

GUÍA RÁPIDA PARA RECLAMAR

Presentación.

Cuando realizamos un acto de consumo, debemos conocer que dicho acto está sujeto a una amplia legislación, de la cual pueden surgir dudas, como qué vías y plazos tenemos para reclamar en el caso de tener algún problema o dónde acudir para solicitar asesoramiento en materia de consumo.

Esta guía pretende ser una herramienta útil para responder a las preguntas que nos realizamos cuando tenemos que reclamar, por ejemplo, al contratar un servicio de telefonía, alquilar una vivienda, alojarnos en un hotel o contratar un seguro.

“En el artículo 51. 2 de la Constitución Española de 1978 y desarrollado en el artículo 16 a. de la Ley andaluza 13/2003, se promoverá y facilitará la información de los consumidores/as y usuarios/as a través de Oficinas de Información al Consumidor”.

Por este motivo, se edita esta guía, para la orientación al consumidor a la hora de gestionar cualquier incidencia en su consumo.

Candela Fuentes Merino.

Concejala Delegada de Medio Ambiente y Consumo.

ÍNDICE**PÁGINA**

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OPCIONES DE RECLAMACIÓN	2
3. HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	3
4. PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO	4
5. TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES	5
6. COMERCIO ONLINE	7
7. SUMINISTRO ELÉCTRICO	8
8. BANCA Y SEGUROS	9
9. HOTELES Y AGENCIAS DE VIAJES	10
10. TRANSPORTES	11
11. VIVIENDA	13
12. DIRECCIONES DE INTERÉS	14
13. PREGUNTAS FRECUENTES	15

1. INTRODUCCIÓN. CONCEPTOS.

Reclamación: *Manifestación* dirigida, por quien consume un bien o recibe un servicio, a la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, en el que, de forma expresa o tácita, *pide una restitución, reparación o indemnización, la rescisión de un contrato, anulación de una deuda o realización de una prestación a la que cree tener derecho*, en relación con la solicitud de prestación de un bien o un servicio que considera atendida de forma insatisfactoria.

Mediación: Es un método que busca, con la ayuda de un mediador/a, neutral, alcanzar un acuerdo satisfactorio en un conflicto en materia de consumo, en base a la voluntad de las partes, la legislación y el sentido común. Se trata de una vía voluntaria para consumidor/a y empresario/a, de modo que la solución o el acuerdo al que se llega debe ser aceptado libremente por ambas partes.

Arbitraje: Se trata de un cauce de resolución extrajudicial de conflictos a través de un sistema voluntario y gratuito, en el que un Colegio Arbitral, constituido para la resolución de cada reclamación, se pronunciará sobre la cuestión sometida a arbitraje, emitiendo una resolución denominada laudo, que tiene carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes.



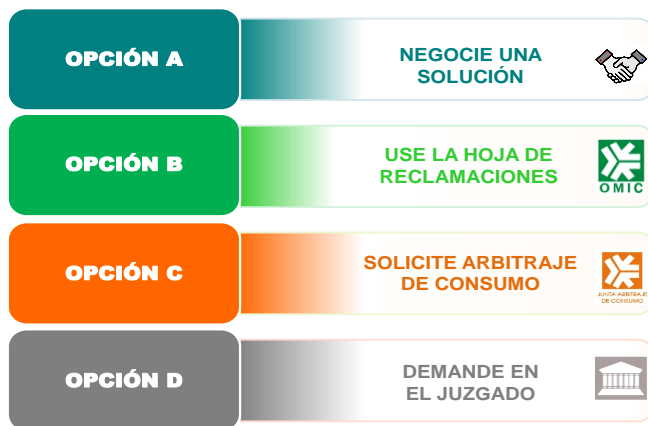
2. OPCIONES DE RECLAMACIÓN.

1º En primer lugar intenta llegar a un acuerdo amistoso con el vendedor, el suministrador de servicios o el responsable.

2º Hoja de reclamaciones. Cumplimentar y entregar **el impreso correspondiente de manera presencial, telemática o por correo** a la OMIC o a los Servicios Provinciales de Consumo.

