

Estimado usuario:

La presente Carta describe los servicios que presta el Instituto Nacional del Consumo, los derechos que asisten a los destinatarios de los mismos y los compromisos que asumimos para alcanzar una gestión de mayor calidad.

Nuestra intención es hacer compatibles las expectativas de nuestros usuarios con nuestra capacidad de actuación. Creemos que con ello mejora nuestro servicio y respondemos mejor a sus demandas.

En cualquier caso, este documento no es estático, sino que está sujeto a la mejora continua. Sus sugerencias son una fuente de inestimable valor para ello; por lo que las esperamos, las agradecemos y trataremos de plasmarlas en la próxima revisión del mismo.

**Presidenta del Instituto Nacional del Consumo.
Secretaría General de Política Social y Consumo.
2011**

Quienes somos

El Instituto Nacional de Consumo es un organismo autónomo, adscrito al Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad a través de la Dirección General de Consumo.

Nuestros objetivos

1. Garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

2. Promover la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentar sus organizaciones y oírlos en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la Ley establezca.

Nuestros servicios

A los consumidores y usuarios

Información general sobre los derechos de los consumidores y usuarios.

Información y asesoramiento

La resolución extrajudicial de sus conflictos de consumo, a través del Sistema Arbitral de Consumo.

El acceso a la Red Europea Extrajudicial de Resolución de conflictos, a través del Centro Europeo del Consumidor.

Información puntual sobre seguridad de productos, alertas tramitadas y medidas adoptadas.

Información sobre las actividades de control de mercado.

A las Asociaciones de Consumidores y Usuarios

El acceso a la inscripción en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

Apoyo institucional.

Apoyo económico, a las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal.

Apoyo técnico.

Información sobre legislación, jurisprudencia y doctrina.

A las Comunidades Autónomas

Cooperación entre las administraciones de Consumo.

Apoyo técnico a sus servicios de control.

Apoyo analítico a través del Centro de Investigación y Control de la Calidad.

Formación.

Asesoramiento a sus técnicos.

Apoyo económico para la difusión y gestión del arbitraje de consumo.

A los profesionales, técnicos y demás interesados

Información sobre legislación, jurisprudencia y doctrina.

Formación.

A las Organizaciones Empresariales

Un marco para el diálogo, el apoyo técnico, el fomento de la calidad, la seguridad, la cooperación y la concertación con las Asociaciones de Consumidores.

El establecimiento de canales de cooperación para la salvaguarda de la calidad y la seguridad de los productos de uso y consumo y de los servicios.

Nuestros compromisos

Con los ciudadanos:

Comunicación de quejas, sugerencias y opiniones.

Tendremos en cuenta sus quejas, sugerencias y opiniones para la mejora permanente de nuestro servicio.

Daremos respuesta a todas sus comunicaciones, en el plazo de **10 días hábiles**.

Información y asesoramiento.

Daremos respuesta a sus consultas en un plazo máximo de **20 días hábiles**.

Cuando su consulta lo requiera, en un plazo máximo de **10 días hábiles**, enviaremos la duda o consulta que haya formulado, al Organismo competente, informándole a usted de la Unidad a la que se ha remitido para que pueda hacer, si lo desea, el oportuno seguimiento.

Información general sobre los derechos de los consumidores y usuarios.

Mantendremos actualizada la información en Internet, dentro de las **48 horas** siguientes a producirse la correspondiente modificación.

Publicaremos la información sobre las Campañas Nacionales de Inspección y Control de Mercado **el año anterior** a su realización.

Publicaremos los resultados de las Campañas Nacionales de Inspección y control de Mercado al **año siguiente** de su realización.

Sistema Arbitral de Consumo.

En el caso de que la competencia para cursar su reclamación no corresponda a la Junta Arbitral Nacional la trasladaremos a la junta que corresponda, poniéndolo en su conocimiento en un plazo máximo de **10 días hábiles**.

Red Europea Extrajudicial de Resolución de Conflictos.

