Oficina
Municipal de
Información al
Consumidor

OMIC

PRIEGO DE CÓRDOBA

OMIC

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE PRIEGO DE CÓRDOBA

Telf. 957 708 400

omic@aytopriegodecordoba.es

Excmo. Ayuntamiento de
priego de córdoba

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.

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
Complaints Sheet
(Código procedimiento: 2634)

REVERSO/BA

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details

Nombre: Name(s)
Apellidos: Surname
Teléfono: Phone:
Sexo: Sex
DNI o Pasaporte: ID / Passport No.
Nacionalidad: Nationality
Profesión: Occupation
CCAA: Region
Dirección: Address
Municipio: Town
Provincia: Province / Country
Cód. Post.
Correo electrónico: email

2 EMPRESA O PROFESIONAL / Company or profesional´s details

Razón social: Company name
NIF Tax code
Actividad: Company activity
Dirección: Address
Teléfono: Phone
Municipio: Town
Provincia: Province / Country
Correo electrónico: email

DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint
N.º factura, vuelo, otros: Invoice n.º, flight n.º, others

LAMANTE