3º Arbitraje de Consumo. Es una vía voluntaria y gratuita para la resolución de conflictos, para la tramitación de un arbitraje es necesaria la adhesión de la empresa al Sistema Arbitral de Consumo, o que esta acepte el arbitraje para el supuesto concreto.

4º Demanda en el juzgado. A veces por la gravedad del problema, porque la mediación sea infructuosa o porque la empresa no esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo.



3. HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Si se ha tenido algún problema con una empresa, centro o establecimiento que comercialice bienes o preste servicio en Andalucía, se puede **solicitar y presentar una hoja oficial de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía.**

Cada juego está formado por **3 ejemplares autocopiativos**, que deberán ser rellenados en el propio establecimiento, quedando en el poder de este el ejemplar para el reclamado. La entidad reclamada dispone de 10 días hábiles para dar respuesta a la queja o reclamación al reclamante. Transcurrido este plazo, si no se ha dado respuesta, o habiendo dado una respuesta no satisfactoria, el reclamante podrá tramitar las quejas y reclamaciones presentado los dos ejemplares restantes a uno de los siguientes organismos:



OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR/A (OMIC)
CORRESPONDIENTE AL DOMICILIO DE LA MISMA.
C/Torreones 1 (Ed. Torreón), C.P. 23740, Andújar (Jaén).
953 512 410



SERVICIO PROVINCIAL DE CONSUMO DE JAÉN.
C/ Paseo de la Estación 21, C.P. 23007, Jaén.
953 368 920



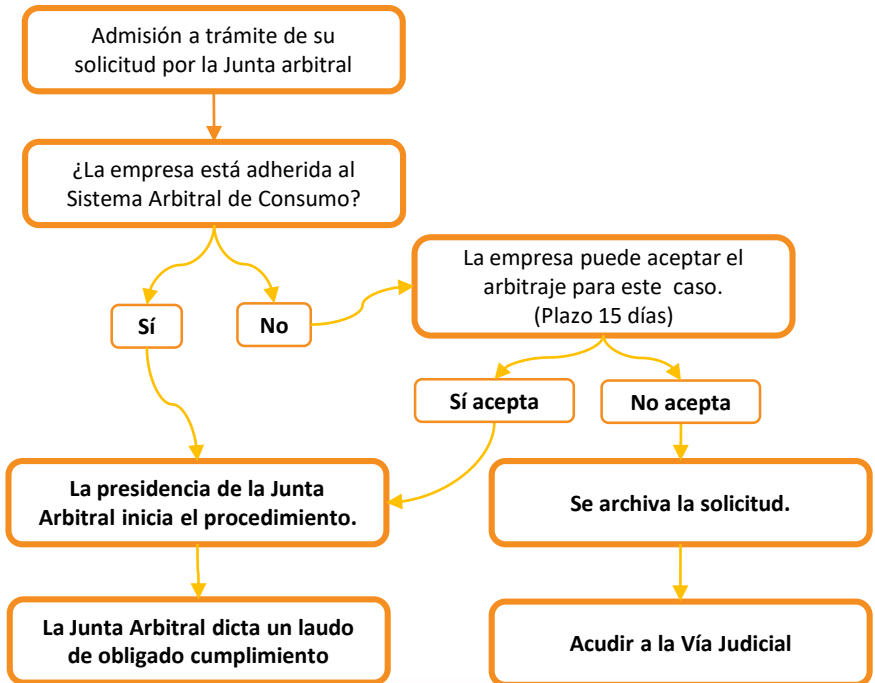
CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR/A EN ESPAÑA. Cuando la compra o servicio se realiza en un país de la Unión Europea fuera de España.
C/ Del Príncipe de Vergara 54, C.P. 28006 Madrid.
918 224 555

4. PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO.

Es una vía voluntaria y gratuita para la resolución de conflictos. Para la tramitación de un arbitraje es necesaria la adhesión de la empresa al sistema arbitral de consumo, o que la empresa acepte el arbitraje para el supuesto concreto.



