

HAREMOS UN SEGUIMIENTO

- Del porcentaje de compromisos cumplidos respecto de actuaciones realizadas.
- Del porcentaje de quejas o reclamaciones presentadas sobre la prestación de nuestros servicios.
- Del número de medidas correctoras adoptadas sobre el total de quejas.

Además, anualmente se evaluará el grado de cumplimiento de nuestros compromisos conforme a los indicadores citados.

Atendiendo al grado de cumplimiento de nuestros objetivos y a la posibilidades reales de mejora, nos comprometemos a revisar esta carta de Servicios a los dos años de su aprobación.



Estimado usuario de nuestros servicios:

El Instituto Nacional del Consumo del Ministerio de Sanidad y Consumo está comprometido en la implantación de un plan de calidad de los servicios públicos.

En la presente carta de servicios se describen los compromisos que asumimos para alcanzar una gestión de calidad.

La mejora continua de esa gestión es nuestro principal objetivo. Sus comentarios sobre los aspectos positivos o negativos que perciba en nuestros servicios, nos serán de ayuda para ajustar nuestras prestaciones a sus demandas.

Presidente del Instituto Nacional del Consumo
Subsecretario de Sanidad y Consumo.

Enero 2002



Contacte con nosotros

En Príncipe de Vergara, 54

28006 Madrid

En horario de **9 a 14 h.**

(Si desea presentar un escrito podrá registrarlo de **9 a 14 horas** y de **16 a 18 horas**).

Por teléfono

En los números

91 431 18 36

91 431 59 81

91 431 30 88

En horario de **9 a 14 h.**

Por fax

En el número

91 578 12 31

Por correo electrónico

inc@consumo-inc.es

Instituto Nacional del Consumo

Príncipe de Vergara, 54
20006 Madrid

www.consumo-inc.es



CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y CONSUMO



INC
INSTITUTO
NACIONAL
DEL CONSUMO

Qué es el INC

El Instituto Nacional del Consumo es un Organismo autónomo adscrito al Ministerio de Sanidad y Consumo, que ejerce en desarrollo del artículo 51 de la Constitución y de la Ley 26/84, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, las funciones de promoción y fomento de los derechos de los consumidores y usuarios.

SERVICIOS A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS

Información y Asesoramiento

Directamente, resolviendo las dudas o consultas sobre la normativa estatal de consumo que formule.

Por teléfono
Por Internet
Presencialmente en nuestras oficinas.

En un plazo máximo de **10 días** recibirá nuestra respuesta.

Remitiendo su consulta al Organismo competente.

En un plazo máximo de **5 días** enviaremos la duda o consulta que haya formulado al Organismo competente, informándole 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

Por Internet

Mantendremos actualizada la información en Internet.

A través de nuestras publicaciones

Que le enviaremos en un plazo máximo de **5 días**. En otro caso, y en dicho plazo, le haremos saber las causas que impiden cumplir nuestro compromiso

La resolución extrajudicial de sus conflictos de consumo

A través de las Juntas Arbitrales de Consumo integradas en el Sistema Arbitral de Consumo, siempre que la empresa esté adherida al sistema o acepte el arbitraje para resolver el caso concreto

Resolveremos las reclamaciones que deba conocer la Junta Nacional en el plazo de **3 meses**. En otro caso, enviaremos sus reclamaciones a la Junta competente, lo que le comunicaremos como máximo en el plazo de **7 días**

Apoyo institucional a través del Consejo de Consumidores y Usuarios

Informando al Consejo de Consumidores y Usuarios en el plazo máximo de **2 días** cuando se produzca un acontecimiento con un producto o servicio que afecte, de forma grave, a la salud o seguridad de los consumidores o convocando las becas anuales de formación antes del **30 de enero** de cada año

A través de la Red Europea Extrajudicial de Resolución de conflictos, en el caso de los litigios de consumo transfronterizos

Remitiremos su reclamación al Centro de Intercambio de Información del país correspondiente

Apoyo económico a través de subvenciones convocadas y distribuidas conforme a los principios de

Publicidad
Concurrencia
Objetividad

Convocaremos las subvenciones antes del **30 de enero** de cada año

SERVICIOS A LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

COMPROMISOS CON LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

El acceso a los derechos que les otorga la inscripción en el registro de Asociaciones de Consumidores, si se acreditan los requisitos exigidos legalmente

Resolveremos expresamente la solicitud de inscripción en el plazo de **3 meses**

Apoyo técnico, resolviendo las consultas que formulen las Asociaciones de ámbito nacional

Contestaremos en el plazo de **10 días**, en otro caso, informaremos en dicho plazo de las razones que impiden cumplir nuestro compromiso

Formación, a través de los cursos de la Escuela de Consumo

Publicaremos los cursos de la Escuela de Consumo antes del **31 de enero** de cada año