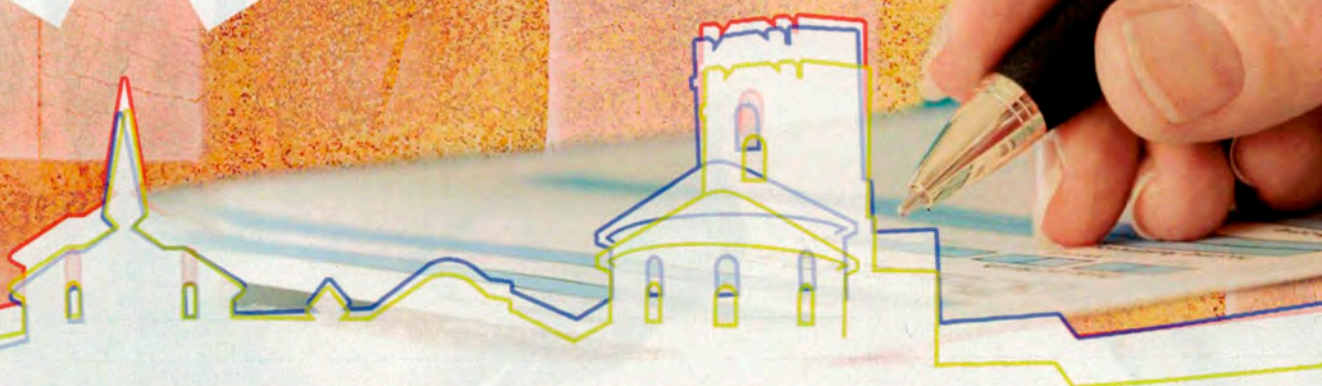


Oficina
Municipal de
Información al
Consumidor



OMIC

PRIEGO DE CÓRDOBA



OMIC

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE PRIEGO DE CÓRDOBA

Tel. 957 708 400

omic@aytopriegodecordoba.es



Excmo. Ayuntamiento de
priego de cordoba

OMIC

Cómo hacer una reclamación

1 Una Hoja de Reclamación es el instrumento más sencillo y recomendable para presentar una Queja y/o Reclamación ante su disconformidad con la compra de un producto o la prestación de un servicio.

2 OBLIGACIONES PARA LOS ESTABLECIMIENTOS Y EMPRESAS.

Conforme al Decreto 472/2019 deben disponer de HOJAS DE QUEJAS / RECLAMACIONES:

- Todos los establecimientos.
- Profesionales colegiados: abogados, médicos ...
- Establecimientos con normativa específica: bancos, estaciones de tren/autobuses ...
- Prestación de servicios a domicilio: mensajeros, repartidores ...

Deben mostrar un cartel, en lugar visible para el usuario o consumidor, que se dispone de Libro de Hojas de Reclamaciones.

3 ¿Cómo es una Hoja de Reclamaciones?

Es un impreso que consta de tres copias autocalcables: Administración, Reclamante y Reclamado.

4 ¿Qué hay que hacer con una Hoja de Reclamación?

- Rellena la Hoja de Reclamación con claridad, identifica a las partes, indica la fecha, relata los hechos y la solicitud.

- Entrega en el comercio o empresa el ejemplar para el Reclamado y conserva las otras dos copias (Administración y Reclamante).

- En el plazo de 10 días el establecimiento debe contestar mediante escrito razonado al consumidor. Deberá pronunciarse si acepta o rechaza la mediación o arbitraje de consumo, así como informar sobre el sometimiento a una entidad de resolución alternativa de litigio de consumo.

- Si no se recibe contestación o no estamos conforme con la misma, hay que acudir con la copia de la Administración, facturas, contratos, publicidad... a alguno de los siguientes organismos:

- + OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor)
- + Servicio de Consumo de Córdoba

- La Administración valorará los hechos y comprobará posibles infracciones en materia de Consumo.

- Si no das por satisfechas tus pretensiones, podrás continuar la Reclamación a través de:

- + Junta Arbitral Provincial de Consumo.
- + Los Tribunales Ordinarios de Justicia.

5 ¿Nos pueden denegar la Hoja de Quejas y Reclamaciones?

- No es necesario haber consumido para pedir una Hoja de Reclamaciones.

- Es posible sacar la Hoja de Reclamaciones del establecimiento para rellenarla en casa.

Ante la negativa a facilitarle la Hoja de Reclamación solicita la presencia de la Policía Local para que levante acta y conserva la copia.

REVERSO/BA

CODIGO IDENTIFICATIVO

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet
(Código procedimiento: 2634)

DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details	
1	Nombre: _____ Apellidos: _____ Teléfono: _____
	Nombre(s) _____ Sumario: _____ Phone: _____
	DNI o Pasaporte: _____ Nacionalidad: _____ Profesión: _____ Sexo: _____
	ID / Passport No. _____ Nationality _____ Occupation _____ CCA: _____
	Dirección: _____ Municipio: _____ Provincia: _____ Region _____
	Address _____ Town _____ Province / Country _____ Cód. Post. _____
	Correo electrónico: _____ email _____

EMPRESA O PROFESIONAL / Company or professional's details	
2	Razón social: _____ Dirección: _____ NIF _____
	Company name _____ Address _____ Tax code _____
	Actividad: _____ Municipio: _____ Provincia: _____
	Company activity _____ Town _____ Province / Country _____
	Teléfono: _____ Phone _____
	Correo electrónico: _____ email _____

RECLAMANTE

DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint

N.º factura, vuelo, otros:
Invoice n.º, flight n.º, others