La solicitud de arbitraje debe presentarse personalmente por el reclamante, ante la Junta Arbitral de Consumo correspondiente, de forma presencial o a través de correo ordinario.



JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO DE JAÉN.
 C/ Paseo de la Estación nº 10, 7º A, C.P. 23007 Jaén.
 953 248 115

5. TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES

A) PROCEDIMIENTO GENERAL

1º

EN PRIMER LUGAR PRESENTAR POR ESCRITO (CON ACUSE DE RECIBO), AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE UNA RECLAMACIÓN PARA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO.

2º

SI EN UN MES NO TIENES RESPUESTA O NO TE SATISFACE, TRAMITAR LA RECLAMACIÓN, DEBERÁ ACUDIR A LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

3º

PODRÁS ACUDIR AL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO EN EL CASO QUE LA EMPRESA ESTE ADSCRITA A ESTE. PARA CASOS DE TERMINALES, ROUTER, ETC.

4º

COMO ÚLTIMA ALTERNATIVA PUEDES ACUDIR A LA VÍA JUDICIAL.



OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES de la Secretaría de Estado de Comunicaciones y Sociedad de la Información.

C/ Capitán Haya 41, C.P. 28071 Madrid.

911 814 045



MOVISTAR. TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.V

C/ GRAN VÍA 28, 28013 MADRID.

914 835 007. Teléfono de atención al cliente 1004.



YOIGO. ATENCIÓN AL CLIENTE.

AVENICA DE LA VEGA 15. 28108 ALCOBENDAS MADRID.

622 (clientes) y 633 800 800 (desde otra operadora).

B) OPERADORAS CON PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN ALTERNATIVO



VODAFONE.

Mediación directa a través de la OMIC con un servicio especializado de Vodafone de atención a organismos de consumo. Es directa y en presencia del usuario.

Atención al cliente Vodafone Plaza Puerta Del Sol, 13, 28013 Madrid, Calle Retama, 8. Teléfono clientes 22123, o desde otra operadora 607 123 000.



ORANGE Y JAZZTEL.

Se dirige reclamación vía correo electrónico a la oficina de consumo que dará traslado de la misma a Orange o Jazztel. Posteriormente y tras gestión telefónica, se arbitra el procedimiento de mediación.



Orange Espagne. Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo, 1 Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid. Teléfono de atención al cliente Orange: 1470 y 1414 para desde otro operador y teléfono de atención al cliente Jazztel 1565.

Si este procedimiento de mediación alternativo no da resultado, tramitar la reclamación ante la **OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**. (pág 5).

6. COMERCIO ONLINE, COMPRAS Y CONTRATACIÓN FUERA DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL.

Además de tener derecho de desistimiento¹, podrá reclamar siguiendo los siguientes pasos.

