

2021

Carta de Servicios

# Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

Fecha de aprobación:	5 de junio de 2008.
Fecha de certificación:	15 de enero de 2019.
Fecha de última evaluación:	18 de marzo de 2021.

# ÍNDICE

<b>1. Presentación</b> .....	<b>2</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Compromisos de calidad</b> .....	<b>5</b>
Medidas de subsanación .....	8
Seguimiento y evaluación .....	8
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades</b> .....	<b>8</b>
<b>5. Participación ciudadana</b> .....	<b>9</b>
<b>6. Gestiones y trámites</b> .....	<b>10</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general</b> .....	<b>11</b>
Órgano directivo. Datos de contacto .....	11
Otros datos de interés .....	19
<b>8. Normativa</b> .....	<b>19</b>

# 1. Presentación

## La protección de los derechos en materia de consumo en la ciudad de Madrid.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Madrid, cuyos servicios se prestan a través del Instituto Municipal de Consumo y los Distritos, tiene como misión principal la de proteger y defender los derechos en materia de consumo de la ciudadanía madrileña, mediante la información y orientación a las personas consumidoras, la tramitación de aquellas reclamaciones y denuncias que se presenten en materia de consumo, así como la mediación en los conflictos que puedan surgir como consecuencia de las reclamaciones presentadas. Todas estas actuaciones encuentran su reflejo en el objetivo estratégico de “fomentar los sectores orientados al desarrollo económico sostenible”, a través de la “promoción del consumo responsable y del comercio justo”.

Son personas consumidoras o usuarias las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidoras 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.

La OMIC presta sus servicios en todo lo relacionado con los sectores de bienes, servicios y suministros, manifestando su compromiso con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos como elemento clave de su cultura organizativa.

El personal que forma parte de la OMIC tiene como cometidos fundamentales en la prestación del servicio:

- Informar a las personas consumidoras sobre aquellas cuestiones o problemas que tengan en la compra de bienes o en la prestación de servicios.
- Elaborar materiales divulgativos y contenidos para su publicación en el espacio dedicado a consumo de la página web corporativa.
- Tramitar las reclamaciones que se interponen por las personas consumidoras.
- Valorar la existencia de presuntas infracciones en materia de consumo.
- Colaborar con las tareas de formación y educación en materia de consumo.
- Asegurar la defensa de las personas consumidoras protegiendo sus legítimos intereses.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Dar a conocer a la ciudadanía el servicio que se presta en las diferentes Oficinas de Información al Consumidor, así como las condiciones en las que se realiza.
- Trasmitir a la ciudadanía los derechos que tienen en relación con esos servicios, así como las responsabilidades y obligaciones que se derivan de los mismos.
- Manifiestar los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios a la persona consumidora.
- Contribuir a la mejora continua de la calidad de los servicios prestados por la OMIC.
- Mostrar y aportar transparencia en el proceso de prestación del servicio.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de Consumo y Comercio la Carta de Servicios de la Agencia de Actividades.

### La OMIC en cifras

1 OMIC Central 21 OMIC de Distrito	17.390 reclamaciones tramitadas	85,88% personas usuarias satisfechas con la información y orientación recibidas	88,23% personas usuarias satisfechas con el trato recibido	59,30% mediaciones positivas para la persona consumidora
---------------------------------------	------------------------------------	--	---	---

Datos 2020

## 2. Servicios prestados

### Información y orientación:

- Suministrar información general en materia de consumo, respecto a bienes, servicios y suministros.
- Asesorar y orientar sobre los organismos competentes para la resolución del conflicto, en aquellas materias específicas de consumo que excedan el ámbito de actuación de la OMIC.
- Facilitar a las personas interesadas información particular sobre el estado de tramitación de los expedientes, de sus reclamaciones y denuncias.

Se presta a través de diferentes canales:

- Personalizada: mediante cita previa telefónica a través de las 22 Oficinas de las que consta la OMIC (1 sede central y 21 oficinas ubicadas en cada uno de los

Distritos). En los casos estrictamente necesarios la cita se concierta a través de atención presencial.

- Telefónico: se canaliza a través del 010.
- Telemático: se presta a través de la Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid <http://sede.madrid.es>
- Correo postal y por los Registros establecidos.
- Consultas sobre Consumo a través de correo electrónico.