Resolveremos las reclamaciones que interponga ante el Centro Europeo del Consumidor en el plazo máximo de **70 días hábiles**.

Con las Asociaciones de Consumidores:

Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

Resolveremos expresamente la solicitud de inscripción en el plazo de **2 meses**.

Apoyo institucional

Informaremos al Consejo de Consumidores y Usuarios en el plazo máximo de **2 días hábiles** cuando se produzca un acontecimiento con un producto o servicio que afecte, de forma grave, a la salud o seguridad de los consumidores.

Convocaremos las becas anuales de formación antes del **28 de febrero**.

Apoyo económico

Convocaremos las subvenciones antes del **28 de febrero** de cada año.

Apoyo técnico

Resolveremos las consultas en el plazo de **10 días hábiles** o informaremos, en dicho plazo, de las razones que impiden cumplir nuestro compromiso.

Formación

Publicaremos los cursos del Plan de Información, Formación y Educación antes del **15 de febrero** de cada año.

Información

Facilitaremos la información solicitada sobre la base de datos del CIDOC, en **5 días hábiles**.

Con las Comunidades Autónomas

Cooperación Institucional

Promoveremos, con carácter general, la convocatoria de **2 reuniones** de la Conferencia Sectorial de Consumo al año.

Convocaremos, al menos, **4 reuniones** al año de la Comisión de Cooperación de Consumo.

Apoyo Técnico a los Servicios de Control de Mercado

Responderemos a las consultas sobre interpretaciones normativas comunes en el plazo de **30 días hábiles**, salvo que requieran informe de una Unidad externa al Organismo.

Facilitaremos, **trimestralmente**, información sobre los resultados de control de mercado.

Apoyo analítico

Realizaremos el análisis o emitiremos el dictamen solicitado, en relación con denuncias de los usuarios, en un plazo máximo de **25 días hábiles**.

Formación y Asesoramiento

Diseñaremos cursos específicos de formación para los profesionales de Consumo de toda España, en atención a sus necesidades.

Con los sectores empresariales

Resolveremos expresamente la solicitud de inscripción en el Registro Estatal de Empresas que llevan a cabo actividades de contratación de préstamos o créditos hipotecarios o de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito en el plazo de **20 días**.

Con Instituciones que deseen visitarnos

En el plazo máximo de **7 días hábiles** nos pondremos en contacto para concertar fecha y hora.

Nuestras obligaciones de pago

Enviaremos un cheque o efectuaremos una transferencia, a elección del interesado, en el plazo de **5 días hábiles**, una vez fiscalizado el expediente correspondiente, en virtud del cual haya que retribuirle un servicio o actividad, una beca, distribuir una subvención o reintegrarle un gasto según la legislación vigente.

Ayúdenos a mejorar nuestros servicios

A través del Formulario de Quejas y Reclamaciones que se encuentra a su disposición en el Área de Administración del Instituto Nacional del Consumo (Registro de Entrada). Podrá hacerlo:

Personalmente: Nuestro Registro permanece abierto en horario de mañana de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

Por teléfono, de 9 a 14 horas: 91.822.44.40
91.822.44.63

Por fax: 91.435.94.12
91.822.45.42

Por correo electrónico: inc@consumo-inc.es.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

Las quejas o reclamaciones sobre el incumplimiento de nuestros compromisos se dirigirán, por la unidad responsable de la Carta de Servicios, a aquella que tenga atribuida la realización de la actividad relacionada con el compromiso al que se refieren aquellas. Una vez recabada la información necesaria, la Dirección del Instituto Nacional del Consumo se pondrá en contacto con el reclamante, a quien se dará la explicación oportuna, además de informarle de las medidas adoptadas, en su caso, para corregir la deficiencia denunciada.

Página Web

www.consumo-inc.es. Aquí podrá encontrar los indicadores sobre el cumplimiento de nuestros compromisos; así como nuestra localización y modo de acceso a nuestras oficinas.

CARTA DE SERVICIOS

INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO

2011-2014