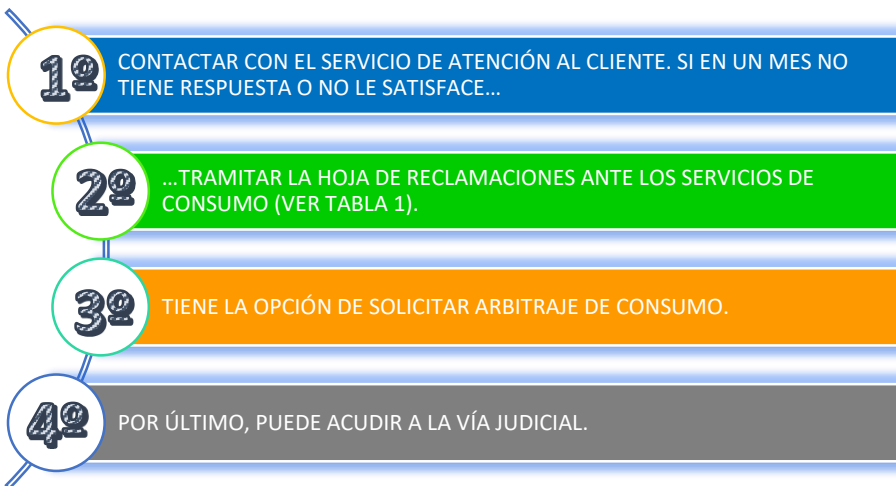


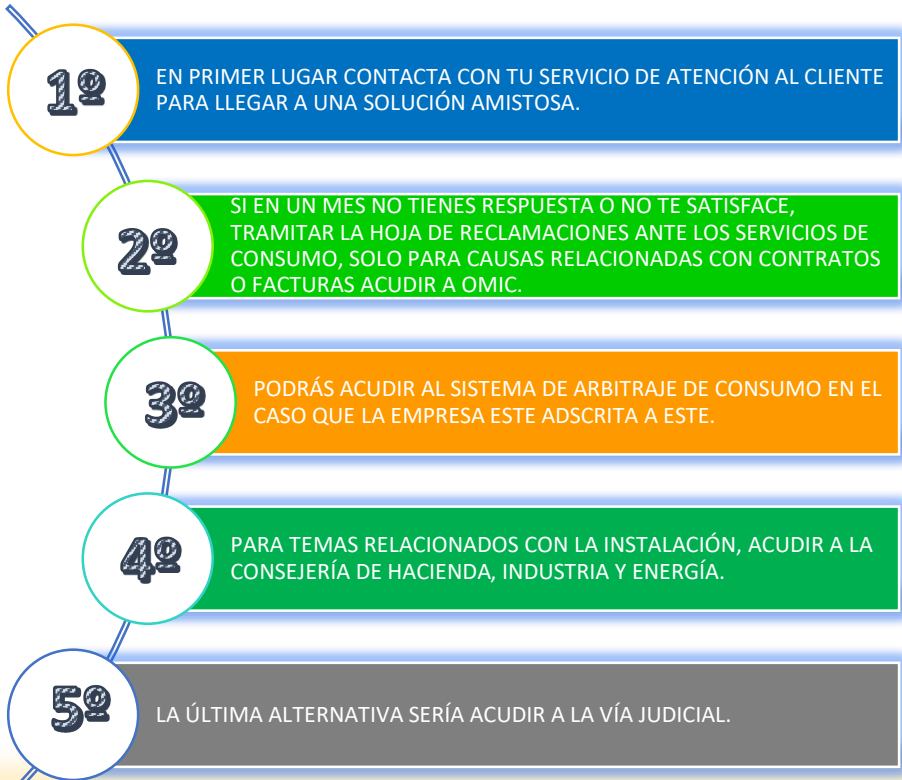
TABLA 1. COMERCIO FUERA DE ANDALUCÍA.

DOMICILIO CONSUMIDOR	DOMICILIO EMPRESA	COMPETENCIA
ANDALUCÍA	ESPAÑA	DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO
	EUROPA	CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR

(1) El Desistimiento es la facultad de un consumidor (que ha adquirido un bien o servicio), para devolverlo al comercio dentro de un plazo legal, sin tener que alegar o dar ninguna explicación al respecto ni sufrir una penalización. Según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios el plazo para el derecho de **DESISTIMIENTO** en comercio online es de **14 DÍAS**.

7. SUMINISTRO ELÉCTRICO.

¡Las reclamaciones no paralizarán el pago de las facturaciones o liquidaciones objeto de las mismas!



DELEGACIÓN PROVINCIAL DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA. Paseo de la estación 19. 1º planta. C.P. 23007.
953 36 85 00



ENDESA. Servicio de queja al defensor del cliente.
C/Ribera del Loira 60 C.P. 28042 Madrid.
912 131 000 General y Atención al Cliente (gratuito) 800 760 909



IBERDROLA. Departamento de Reclamaciones. **Apartado de Correos 61090 - 28080 Madrid.**
900 225 235

8. BANCA Y SEGUROS.

Seguir los siguientes pasos para tramitar su reclamación. Además, recuerde que en contratos establecidos fuera de establecimiento comercial dispone de derecho de desistimiento.

