mercado asegurando (si existen recursos) cumplimiento de los derechos de los consumidores y la legalidad, transparencia y accesibilidad de los precios y condiciones económicas de productos o servicios que se oferten a los mismos.
- ii. Contacto continuo con la sección de Defensa del Consumidor de la Policía Local del Ayuntamiento de Córdoba y el Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía en Córdoba.
- iii. Tramitación de medidas no sancionadoras previstas en la Ley 13/2003.
- iv. Tramitación de Expedientes sancionadores en materia de consumo.
- v. Atención del punto de contacto integrado en el sistema estatal de intercambio rápido de información para productos de alto riesgo para la seguridad (RAPEX).
- vi. Información sobre expedientes, situación, plazos y gestiones realizadas.