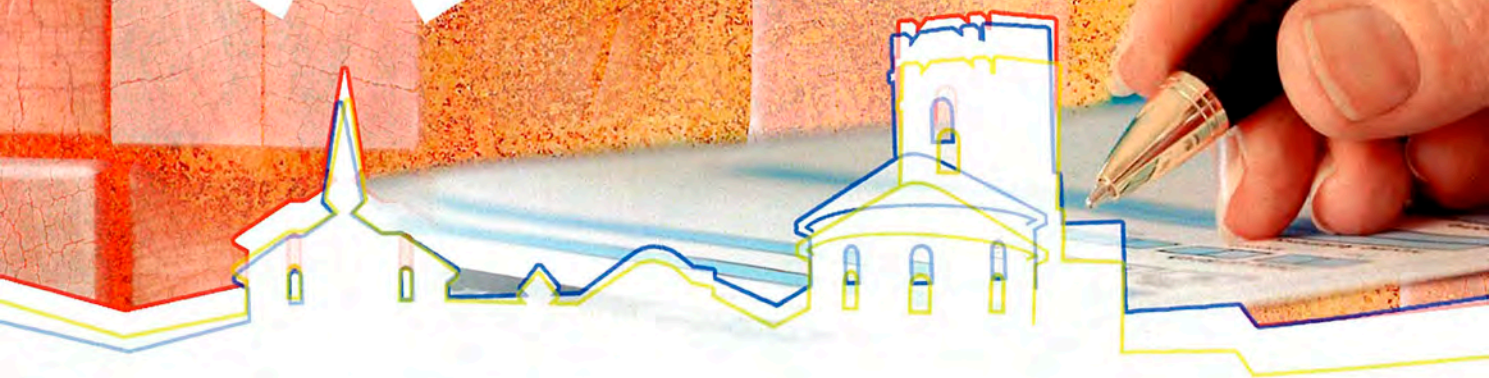


Oficina
Municipal de
Información al
Consumidor



OMIC

PRIEGO DE CÓRDOBA



OMIC

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE PRIEGO DE CÓRDOBA

Tel. 957 708 400

omic@aytopriegodecordoba.es

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.

- Todos los establecimientos que comercializan bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma Andaluza (Decreto 72/2008) deberán disponer de HOJAS DE QUEJAS / RECLAMACIONES.

- 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.

- 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
- + Asociaciones de Consumidores

- 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?

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

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

JUNTA DE ANDALUCÍA

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS (1)

2 DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL DETAILS (2)

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO Y PRETENSIONES DE LA PERSONA RECLAMANTE / DESCRIPTION OF THE COMPLAINT AND CLAIMS

4 OBSERVACIONES DE LA EMPRESA SOBRE LOS HECHOS RECLAMADOS / OBSERVATIONS OF THE COMPANY REGARDING COMPLAINTS