SMC

Servicio Municipal de Consumo

www.consumo.ayuncordoba.es

Gran Capitán, 6 -14071 Córdoba
Telf. 957 499 993 - Fax 957 491 926

AYUNTAMIENTO DE CORDOBA
ESTABLECIMIENTO ADHERIDO
ARBITRAJE DE CONSUMO
Signo de garantía

SELECCIONE SUS COMERCIOS Y EMPRESAS ENTRE AQUÉLLOS QUE CUENTEN CON DISTINTIVO OFICIAL DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

AYUNTAMIENTO DE CORDOBA

VÍAS DE RECLAMACIÓN

consumidores empresas

megociar solución, hoja de reclamaciones
solicitar arbitraje, acudir al juzgado

OMIC
Oficina Municipal de Información al Consumidor

JAC
Junta Arbitral de Consumo

Vías de reclamación

consumidores empresas

INFORMARSE ANTES. NORMATIVA 6

INFORMARSE ANTES. PASOS PARA RECLAMAR 7

INFÓRMESE ANTES DE RECLAMAR 7
EVITE RECLAMAR INNECESARIAMENTE Y LA PÉRDIDA DE TIEMPO 7
PASOS PARA RECLAMAR CORRECTAMENTE 7
NORMATIVA 8

¿PUEDO RECLAMAR? 10

¿SOY PERSONA CONSUMIDORA O SOY EMPRESA? 11

SOY PERSONA CONSUMIDORA O USUARIA 11
Si puedo reclamar 11
¿Quién es persona consumidora y usuaria final? 11
SOY EMPRESA O PROFESIONAL 11
No puedo reclamar 11

¿TENGO RAZÓN? 12

SABER SI TENGO RAZÓN. INFORMARSE 13

PROBAR QUE TENGO RAZÓN 13
El derecho a la información 14
Consejos sobre pruebas 14
Pruebas periciales e informes profesionales 15
Obtención de pruebas 16
Principales tipos de pruebas 17
DAÑOS Y PERJUICIOS 18
Responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos 18
Qué y dónde reclamar la indemnización de daños y perjuicios 19
Uso de Hojas de Quejas y Reclamaciones para manifestar hechos que afectan a la salud de las personas consumidoras o usuarias 20

¿QUIÉN TIENE QUE PROBAR LOS HECHOS RECLAMADOS? 21
La persona consumidora y usuaria 21
La empresa o profesional 22

EXPLICAR LOS HECHOS RECLAMADOS 23

CONSEJOS PARA LA REDACCIÓN 23
Datos de identificación de las partes 23
Describa los hechos reclamados 24
Concretar qué pretende con la reclamación 24
Cuantifique su reclamación 24
Preparar con antelación los hechos reclamados 25
Expresar su insatisfacción 25
QUEJAS Y DENUNCIAS DE CONSUMO 26
¿Qué es una queja? 26
¿Qué es una denuncia? 26

¿CÓMO RECLAMAR? 27

INTRODUCCIÓN. ¿POR QUÉ SEGUIR ESTOS PASOS? 28

OTRAS FORMAS DE RECLAMAR 29

NEGOCIAR CON LA EMPRESA 30

NEGOCIAR UNA SOLUCIÓN CON LA EMPRESA 32

¿POR QUÉ NEGOCIAR? 32
¿CÓMO NEGOCIAR? 33

RECLAMAR A TRAVÉS DE HOJA DE RECLAMACIONES 34

LA HOJA DE RECLAMACIONES COMO MEDIO DE RECLAMACIÓN 36

SOLICITAR LA HOJA DE RECLAMACIONES EN UN ESTABLECIMIENTO 36

La entrega la Hoja de Reclamaciones, dónde encontrarla en los establecimientos, o cuando un profesional actúa fuera del establecimiento y queremos reclamarle..... 36

Cuando la empresa deniega la Hoja de Reclamaciones: ¿Qué hacer y dónde dirigirse cuando no se puede reclamar en el establecimiento? 37

OBTENER LA HOJA DE RECLAMACIONES DE LA WEB DE ORGANISMOS DE CONSUMO 38

¿QUÉ HACER CUANDO LA EMPRESA NO QUIERE RECEPCIONAR LA HOJA DE RECLAMACIONES?..... 38

RECLAMAR A EMPRESAS QUE NO RESIDEN EN EL MUNICIPIO DE CÓRDOBA. CÓMO OBTENER LA HOJA DE RECLAMACIONES 39

TRAMITAR UNA RECLAMACIÓN ELECTRÓNICA 40

PUBLICIDAD POR LA EMPRESA DE LA EXISTENCIA DEL LIBRO DE HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES 40

TRAMITES Y PLAZOS DE LA HOJA DE RECLAMACIONES 41

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA CÓMO RELLENARLA, CAMPOS Y REPARTO DE COPIAS 42

RECLAMAR MEDIANTE ARBITRAJE..... 44

SOLICITAR ARBITRAJE DE CONSUMO EN LA JUNTA ARBITRAL..... 46

TRÁMITES Y PLAZOS EN UN EXPEDIENTE DE ARBITRAJE 47

LA SOLICITUD DE ARBITRAJE, CÓMO RELLENARLA..... 49

RECLAMAR EN EL JUZGADO 50

DOS PROCEDIMIENTOS SEGÚN LA CANTIDAD RECLAMADA. EL JUICIO VERBAL Y PROCEDIMIENTO MONITORIO 53

SOLICITAR AL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO COPIA DEL EXPEDIENTE DE HOJA DE RECLAMACIÓN 54

¿DÓNDE Y CUÁNDO REGISTRAR UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES O SOLICITUD DE ARBITRAJE?..... 57

Hojas de Reclamaciones..... 57

Solicitudes de Arbitraje 57

CÓMO GESTIONA MI HOJA DE RECLAMACIONES O SOLICITUD DE ARBITRAJE EL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO..... 58

GESTIÓN DE LA HOJA DE RECLAMACIONES..... 60

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN DE UN CONFLICTO? 60

TIPOS DE RESULTADOS TRAS LA MEDIACIÓN 61

GESTIÓN DE UN EXPEDIENTE DE ARBITRAJE..... 61

ARBITRAJE DE CONSUMO 62

LA SOLICITUD DE ARBITRAJE..... 64

LOGOTIPO DE EMPRESA ADHERIDA 64

¿QUÉ ES EL ARBITRAJE DE CONSUMO?..... 64

VENTAJAS DEL ARBITRAJE 65

¿CÓMO RECLAMAR EN ARBITRAJE?..... 65

ÁMBITO DE ACTUACIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL..... 65

NO HAY ARBITRAJE DE CONSUMO CUANDO..... 66

ARBITRAJE Y EMPRESAS NO ADHERIDAS..... 66

EL ÓRGANO ARBITRAL 66

LA RECONVENCIÓN DE LA EMPRESA..... 67

COMPARECENCIA DE LA EMPRESA..... 67

PERITAJES 67

EL LAUDO ARBITRAL..... 68

MEDIOS DE NOTIFICACIÓN..... 70

CÓMO NOTIFICAR A EMPRESAS O PROFESIONALES 71

INFORMARSE ANTES. NORMATIVA

INFÓRMESE ANTES DE RECLAMAR

Antes de reclamar frente a una empresa o profesional mediante hoja de quejas y reclamaciones, solicitud de arbitraje o demanda judicial, es aconsejable que conozca todos los aspectos derivados de su reclamación.

En este folleto encontrará la información necesaria para reclamar de forma eficaz ante una empresa o profesional.

EVITE RECLAMAR INNECESARIAMENTE Y LA PÉRDIDA DE TIEMPO

Si reclama sin conocer si lleva o no razón, o reclamando no se informa sobre su problema y los derechos y obligaciones de la empresa y lo suyos, realizará trámites innecesarios que perjudicarán sus intereses como persona consumidora y usuaria.

Tenga en cuenta que perderá tiempo si no se informa sobre cómo, dónde y cuándo reclamar puesto que desconocerá los plazos y los procedimientos administrativos y judiciales para resolver conflictos en materia de consumo.

PASOS PARA RECLAMAR CORRECTAMENTE

Este folleto seguirá los siguientes pasos para informarle sobre cómo reclamar:

1. ¿Puedo reclamar? Soy consumidor. Soy empresa.
2. ¿Tengo razón?
3. ¿Cómo reclamar?
4. Registrar mi reclamación.
5. Gestión de mi reclamación.

Al final de esta guía encontrará información sobre qué es el Arbitraje de Consumo, cómo adherir una empresa al Sistema Arbitral y medios de notificación más usuales para contactar con empresas y profesionales.

NORMATIVA

- **Ley general de defensa de los consumidores en Andalucía**: Ley 13/2003, de 17 de diciembre de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- **Decreto que regula la Hoja de Reclamaciones en Andalucía**: Decreto 72/2008, de 4 de marzo. Regula las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.
- **Real Decreto sobre Arbitraje**: Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. Regula el Sistema Arbitral de Consumo.

¿PUEDO RECLAMAR?

¿SOY PERSONA CONSUMIDORA O SOY EMPRESA?

SOY PERSONA CONSUMIDORA O USUARIA

Si puedo reclamar

Si usted es persona consumidora y usuaria final podrá reclamar mediante las vías administrativas de resolución de conflictos en materia de consumo (Hoja de Quejas y Reclamaciones y Arbitraje de Consumo).

¿Quién es persona consumidora y usuaria final?

Según la Ley de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (Ley 13/2003, Art. 3º) las personas consumidoras o usuarias finales son aquellas "**personas físicas o jurídicas que adquieren, utilicen o disfruten como destinatarios finales de bienes y servicios. No tienen esta consideración las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos**"

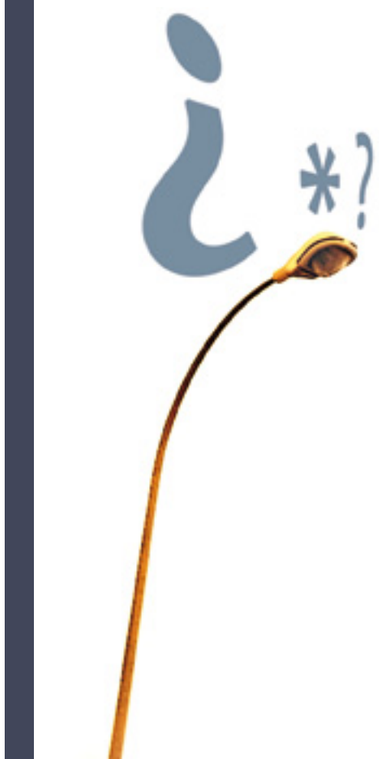
También son personas consumidoras y usuarias las entidades y asociaciones **sin animo de lucro** y las **Comunidades de Propietarios**. En estos casos sus representantes legales podrán interponer Hojas de Reclamaciones o solicitar Arbitraje de Consumo.

SOY EMPRESA O PROFESIONAL

No puedo reclamar

Las empresas o profesionales (autónomos/as) no pueden reclamar contra otra empresa o profesional haciendo uso de las vías administrativas de resolución de conflicto (mediación de Hojas de Reclamaciones y Arbitraje) aunque sí podrán hacerlo vía judicial.

¿TENGO RAZÓN?