#### **Tramitación de reclamaciones y denuncias:**

- Recibir las reclamaciones y denuncias una vez registradas.
- Prestar a la persona consumidora una atención personalizada.
- Tramitar y gestionar:
  - Estudiar, analizar y evaluar las reclamaciones y denuncias.
  - Dar traslado al órgano sectorial o territorial competente, en su caso.
  - Comunicar a la parte reclamada los motivos de la reclamación efectuada por la persona consumidora.
- Mediar en los conflictos entre las personas consumidoras y el empresariado, y, en caso de resultado negativo:
  - Informar sobre la posibilidad de acudir a la Junta Arbitral de Consumo o a otras vías para la resolución del conflicto, trasladando la reclamación a la Junta Arbitral de Consumo correspondiente, cuando la persona consumidora así lo solicite.
  - Informar de la posibilidad de acudir a la vía judicial para la resolución del conflicto.
- Valorar la existencia de presuntas infracciones en materia de consumo y, en su caso, trasladar el expediente al órgano competente.
- Comunicar el resultado de la tramitación de su reclamación a la persona consumidora.

#### **Apoyo en las acciones formativas y educativas de las personas consumidoras:**

- Distribuir publicaciones, folletos y revistas de elaboración propia y de otras Organizaciones relacionadas con el consumo.
- Actualizar los contenidos de la página Web dedicados a la información a la persona consumidora.
- Recepcionar solicitudes de formación a las personas consumidoras para ser consideradas en el programa de formación del Instituto Municipal de Consumo.

#### **Distribución al empresariado de hojas del sistema unificado de reclamaciones:**

- Distribuir hojas de reclamación desde las oficinas de la OMIC al empresariado o facilitar los medios para su obtención.
- Distribuir carteles de tenencia de hojas de reclamaciones.

#### **Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:**

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)
- Los teléfonos 010 o 915 298 210. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

**El horario de atención** es: de lunes a viernes, con [cita previa](#), en Distritos y OMIC Central.

**Coste del Servicio:** servicio gratuito.

## **3. Compromisos de calidad**

### **Compromiso 1**

Atendemos a las personas consumidoras con personal debidamente cualificado en materia de consumo, suministrando información correcta y actualizada e informando del contenido y trámites de sus consultas, reclamaciones o denuncias. El objetivo es que al menos el 80% de las personas usuarias estén satisfechas con la información recibida, y que la valoración de la preparación del personal sea como mínimo de 8 en una escala de 0 a 10.

Indicador 1.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la información y orientación recibidas.

Indicador 1.2. Valoración de la preparación del personal para realizar su trabajo.

---

### **Compromiso 2**

Prestamos una atención personalizada e individualizada, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible. El objetivo es que al menos el 80% de las personas usuarias estén satisfechas con el trato recibido y que la valoración de estos atributos sea como mínimo de 8 en una escala de 0 a 10.

Indicador 2.1. Valoración de la amabilidad y cortesía del personal que lo ha atendido.

Indicador 2.2. Valoración de la claridad y comprensibilidad de la información recibida.

Indicador 2.3. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el trato recibido.

---

### **Compromiso 3**

Ofrecemos a las personas consumidoras que así lo soliciten cita previa en la OMIC, de forma que al menos al 75 % se les dé en un plazo no superior a 10 días naturales y al resto en un plazo no superior a 20 días naturales, salvo petición expresa de un plazo superior.

Indicador 3.1. Porcentaje de citas previas que se dan en un plazo no superior a 10 días naturales.

Indicador 3.2. Porcentaje de citas previas que se dan en un plazo no superior a 20 días naturales, salvo petición expresa de un plazo superior.

---

### **Compromiso 4**

Atendemos en la OMIC Central el 80% de las consultas recibidas a través de correo electrónico formuladas por los consumidores en un plazo no superior a 5 días naturales y el 100% en un plazo no superior a 10 días naturales.

Indicador 4.1. Porcentaje de consultas atendidas por correo electrónico en la OMIC Central en un plazo no superior a 5 días naturales.

Indicador 4.2. Porcentaje de consultas atendidas por correo electrónico en la OMIC Central en un plazo no superior a 10 días naturales.

---

### **Compromiso 5**

Completamos la **tramitación** del 80 % de las reclamaciones en un **plazo** no superior a 2 meses, contando desde el inicio de la tramitación del expediente hasta que se envíe a la persona consumidora la oportuna comunicación, y el 100% en un plazo máximo de 6 meses.