1º

PRESENTAR UN ESCRITO CERTIFICADO, CON ACUSE DE RECIBO, ANTE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE O DEFENSORES DEL CLIENTE DE LA ENTIDAD BANCARIA O COMPAÑÍA DE SEGUROS.

2º

SI EN UN MES NO CONTESTAN, O LA RESPUESTA NO SATISFACE SU PRETENSIÓN PUEDES PRESENTAR LA RECLAMACIÓN ANTE EL BANCO DE ESPAÑA O A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS POR ESCRITO CERTIFICADO CON ACUSE DE RECIBO.

3º

AUNQUE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS O EL BANCO DE ESPAÑA EMITA UNA DECISIÓN FAVORABLE AL CONSUMIDOR, ESTA NO ES VINCULANTE. LA ÚLTIMA VÍA ES ACUDIR A LA VÍA JUDICIAL.

BE
Eurosistema

BANCO DE ESPAÑA. Departamento de conducta de mercado y reclamaciones. C/ Alcalá 48 C.P. 28014 Madrid.
900 54 54 54 o 91 338 8830

Dirección General de Seguros
y Fondos de Pensiones

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Servicio de reclamaciones.
Paseo de la Castellana 44, C.P. 28046 Madrid.
913 397 000



9. HOTELES Y AGENCIAS DE VIAJES.

Es importante guardar documentos como contratos, facturas, tickets, etc, para cualquier reclamación.

1º

RELLENAR HOJA DE RECLAMACIONES QUE EL HOTEL TIENE QUE TENER A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES.

2º

SI NO CONTESTA EN EL PLAZO DE 10 DÍAS O NO ESTA CONFORME CON LA RESPUESTA, DEBERÁ PRESENTAR LA RECLAMACIÓN EN LA OFICINA DE CONSUMO.

3º

SI EL VIAJE SE HA CONTRATADO A TRAVÉS DE UNA AGENCIA, HAY QUE RECLAMAR ANTE ELLA.



**JUNTA ARBITRAL DE TURISMO. C/ Córdoba 4, 1º planta C.P. 29071
Málaga.
951932123**

**COMO CONSUMIDOR TIENES DERECHO A ANULAR LA RESERVA, SIEMPRE Y CUANDO NO HUBIERAN PASADO MÁS DE 14 DÍAS DESDE QUE SE REALIZÓ LA RESERVA.*

10. TRANSPORTES.

10.1. TRANSPORTE AÉREO.

Pasos a seguir.

1º

REALIZAR UNA RECLAMACIÓN A LA COMPAÑÍA AÉREA CORRESPONDIENTE (HOJA DE RECLAMACIONES O FORMULARIO COMPAÑÍA AÉREA).

2º

SI EN UN MES NO RECIBE RESPUESTA O NO ESTA DE ACUERDO CON ESTA, PUEDE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN ANTE AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA^{1,2} (AESA).

- (1) *ONLINE. A TRAVÉS DE FORMULARIO EN WEB DE AESA. https://sede.seguridadaaerea.gob.es/SEDE_AESA/LANG_CASTELLANO/TRAMITACIONES/RECLAM_CANC_RET_DENEG/*
- (2) *POR ESCRITO EN REGISTRO A: "AES A, DIVISIÓN DE CALIDAD Y PROTECCIÓN DEL USUARIO. AV. DEL GENERAL PERÓN 40, ACCESO B. C.P. 28020, MADRID. 91 368 000*

1º

SI TE OCURRE FUERA DE ESPAÑA EN LA UNIÓN EUROPEA PODRÁ CONSULTAR LA LISTA DE CONTACTOS DE LA AUTORIDAD COMPETENTE: https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf



10. TRANSPORTES.

10.2. TRANSPORTE POR CARRETERA.

Cuando sufras alguna incidencia en tu viaje por carretera usando un transporte público o servicio de transporte de paquetería, deber saber lo siguiente.

1º

SOLICITAR UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES, A CUALQUIER PERSONA EMPLEADA DE LA EMPRESA.

2º

TAMBIÉN PUEDES FORMULAR UNA DENUNCIA ANTE LAS DELEGACIONES TERRITORIALES DE LA CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA.