SABER SI TENGO RAZÓN. INFORMARSE

Es aconsejable informarse antes de reclamar. Una persona consumidora y usuaria informada reclama mejor. Para ello podrá consultar los siguientes enlaces:

- Instituto Nacional de Consumo (INC) - **www.consumo-inc.gob.es**
- Consumo en la Junta de Andalucía - **www.consumoresponde.es**
- Asociaciones de Consumidores - **Consulte en Internet las distintas Asociaciones que existen.**
- Servicio Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba **www.consumo.ayuncordoba.es** (apartado información y consultas)

PROBAR QUE TENGO RAZÓN

Para reclamar correctamente es necesario **probar que se tiene razón**. Las pruebas acreditan los hechos reclamados ante la empresa reclamada y la Administración.

Para probar los hechos reclamados, acreditar su petición en la Hoja de Quejas y Reclamaciones o en la Solicitud de Arbitraje ha de tener en cuenta que:

- Tiene **derecho a la información**.
- Debe tener en cuenta algunas cuestiones o consejos sobre **pruebas**.
- Ha de saber qué son pruebas **periciales** e **informes profesionales**.
- Conocer cómo **obtener pruebas** para reclamar.
- Y cuáles son los Principales **tipos de pruebas** para reclamar en materia de consumo.

El derecho a la información

Cuando la persona consumidora o usuaria decida reclamar y necesite probar los hechos que reclama tendrá que hacer uso de su "**derecho a la información**" para obtener documentos y pruebas de la empresa reclamada.

El derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias, y como deber de las empresas, **viene reflejado de forma general**, por ejemplo, sobre el etiquetado y la presentación de bienes y servicios puestos en el mercado (Art. 18 de la Ley General de Consumidores y Usuarios) así como en la información precontractual y contractual (Art. 60 y siguientes de la Ley General de Consumidores y Usuarios) entregada con la adquisición de los mismos.

Este **derecho básico** de información se presenta a la persona consumidora y usuaria, por ejemplo, a través del etiquetado de productos, manuales de uso, la publicidad, precontratos, contratos, etc. De tal modo, que etiquetas, folletos publicitarios, contratos, condiciones generales de contratación, anuncios en medios de comunicación, recibos, facturas, etc. constituyen **medios para probar** los hechos que se reclamen y/o denuncien.

En base a este derecho a la información la persona consumidora o usuaria podrá **exigir**, por ejemplo a través de Hoja de Quejas y Reclamaciones, que se le facilite copia de documentos u originales de los mismos en caso de no haber sido entregados tras contratar.

Consejos sobre pruebas

En materia de consumo y frente a la reclamación administrativa que presente contra empresas o profesionales, ya sea con Hoja de Quejas y Reclamaciones o Arbitraje de Consumo, la persona consumidora y usuaria tendrá que tener en cuenta lo siguiente:

- La simple **versión o descripción** de un hecho que no pueda demostrar o acreditar **no es una prueba**.
- Conserve siempre (hasta 6 años), incluso si ya no tiene relación con la empresa, todos los documentos contractuales, facturas, tique de compra, recibos, albaranes de recepción de productos, etiquetado, manuales de uso y mantenimiento, correspondencia de la empresa, etc. puesto que podrá utilizarlos como **pruebas documentales**.
- Conserve siempre **copia de todos los documentos** que firme así como de la publicidad u ofertas relacionadas. Si la empresa no le facilitara su copia, reclame este hecho.
- Piense que en **contrataciones telefónicas** la única prueba que puede llegar a existir será la grabación de la conversación con la empresa. Lo que afirme o niegue en el transcurso de la contratación tiene **valor contractual** si finalmente decide contratar.

Pruebas periciales e informes profesionales

Una de las pruebas que la persona consumidora puede aportar para justificar los hechos que reclama son los informes profesionales o peritajes técnicos o científicos sobre el hecho reclamado.

Los profesionales que emitan estos informes, exámenes o estudios deben ser **profesionales del oficio o hecho a evaluar**.

Características del informe: Los peritos o especialistas realizarán un estudio del problema encomendado, redactarán en un documento con una exposición adecuada qué métodos y medios han empleado, la descripción del problema, el estado o forma en que se encontró el objeto o situación a evaluar, las operaciones realizadas, descripción de la causa de los hechos y los efectos del mismo, sus conclusiones, fecha, su firma, y los datos de la persona que encargó dicha evaluación.

Los peritos o profesionales en la materia, también podrán **aportar las soluciones posibles** e incluso si fuera un profesional de la actividad empresarial, **presupuesto explicativo** con el coste de la solución.

Podrá solicitar dichos servicios a peritos, en los correspondientes **Colegios Profesionales** y en caso de ser empresas o profesionales, a las **Asociaciones empresariales o profesionales** pertenecientes al sector que corresponda. En ambos casos **consulte el coste** de la emisión de dicho informe.

Obtención de pruebas

Recuerde que en materia de consumo y cuando formule una Hoja de Reclamaciones o un Arbitraje de Consumo tendrá que aportar aquellas **pruebas necesarias que acrediten su postura o hecho reclamado**. Por este motivo, la obtención de pruebas es un aspecto muy importante cuando se reclama.

La mejor manera de obtener pruebas es **conservándolas**. Es decir, la persona consumidora o usuaria no debería deshacerse, incluso finalizada la relación con la empresa, de documentos contractuales, facturas, albaranes de entrega de productos, recibos o tiques de compra, recibos de entrega a cuenta de importes económicos, manuales de uso y mantenimiento, publicidad en general (folletos, cartas comerciales con ofertas, etc.), embalajes, etiquetados, así como cualquier documento de la empresa.

Además debería saber que:

- Como persona consumidora o usuaria podrá solicitar o reclamar, en base al derecho a ser informado, **copia de documentos contractuales**, facturas así como cualquier documento relacionado con la contratación del servicio o adquisición del producto.
- Cuando reclame o solicite documentos a la empresa, hágalo siempre **por escrito**, por ejemplo, directamente en el establecimiento, a través de carta certificada con acuse de recibo o mediante Hoja de Quejas y Reclamaciones en caso de que no sean facilitados tras su solicitud.
- Cuando no pueda conseguir pruebas documentales o estas no sean relevantes para esclarecer o apoyar los hechos reclamados, tendrá que **contratar los servicios de peritos o profesionales** que emitan un informe o dictamen del hecho o situación a reclamar.

Principales tipos de pruebas

- **En contratación en general**: El presupuesto, contrato de servicio o de adquisición de un producto, albarán de entrega, tiquet de compra o factura, la publicidad en general bajo cualquier medio o soporte, así como cualquier declaración escrita de la empresa. Será también prueba, aquella solicitud de información o notificación de alguna situación a la empresa que pueda probarse que se realizó. Por ejemplo a través de carta certificada con acuse de recibo, burofax con certificación de texto y acuse de recibo, acta notarial, etc.
- **En telecomunicaciones**: Cuando la contratación del servicio se realice telefónicamente, la grabación telefónica de la contratación es una prueba. Cuando la contratación se haga mediante la página web de la empresa, serán pruebas las capturas de pantalla de los pasos para contratar, la impresión de formularios y guardado de documentos que le permita la página web de la empresa.
- **En productos de consumo**: Partes de asistencia técnica de reparación o evaluación de productos, etiquetado, manuales de uso o mantenimiento.
- **En talleres de reparación**: Los partes de entrada y salida del vehículo, facturas, piezas sustituidas, etc.
- **En publicidad**: Folletos publicitarios, declaraciones escritas en los establecimientos, anuncios en TV, radio, prensa, etc.
- **En vivienda**: El documento informativo abreviado o la ficha informativa, así como la nota explicativa sobre la forma de pago. Planos y dosieres entregados en documentos oficiales.

Responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos

Todo perjudicado (persona consumidora o usuaria) tiene **derecho a ser indemnizado** por los daños y reparación de los perjuicios sufridos y causados por los bienes o servicios en los términos establecidos en el Libro III del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios (TRLGDCU), artículos del 128 al 149.

La indemnización de daños y perjuicios **no cubiertos** por el TRLGDCU estará también al amparo del artículo 1902 y los artículos 1101 y siguientes del Código Civil además de otras reglas generales de responsabilidad que pudieran aplicarse a productos y servicios de que se trate.

La persona consumidora que se vea perjudicada por los daños ocasionados por productos o servicios ha de saber que para ser indemnizada **deberá probar el defecto, el daño y la relación de causalidad entre ellos**. No basta que el daño se manifieste con el uso del producto o servicio.

Qué y dónde reclamar la indemnización de daños y perjuicios

1. **VÍA ADMINISTRATIVA: Reclamación administrativa a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o en la Junta Arbitral de Consumo (JAC).**

   Por medio de la mediación de las Hojas de Quejas y Reclamaciones en la OMIC o Arbitraje de Consumo en la JAC, la persona consumidora o usuaria reclamará daños y perjuicios que puedan cuantificarse económicamente o de forma material. Entre ellos, y por ejemplo, pueden reclamarse:

   - ⊙ Sustitución o reparación de productos.
   - ⊙ Devolución total o parcial de importes económicos derivados de la no prestación total o parcial en la contratación de servicios.
   - ⊙ Abono de gastos demostrables y derivados de incumplimientos en plazos de entrega.

No se podrá solicitar mediante Hoja de Quejas y Reclamaciones los daños y perjuicios derivados de daños contra la salud, los personales o de lucro cesante. Para ello acuda a la vía judicial que es la competente.

2. **VÍA JUDICIAL: Reclamación judicial a través de los Tribunales ordinarios de justicia.**

   A través de la vía judicial y ante los Tribunales ordinarios de justicia podrá reclamar contra las empresas la reparación de daños y perjuicios sobre, por ejemplo:

   - ⊙ Daños personales (muerte, lesiones corporales, dolor físico, secuelas, perjuicios estéticos) y si tuvieran lugar, sus consiguientes daños patrimoniales (gastos de asistencia médica, sanitaria, farmacéutica, de entierro). Y también los de lucro cesante (si el perjudicado, por ejemplo, ha tenido que dejar de trabajar).
   - ⊙ Daños morales y psicológicos.
   - ⊙ Daños sobre la salud en general (intoxicaciones, por ejemplo).

Uso de Hojas de Quejas y Reclamaciones para manifestar hechos que afectan a la salud de las personas consumidoras o usuarias

A través de la solicitud a las empresas y cumplimentación de Hojas de Quejas y Reclamaciones, **documento público**, la persona consumidora y usuaria de productos y servicios podrá **dejar constancia** (denunciar) aquellos **hechos que afecten a la salud pública o la suya personal**, como por ejemplo, falta de higiene en establecimientos de alimentación o restauración, intoxicaciones, caídas como consecuencia de la falta de seguridad en pavimentos o suelos de establecimientos, falta de seguridad en productos o servicios, etc.

En estos casos, la persona consumidora o usuaria tendrá en cuenta que aunque manifieste estos hechos por medio de Hojas de Quejas y Reclamaciones la **tramitación administrativa** de los hechos denunciados se llevará a cabo por las Administraciones competentes (Salud, Industria, Turismo, etc.) y no por los Organismos de Consumo. Que **trasladarán el expediente** al Organismo que corresponda.

¿QUIÉN TIENE QUE PROBAR LOS HECHOS RECLAMADOS?

La responsabilidad a la hora de probar o desmentir los hechos reclamados en Hojas de Reclamaciones o Arbitraje de Consumo dependerá de la normativa que regule los mismos.

En el Texto Refundido de la **Ley General de Consumidores y Usuarios 1/2007** se establecen responsabilidades para las empresas y personas consumidoras y usuarias. Pero en la **normativa específica** sobre lo que se reclama, también pueden aparecer responsabilidades concretas a la hora de demostrar la veracidad de los hechos reclamados.