Indicador 5.1. Porcentaje de reclamaciones tramitadas en un plazo máximo de 2 meses.

Indicador 5.2. Porcentaje de reclamaciones tramitadas en un plazo máximo de 6 meses.

---

### **Compromiso 6**

Mediamos en los conflictos entre las personas consumidoras y el empresariado propiciando la resolución voluntaria de los mismos, de modo que se resuelvan favorablemente para las personas consumidoras al menos un 40% de los casos. Al resto de las personas consumidoras se les informará sobre las vías alternativas posibles para su resolución.

Indicador 6.1. Porcentaje de mediaciones positivas para la persona consumidora en las que la OMIC municipal ha realizado labores de mediación.

Indicador 6.2. Porcentaje de reclamaciones sin resultado positivo informadas de posibles vías para su resolución.

---

### **Compromiso 7**

Mantenemos actualizados los contenidos de la Web municipal relativos a la Oficina Municipal de Información al Consumidor, realizando para ello al menos 150 actualizaciones al año.

Indicador 7.1. Quejas o reclamaciones recibidas al año en relación con una información no actualizada en la página web. **Indicador Informativo**

Indicador 7.2. Actualizaciones realizadas en la página web.

---



### **Compromiso 8**

Facilitamos a los/as empresarios/as y profesionales las hojas de reclamaciones del sistema unificado de reclamaciones y los carteles de tenencia de las mismas en el momento de su solicitud en las oficinas de la OMIC. En caso de no ser posible la entrega inmediata, nunca en más de 20 días.

Indicador 8.1. Porcentaje de hojas de reclamación que se facilitan al empresariado en el momento de su solicitud.

Indicador 8.2. Porcentaje de carteles de tenencia de hojas de reclamaciones que no se entregan de forma inmediata y se distribuyen en menos de 20 días desde su solicitud.

---

### **Compromiso 9**

Contestamos el **60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en **30 días** naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 9.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la OMIC.  
*Indicador informativo.*

Indicador 9.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la OMIC contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 9.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la OMIC contestadas en 2 meses.

### **Medidas de subsanación**

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

### **Seguimiento y evaluación**

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Modelos de Calidad y Excelencia > Cartas de Servicios. Estos resultados son evaluados anualmente.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal al servicio de la OMIC.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Recibir la información, ayuda y orientación solicitada en materia de consumo, dentro de las competencias de la OMIC.
- Presentar reclamaciones y denuncias como personas consumidoras o usuarias para su gestión en la OMIC, y poder conocer en todo momento el estado de tramitación de las mismas.
- Formular alegaciones y aportar aquellos documentos que se estimen convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución de conflictos o del procedimiento de la reclamación o denuncia.
- Obtener justificante acreditativo de la presentación de hojas o impresos de reclamación o denuncia.
- No presentar documentos que no se exijan en las normas o ya estén en poder de la Administración que gestiona el asunto.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo establecido.
- Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

### Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- Hacer adecuado uso de las oficinas, respetando los espacios y equipamientos.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y hojas o impresos de reclamación dirigidos a las dependencias de la OMIC.
- Exponer las reclamaciones de forma concreta y determinada, indicando de forma explícita y clara qué es lo que se reclama o denuncia, facilitando de forma veraz la máxima información posible sobre la empresa o establecimiento objeto de la reclamación o denuncia.
- Aportar la documentación y datos necesarios para la tramitación de la reclamación o denuncia.
- Actuar de buena fe en defensa de sus intereses, no realizando denuncias carentes de fundamento.

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y lo que se decida mayoritariamente, definirá las actuaciones a realizar.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones** al Pleno y a las Juntas de Distrito **y ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para el Alcalde y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Observatorio de la Ciudad, Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor se puede participar por las siguientes vías:

- en el teléfono de información general 010 o 915 298 210, para llamadas realizadas fuera de Madrid.
- [Servicio de cita previa](#).
- a través de la página web de [Consumo](#) se facilita información sobre temas de interés en relación con los servicios que presta la OMIC y la protección de los derechos de la ciudadanía en materia de consumo.
- a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias de la OMIC; se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicio recibidos.

