



HOJA DE RECLAMACIÓN

La hoja de reclamación es el medio que la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Ciudad Rodrigo pone a disposición de los consumidores y usuarios para que puedan formular reclamaciones y denuncias en materia de consumo.

Según la ley, son consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que compran productos o utilizan servicios como destinatarios finales de los mismos, es decir, para consumo o uso personal, familiar o colectivo. Se requiere, también, que quien venda los bienes o preste los servicios sea comerciante, empresario o profesional.

No son consumidores o usuarios quienes compran bienes o utilizan servicios en el ámbito de una actividad empresarial o profesional; tampoco son cuestiones de consumo las relaciones internas entre los miembros de comunidades de empresarios, o de otros colectivos, ni los contratos entre particulares (como los de alquiler de vivienda).

Instrucciones:

- El impreso puede cumplimentarse a mano, con letra clara y legible, o descargarse de la página web www.aytociudadrodrigo.es
- Se deben escribir los datos identificativos del reclamado y del reclamante (nombre, domicilio, NIF/CIF, DNI/NIE y teléfono), exponer lo hechos que motivan la reclamación, indicando la fecha en que ocurrieron, y concretar lo que pide o solicita (puede ampliarse en folio aparte debidamente firmado, acompañando a la hoja de reclamación).
- Para tramitar una reclamación en la OMIC es **imprescindible aportar copia de la factura o justificante de pago**. A su vez, conviene adjuntar fotocopia de otros documentos relacionados con los hechos (contratos, presupuestos, recibos, garantías, folletos...).
- La hoja de reclamación, acompañada del resto de documentos, puede entregarse personalmente en la OMIC (C/ Florida, 22-24, CP 37500 de Ciudad Rodrigo), o enviarse por fax (923 49 84 01), por email (omd.victor@aytociudadrodrigo.es) o por correo ordinario. También puede presentarse en el Registro del Ayuntamiento de Ciudad Rodrigo o en el registro de cualquier Administración Pública, mediante las formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, que regula el Procedimiento Administrativo Común.

Tramitación:

- ❖ Presentada la hoja de reclamación en la OMIC, se analizan los hechos expuestos y la solicitud del interesado para adoptar la decisión conveniente. Si se solicita expresamente al reclamado una reparación, anulación, cambio de producto, devolución del importe, nueva prestación de un servicio o petición similar, la OMIC podrá iniciar la mediación ante la empresa, comercio o profesional pidiendo contestación escrita sobre los hechos expuestos y lo solicitado por el consumidor, o



derivará la reclamación a la sección de consumo de la Junta de Castilla y León para su tramitación por ésta.

- ❖ Recibida respuesta del reclamado, la OMIC le comunica el resultado de la gestión. Esta actuación de la OMIC no impide el ejercicio de las acciones judiciales que pudieran interesar al consumidor. Si tras la señalada mediación entre partes el conflicto no se resuelve, o las versiones contradictorias del reclamante y reclamado lo aconsejan, propondrá al consumidor acudir al arbitraje de consumo, sistema voluntario, gratuito y alternativo a la vía judicial, o le informará sobre otras posibilidades de reclamación.