La persona consumidora y usuaria

De forma general, las personas consumidoras y usuarias han de saber que tienen que demostrar los hechos o situaciones que reclaman o denuncian con los medios y pruebas que **dispongan a su alcance**, o que puedan **solicitar** a la empresa reclamada. Siempre dentro de los términos legales.

De esta forma se tendrá que demostrar:

- **Que contrató servicios o adquirió productos**. Por lo que deberá conservar contratos, presupuestos, facturas, albaranes, tiquet de compra o cualquier justificante, incluidas las grabaciones telefónicas, que acredite la relación contractual con la empresa reclamada.
- **Que reclamó ante la empresa o profesional**. Para lo que deberá utilizar Hojas de Quejas y Reclamaciones, Solicitudes de Arbitraje de Consumo, cartas certificadas con acuse de recibo, burofax con certificación de texto o acuse de recibo, actas notariales, o el simple registro de documentos en la empresa reclamada.

Existen situaciones especiales donde la personas consumidoras y usuarias **no pueden aportar pruebas para demostrar que algún hecho o situación no ha ocurrido o es incorrecto**, por ejemplo, por no disponer de los medios técnicos necesarios para comprobarlo. Es el caso, por ejemplo de facturas telefónicas con consumos no realizados. En estas situaciones, la persona consumidora

o usuaria deberá exigir a la empresa reclamada **que sea ella la que demuestre que los hechos o situaciones reclamadas** han ocurrido o son correctos; **inversión de la carga de la prueba**.

También, y de forma particular, en función de la **normativa específica** que se aplique en cada caso, las personas consumidoras deben conocer que están obligadas a demostrar que los hechos reclamados son ciertos. A modo de ejemplo se puede citar:

- **En garantía de productos**: transcurridos 6 meses desde la compra, que el producto es no conforme con el contrato por falta de conformidad de en el mismo.
- **En productos defectuosos**: el perjudicado debe probar el daño sufrido, la existencia del defecto y la relación de causalidad entre ambos.
- **Derecho de desistimiento**: la persona consumidora y usuaria debe probar que hizo uso del derecho de desistimiento, por ejemplo, con los documentos que demuestren la notificación por carta certificada con acuse de recibo del ejercicio de este derecho.

La empresa o profesional

Con carácter general las empresas tendrán que demostrar los siguientes hechos o situaciones cuando se les reclame:

- **Antes de contratar**: poner a disposición de la persona consumidora la información precontractual necesaria para contratar adecuadamente. Art. 60 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios (TRLGDCU 1/2007).
- **La entrega del contenido informativo** de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones de los bienes o servicios, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas. Art. 61 del TRLGDCU 1/2007.
- En los contratos con las personas consumidoras o usuarias, **la entrega de recibo justificante**, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de contratación (si existieran), aceptadas y firmadas por la persona consumidora y usuaria. Art. 63 del TRLGDCU 1/2007.

EXPLICAR LOS HECHOS RECLAMADOS

Reclamar de forma eficaz es explicar y hacer ver que se tiene razón atendiendo a los hechos y las pruebas aportadas.

CONSEJOS PARA LA REDACCIÓN

Una vez que la persona consumidora y usuaria sabe que tiene razón, puede probarlo y lo reclama, deberá **redactar correctamente** su reclamación (Hoja de Quejas y Reclamaciones o Solicitud de Arbitraje) para interponerla en la empresa y con posterioridad, si la empresa no soluciona, registrarla en las Administraciones de Consumo competentes para su tramitación.

La forma en que se explican los hechos reclamados **ayuda** a la empresa reclamada a darle o no la razón, y a los Organismos de Consumo le facilita la intervención en el conflicto.

Datos de identificación de las partes

Cuando reclame mediante vía administrativa o judicial, tendrá que **identificarse correctamente** y con el mayor número de datos posibles que permitan su contacto y localización. También deberá indicar con la mayor **exactitud** posible, los datos de la empresa reclamada y que podrá encontrar en los documentos oficiales que emita la misma, por ejemplo facturas, publicidad, etc. o de la página web de la misma.

Cuando se desconozcan en todo o en parte los datos de la empresa reclamada podrá consultar registros públicos donde deban estar inscritas. Es el caso del **Registro Mercantil** u otros específicos dependiendo de la actividad desarrollada por la misma.

Si la persona consumidora o usuaria **desconoce los datos de identificación de la empresa reclamada no podrá reclamar** vía administrativa. La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o la Junta Arbitral de Consumo (JAC) no tienen entre sus funciones la búsqueda de datos de las empresas sobre las que se reclama. Estos datos deben ser aportados por la persona reclamante o denunciante.

Describa los hechos reclamados

En las Hojas de Quejas y Reclamaciones y en las Solicitudes de Arbitraje, las personas consumidoras y usuarias disponen de **campos específicos** para describir los hechos reclamados.

Si se dispone a redactar el conflicto surgido con una empresa hágalo de forma concreta y clara, especificando fechas, lugares, tiempos, etc. que acrediten los hechos reclamados e indicando específicamente lo que pretende conseguir con su reclamación.

Concretar qué pretende con la reclamación

Una vez haya redactado los hechos reclamados, se debe de **indicar de forma concreta qué pretende**. Y sobre esta pretensión, los hechos reclamados y las pruebas aportadas el Informador/a-Mediador/a o Colegio Arbitral, gestionará su reclamación.

Son, por ejemplo, **pretensiones a reclamar**: Que le informen en casos concretos, que le faciliten documentación, devolución de importes económicos, reparaciones o sustituciones de productos, que se cumplan con las condiciones contractuales, que una empresa cumpla con la publicidad que emita, etc.

Reclamar es: la manifestación dirigida, por quien consume un bien o recibe un servicio, a quien 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 la 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 insatisfactoriamente atendida (Art. 2.b. del Decreto 72/2008 Regulación de Hojas de Reclamaciones en Andalucía)

Cuantifique su reclamación

Finalmente, una vez redactados los hechos reclamados y descrito lo que se pretende, la persona consumidora o usuaria, deberá, si es posible (pues depende del caso reclamado), **cuantificar lo más objetivamente posible los importes que se reclamen**.

Preparar con antelación los hechos reclamados

Cuando la persona consumidora y usuaria tenga que reclamar, en su domicilio podrá preparar con antelación los hechos reclamados. De esta forma, para la Hoja de Reclamaciones y en el establecimiento o ante la Junta Arbitral de Consumo (con la Solicitud de Arbitraje), podrá **adjuntar a su reclamación aquellos documentos** que expliquen los hechos sobre los que se reclama.

Redactar y preparar en su domicilio los hechos reclamados para presentarlos con la Hoja de Reclamaciones o Solicitud de Arbitraje, **evita improvisaciones, errores y la manifestación de la carga emocional** que suele acompañar a cualquier conflicto de consumo.

Expresar su insatisfacción

Para expresar su insatisfacción a través de Hojas de Quejas y Reclamaciones o Solicitudes de Arbitraje **no es recomendable aludir o citar hechos subjetivos (emociones o disputas)**. Cite hechos **objetivos**, relacione las pruebas con lo ocurrido, concrete los perjuicios y lo que pretende o reclama.

Cuanto mejor se exprese la persona consumidora o usuaria en su reclamación más posibilidades tiene de que la empresa reclamada entienda su postura y lo que reclama. Si argumenta correctamente su posición tanto ante la empresa como Organismos de Consumo su reclamación se gestionará mejor.

Las personas consumidoras tienen **derecho a expresar su insatisfacción reclamando, quejándose o denunciando a través de Hojas de Quejas y Reclamaciones** ante empresas que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. De forma paralela o análoga, la persona consumidora o usuaria podrá utilizar también otros mecanismos análogos para reclamar según la normativa sectorial. Art. 1.2. del Decreto 72/2008 Regulación de Hojas de Reclamaciones en Andalucía.

QUEJAS Y DENUNCIAS DE CONSUMO

La persona consumidora y usuaria debe saber que denunciar o quejarse **no es igual** que reclamar. La Hoja de Quejas y Reclamaciones se puede utilizar para quejarse, denunciar o reclamar. Incluso todo a la vez.

¿Qué es una queja?

Es la **manifestación de desagrado** efectuada por quien consume un bien o recibe un servicio, que considera insatisfactorio, dirigida hacia quien lo comercializa o presta, mostrando sólo disconformidad, y sin efectuar reclamación alguna (Art. 2.a. del Decreto 72/2008 Regulación de Hojas de Reclamaciones en Andalucía)

La gestión de un expediente de Hoja de Quejas y Reclamaciones por la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) que manifieste solo una queja por el reclamante, y no existiendo infracción en materia de consumo, reclamación o denuncia, **no implica más trámite que la comprobación de que la empresa reclamada ha contestado a dicha queja a la persona reclamante en el plazo de diez días hábiles**. Finalizada dicha comprobación se notificará a las partes el archivo del expediente.

Una mala o deficiente gestión comercial o atención a la clientela **no supone ninguna infracción de consumo**.

¿Qué es una denuncia?

Es el escrito en el que se **pone en conocimiento de la Administración Pública la posible comisión de una infracción administrativa** en materia de consumo (Art. 2.c. del Decreto 72/2008 Regulación de Hojas de Reclamaciones en Andalucía).

Las denuncias son importantes puesto que la Administración Pública puede actuar **para corregir o paliar** aquellas situaciones en las que se incumple la normativa.

¿CÓMO RECLAMAR?

INTRODUCCIÓN. ¿POR QUÉ SEGUIR ESTOS PASOS?

Para reclamar a una empresa o profesional de forma **eficaz** se recomienda siga los siguientes pasos (mostrados en el siguiente esquema). Tenga en cuenta que aunque los pasos mostrados para reclamar sean los **recomendados**, la persona consumidora y usuaria podrá acudir directamente al juzgado para reclamar o solicitar directamente Arbitraje de Consumo sin pasar por la Hoja de Quejas y Reclamaciones. O incluso solicitar Hoja de Reclamaciones sin intentar negociar una solución.

Recuerde que las demandas judiciales invalidan los procedimientos administrativos (Hoja de Reclamaciones y Arbitraje) que estén en curso. Algo juzgado (con sentencia) no puede ser visto de nuevo mediante Hoja de Reclamaciones o Arbitraje. Además, debe saber que el Arbitraje invalida la Hoja de Reclamaciones.

1º Negociar solución en la empresa
- ¿Por qué negociar?
- ¿Cómo negociar?