3º

CUALQUIER USUARIO, TRANSPORTISTA, CARGADOR O INTERMEDIARIO QUE SEA PARTE CONTRATANTE EN UN TRANSPORTE, PUEDE ACUDIR A LA JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTE¹, SIN ABOGADO NI PROCURADOR. LA INTERVENCIÓN DE LAS JUNTAS ES GRATUITA.

(1) *La Junta Arbitral del Transporte es el órgano institucional que sustituye a los Juzgados y Tribunales en las reclamaciones de su competencia.*



JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTE DE JAÉN.
C/ Paseo de la Estación 30 9º planta C.P. 23009 Jaén.
953 005 406



DELEGACIÓN TERRITORIAL DE FOMENTO Y VIVIENDA.
C/ Santa María del Valle s/n. C.P. 23003 Jaén.
953 001 400

11. VIVIENDA. ALQUILER.

Alquiler por agencia. Reclamación del inquilino a una inmobiliaria. Si el inquilino tiene problemas con la agencia inmobiliaria o empresa a través de la cual alquiló la vivienda.

1º

REALIZAR UNA RECLAMACIÓN POR ESCRITO ANTE LA EMPRESA (AGENCIA INMOBILIARIA). SI NO HAY RESPUESTA O ESTA NO LE SATISFACE, PUEDE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR O PRESENTAR LA RECLAMACIÓN MEDIANTE ARBITRAJE DE CONSUMO.

2º

POR ÚLTIMO, PUEDE INTERPONER UNA DEMANDA ANTE EL JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA.

Alquiler entre particulares. Reclamación del inquilino al propietario. Si el inquilino no está de acuerdo con la devolución de la fianza, si ha habido incumplimiento de contrato por parte del arrendador o si no arregla algún electrodoméstico, entre otras causas, el inquilino podrá interponer una denuncia.

1º

SI NO LLEGAMOS A UN ACUERDO TENEMOS LA OPCIÓN DE IR A JUICIO. EN CASO DE INICIAR UNA DEMANDA JUDICIAL, SI LA CUANTÍA NO SUPERA LOS 2.000 EUROS NO ES NECESARIO ABOGADO.

DIRECCIONES DE INTERÉS.

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR/A (OMIC) DE ANDÚJAR.

Dirección: C/Torreones 1 (Ed. Torreón), C.P. 23740, Andújar (Jaén).

Teléfono: 953 512 410

Email: omic@Andújar.es

SERVICIO PROVINCIAL DE CONSUMO DE JAÉN.

Dirección: C/ Paseo de la Estación 21, C.P. 23007, Jaén.

Teléfono: 953 368 920

JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO DE JAÉN.

Dirección: C/ Paseo de la Estación nº 10, 7º A, C.P. 23007 Jaén.

Teléfono: 953 248 115

CONSUMO RESPONDE.

Teléfono gratuito: 900 21 50 80.

Email: consumoresponde@juntadeandalucia.es

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

Dirección: Plaza Nueva, 4, C.P.: 41001 Sevilla.

Teléfono: 900 84 90 90

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.

Dirección: Plaza Nueva, 4, C.P.: 41001 Sevilla.

Teléfono: 955 00 63 00

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR LOPERA.

Dirección: Plaza de la Constitución, 1, C.P.: 23780 Lopera, Jaén.

Teléfono: 953516250

Email: lopera@lopera.es

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR PORCUNA.

Dirección: Plaza de Andalucía, 1, C.P.: 23790 Porcuna, Jaén.

Teléfono: 953545441

Email: porcunacim@hotmail.com

PREGUNTAS FRECUENTES.

1. ¿TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS ESTÁN OBLIGADOS A TENER HOJAS DE RECLAMACIONES?

Sí, todas las empresas o personas titulares de actividades que comercialicen bienes o servicios en Andalucía tienen la obligación de disponer de un libro oficial de hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía.

2. ¿QUÉ HACER EN CASO DE NO DISPONER EL ESTABLECIMIENTO DE HOJAS DE RECLAMACIONES, NEGARSE A SU ENTREGA O A SU RECEPCIÓN?