## 6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con los servicios prestados en la OMIC. Están en: [Trámites / Consumo y comercio / Reclamaciones y arbitraje](#). Son:

- Consultas de consumo.
- Reclamaciones de consumo.
- Solicitud de hojas de reclamaciones por los establecimientos, empresarios y profesionales.
- Solicitud y uso de las hojas de reclamaciones por parte de las personas consumidoras.

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo.  
Instituto Municipal de Consumo.  
Servicio de Información al Consumidor.  
C/ Príncipe de Vergara, 140 (28002 Madrid).  
915 888 397  
[omiccentral@madrid.es](mailto:omiccentral@madrid.es)

## Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

### Sede Central

C/ Príncipe de Vergara, 140 (28002 Madrid).  
010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).  
[omiccentral@madrid.es](mailto:omiccentral@madrid.es)

### Distrito de Arganzuela

Paseo de la Chopera, 10 (28045 Madrid).  
010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).  
[omicarganzuela@madrid.es](mailto:omicarganzuela@madrid.es)

### Distrito de Barajas

Plaza Mercurio, 1 (28042 Madrid).  
010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).  
[omicbarajas@madrid.es](mailto:omicbarajas@madrid.es)

### Distrito de Carabanchel

Plaza de Carabanchel, 1 (28012 Madrid).  
Oficina de Registro más cercana:  
C/ Utebo, 8.  
010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).  
[omiccarabanchel@madrid.es](mailto:omiccarabanchel@madrid.es)

### Distrito de Centro

C/ Mayor, 72 (28005 Madrid).  
Oficina de Registro más cercana:  
C/ Atocha, 70.  
010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).  
[omiccentro@madrid.es](mailto:omiccentro@madrid.es)

### Distrito de Chamberí

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 8 (28010 Madrid).  
010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).  
[omicchamberi@madrid.es](mailto:omicchamberi@madrid.es)

#### Distrito de Chamartín

C/ Príncipe de Vergara, 142 (28002 Madrid).

010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).

[omicchamartin@madrid.es](mailto:omicchamartin@madrid.es)

#### Distrito de Ciudad Lineal

Avda. Institución Libre de Enseñanza, 14 (28037 Madrid).

010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).

[omicciudadlineal@madrid.es](mailto:omicciudadlineal@madrid.es)

#### Distrito de Fuencarral-El Pardo

Avda. Monforte de Lemos, 40 (28029 Madrid).

010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).

[omicfuencarral@madrid.es](mailto:omicfuencarral@madrid.es)

#### Distrito de Hortaleza

Carretera de Canillas, 2 (28043 Madrid).

010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).

[omichortaleza@madrid.es](mailto:omichortaleza@madrid.es)

#### Distrito de Latina

C/ Fuerte de Navidad, 15 (28044 Madrid).

Oficina de Registro más cercana:

Avda. General Fanjul, 2

010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).

[omiclatina@madrid.es](mailto:omiclatina@madrid.es)

#### Distrito de Moratalaz

C/ Fuente Carrantona, 8 (28030 Madrid).

010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).

[omicmoratalaz@madrid.es](mailto:omicmoratalaz@madrid.es)

#### Distrito de Moncloa-Aravaca

Plaza de Moncloa, 1 (28008 Madrid).

010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).

[omicmoncloa@madrid.es](mailto:omicmoncloa@madrid.es)

#### Distrito de Puente Vallecas

Avda. Albufera, 42 (28038 Madrid).

010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).

[omicpuentedevallecas@madrid.es](mailto:omicpuentedevallecas@madrid.es)

#### Distrito de Retiro

Avda. Ciudad de Barcelona, 162 (28007 Madrid).

010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).

[omicretiro@madrid.es](mailto:omicretiro@madrid.es)

#### Distrito de Salamanca

C/ Velázquez, 52 (28001 Madrid).

010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).

[omicsalamanca@madrid.es](mailto:omicsalamanca@madrid.es)

#### Distrito de San Blas-Canillejas

Avda. Arcentales, 28 (28022 Madrid).

010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).

[omicsanblas@madrid.es](mailto:omicsanblas@madrid.es)

#### Distrito de Tetuán

C/ Bravo Murillo, 357 (28020 Madrid).

010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).

[omictetuan@madrid.es](mailto:omictetuan@madrid.es)

#### Distrito de Usera

Avda. Rafaela Ybarra, 41 (28026 Madrid).

