

PRÓLOGO	11
1. CONCEPTO DE OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	13
2. PROMOCIÓN, FOMENTO, CREACIÓN Y COORDINACIÓN DE LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	19
I. Actividad administrativa de fomento: criterios de actuación	19
II. El ámbito municipal como nivel administrativo adecuado para la prestación del servicio de información al consumidor	24
III. Los principios de coordinación y cooperación administrativa	40
IV. Los Registros Autonómicos de oficinas de información al consumidor: las políticas integrales de consumo	51
1. Consideración general	51
2. El Registro de Oficinas de Información al Consumidor y Usuarios de la Región de Murcia	52
V. La titularidad pública o privada de las oficinas de información al consumidor	55
3. FUNCIONES DE LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR	61
4. FUNCIÓN DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	73
I. Información, ayuda y orientación para el adecuado ejercicio de sus derechos	73

	Página
II. Indicación de las direcciones y principales funciones de otros centros, públicos o privados, de interés para el consumidor o usuario	80
III. Atención, defensa y protección de los consumidores	82
5. FUNCIÓN DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS	91
I. Recepción, registro y acuse de recibo de quejas, reclamaciones y denuncias de los consumidores y usuarios, y su remisión a entidades u órganos correspondientes y el seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados	91
II. Recibir peticiones concretas, elevando éstas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan, o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios ..	92
III. Procedimiento de tramitación de quejas, reclamaciones y denuncias. La regulación de la Hoja de Reclamación	93
1. Introducción	93
2. Concepto de Hoja de Reclamación	94
3. Forma y contenido de la Hoja de Reclamación	95
4. Obligación de disponer de la Hoja de Reclamación	97
5. Edición, distribución y entrega de la Hoja de Reclamación ..	101
6. Cumplimentación de la Hoja de Reclamación	103
7. Tramitación de la Hoja de Reclamación. Aspectos comunes a las quejas, reclamaciones y denuncias	105
8. Tramitación de la Hoja de Reclamación cuando se formule una queja	115
9. Tramitación de la Hoja de Reclamación cuando se formule una reclamación	116
10. Tramitación de la Hoja de Reclamación cuando se formule una denuncia	118
11. Terminación de la tramitación	119

	Página
6. FUNCIÓN DE MEDIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	121
I. Contenido de esta función: mediar en la resolución de conflictos y propiciar sistemas de resolución voluntaria de las reclamaciones. La actividad mediadora de las Oficinas de Información al Consumidor	121
II. Desarrollo de la función mediadora de las Oficinas de Información al Consumidor	122
III. Diferencia de la mediación con el arbitraje	126
7. FUNCIÓN DE FOMENTO Y DIVULGACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO	129
I. Fomentar y divulgar el sistema arbitral de consumo, facilitando el acceso al mismo de los consumidores y empresarios	129
II. Posibilidad de servir de sede para el desarrollo de las actividades del Sistema Arbitral de Consumo	137
III. El Sistema Arbitral de Consumo: el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo	137
1. Introducción	137
2. Caracteres del Sistema Arbitral de Consumo	140
3. Ámbito de aplicación del Sistema Arbitral de Consumo (artículo 2)	141
4. Juntas Arbitrales de Consumo: constitución y clases	142
5. Formalización del Convenio Arbitral	145
6. Procedimiento Arbitral de Consumo	149
7. Laudo Arbitral	154
8. FUNCIÓN DE COLABORACIÓN CON LA INSPECCIÓN DE CONSUMO	157
I. Contenido de esta función: realización, en colaboración con la Administración regional, de funciones de inspección y control de calidad sobre bienes y servicios	157
II. La Inspección de Consumo como potestad y como actividad	158

	<i>Página</i>
III. Funciones de la Inspección de Consumo	160
IV. Facultades y medios de la Inspección de Consumo	162
V. Obligaciones de la Inspección de Consumo	164
VI. Obligaciones de los inspeccionados	165
VII. Derechos de los inspeccionados	166
VIII. Actas de Inspección	167
9. FUNCIÓN DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN DE LOS CONSUMIDORES	171
I. Contenido de esta función: la educación y formación de los consumidores	171
II. La Educación al Consumidor: concepto, objetivos y características generales	173
III. Programa de educación y formación	176
1. Introducción	176
2. Diseño y organización del programa	177
3. Los proyectos	179
4. Las salidas	184
5. Los talleres	186
6. Los análisis comparativos	187
7. Técnicas instrumentales	187
8. Los temas	188