

SI LA EMPRESA TIENE ESTABLECIMIENTO EN EL MUNICIPIO DE SEVILLA



El establecimiento tiene obligación de facilitarle la Hoja de Quejas y Reclamaciones (el modelo oficial de la Junta de Andalucía).

OJO!!! CONTEMPLAR EL USO DEL SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS/ RECLAMACIONES

Si se negaran a facilitarle la Hoja, podrá solicitar el auxilio de la Policía Local llamando al teléfono 112 para realizar un ACTA DE DENUNCIA (de la que se quedará una copia que adjuntará a la reclamación). EN ESTE CASO SIGA LOS SIGUIENTES PASOS:

SI LA EMPRESA NO TIENE SEDE, ESTABLECIMIENTO O DELEGACIÓN EN EL MUNICIPIO DE SEVILLA, O TENIENDO, NO LE FACILITAN LA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LA MISMA



Usted tendrá 2 opciones:

1ª.- Descargar de nuestra Página Web un formulario de Quejas y Reclamaciones, que una vez redactada será enviada a la OMIC por correo ordinario, junto con fotocopias de todos los documentos y pruebas que apoyen o sustenten su postura.

2ª.-Personarse en la OMIC donde se le facilitará un formulario de reclamación que redactará y registrará junto con las fotocopias de todos los documentos y pruebas que apoyen su postura.

EN CASO DE RELLENAR LA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCIA (**ver modelo oficial**)

- Rellene el formulario de la Hoja de Reclamaciones y compruebe que sus datos y los del establecimiento están correctos.
- No olvide reflejar con claridad su pretensión en la Hoja.
- Una vez redactada, entregue la copia rosa al establecimiento, conserve la blanca y la verde.

EN CASO DE RELLENAR EL FORMULARIO QUE SE LE FACILITE EN LA OMIC (**ver formulario de la OMIC**)

Podrá ya traer redactado de su domicilio un escrito con los hechos reclamados (traiga 2 copias), sobre todo si los hechos de la reclamación son largos y complicados de explicar, haciendo referencia a los documentos o pruebas que aporte. Este documento lo entregará junto a la reclamación

Una vez presentada la reclamación en el establecimiento el consumidor debe esperar un plazo de 10 días hábiles para que la empresa le conteste por escrito y de forma razonada a la dirección indicada en la reclamación (es obligatorio que la empresa conteste).

OJO!!! CONTEMPLAR EL USO DEL SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS/ RECLAMACIONES

PUEDE OCURRIR

QUE LA EMPRESA NO CONTESTE EN EL PLAZO DE LOS 10 DIAS

QUE LA EMPRESA CONTESTE EN EL PLAZO DE LOS 10 DIAS

Si en la contestación a la reclamación la empresa le ofrece una solución satisfactoria, no sería preciso hacer ninguna gestión en la OMIC.

Si en la contestación a la reclamación la empresa no satisface sus pretensiones.

El consumidor tiene que registrar su reclamación en la OMIC, iniciándose en ésta el proceso de mediación (para conocer este procedimiento, ver la gestión de la reclamación en la OMIC)