010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).

[omicusera@madrid.es](mailto:omicusera@madrid.es)

#### Distrito de Vicálvaro

Avda. Real, 36 (28032 Madrid).

Oficina de Registro más cercana:

Pza. Don Antonio de Andrés, 18.

010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).

[omicvicalvaro@madrid.es](mailto:omicvicalvaro@madrid.es)

**Distrito de Villa de Vallecas**

Paseo Federico García Lorca, 12 (28031 Madrid).

010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).

[omicvvallecas@madrid.es](mailto:omicvvallecas@madrid.es)

**Distrito de Villaverde**

C/ Arroyo Bueno, 53 (28021 Madrid).

010 Línea Madrid o 915 298 210 (si llama desde fuera de la ciudad de Madrid).

[omicvillaverde@madrid.es](mailto:omicvillaverde@madrid.es)

Unidad	Dirección postal	Metro	Bus EMT	Renfe	Oficina de Registro más cercana
Sede Central	C/ Príncipe de Vergara, 140. 28002 - Madrid	Cruz del Rayo (Línea 9)	Líneas 29 y 52		
Arganzuela	Paseo Chopera, 10. 28045 Madrid	Legazpi (Líneas 3 y 6)	Líneas 6, 8, 18, 19, 22, 45, 47, 76, 78, 79, 85, 86, 88, 123, 148 y 247		
Barajas	Plaza Mercurio, 1. 28042 - Madrid	Barajas (Línea 8)	Líneas 101, 105 y 115		
Carabanchel	Plaza de Carabanchel, 1. 28025 - Madrid	Vista Alegre (Línea 5)	Líneas 34 y 108		Avda. Pza. de Toros 17
Centro	C/ Mayor, 72. 28005 - Madrid	Sol Líneas (1,2 y 3) y Opera Línea (2 y Opera-Ramal Norte)	Líneas 3, 5, 6, 15, 18, 20, 23, 26, 31, 32, 50, 51, 52, 53, 65 y 150	Sol	C/ Atocha, 70. 28005 - Madrid



Unidad	Dirección postal	Metro	Bus EMT	Renfe	Oficina de Registro más cercana
Chamberí	C/ Raimundo Fernández Villaverde, 8. 28010 - Madrid	Bilbao (Línea 4) e Iglesia (Línea 1)	Líneas 3, 5, 16, 40, 147 y 61		
Chamartín	C/ Príncipe de Vergara, 142. 28002 - Madrid	Cruz del Rayo (Línea 9)	Líneas 1, 7, 9, 16, 29, 51, 52 y 73		
Ciudad Lineal	Avda. Institución Libre de Enseñanza, 14. 28037 - Madrid	Ciudad Lineal (Línea 5)	Líneas 4, 38, 48, 70, 77, 105 y 109		
Fuencarral - El Pardo	Avenida Monforte de Lemos, 40. 28029 - Madrid	Barrio del Pilar (Línea 9) y Peñagrande (Línea 7)	Líneas 49, 83, 126, 128, 132 y 137		
Hortaleza	Carretera Canillas, 2. 28043 - Madrid	--	Líneas 9, 72 y 73		
Latina	C/ Fuerte de Navidad, 15. 28044 - Madrid	(Aluche) Línea 5	Líneas 17, H, 121, 131 y 139	Aluche y Fanjul	Avda. General Fanjul 2, 28044 - Madrid
Moratalaz:	C/ Fuente Carrantona, 8. 28030 - Madrid	Pavones (Línea 9)	Líneas 8, 20, 71, 100, 140, 142 y 144		
Moncloa - Aravaca	Plaza de la Moncloa, 1. 28008 - Madrid	Moncloa (Líneas 3 y 6)	Líneas 1, 16, 44, 46, 61, 82, 83, 132, 133, 160, 161, 162, A, G y C		

