

La coordinación administrativa en la Comunidad de Madrid

Reclamaciones

¿Cómo funciona la coordinación administrativa en materia de consumo entre la Comunidad de Madrid, que actúa a través de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios y las distintas Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs)?

Cuando como ciudadano presenta una reclamación de consumo ante un organismo público, ya sea regional o local, ¿quién es el encargado de gestionarla? El órgano administrativo varía en función de la competencia material y territorial del conflicto. Descubra en el siguiente contenido quién se encarga de su reclamación.



COMPETENCIA TERRITORIAL

Establece la **administración** que debe ocuparse de la reclamación según el lugar donde tengan su residencia el consumidor y la empresa.

- 1. Si consumidor y empresa están en el mismo municipio.** La Oficina Municipal de Información al Consumidor de su ayuntamiento tramita la reclamación.
- 2. Si consumidor y empresa están en distintos municipios dentro de la Comunidad de Madrid,** la reclamación la asume la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios.
- 3. Y qué sucede cuando la reclamación traspasa el ámbito de la Comunidad de Madrid...**

Si la empresa reclamada está situada en otra comunidad autónoma y el consumidor que reclama vive en la Comunidad de Madrid, se hará cargo la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios

COMPETENCIA MATERIAL

Indica qué organismo se encarga de la reclamación **según el tema o materia** objeto de la controversia/conflicto.

Existen **algunas materias que NO son competencia de consumo** como, por ejemplo:

- los servicios bancarios,
- el turismo,
- la energía,
- el transporte aéreo,
- el transporte terrestre y las mercancías, el Consorcio Regional de Transportes,
- la protección de datos,
- los contratos de seguros,
- las inversiones,
- los juegos y apuestas,
- los medicamentos y productos sanitarios,
- los cosméticos,
- la mala praxis por profesionales,
- la salud y seguridad alimentaria,
- la educación reglada,
- la sanidad pública,
- las residencias de mayores públicas,
- el servicio postal universal
- o las telecomunicaciones;

en estos casos las reclamaciones se tramitarán por el **organismo administrativo competente** en esa materia.

Recuerde que siempre puede presentar su reclamación en la [Oficina Municipal de Información al Consumidor \(OMIC\)](#) más próxima a su domicilio, en la [Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios](#) o a través de [internet](#). El organismo en el que lo haya registrado se encargará de derivarla y tramitarla según corresponda.



Para más información, visítenos en el [Portal del Consumidor](#) de la Comunidad de Madrid.