2º Reclamar a través de Hoja de Reclamaciones
- Solicitar Hojas de Quejas y Reclamaciones
- Trámites y plazos de la Hoja de Reclamaciones

3º Reclamar mediante Arbitraje de Consumo
- Solicitar Arbitraje de Consumo
- Trámites y plazos en Arbitraje

4º Reclamar en el Juzgado
- ¿Cuándo acudir al juzgado?
- Procedimientos judiciales recomendados
- Solicitar al SMC copia de su expediente

OTRAS FORMAS DE RECLAMAR

Existen otras formas de reclamar y sus procedimientos son diferentes a los facilitados por los Organismos Oficiales de Consumo (Hoja de Reclamaciones y Arbitraje de Consumo). Entre ellos podemos citar:

1. **Si reclama sobre compras realizadas en países de la Unión Europea**: se ha de reclamar ante el Centro Europeo del Consumidor.
2. **En Compras realizadas en España** y hechas íntegramente por **medios electrónicos de comunicación a distancia**: se puede reclamar también mediante la asociación"Confianza Online".
3. Reclamaciones donde la normativa que regula **la forma de reclamar es distinta a los procedimientos administrativos** de los Organismos de Consumo Oficiales:
   - **Asociaciones de Consumidores** (consulte las distintas páginas webs de las Asociaciones de Consumidores disponibles en Internet).
   - **Órganos de Mediación de Consumo** para reclamaciones contra diversos sectores o actividades empresariales de la Comunidad Autónoma de Andalucía (por ejemplo sector eléctrico). Para más información contacte con la Delegación de Consumo de la Junta de Andalucía o en www.consumoresponde.es
4. Ante **reclamaciones contra entidades financieras**, independientemente del trámite de reclamación a través de la Hoja de Reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía,se puede reclamar ante el Defensor del Cliente Bancario de cada entidad financiera, y en caso de no resolver su reclamación se podrá trasladar la reclamación al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
5. Para reclamaciones relacionadas con **transporte aéreo**, también podrá reclamar ante el siguiente Organismo: Aviación Civil.
6. Para **reclamar Empresas y profesionales Colegiados**, las personas consumidoras y usuarias tendrán que reclamar ante sus Colegios Profesionales correspondientes. En dichos Colegios le informarán sobre el procedimiento para reclamar.
7. Frente a reclamaciones de **empresas de telecomunicaciones** (telefonía fija, móvil, internet o TV) la persona consumidora podrá reclamar ante la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones (SETSI).

NEGOCIAR CON LA EMPRESA

NEGOCIAR UNA SOLUCIÓN CON LA EMPRESA

¿POR QUÉ NEGOCIAR?

Existen cuatro aspectos fundamentales a tener en cuenta a la hora de "**negociar"** directamente con el establecimiento, empresa o profesional una solución a un conflicto de consumo:

1. **Si se informó antes y lleva razón, llegar a acuerdos será más fácil**: Si la persona consumidora o usuaria se ha informado antes sobre su conflicto, sabe que tiene la razón total o parcialmente, conoce la normativa y los procedimientos para reclamar administrativa y judicialmente y aporta tanto pruebas como soluciones justas y proporcionadas, puede dirigirse con seguridad a la empresa o profesional para exponer su insatisfacción o reclamación con el objetivo de llegar a un acuerdo satisfactorio.
2. **Es la vía más eficaz**: Negociar una solución y llegar a un acuerdo con sin tener que tramitar la Hoja de Reclamaciones en ningún Organismo de Consumo.
3. **Proponer a la empresa soluciones coherentes y justas**: Negociar o proponer una solución acorde con nuestra insatisfacción o aceptar propuestas razonables por la empresa o profesional evita mayores inconvenientes, posturas personales encontradas y aquellos trámites administrativos que busquen la solución al conflicto.
4. **Exponer nuestra insatisfacción da una oportunidad a la empresa o profesional**: A veces con la simple manifestación de nuestra insatisfacción y la explicación coherente de nuestro problema es más que suficiente para que la empresa resuelva.

Cuando la empresa o profesional no deseen resolver la insatisfacción la persona consumidora y usuaria tendrá derecho a solicitar la Hoja de Quejas y Reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía para manifestar sus discrepancias y pretensiones.

¿CÓMO NEGOCIAR?

La persona consumidora o usuaria podrá resolver sus conflictos ante empresas o profesionales negociando o proponiendo soluciones justas a su problema. Para esto es recomendable tener en cuenta algunos consejos simples que como mínimo mejorarán el alcance de soluciones satisfactorias.

1. **Informarse antes de negociar**: Para esto es conveniente conocer si llevamos razón, los derechos que nos asisten, la normativa que se aplica a nuestro caso y las vías que disponemos para gestionar el conflicto en caso de no llegar a un acuerdo.
   Sin la información adecuada difícilmente llegará a un acuerdo satisfactorio.
2. **Piense, redacte y pruebe que tiene razón**: Cuando se dirija a un establecimiento para mostrar su insatisfacción y comunicar sus pretensiones (que le sustituyan, reparen, devuelvan...) es posible que la empresa se oponga. De esta forma y si demuestra con pruebas o/y normativa que lleva razón es posible que llegue a un acuerdo. A veces las propias empresas desconocen los derechos de las personas consumidoras o sus propias obligaciones.
   En caso de no llegar a un acuerdo, si lleva preparados (redactados) los hechos reclamados podrá directamente solicitar la Hoja de Quejas y Reclamaciones y adjuntarlos.
3. **Evite enfrentamientos personales**: Para alcanzar una solución al conflicto evite opiniones y emociones, centre su reclamación en los hechos, pruebas y la legislación que le asista.
   Los enfrentamientos personales, en caso de no llegar a un acuerdo, perjudicarán más adelante la mediación de la Hoja de Quejas y Reclamaciones.
4. **Cierre del acuerdo**: Cuando llegue a una acuerdo con la empresa y siempre que sea posible cierre el acuerdo por escrito o de tal forma que este se mantenga en el tiempo hasta que se solucione el conflicto.

RECLAMAR A TRAVÉS DE HOJA DE RECLAMACIONES

LA HOJA DE RECLAMACIONES COMO MEDIO DE RECLAMACIÓN

SOLICITAR LA HOJA DE RECLAMACIONES EN UN ESTABLECIMIENTO

La entrega la Hoja de Reclamaciones, dónde encontrarla en los establecimientos, o cuando un profesional actúa fuera del establecimiento y queremos reclamarle.

Cuando la persona consumidora o usuaria haya intentado llegar a una solución con la empresa o profesional y **no haya obtenido un acuerdo satisfactorio** y decida continuar con sus pretensiones, tendrá **derecho** a solicitar Hoja de Quejas y Reclamaciones para expresar su insatisfacción y reclamación.

Todas las personas consumidoras y usuarias que adquieran productos o contraten servicios en la **Comunidad Autónoma de Andalucía** tienen derecho a solicitar y que les sea entregada una Hoja de Quejas y Reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía.

Cuando la persona consumidora o usuaria solicite la Hoja de Quejas y Reclamaciones tendrá en cuenta que:

1. La entrega será **obligatoria**, **inmediata** y **gratuita**, incluso aunque la empresa o profesional no haya llegado a realizar la entrega de bienes o la prestación de servicios.
2. La Hoja de reclamaciones deberá ser entregada **en el mismo lugar** donde se solicite o en el lugar identificado como **información o atención a la clientela**, sin remitir al reclamante a otras dependencias u oficinas centrales distantes del lugar en que se han producido los hechos.
3. Si la venta o prestación del servicio se realiza fuera del establecimiento o centro, incluyendo los servicios a domicilio, **el profesional deberá llevar consigo un Libro de Hojas de Quejas y Reclamaciones** y poner a disposición del reclamante la Hoja de Reclamaciones tras su solicitud.
4. Cuando solicite la Hoja de Quejas y Reclamaciones y esta **no le sea entregada** porque la empresa o profesional no dispongan de la misma o no deseen entregarla, la persona reclamante podrá **solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad competente en materia de consumo (llamar al 092 Policía Local)**, a fin de que hagan constar la negativa a la entrega de la Hoja de Quejas y Reclamaciones o la inexistencia de la misma en un Acta de consumo.

Cuando la empresa deniega la Hoja de Reclamaciones: ¿Qué hacer y dónde dirigirse cuando no se puede reclamar en el establecimiento?

Aunque las empresas y profesionales **tiene la obligación de poseer un libro de Hojas de Quejas y Reclamaciones** a disposición de las personas consumidoras y usuarias, puede ocurrir que no dispongan del mismo o no deseen entregar la Hoja para ser reclamadas.

En esta situación la persona consumidora o usuaria puede optar por **llamar en ese momento a la Policía Local (092)** para que levante un Acta de Consumo donde se refleje que se ha denegado la entrega de la Hoja de Quejas y Reclamaciones y la causa. En este caso el Agente de la Autoridad le entregará una **copia del Acta**. Con esta, podrá dirigirse al Servicio Municipal de Consumo (zona de atención al consumidor) para **solicitar una Hoja de Reclamaciones de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)**, donde podrá reclamar y expresar sus pretensiones. Y una vez complimentado el formulario deberá registrarlo, junto con fotocopia del Acta, en los Servicios de Registro del Ayuntamiento de Córdoba.

OBTENER LA HOJA DE RECLAMACIONES DE LA WEB DE ORGANISMOS DE CONSUMO

La persona consumidora y usuaria tiene la posibilidad de obtener la Hoja de Reclamaciones **sin acudir al establecimiento** para solicitarla. Para ello podrá **descargar o acceder** al formulario oficial en formato Pdf en el alguna de las siguientes direcciones de Internet. A continuación siga las siguientes instrucciones:

1. Acceda a alguno de los siguientes enlaces donde podrá acceder al formulario oficial de Hoja de Quejas y Reclamaciones:
   - ⊙ www.consumo.ayuncordoba.es/images/stories/omic/hoja_reclamaciones_junta_andalucia_form.pdf
   - ⊙ https://ws040.juntadeanadalucia.es/hoja/hojas/impresionFrom.do
2. Redacte sus datos personales, los hechos reclamados y seleccione las casillas de mediación y/o arbitraje en los campos correspondientes. Esta información se copiará automáticamente en las otras copias.
3. Imprima el formulario y diríjase al establecimiento reclamado con todas las copias impresas para que este redacte sus correspondientes campos y recepcione, **firmar** o **sellar** las tres copias.
4. Haga el reparto de copias y espere el plazo de 10 días hábiles correspondientes. Para más información sobre trámites y plazos consulte la página 41.

¿QUÉ HACER CUANDO LA EMPRESA NO QUIERE RECEPCIONAR LA HOJA DE RECLAMACIONES?

Las empresas y profesionales **tiene la obligación de recepcionar las Hojas de Quejas y Reclamaciones** presentadas por las personas consumidoras y usuarias.

La recepción de la Hoja de Quejas y Reclamaciones supone para la empresa la **firma o sellado de las copias** y solo tiene efectos de **acuse de recibo y no la aceptación de la versión de los hechos reclamados** por el reclamante.

Cuando la empresa reclamada no quiera recepcionar la Hoja de Reclamaciones la persona consumidora o usuaria puede optar por **llamar en ese momento a la Policía Local (092)** para que levante un **Acta de Consumo** donde se refleje que no quiere recepcionar la Hoja de Quejas y Reclamaciones. En este caso el Agente de la Autoridad le entregará una **copia del Acta**. Con esta, podrá dirigirse a los Servicios de Registro del Ayuntamiento para **registrar su Hoja de Reclamaciones** junto a su copia del acta de la policía y los documentos que desee acompañar (consulte la página 56 para informarse de cómo se registra una Hoja de Reclamaciones).

RECLAMAR A EMPRESAS QUE NO RESIDEN EN EL MUNICIPIO DE CÓRDOBA. CÓMO OBTENER LA HOJA DE RECLAMACIONES

En compras de productos o contratación de servicios, por ejemplo, por teléfono o por internet (a distancia), es frecuente que la empresa reclamada carezca de establecimiento en el municipio de residencia de la persona reclamante. En estas situaciones la persona reclamante **carece de establecimiento, sede o delegación de la empresa** en su municipio donde solicitar la Hoja de Reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía.

Cuando esto ocurra la persona reclamante podrá **dirigirse a la Oficina Municipal de Información al Consumidor** del Servicio Municipal de Consumo (SMC) para solicitar un formulario de reclamación para reclamar contra la empresa.