Unidad	Dirección postal	Metro	Bus EMT	Renfe	Oficina de Registro más cercana
Puente Vallecas	Avenida Albufera, 42. 28038 - Madrid	Barrio del Pilar (Línea 9) y Peñagrande (Línea 7)	Líneas 49, 83, 126, 128, 132 y 137		
Retiro	Avenida Ciudad Barcelona, 162. 28007 - Madrid	Pacífico (Línea 1)	Líneas 10, 24, 37, 54, 56, 57, 136, 141 y 310		
Salamanca	C/ Velázquez, 52. 28001 - Madrid	Velázquez y Serrano (Línea 4)	Líneas 1, 9, 19, 21, 51, 53, 74 y 89.		
San Blas	Avenida Arcentales, 28. 28022 - Madrid	Las Musas (Línea 7)	Líneas 38, 48 y 140		
Tetuán	C/ Bravo Murillo, 357 Entrada por C/ Simancas, 6. 28020 - Madrid	Valdeacederas (Línea 1)	Líneas 41, 49 y 124		
Usera	Avenida Rafaela Ybarra, 41. 28026 - Madrid	--	Líneas 6, 47, 60, 78, 81 y 247		
Vicálvaro	Avda. Real, 36. 28032 - Madrid	Vicálvaro (Línea 9)	Líneas 4, 100, 106 y 130		Pza. Don Antonio de Andrés, 18. 28032 - Madrid
Villa de Vallecas	Paseo Federico García Lorca, 12. 28031 - Madrid	Villa de Vallecas Línea 1.	Líneas 54, 58, 103, 130, 142 y 143		
Villaverde	C/ Arroyo Bueno, 53. 28021 - Madrid	Villaverde Alto Línea 3.	Líneas 22, 76, 86, 130 y 131	Puente Alcocer	

## Otros datos de interés

Desde la OMIC Central (Príncipe de Vergara 140, 28002 Madrid), se facilita asimismo el servicio de **asesoramiento personalizado de los consumidores**. Se trata de programa de carácter público, gratuito e independiente que se ofrece con el objetivo de, en primer lugar, apoyar a las personas consumidoras que necesiten orientación en aquellos supuestos que afecten a sus relaciones de consumo, y, en segundo lugar, facilitar orientación a las consultas formuladas en relación con los sectores que puedan afectar a su economía familiar, así como apoyo y ayuda en la planificación y gestión de su economía doméstica y de ahorro, a través de la colaboración establecida por el Ayuntamiento de Madrid con las asociaciones de consumidores integradas en el Consejo Municipal de Consumo.

Este programa se podrá prestar por diferentes canales, para garantizar el servicio de atención al consumidor de forma personalizada, asegurando las condiciones necesarias de protección y respetando las medidas de seguridad y protocolos establecidos derivados de la emergencia sanitaria causada por el COVID 19.

Tales son:

- Modalidad presencial con cita previa.
- Modalidad telefónica con cita previa.
- Modalidad por escrito o a través de correo electrónico.

Aunque este servicio se desarrolla mediante la atención personalizada por parte de personal técnico especializado de las asociaciones de consumidores, en esta página puede encontrar diversos materiales divulgativos sobre temas específicos relacionados con la economía personal o familiar, enlaces a otras páginas de interés que le permitirán ampliar información, así como la herramienta de cálculo que se utiliza en la atención personalizada, para que pueda, si así lo desea, calcular su presupuesto personal o familiar.

A través del portal de datos abiertos ([datos.madrid.es](https://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de la [OMIC](#). Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

Acuerdos en vigor de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid:

- por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración municipal;
- por los que se establece la organización, estructura y delegación de competencias en su titular y en los titulares de los órganos directivos del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo;
- de delegación y desconcentración de competencias específicas en los Órganos Superiores y Directivos de las Áreas de Gobierno y de los Distritos.

### Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- 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, modificado por la Ley 3/2014, de 27 de marzo.
- Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios.
- Decreto 1/2010, de 14 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, que regula las Infracciones y Sanciones en materia de Defensa del Consumidor y de la Producción Agroalimentaria

### Comunidad de Madrid

- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid.
- ORDEN de 8 de marzo de 2017, de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, por la que se procede a la corrección de errores detectados en la Orden de 3 de febrero de 2017, de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, por la que se aprueba el nuevo modelo de hojas de reclamaciones de consumo para empresarios y profesionales de la Comunidad de Madrid.

## Ayuntamiento de Madrid

- Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011.
- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, que regula las Infracciones y Sanciones en materia de Defensa del Consumidor y de la Producción Agroalimentaria
- Decreto de 23 de mayo de 2019, del Delegado del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, por el que se aprueba la Instrucción relativa a la Coordinación del Funcionamiento de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de la ciudad de Madrid.