Puede remitir su queja o reclamación a través de cualquier medio que permita acreditar su recepción. Además, podrá solicitar el auxilio de la Policía Local en poblaciones donde se disponga de ella, y de la Guardia Civil donde no.

3. ¿PUEDO DEVOLVER UN PRODUCTO ADQUIRIDO EN UN ESTABLECIMIENTO SI ME ARREPIENTO DE LA COMPRA?

Si el producto adquirido responde a la información publicada previamente del mismo y no presenta ninguna disconformidad con sus características y funcionamiento, el contrato queda perfeccionado y no existe por tanto derecho de desistimiento, si no es publicado o aceptado voluntariamente por la empresa.

4. ¿ESTÁN OBLIGADAS DE DISPONER DE HOJAS DE QUEJA Y RECLAMACIONES LAS EMPRESAS QUE COMERCIALIZAN BIENES O PRESTAN SERVICIOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO?

Sí, si se comercializan bienes o se prestan servicios fuera del establecimiento o centro fijo deben tener las hojas de quejas y reclamaciones en formato papel. Además, las empresas que realizan ventas a distancia o las que prestan servicios por dispositivos automáticos o máquina expendedora, deben informar dónde solicitar dichas hojas de reclamaciones.

PREGUNTAS FRECUENTES.

5. ¿EXISTE ALGUNA OTRA FORMA DE CUMPLIMENTAR UNA HOJA DE RECLAMACIONES SI NO PUEDE IR AL ESTABLECIMIENTO?

Descargando desde internet la hoja de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía. También puede solicitar en el Servicio de Consumo un formulario similar para cumplimentarlo y tramitar directamente presentándolo por registro en el Servicio Provincial de Consumo.

6. ¿PUEDO PRESENTAR DIRECTAMENTE UNA SOLICITUD DE ARBITRAJE A CUALQUIER EMPRESA?

Sólo los consumidores finales pueden presentar arbitraje de consumo. No se admiten los arbitrajes solicitados por empresarios, ni se admiten las solicitudes por intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito.

7. ¿CUÁL ES EL PERIODO DE DESISTIMIENTO DE UNA COMPRA REALIZADA A DISTANCIA O FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL?

Salvo las excepciones a este derecho, la persona consumidora dispondrá del plazo de 14 días naturales, sin indicar el motivo y sin incurrir coste alguno. El plazo se contará a partir del día de celebración del contrato de un servicio o del día que el consumidor adquiriera la posesión de un producto. Si la empresa no facilita al consumidor la información sobre el derecho de desistimiento, el periodo inicial de desistimiento se ampliará 12 meses más.

8. ¿QUÉ OCURRE SI LA PERSONA CONSUMIDORA O USUARIA QUE RECLAMA NO OBTIENE RESPUESTA DE LA PARTE RECLAMADA EN 10 DÍAS HÁBILES O LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PARA LA PARTE RECLAMANTE?

Se podrá remitir el ejemplar para la Administración de la hoja de quejas y reclamaciones y, en su caso, el escrito de contestación de la parte reclamada, adjuntando asimismo, copia simple (conservando originales) de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y otros, a las Oficinas de Información al Consumidor o a los Servicios de Consumo Provinciales de las Delegaciones del Gobierno.

HORARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.

La atención personalizada se hará bajo **cita previa** en el siguiente horario:

MARTES A VIERNES DE 10:00 A 12:30 HORAS.



C/ Torreones 1
(Edificio Torreón)

Así mismo podrán realizar preguntas y consultas, además de **solicitar cita** mediante los siguientes procedimientos:



953 512 410



omic@andujar.es

Editado por la Delegación de Municipal de Medio Ambiente y Consumo del Ayuntamiento de Andújar en cumplimiento del artículo 51. 2 de la Constitución Española de 1978 y desarrollado en el artículo 16 a. de la Ley andaluza 13/2003 para promover y facilitar información a los consumidores/as y usuarios/as a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

MARZO DE 2019.