Cuando utilice este formulario de reclamación, lo redacte y registre en los servicios de Registro del Ayuntamiento, se recomienda además, que envíe una **notificación por carta certificada con acuse de recibo a la empresa o profesiona**l, reclamando de forma personal aquello que reclamó mediante la Hoja de Reclamaciones. Indicando además de indicar que ha interpuesto una reclamación ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Córdoba (de la que adjuntará fotocopia del documento entregado en el Registro)

TRAMITAR UNA RECLAMACIÓN ELECTRÓNICA

La persona consumidora y usuaria podrá tramitar Hojas de Quejas y Reclamaciones **vía electrónica** siempre y cuando disponga de certificado digital. Podrá encontrar más información en la página web de la **Oficina virtual de consumo** de la Junta de Andalucía y respecto a la tramitación de la Hoja de Reclamaciones electrónica. https://ws040.juntadeandalucia.es/portalconsumo/

PUBLICIDAD POR LA EMPRESA DE LA EXISTENCIA DEL LIBRO DE HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.

This establishment has claim and complaint forms available for consumers or users who may request for one.

Los **establecimientos** tendrán de modo permanente, visible y legible un cartel anunciando la existencia de la Hoja de Quejas y Reclamaciones a disposición de quien la solicite.

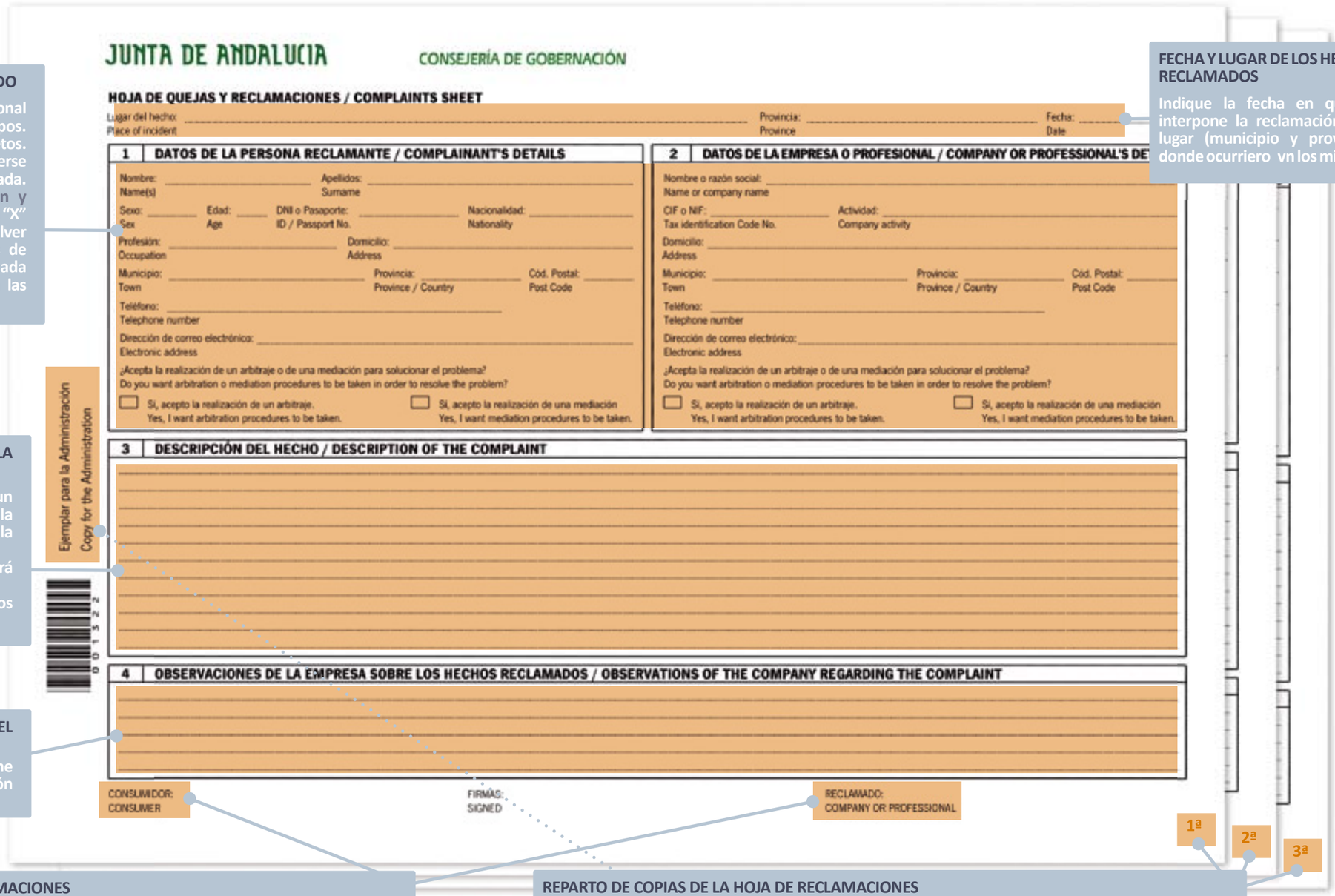
Las **empresas o profesionales sin establecimientos fijos** harán constar de forma perfectamente legible en ofertas, propuestas de contratación, presupuestos, contratos, facturas, resguardos de depósito y cualquier otro documento que se entregue al consumidor la existencia y posibilidad de solicitar la Hoja de Quejas y Reclamaciones.

En **ventas a distancia** la empresa tendrá que indicar en sus ofertas o propuestas de contratación y contratos la sede física o dirección postal donde el consumidor podrá solicitar la Hoja de Quejas y Reclamaciones.

Asimismo, las **máquinas expendedoras** deberán presentar en un lugar visible un cartel anunciador que indique la dirección postal o sede física donde dirigirse para solicitar o presentar la Hoja de Quejas y Reclamaciones.

TRAMITES Y PLAZOS DE LA HOJA DE RECLAMACIONES

TIPOS DE HOJAS	HOJA RECLAMACIONES OFICIAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA **Uso: cuando el reclamado SI TIENE sede física en el municipio de Córdoba**	HOJA RECLAMACIONES DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR **Uso: cuando la empresa NO TIENE sede física en el municipio de Córdoba**
1º Solicitar la Hoja de Reclamaciones por el reclamante	En los establecimientos o descargada de la página web de los Organismos de Consumo	En la Oficina Municipal de Información al Consumidor (zona de atención al consumidor)
2º Rellenar la Hoja de Reclamaciones por el reclamante	Redacción de la Hoja de Reclamaciones, entrega de documentos a la parte reclamada y reparto de copias.	Redacción del formulario de reclamaciones. Es una copia única.
3º Plazo de contestación a la reclamación por la empresa reclamada	La empresa reclamada contestará por escrito y de forma razonada en el plazo de 10 días hábiles a partir del día siguiente a la fecha en que se interpuso la Hoja (no cuentan ni festivos ni domingos)	La empresa reclamada contestará a la Hoja de Reclamaciones cuando la Oficina Municipal de Información al Consumidor le envíe una copia del expediente de reclamación.
4º Registro de la Reclamación	Registrar la Hoja de Quejas y Reclamaciones y los documentos que acrediten su postura en el Registro General del Ayuntamiento de Córdoba o en los Registros auxiliares de los Centros Cívicos.	
5º Informatización de la Reclamación	La Hoja de Reclamaciones y la documentación llegan a la OMIC donde se informatiza los datos contenidos en la Hoja de Quejas y Reclamaciones. Se genera un expediente de Hoja de Reclamaciones.	
6º Periodo de espera	Los expedientes de reclamación se gestionan por riguroso orden de entrada en el Registro de entrada.	
7º Estudio de la reclamación	La persona informadora - mediadora realiza un estudio previo de la reclamación antes de iniciar la mediación. Analiza los documentos y pruebas antes de mediar el conflicto.	
8º Gestiones de mediación	Son las tendentes a buscar una solución al conflicto entre las partes. Durante ellas la persona informadora - mediadora, si fuera necesario, contactará con las partes, recabando versiones o realizando requerimientos administrativos donde se solicitan aquellas pruebas necesarias para esclarecer los hechos.	
9º Archivo del Expediente y notificación a las partes	Realizada la mediación y alcanzado o no un acuerdo se archiva el expediente. Por escrito se notifica a las partes implicadas las actuaciones realizadas y el acuerdo alcanzado.	
10º Reapertura del Expediente	Cuando la empresa reclamada o el reclamante no cumplan con el acuerdo alcanzado tras el archivo, podrán ponerse en contacto con la Oficina Municipal de Información al Consumidor para hacer cumplir dicho acuerdo.	



JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Lugar del hecho: / Place of incident — Provincia: / Province — Fecha: / Date

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS

Nombre: / Name(s) — Apellidos: / Surname

Sexo: / Sex — Edad: / Age — DNI o Pasaporte: / ID / Passport No. — Nacionalidad: / Nationality

Profesión: / Occupation — Domicilio: / Address

Municipio: / Town — Provincia: / Province / Country — Cód. Postal: / Post Code

Teléfono: / Telephone number

Dirección de correo electrónico: / Electronic address

¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema?
Do you want arbitration o mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?

☐ Si, acepto la realización de un arbitraje. Yes, I want arbitration procedures to be taken.

☐ Si, acepto la realización de una mediación Yes, I want mediation procedures to be taken.

2 DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DE

Nombre o razón social: / Name or company name

CIF o NIF: / Tax identification Code No. — Actividad: / Company activity

Domicilio: / Address

Municipio: / Town — Provincia: / Province / Country — Cód. Postal: / Post Code

Teléfono: / Telephone number

Dirección de correo electrónico: / Electronic address

¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema?
Do you want arbitration o mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?

☐ Si, acepto la realización de un arbitraje. Yes, I want arbitration procedures to be taken.

☐ Si, acepto la realización de una mediación Yes, I want mediation procedures to be taken.

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / DESCRIPTION OF THE COMPLAINT

4 OBSERVACIONES DE LA EMPRESA SOBRE LOS HECHOS RECLAMADOS / OBSERVATIONS OF THE COMPANY REGARDING THE COMPLAINT

Ejemplar para la Administración
Copy for the Administration

CONSUMIDOR: CONSUMER

FIRMAS: SIGNED

RECLAMADO: COMPANY OR PROFESSIONAL

1ª 2ª 3ª

CAMPOS DE LOS DATOS DEL RECLAMANTE Y RECLAMADO

Tanto la persona reclamante como la empresa o profesional reclamados deberán rellenar sus correspondientes campos. Es muy importante que los datos sean legibles y completos. En caso contrario la OMIC tendrá dificultades para ponerse en contacto con la persona reclamante o la parte reclamada.
La importancia de rellenar las casillas de mediación y arbitraje: La persona reclamante deberá rellenar con una "X" las casillas de "mediación" y "arbitraje" para poder resolver su conflicto mediante estas dos vías administrativas de resolución de conflictos. Por su parte, la empresa reclamada rellenará sus datos y si lo estima conveniente picará las casillas de "mediación" y "arbitraje".

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RECLAMADOS POR LA PERSONA RECLAMANTE

En este campo la persona reclamante dispone de un espacio para describir los hechos reclamados, citar la documentación y pruebas que aporta así como expresar la su petición, queja o denuncia.
En caso de necesitar más espacio para la redacción podrá adjuntar los folios explicativos necesarios.
Para más información sobre la redacción de los hechos reclamados consulte la página 23.

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RECLAMADOS POR EL PROFESIONAL O EMPRESA RECLAMADA

En este campo el profesional o empresa reclamada dispone de un espacio reservado para, si lo desea, dar su opinión sobre los hechos reclamados por la persona reclamante.

