

Recomendaciones antes de reclamar

1. Antes de reclamar asegúrese de que su reclamación corresponde a hechos ciertos y comprobados.
2. Intente siempre resolver el problema de forma amistosa con el vendedor o prestador del servicio antes de efectuar una reclamación, e incluso acuda a los Servicios de Atención al Cliente de las empresas.
3. Conserve siempre copia de todos los documentos que haya firmado y exija ticket.
4. En todas las comunicaciones con el vendedor o prestador del servicio utilice medios que dejen constancia de su envío: burofax, telegrama...
5. Dé siempre un plazo de 10 días al vendedor o prestador de servicios para que conteste a su reclamación.
6. Debe saber que la utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de que pueda formular su reclamación ante los tribunales de justicia.

¿Cuándo se puede reclamar?

Cuando exista un conflicto o desacuerdo entre un consumidor final y una empresa o profesional que, o bien ha vendido un producto al consumidor, o le ha prestado un servicio.

¿Cómo se puede formular una reclamación?

La Oficina Municipal de Información al Consumidor recoge las Hojas de Reclamaciones tanto de la **Junta de Andalucía** como la interna propia del **Ayuntamiento de Adra**

para su tramitación con el fin de solventar conflictos entre empresa o prestador de servicios y consumidor.

Se debe tener en cuenta que antes de presentarla en la OMIC debe personarse en la empresa para pedir la citada Hoja de Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

Se pueden dar varios casos:

1. Si se la facilitan, esperar 10 días para que le contesten. Si no le contestan o le contestan de una manera contraria a sus intereses, presentar la Hoja de Reclamaciones de la Junta en la OMIC, o en el Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía.
2. Si no la poseen o no se la facilitan, llamar a la Policía Local para que levante Acta. Debe personarse en esta OMIC para rellenar Hoja de Reclamación Interna y traer dos copias de los documentos anexos que desea aportar.
3. Si la empresa no tiene dirección física o está fuera del municipio, debe personarse en esta OMIC para rellenar Hoja de Reclamación Interna y traer dos copias de los documentos anexos que desea aportar.

¿Que es la mediación?

La comunicación de la reclamación por parte de la OMIC a la empresa o establecimiento reclamado dándole un plazo de 10 días para que ofrezca una solución al problema planteado.

¿Que es el arbitraje de consumo?

Es un procedimiento voluntario y gratuito de resolución de conflictos que se lleva a cabo cuando la Mediación no ha dado resultado. Tanto el consumidor como la empresa reclamada deben acudir voluntariamente. Es decir, en ningún caso se podrá obligar a una empresa a someter un litigio al arbitraje, si no lo desea.

Se excluyen del arbitraje los casos de intoxicación, lesión o muerte, o aquellos en los que existen indicios razonables de delito.

En el caso de que una empresa se encuentre "adherida" al Sistema Arbitral de Consumo, deberá exhibir el distintivo que aparece en esta página.

Si usted, **consumidor o usuario**, ve que un establecimiento ostenta este distintivo en su local o en su publicidad, se asegura poder resolver los desacuerdos que puedan producirse con él a través del arbitraje de consumo.

Si usted, **empresario**, se adhiere al sistema arbitral de consumo, podrá exhibir un distintivo oficial, debidamente registrado por la administración, que indicará a sus clientes la oferta de una garantía añadida a los servicios que les presta habitualmente.

El Arbitraje se inicia con la audiencia a las partes implicadas en el mismo. Si lo cree necesario, el Colegio Arbitral puede realizar una prueba pericial. Posteriormente emitirá un LAUDO o sentencia escrita, que ha de ser cumplido por las dos partes. En caso de incumplimiento por parte de la empresa, el consumidor podrá solicitar su ejecución ante el Juez de Primera Instancia.

El laudo arbitral cierra la posibilidad de acudir posteriormente a los tribunales ordinarios por la misma causa por la que se ha reclamado.

Formulario de Reclamaciones

1. Descarga el [Formulario](#) (Autorrellenable)

2. Rellénelo y preséntelo en la empresa reclamada y si en el plazo legal no contesta o no satisface al consumidor, desde la OMIC, le daremos respuesta a través de los teléfonos indicados.