

## TUS VÍAS DE SOLUCIÓN

### LA MEDIACIÓN

Es una vía de solución amistosa de conflictos y es voluntaria para el consumidor y el empresario. Su resultado tiene la eficacia de un acuerdo entre las partes y la Administración no puede obligar a su cumplimiento.

### ARBITRAJE DE CONSUMO

Es un procedimiento rápido, sencillo, voluntario y gratuito que ofrece la Administración en el que tres árbitros (uno perteneciente al sector de los consumidores, otro al de los empresarios y otro a la Administración), dirimen una controversia emitiendo una resolución (laudo), que pone fin al conflicto y es de obligado cumplimiento para ambas partes.



Busque este distintivo,  
es símbolo de calidad,  
modernidad y buen servicio

## AGENDA DE CONSUMO



OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACION AL CONSUMIDOR  
AYUNTAMIENTO DE LEON



Tfno: 987 10 10 32  
omic@aytoleon.com



JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO  
AYUNTAMIENTO DE LEON

Tfno: 987 10 10 41/42  
consumo.jarbitral@aytoleon.com

Dirección: C/ Fajeros, nº 1 - 24001 - LEÓN

ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES  
Y USUARIOS DOÑA BERENGUELA

C/ ANCHA, 4-1º - 24003 - LEÓN  
TFNO: 987 235 017 - FAX: 987 235 017  
svillanueva@smonica.com  
berenguelas@smonica.com

UNIÓN CÍVICA Y PROVINCIAL DE AMAS DE HOGAR DE LEÓN  
UNAE

C/ CIPRIANO DE LA HUERGA, 2-BAJO F  
24004 - LEÓN  
TFNO/FAX: 987 213 789  
Unae\_leon@terra.es

UNIÓN DE CONSUMIDORES LANCIA DE LEÓN - UCE

C/ ORDOÑO II, 7-2º IZDA - 24001 - LEÓN  
APTO. CORREOS 1116  
TFNO/FAX 987 260 959  
info@uce-cyl.org

UNIÓN DE CONSUMIDORES Y ADMINISTRADORES DE  
CASTILLA Y LEÓN - UCACYL

GRAN VIA DE SAN MARCOS, 6-1º C  
24002- LEÓN  
TFNO: 987 230 521  
www.ucacyl.org  
leon@ucacyl.org

colabora:



CAMPAÑA  
de INFORMACIÓN  
al CONSUMIDOR



OMIC

POR TUS  
DERECHOS



AYUNTAMIENTO DE LEÓN

CONCEJALÍA DE SANIDAD, COMERCIO Y CONSUMO



## TUS DERECHOS



El 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 La **Ley 11/1998 de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León** establecen

cuales son los derechos básicos de todo Consumidor.

- ❖ El derecho a la protección de la salud y seguridad.
- ❖ El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales y a la calidad de los bienes y servicios.
- ❖ El derecho a la información y a la educación en materia de consumo.
- ❖ El derecho a la representación, consulta y participación en los asuntos que les afecten.
- ❖ El derecho a la protección jurídica y administrativa, así como a la reparación o indemnización de daños y perjuicios.

## OMIC

La Oficina Municipal de Información al Consumidor es un servicio público que ofrece el Ayuntamiento de León para atender, asesorar e informar a los consumidores y usuarios y salvaguardar sus intereses y derechos.

Sus funciones son:

- ❖ **Informar, ayudar y orientar** a los consumidores y usuarios.
- ❖ Tramitar y gestionar las **consultas, denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje**.
- ❖ Realizar tareas de **información, formación y educación** en materia de consumo.
- ❖ **Mediar** en conflictos de consumo.
- ❖ Ejercitar la **potestad sancionadora**.

OMIC



## ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Las Asociaciones de Consumidores son organizaciones de carácter privado, sin ánimo de lucro dedicadas a la defensa de los derechos de los consumidores.

Sus funciones son:

- ❖ **Representar** a los consumidores **ante organismos estatales, autonómicos y locales**.
- ❖ Tramitar y presentar **reclamaciones, denuncias y solicitudes de arbitraje**.
- ❖ **Informar y asesorar** a los consumidores
- ❖ **Mediar** en conflictos de consumo.
- ❖ Desarrollar **acciones formativas**: charlas, jornadas, talleres, etc...
- ❖ Participar en el sistema arbitral de consumo.



**POR TUS DERECHOS**