FECHA Y LUGAR DE LOS HECHOS RECLAMADOS

Indique la fecha en que se interpone la reclamación y el lugar (municipio y provincia) donde ocurriero vn los mismos.

FIRMAS Y RECEPCIÓN DE LA HOJA DE RECLAMACIONES

La persona reclamante tiene la obligación de firmar la Hoja de Reclamaciones y la reclamada la de firmarla o sellarla a efectos de recepción o acuse de la Reclamación.
Una Hoja de Reclamaciones no firmada por una persona consumidora no es válida.
Una Hoja de Reclamaciones no recepcionada (firmada o sellada) por la empresa reclamada tampoco es válida, puesto que no existe constancia de la recepción de la reclamación por la empresa reclamada.
En ambos casos, la reclamación no podrá ser registrada.
Asegúrese siempre de firmar la Hoja de Reclamaciones y de que la empresa reclamada también lo haga.
Si la empresa reclamada no quisiera recepcionar la Hoja de Reclamaciones podrá solicitar el auxilio de la Policía Local llamando al 092 para que levante un acta de consumo, puesto que este hecho es una infracción de consumo y podría derivar en una sanción administrativa.

REPARTO DE COPIAS DE LA HOJA DE RECLAMACIONES

La Hoja de Quejas y Reclamaciones es un juego de tres hojas autocopiativo. Una vez cumplimentado y firmado por las partes el siguiente paso es el reparto de estas copias.
Cada copia, en su lateral izquierdo, trae una indicación que informa si el ejemplar es para la Administración (el original redactado), para la parte reclamada o para la parte reclamante.
Inicialmente la persona consumidora entregará la copia correspondiente a la empresa y conservará la suya y la de la Administración. Puesto que para registrar la Hoja de Reclamaciones habrá de esperar el plazo administrativo de 10 días hábiles para que la empresa conteste a la reclamación. Y en caso de que esta no conteste o la contestación sea insatisfactoria podrá registrar la reclamación entregando la copia de la Administración al Servicio de Registro del Ayuntamiento (de esta manera todas las partes implicadas en la reclamación disponen de su copia).
No podrá registrar una Hoja de Reclamaciones en un Organismo de consumo si no conserva la copia de la Admnistración.

RECLAMAR MEDIANTE ARBITRAJE

SOLICITAR ARBITRAJE DE CONSUMO EN LA JUNTA ARBITRAL

La persona consumidora y usuaria puede solicitar Arbitraje de Consumo en la Junta Arbitral del **Ayuntamiento de Córdoba** o también podrá **descargar la Solicitud** de nuestra página web en la siguiente dirección:

www.consumo.ayuncordoba.es/images/stories/JAC/pdfs/Solicitud_de_Arbitraje.pdf

En caso de que su Ayuntamiento no disponga de Junta Arbitral siempre podrá solicitar arbitraje en las Juntas Arbitrales **Provinciales**, en la de su Mancomunidad si la hubiera, en las **Autonómicas** o en la **Junta Arbitral Nacional**. Si desea localizar alguna Junta Arbitral consulte el listado o directorio de Juntas Arbitrales del territorio nacional en la página web del Instituto Nacional de Consumo.

www.consumo-inc.gob.es

Tenga en cuenta lo siguiente:

1. Independientemente de la Junta Arbitral donde registre su Solicitud de Arbitraje, su expediente siempre será **tramitado por la Junta Arbitral competente** puesto que existen empresas que disponen de **limitaciones** para resolver los arbitrajes. Por ejemplo existen empresas que solo resuelven sus conflictos en la Junta Arbitral Nacional o en las Juntas Autonómicas.
2. Si la Junta Arbitral donde registre su Solicitud de Arbitraje no es competente para resolver su reclamación, esta Junta **trasladará** su expediente a aquella que si lo sea. Este hecho le será informado y notificado.
3. Aunque registre su Solicitud de Arbitraje ha de saber que si la empresa no está adherida al Sistema Arbitral de Consumo y no desea resolver el conflicto con un arbitraje puntual del caso, el arbitraje de su reclamación no prosperará y se **archivará** su expediente (el arbitraje de un conflicto de consumo es voluntario si la empresa no está adherida al sistema).

TRÁMITES Y PLAZOS EN UN EXPEDIENTE DE ARBITRAJE

TRÁMITE	EXPLICACIÓN
1º Adquirir la Solicitud de Arbitraje para solicitar Arbitraje	La persona consumidora podrá solicitar Arbitraje de Consumo en la Junta Arbitral de Consumo más cercana a su domicilio. Ha de adquirir la solicitud en la Junta Arbitral del Servicio Municipal de Consumo o a través de nuestra página web.
2º Rellenar la Solicitud	Consulte la página siguiente para redactar correctamente la Solicitud de Arbitraje
3º Registro de la Solicitud de Arbitraje	Registre su Solicitud de Arbitraje, junto con fotocopias de aquellos documentos que acrediten su postura, en el Servicio General de Registro del Ayuntamiento de Córdoba o en los Registros Auxiliares situados en los Centros Cívicos.
4º Informatización y generación del Expediente	Una vez registrada la Solicitud de Arbitraje la documentación llega a la Junta Arbitral que informatiza los datos y genera un expediente de Arbitraje que entra en turno de espera hasta iniciarse el procedimiento arbitral.
5º Admisión a trámite de la Solicitud de Arbitraje	Llegado el turno del expediente, el Presidente de la Junta Arbitral estudiará la Solicitud de Arbitraje y los documentos adjuntos y admitiendo la Solicitud a trámite o no su solicitud. Si no se admitiera se notifican las causas y el archivo del Expediente a la persona reclamante y si es admitido se resolverá en el plazo máximo de 6 meses desde que se admita a trámite.
6º Mediación de la Solicitud de Arbitraje	Una vez la Solicitud de Arbitraje es admitida a trámite el Secretario/a propone a la empresa reclamada una mediación previa antes de resolver el expediente mediante un Laudo Arbitral. La empresa, tras recibir la propuesta de mediación de la Junta arbitral podrá aceptarla o no. Y en caso de aceptarla el procedimiento arbitral no continuará y se notificará a las partes el acuerdo alcanzado y la notificación del archivo del expediente de arbitraje. En caso de no aceptar la mediación y si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo el conflicto será resuelto mediante el Laudo Arbitral que emita el Órgano Arbitral.
7º Cuando la empresa no está adherida al Sistema Arbitral	Si la empresa no está adherida al Sistema Arbitral la Junta Arbitral le solicita su adhesión puntual y voluntaria para resolver el conflicto. Y en caso de no aceptar se notifica el archivo del expediente a las partes, informando al reclamante sobre la posibilidad de acudir al Juzgado.
8º Emisión de alegaciones y reconvención de la empresa reclamada	Estando la empresa adherida o aceptando el arbitraje puntual del conflicto la Junta Arbitral solicita a la empresa que emita alegaciones a la reclamación, que en caso de ser positivas serán remitidas a la parte reclamante ya que si estuviera conforme con las mismas se archivaría el expediente. Además, junto con la petición de alegaciones, la Junta Arbitral da la posibilidad a la empresa de reconvenir, es decir, de reclamar contra la parte reclamante.
9º La parte reclamante rechaza las alegaciones. Se designa el Colegio Arbitral y se informa y cita para la vista oral	En caso de que la parte reclamante no acepte las alegaciones emitidas por la empresa la Junta Arbitral designa un Órgano Arbitral para realizar el trámite de audiencia o vista oral entre las partes. Donde las mismas, tras la notificación de su citación con suficiente antelación, podrán presentar las alegaciones y pruebas que estimen necesarias para hacer valer sus pretensiones. Aunque no es necesario, las partes podrán ir acompañadas, asesoradas o representadas por profesionales si lo estiman conveniente.
10º Emisión del Laudo Arbitral	Celebrada la vista oral y finalizada la misma el Órgano Arbitral delibera y toma una decisión: el Laudo Arbitral (que es de obligado cumplimiento para las partes).
11º Notificación a las partes interesadas	La Junta Arbitral notifica a la parte reclamante y reclamada el Laudo Arbitral para su cumplimiento y el archivo del expediente de arbitraje.

Nº de Expediente:

Solicitud de Arbitraje para consumidores y usuarios

1 RECLAMANTE

nombre y apellidos — NIF

dirección postal para las notificaciones

Nº — bloque — portal — escalera — piso — puerta — localidad — provincia — c. p.

teléfono fijo — teléfono móvil — fax — correo electrónico

2 RECLAMADO

Dicha reclamación se formaliza contra el reclamado que se especifica:

nombre comercial o razón social — NIF o CI

dirección postal

localidad — provincia — c. postal — teléfono fijo — teléfono móvil — fax

3 BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

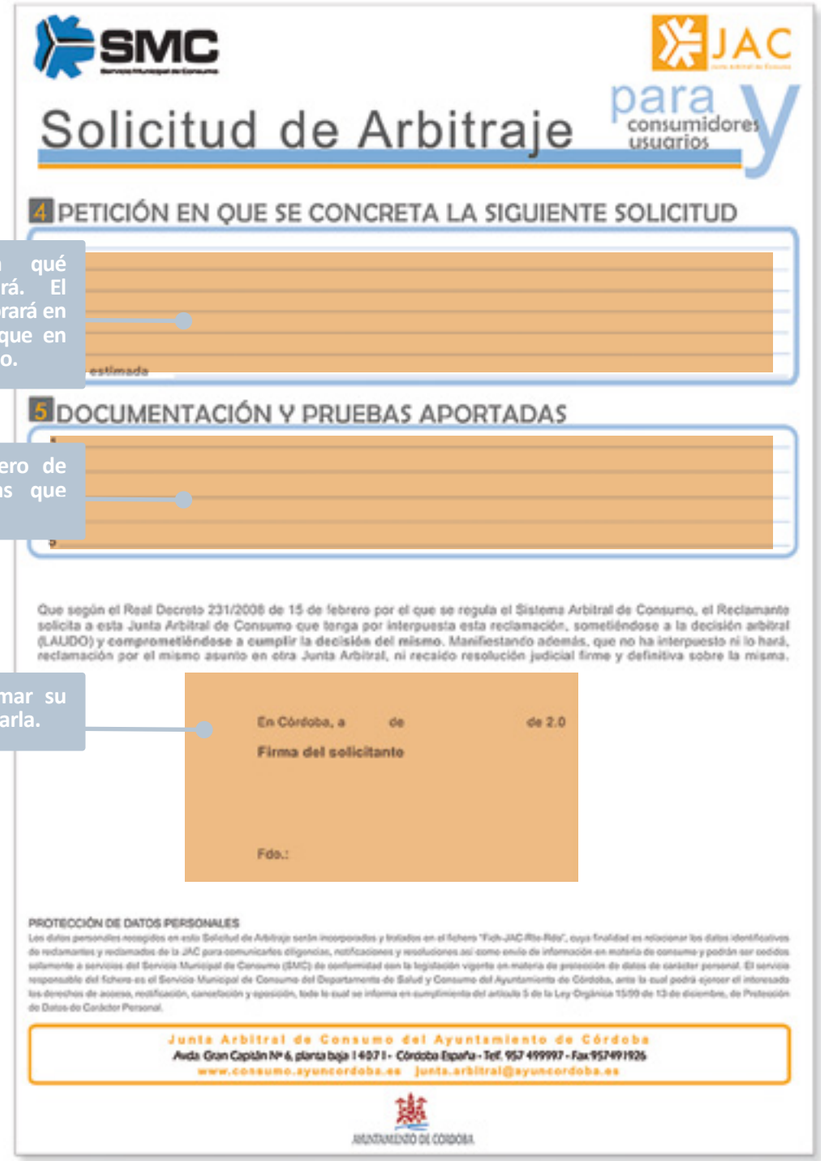
Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba
Avda. Gran Capitán Nº 6, planta baja 14071 - Córdoba España - Telf. 957 499997 - Fax 957499926
www.consumo.ayuncordoba.es junta.arbitral@ayuncordoba.es

AYUNTAMIENTO DE CORDOBA

Identifíquese correctamente. Si no va a estar en su domicilio comuníquelo a la Junta Arbitral.

