

**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 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.

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

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)