

LA GESTIÓN DE LA RECLAMACIÓN EN LA OMIC

La mediación que, en su caso, se realice en la OMIC es una vía de solución de conflictos entre consumidores y empresas. Dado el carácter voluntario de la mediación, si la empresa no la aceptara, las únicas vías posibles para resolver los conflictos serían el ARBITRAJE DE CONSUMO o LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA.

SI HA SOLICITADO HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCIA, y ha esperado el plazo establecido de 10 días hábiles, para que la empresa le conteste por escrito y de forma razonada a su queja o reclamación

TRAS PRESENTAR LA RECLAMACIÓN EN EL ESTABLECIMIENTO PUEDE OCURRIR

La empresa contesta en el plazo de 10 días por escrito y la respuesta a la reclamación es satisfactoria:
En este caso su reclamación quedará resuelta y no tendrá que presentarla en la OMIC

La empresa contesta en el plazo de 10 días por escrito y la respuesta a la reclamación es insatisfactoria:
En este caso tendrá que presentar su reclamación en la OMIC, junto con copia de todos los documentos y pruebas que justifiquen su postura y copia de la contestación de la empresa

La empresa no contesta en el plazo de 10 días por escrito dando respuesta a la reclamación:
En este caso tendrá que presentar su reclamación en la OMIC, junto con copia de todos los documentos y pruebas que justifiquen su postura y copia de la contestación de la empresa

RESULTADOS DE LA MEDIACIÓN

ACUERDO SATISFACTORIO ENTRE LAS PARTES

1. Comunicación a las partes de las gestiones realizadas y los resultados obtenidos.
2. Archivo del expediente.

NO ACUERDO SATISFACTORIO ENTRE LAS PARTES

EL CONSUMIDOR OPTARÁ POR:

- Solicitar arbitraje de consumo.
- Acudir a los Tribunales de Justicia.
- Desistir de su pretensión.