Localice los datos de la empresa en los documentos oficiales de la misma o en su página web.

Describa los hechos reclamados de forma breve, clara y concisa. Haga referencia a los documentos o pruebas de que disponga. Si no dispone de espacio para expresar los hechos reclamados en este campo indique que adjunta folios explicativos.



Solicitud de Arbitraje para consumidores y usuarios

4 PETICIÓN EN QUE SE CONCRETA LA SIGUIENTE SOLICITUD

estimada

5 DOCUMENTACIÓN Y PRUEBAS APORTADAS

Que según el Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, el Reclamante solicita a esta Junta Arbitral de Consumo que tenga por interpuesta esta reclamación, sometiéndose a la decisión arbitral (LAUDO) y comprometiéndose a cumplir la decisión del mismo. Manifestando además, que no ha interpuesto ni lo hará reclamación por el mismo asunto en otra Junta Arbitral, ni recaído resolución judicial firme y definitiva sobre la misma.

En Córdoba, a de de 2.0

Firma del solicitante

Fdo.:

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales recogidos en esta Solicitud de Arbitraje serán incorporados y tratados en el fichero "Fich-JAC/Rte-Rdo", cuya finalidad es relacionar los datos identificativos de reclamantes y reclamados de la JAC para comunicarles diligencias, notificaciones y resoluciones así como envío de información en materia de consumo y podrán ser cedidos solamente a servicios del Servicio Municipal de Consumo (SMC) de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal. El servicio responsable del fichero es el Servicio Municipal de Consumo del Departamento de Salud y Consumo del Ayuntamiento de Córdoba, ante la cual podrá ejercer el interesado los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba
Avda. Gran Capitán Nº 6, planta baja 14071 - Córdoba España - Telf. 957 499997 - Fax 957499926
www.consumo.ayuncordoba.es junta.arbitral@ayuncordoba.es

AYUNTAMIENTO DE CORDOBA

Considere muy bien qué reclamará o valorará. El Órgano Arbitral solo valorará en su solicitud lo que indique en este campo del formulario.

Aporte el mayor número de documentos o pruebas que apoyen su postura.

No olvide fechar y firmar su solicitud antes de registrarla.

RECLAMAR EN EL JUZGADO

¿CUÁNDO ACUDIR AL JUZGADO?

Ante un conflicto de consumo siempre es recomendable para la persona consumidora **agotar las vías administrativas** de resolución de conflictos, es decir, mediación de Hojas de Reclamaciones y/o Arbitraje de Consumo. Pero a veces por la gravedad del problema, porque la mediación sea infructuosa o porque la empresa no esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo, es conveniente realizar una **reclamación judicial en materia de consumo**.

Las reclamaciones o demandas judiciales en materia de consumo se realizan en la **jurisdicción civil** y ante el **Juzgado de Primera Instancia** del lugar donde desarrollen sus actividades las empresas o sociedades. Uno de los procedimientos judiciales más recomendados, por su sencillez, para resolver las controversias de consumo entre consumidores finales y empresas es el **Juicio Verbal**.

Los procedimientos judiciales adecuados para resolver conflictos de consumo son el **Juicio Verbal**, el **Juicio Ordinario** y el **Proceso Monitorio**. Los dos primeros, juicios declarativos, se basan en que un Juez/a en base a las pruebas y a los derechos y obligaciones de las partes resuelve una controversia. El Proceso Monitorio trata de resolver derechos indiscutibles. Además, las cuantías económicas que se reclaman, la duración del proceso y la complejidad de los trámites son distintos según cada procedimiento.

Tenga en cuenta lo siguiente:

Si utilizó Arbitraje de Consumo para resolver una controversia y se emitió Laudo Arbitral, ha de saber que sobre el mismo asunto **no podrá realizar reclamación judicial**. El laudo tiene efectos de "**cosa juzgada**".

1. Si durante la mediación de su Hoja de Reclamaciones por la OMIC o mientras se tramita su Expediente de Arbitraje en la JAC decide acudir al Juzgado para demandar a la empresa reclamada, tendrá que **desistir de la vía administrativa** comunicándolo a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o la Junta Arbitral de Consumo (JAC).
2. La vía administrativa es incompatible con la vía judicial.
3. Si finalmente decide acudir al Juzgado, y en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) se le hubiera gestionado un Expediente de Reclamación, podrá **solicitar en la misma una copia de este** por si fuera de utilidad como documentación a aportar en la demanda judicial. Para solicitar copia de dicho expediente a la OMIC consulte la página siguiente.

DOS PROCEDIMIENTOS SEGÚN LA CANTIDAD RECLAMADA. EL JUICIO VERBAL Y PROCEDIMIENTO MONITORIO

Los procedimientos judiciales siguientes han sido extraídos de la página web del Consejo General del Poder Judicial.

La Ley de Enjuiciamiento Civil permite al ciudadano reclamar judicialmente **sin precisar necesariamente los servicios profesionales de Abogado y Procurador** mediante el juicio verbal en reclamaciones de cantidades que no excedan de **2.000** euros.

Si desea conocer un **resumen de este procedimiento judicial** consulte el siguiente enlace nuestra página web www.consumo.ayuncordoba.es accediendo a la sección "consumidores" y al apartado "como reclamar".

Asimismo, también podrá reclamarse, **sin asistencia de Abogado y Procurador**, mediante Proceso Monitorio, cantidades de hasta **250.000** euros. Para obtener más información sobre este procedimiento consulte la página web del Consejo General del Poder judicial.

Las cuantías a reclamar a través del Juicio Verbal o del Proceso Monitorio han sido actualizadas en función de la **Ley 4/2011, de 24 de marzo**, donde se modifica la **Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil**.

Página web del **Consejo General del Poder Judicial**:

www.poderjudicial.es

SOLICITAR AL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO COPIA DEL EXPEDIENTE DE HOJA DE RECLAMACIÓN

Cuando decida acudir al Juzgado para interponer una reclamación o demanda judicial en materia de consumo y además haya intentado resolver el conflicto de consumo a través de la mediación de la Hoja de Reclamaciones, podrá **solicitar a la OMIC del Servicio Municipal de Consumo** una copia del Expediente de Hoja de Reclamaciones.

Para solicitar el expediente utilice el **modelo de Instancia o Solicitud** normalizada que podrá solicitar en cualquier Servicio de Registro del Ayuntamiento de Córdoba o descargar de su sede electrónica en el siguiente enlace:

https://sede.cordoba.es/images/REDO/N_00_007_2012_Instancia.pdf

En la Solicitud o Instancia que deberá registrar en el Registro de Entrada del Ayuntamiento de Córdoba, deberá indicar el número de expediente o el de reclamación y fotocopia del DNI.

Una vez recibida la Solicitud o Instancia en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) le avisaremos telefónicamente para que recoja en nuestras oficinas la copia del Expediente o se le enviará por correo postal al domicilio que indique en la Instancia.

REGISTRAR MI RECLAMACIÓN O SOLICITUD DE ARBITRAJE

¿DÓNDE Y CUÁNDO REGISTRAR UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES O SOLICITUD DE ARBITRAJE?

Hojas de Reclamaciones

Las Hojas de Reclamaciones se registrarán en el Registro General o en los Auxiliares del Ayuntamiento de Córdoba cuando la empresa reclamada no haya contestado por escrito y de forma razonada a la Reclamación en el **plazo administrativo de 10 días hábiles** o cuando la contestación sea insatisfactoria.

Si la persona consumidora recibe contestación de la empresa antes de que transcurra este plazo de 10 días hábiles y dicha contestación es insatisfactoria, podrá registrar su reclamación, junto con la respuesta, antes de dicho plazo.

Los 10 días hábiles: se cuentan desde el día siguiente a la interposición de la Hoja de Reclamaciones en el establecimiento. Y hábiles son todos los días menos domingos y festivos.

Cuando **la Oficina Municipal de Información al Consumidor le facilite el Formulario de Reclamaciones**, una vez redactado y formalizado podrá registrarlo inmediatamente el las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Córdoba.

Solicitudes de Arbitraje

Las Solicitudes de Arbitraje, junto a la documentación que acredite su postura, podrán ser registradas, **sin esperar plazo alguno**, en el Registro General o en los Registros Auxiliares.

Servicio de Registro del Ayuntamiento

Una vez registre la Hoja de Quejas y Reclamaciones o Solicitud de Arbitraje **junto con fotocopia de la documentación que acredite su postura**, el Servicio de Registro le facilitará una copia sellada con indicación de la fecha de registro.

Si recibiera nueva documentación sobre algún expediente en trámite, regístrela haciendo **referencia al expediente** en cuestión.

El horario habitual del Registro General del Ayuntamiento y los Registros Auxiliares ubicados en los Centros Cívicos es de lunes a viernes de 8:30 a 14:30. Para consultar el horario por la tarde o sábados por la mañana consulte la página web del Ayuntamiento de Córdoba: www.ayuncordoba.es

CÓMO GESTIONA MI HOJA DE RECLAMACIONES O SOLICITUD DE ARBITRAJE EL SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO

GESTIÓN DE LA HOJA DE RECLAMACIONES

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) es la Unidad encargada de **mediar en los conflictos** de consumo procedentes de **Hojas de Quejas y Reclamaciones** interpuestas por las personas consumidoras y usuarias contra empresas y profesionales.

El **tiempo empleado en la gestión de expedientes de Hoja de reclamaciones** depende principalmente de: la carga de trabajo de las personas informadoras - mediadoras (numero de expedientes registrados y en mediación) y la voluntad de las empresas para resolver conflictos.

Si desea conocer el **tiempo aproximado en el que se iniciará la mediación de su expediente**, una vez registrado, póngase en contacto con la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o consulte nuestra página web en el apartado de estadísticas.

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN DE UN CONFLICTO?

Es un proceso que busca, con la ayuda de un mediador/a, 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**.

La mediación es un **proceso dinámico** y **personalizado** en el que el mediador/a, en base a sus conocimientos en la normativa y su experiencia, busca la resolución del conflicto.

Una de las principales características de la medición de consumo es que el mediador/a es **neutral** frente al conflicto, no está de parte de la persona reclamante ni de la parte reclamada.

Dependiendo del conflicto y con la finalidad de llegar a un acuerdo, el informador/a podrá **requerir** la presencia de las partes, reclamante y reclamada, o pruebas originales para su evaluación en el Servicio o envío de estas a laboratorios oficiales. En otras ocasiones podrá **personarse en el lugar del hecho** para inspeccionar y evaluar el motivo del conflicto. Siendo en todas la ocasiones herramientas o posibilidades, que **a libertad** de la persona informadora - mediadora podrán utilizarse para resolver su conflicto.

TIPOS DE RESULTADOS TRAS LA MEDIACIÓN

Tras la mediación de un conflicto el expediente de reclamación podrá finalizarse, principalmente, con los siguientes **tipos de archivos**:

- **Solución total o parcial** para la persona consumidora.
- **Petición improcedente** de la persona reclamante.
- **Traslado del Expediente** a la Unidad de Procedimiento Sancionador.
- **No acuerdo** entre las partes.
- **Empresa cerrada** o **desconocida**.
- La parte reclamada **no acepta la mediación** del conflicto.
- La persona reclamante **no es consumidor final**.
- **Traslado del Expediente** a otros Organismos competentes.
- **Traslado del Expediente** a Arbitraje de Consumo.

