



DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES: DERECHO A RECLAMAR

¿QUÉ TRÁMITES SE REALIZARÁN CON SU RECLAMACIÓN?

Una vez recepcionada su reclamación en la O.M.I.C., y a la vista de la misma y la documentación aportada, se realizará:

1. Una mediación:

Es un procedimiento que no conlleva ningún coste para las partes, mediante el que se intenta aproximar la voluntad de las mismas para la solución voluntaria y resolver, de esta forma, el problema.

De esta actuación puede traducirse que el comerciante o empresario afectado acepte la totalidad de las pretensiones del consumidor, o un acuerdo intermedio. No obstante,

2. Si se detectase infracción administrativa, y existe denuncia, se actuará de oficio, procediendo, en su caso, al inicio de un expediente sancionador, cuyo fin es la disuasión de conductas lesivas, pero no la reparación de daños y perjuicios.

Si Vd. quiere una indemnización, deberá acudir a los Tribunales de Justicia.

SON OBLIGACIONES DEL EMPRESARIO

- Obligación de dar las Hojas de Reclamaciones cuando se lo demanden los consumidores.
- Obligación de tener las Hojas de Reclamaciones en el establecimiento, y no en otro lugar, y accesibles en todo momento.
- Obligación de cumplimentar los datos de la empresa.

Recuerde:

QUE LA UTILIZACIÓN DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES NO EXCLUYE LA POSIBILIDAD DE QUE LOS CONSUMIDORES FORMULEN SU RECLAMACIÓN DIRECTAMENTE EN LA O.M.I.C. O DE CUALQUIER OTRA FORMA LEGALMENTE PREVISTA.

LOS IMPRESOS U HOJAS DE RECLAMACIÓN INTERNAS O DE SUGERENCIAS QUE ALGUNOS ESTABLECIMIENTOS DISPONEN, NO TIENEN CARÁCTER OFICIAL EN LA TRAMITACIÓN DE HOJAS DE RECLAMACIONES.

Para más información llamar a:

O.M.I.C.

Tels.: 91 653 74 29

91 659 71 00

Plaza de la Constitución, 1
San Sebastián de los Reyes



AYUNTAMIENTO DE
San Sebastián
de los Reyes

Delegación de Consumo



DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES: DERECHO A RECLAMAR

LAS HOJAS DE RECLAMACIONES UN DERECHO DE LOS CONSUMIDORES

Son consumidores las personas físicas o jurídicas que adquieren productos, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

Y, son **derechos básicos de los consumidores:**

- a) La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) La información correcta sobre los diferentes productos y servicios.
- d) La educación en materia de consumo.
- e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente, y la representación de sus intereses.
- f) La protección jurídica, administrativa y técnica en situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión, o discriminación, así como la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

Si Vd. es consumidor y surge un conflicto en la adquisición de productos, bienes, servicios, actividades o funciones, puede reflejarlo "in situ" en la **HOJA DE RECLAMACIÓN**.

TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS Y ACTIVIDADES ESTÁN OBLIGADOS, AL AMPARO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE, A DISPONER DE HOJAS DE RECLAMACIONES y, en concreto, las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, que produzcan, faciliten, suministren o expidan, en régimen de derecho privado, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones comercializados directamente a los consumidores como destinatarios finales.

El profesional, la persona responsable, o cualquier empleado del establecimiento, deberá facilitar de manera obligatoria y gratuita al consumidor que lo solicite un Juego de Hojas de Reclamaciones, con el fin de que formule la reclamación que considere pertinente.

Antes de solicitar los impresos, asegúrese de que su reclamación corresponde a hechos ciertos y comprobados.

Lea atentamente el documento y cumplimente todos los datos que le requieran en él. El titular o empleado del establecimiento también deberá cumplimentar debidamente el recuadro correspondiente a la identificación del establecimiento y procederá a firmar y sellar el juego de Hojas, pudiendo consignar en el mismo las alegaciones que considere.

Una vez cumplimentada la Hoja de Reclamación, entregará la copia rosa, que es el ejemplar para el establecimiento, al titular o empleado del mismo; y conservará en su poder el original blanco, que es el ejemplar para la Administración, y que deberá entregar o remitir al Servicio Municipal de Consumo (O.M.I.C), de San Sebastián de los Reyes; y la copia verde, que es para Vd.

