



Región de Murcia

901 501 601

TELÉFONO DEL CONSUMIDOR

EL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR ES UN SERVICIO DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO DE LA REGIÓN DE MURCIA, EN COLABORACIÓN CON LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES THADER Y UCE.

CARTA DE SERVICIOS DEL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR

- ▶ Indicación de los teléfonos, direcciones, horarios y principales funciones de todos los centros públicos o privados de interés para el consumidor o usuario y atención de consultas sencillas en materia de consumo.
- ▶ Indicación al consumidor de los teléfonos, direcciones y horarios de las Oficinas del Consumidor de la Red Regional, en todos aquellos asuntos en los que la modalidad telefónica no permita la correcta atención de la consulta, por ejemplo, cuando se deba examinar documentación.
- ▶ Recepción de denuncias ciudadanas por presuntas infracciones a

la normativa de defensa del consumidor, que serán remitidas por los gestores del **Teléfono del Consumidor** mediante fax a la Dirección General competente en materia de consumo al día siguiente de su recepción, que acusará recibo de la misma al denunciante si elige identificarse, a la hora de realizar la denuncia en un plazo máximo de 10 días.

- ▶ El **Teléfono del Consumidor** ofrece su servicio de lunes a viernes, excepto festivos de carácter regional, con horario diario de las 9 a las 14 horas y de las 17 a las 20 horas. Las llamadas podrán realizarse desde cualquier punto de la Región de Murcia.

COMPROMISOS

- ▶ La atención y prestación del servicio será inmediata, sin que pueda diferirse.
- ▶ El **Teléfono del Consumidor** estará atendido por personal cualificado en materia de consumo y en materia de comunicación, y ofrecerá trato cordial y lenguaje preciso y adecuado a cada usuario del servicio.

▶ **El Teléfono del Consumidor** le ofrece un sistema propio de tramitación de quejas y sugerencias frente al funcionamiento del servicio, sin perjuicio de los mecanismos legales generales establecidos por la administración autonómica para el funcionamiento de los servicios públicos.

▶ Este sistema propio requiere comunicación verbal o escrita del usuario con la Dirección General de Consumo, en las direcciones, teléfonos, fax o correo electrónico que al efecto se habiliten, con el compromiso de **respuesta a la misma del Director General en plazo máximo de diez días. El Teléfono del Consumidor** informará al usuario del coste de la llamada, equivalente al de una metropolitana, de su horario de servicio y de la forma de presentar sugerencias o quejas relativas al servicio.

▶ **El Teléfono del Consumidor** atenderá a los ciudadanos en una media de un máximo de tres minutos. En el supuesto de que la consulta se prolongue, podrá derivarse su atención a una Oficina

del Consumidor de la Red Regional.

▶ **La Dirección General de Consumo** realizará un seguimiento del porcentaje de compromisos cumplidos respecto de actuaciones realizadas, del porcentaje de quejas o sugerencias presentadas y del número de medidas correctoras adoptadas, evaluando, anualmente el grado de cumplimiento de estos compromisos conforme a los indicadores citados y revisando la presente Carta de Servicios en consecuencia.



**El teléfono
de todos los murcianos**



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Consumo
Dirección General de Consumo