GESTIÓN DE UN EXPEDIENTE DE ARBITRAJE

La Junta Arbitral de Consumo (JAC) es la Unidad encargada de resolver los conflictos de consumo procedentes de **Solicitudes de Arbitraje** interpuestas por las personas consumidoras y usuarias contra empresas y profesionales.

La actividad principal de la JAC respecto a los expediente de arbitraje va dirigida a la **obtención de Laudos Arbitrales** por el Colegio Arbitral de tal forma que el conflicto quede resuelto.

Sin embargo, si la mediación propuesta por la Junta Arbitral antes de la audiencia oral prospera y ambas partes están conformes el expediente de arbitraje finalizará.

Si desea conocer el **tiempo aproximado en el que se iniciará la mediación de su expediente**, una vez registrado, póngase en contacto con la Junta Arbitral de Consumo (JAC) o consulte nuestra página web en el apartado de estadísticas.

Una vez finalizado el procedimiento arbitral se emite el Laudo Arbitral, que podrá dar la razón a la persona consumidora **total** o **parcialmente**. O incluso **no darle la razón** en sus pretensiones.

ARBITRAJE DE CONSUMO

LA SOLICITUD DE ARBITRAJE

La Solicitud de Arbitraje es el **documento** a través del cual se solicita el Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral.

Podrá **obtener la Solicitud de Arbitraje** en la Junta Arbitral o descargarla del siguiente enlace:

www.consumo.ayuncordoba.es/images/stories/JAC/pdfs/Solicitud_de_Arbitraje.pdf

Para **su redacción** siga las recomendaciones de la página 48 y 49.

LOGOTIPO DE EMPRESA ADHERIDA

El consumidor podrá **identificar a las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo** cuando en los escaparates o puertas de entrada a los establecimientos presenten un **adhesivo o pegatina** de este tipo.

Este distintivo indica que **la empresa está adherida** al Sistema Arbitral de Consumo y resolverá conflictos de consumo a través de este sistema.

¿QUÉ ES EL ARBITRAJE DE CONSUMO?

El Sistema Arbitral de Consumo es una **vía administrativa de resolución de conflictos** que permite resolver las controversias entre la persona consumidora o usuaria y la empresa, **sin gastos** y **sin necesidad de acudir a los Tribunales** Ordinarios de Justicia.

JAC
Junta Arbitral de Consumo

La Junta Arbitral de Consumo (JAC) es la encargada de gestionar el conflicto mediante el **procedimiento arbitral**.

VENTAJAS DEL ARBITRAJE

RAPIDEZ	**VOLUNTARIEDAD**
Porque se tramita en un corto espacio de tiempo, máximo 6 meses desde la admisión a trámite de la Solicitud de Arbitraje por el Presidente de la Junta Arbitral.	Porque ambas partes se someten libremente al sistema para quedar vinculadas a la resolución o Laudo del Colegio Arbitral.
EJECUTIVIDAD	**ECONOMÍA**
Porque los Laudos (resoluciones arbitrales) son de obligado cumplimiento para las partes, como si se tratase de una sentencia judicial.	Porque es gratuito para la persona consumidora y la empresa o profesional.

¿CÓMO RECLAMAR EN ARBITRAJE?

Cuando el consumidor y la empresa no están de acuerdo, el consumidor puede interponer ante la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba una Solicitud de Arbitraje. Aunque **inicialmente es preferible intentar dar solución al conflicto a través de la Hoja de Quejas y Reclamaciones** y de la mediación de la misma, por la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC). Si no diera resultado dicha mediación, y agotada esta vía, se puede solicitar arbitraje de consumo.

La solicitud de Arbitraje, deberá ir acompañada de los documentos o pruebas que acrediten la petición del consumidor y a ser posible del objeto del conflicto.

ÁMBITO DE ACTUACIÓN DE LA JUNTA ARBITRAL

El ámbito de actuación de la Junta Arbitral Municipal de Consumo es el **Municipio de Córdoba**. Es decir, la empresa sobre la que se solicite el arbitraje de consumo debe residir en el Municipio de Córdoba o que la persona consumidora y usuaria haya realizado el acto de consumo también en este Municipio.

Puede consultar qué empresas están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo para el Municipio de Córdoba en nuestra página web: **www.consumo.ayuncordoba.es** (en la sección: consumidores, apartado: Empresas adheridas, busque dónde comprar).

Si desea localizar alguna Junta Arbitral consulte el listado o directorio de **Juntas Arbitrales del territorio nacional** en el directorio del Instituto Nacional de Consumo: www.consumo-inc.gob.es

NO HAY ARBITRAJE DE CONSUMO CUANDO...

No cabe arbitraje de consumo respecto a cuestiones en las que concurran muerte, intoxicación, lesión, indicios de delito, sentencia judicial firme (salvo aspectos derivados de su ejecución) o no sean relativas a relaciones de consumo.

ARBITRAJE Y EMPRESAS NO ADHERIDAS

Si la empresa reclamada **no está adherida** al Sistema Arbitral de Consumo, la Junta Arbitral de Consumo, propondrá que se adhiera al Sistema Arbitral o que acepte el arbitraje para el caso o conflicto concreto. En este caso la empresa, podrá **rechazar dicha propuesta**, lo que imposibilita el arbitraje de consumo, al ser éste **voluntario** para la parte reclamada.

Existiendo **voluntad de ambas partes** para resolver el conflicto mediante arbitraje de consumo, es decir, por que la empresa reclamada acepte un arbitraje puntual del conflicto sin estar adherida al Sistema Arbitral o estando adherida a este Sistema, la Junta Arbitral designará a un **Órgano Arbitral que dará solución al conflicto.**

EL ÓRGANO ARBITRAL

El Órgano Arbitral que resolverá el conflicto puede ser de dos tipos:

- **El Colegio Arbitral,** compuesto por **tres Árbitros** y donde el primer arbitro **representa al consumidor** y pertenece a una Asociación de Consumidores, el segundo **representa a la empresa** y pertenece, si existe, a una Asociación Empresarial del sector o actividad de la empresa y, el tercero **representa a la Administración**. Así todas las partes están representadas.
- El **Órgano Unipersonal** es aquel que designa la Junta Arbitral y está compuesto por un **único Árbitro**, y que se establece para reclamaciones de **cuantía inferior a 300 euros o de escasa dificultad a la hora de resolverlas**.

LA RECONVENCIÓN DE LA EMPRESA

La empresa, a su vez, puede **reconvenir**, es decir, formular su propia reclamación contra el consumidor en la fase de alegaciones. Debiendo la empresa aportar los documentos y pruebas que **acrediten su postura** o reclamación contra la persona consumidora.

COMPARECENCIA DE LA EMPRESA

Las partes podrán **comparecer** personalmente o a través de una persona autorizada ante dicho Órgano Arbitral en la lugar, día y hora en que sean citadas por la Junta Arbitral para celebrar una **audiencia oral**. Pudiendo, las partes, ir **acompañadas** por un asesor o persona entendida en el litigio.

Muchos de los casos se solucionan el día de la audiencia por acuerdo de las partes; acuerdo siempre que debe propiciar el Órgano Arbitral y que se refleja por escrito en un **Laudo Conciliatorio** que es de obligado cumplimiento para las partes.

PERITAJES

Si resulta necesario practicar un peritaje, la Junta Arbitral de Consumo correrá con los gastos en caso de que así lo acuerde el Colegio Arbitral o el Árbitro único.

La persona consumidora podrá aportar tantas pruebas estime oportunas para apoyar su postura. Respecto a las pruebas, consulte de la página 13 a la 17.

EL LAUDO ARBITRAL

El laudo arbitral es la resolución escrita que emite el Colegio Arbitral u Órgano Unipersonal y donde **se estima (total o parcialmente) o desestima** la reclamación planteada por la persona consumidora a través de la Solicitud de Arbitraje. Es de obligado cumplimiento para las partes.

En caso de **incumplimiento del Laudo por alguna de las partes** consulte a la Junta Arbitral de Consumo cómo ejecutar (hacer cumplir) el mismo ante la Audiencia Provincial.

CÓMO SE ADHIERE UNA EMPRESA AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Las empresas o profesionales podrán obtener el formulario para adherirse al Sistema Arbitral de Consumo descargándolo de nuestra página web en el siguiente enlace: www.consumo.ayuncordoba.es (sección: empresas, apartado: arbitraje de consumo). O también solicitarlo por teléfono (957 49 99 97) o por fax (957 49 19 26) para que le sea enviado por correo postal. También podrá solicitarlo al correo electrónico: junta.arbitral@ayuncordoba.es.

Una vez obtenido y cumplimentado el formulario de adhesión deberá registrarlo para hacerlo llegar a la Junta Arbitral mediante los Servicios de Registro del Ayuntamiento de Córdoba (Registro General o Auxiliares en Centros Cívicos).

AYUNTAMIENTO DE CORDOBA

JAC

Sistema Arbitral de Consumo

OFERTA PÚBLICA DE ADHESIÓN

NOMBRE Y APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL (Personas Jurídicas)		NIF/CIF
NOMBRE COMERCIAL		
DOMICILIO SOCIAL (Si dispone de varios domicilios o sucursales deberá facilitarlos también)		C. POSTAL
LOCALIDAD	PROVINCIA	
TELF. FIJO	TELF. MÓVIL	FAX
CORREO ELECTRÓNICO		
ACTIVIDAD		
REPRESENTANTE LEGAL		
DNI	CARGO	

DECLARA QUE DESARROLLA SU ACTIVIDAD EN (Indicar el municipio, mancomunidad (y en tales casos, la provincia a la que pertenezca el municipio o mancomunidad), provincia o Comunidad Autónoma en la que desarrolla su actividad empresarial o profesional. Si desarrolla su actividad en mas de una Comunidad Autonoma, indicar "ámbito supraautonómico" o "ámbito nacional"

OTROS DOMICILIOS O SUCURSALES

NOMBRE	DOMICILIO	C. POSTAL	TELÉFONO

Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba. Telf. 957 499 997 Fax 957 491 936
Avda. Gran Capitán Nº 6, 14071 Córdoba. www.consumo.ayuncordoba.es junta.arbitral@ayuncordoba.es

bitral de Consumo

ANIFIESTA

nento formula oferta pública unilateral de adhesión al Sistema Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

a Arbitral de Consumo contenida en el Real Decreto 231/2008, ctos que puedan surgir con sus consumidores sean resueltos a ha norma, por la Junta Arbitral de Consumo competente con- tado Real Decreto.

ritorial de su actividad, su adhesión al Sistema Arbitral de tas Arbitrales de Consumo constituidas o que puedan consti- idad.

l Sistema Arbitral de Consumo se formula optando por (opte an):

- ☐ En equidad
- ☐ En derecho
- ☐ En equidad o derecho, a la elección del consumidor

del conflicto por los árbitros

- ☐ se intente mediación
- ☐ no se intente mediación

alvo denuncia de la oferta con ..... meses de antelación

.... (no inferior a 1 año) prorrogable por.....

alguna de las opciones anteriores, se entenderá respectiva- dhesión al arbitraje en equidad, por tiempo indefinido y con

de Consumo y al Instituto Nacional de Consumo a la cesión de en esta oferta pública de adhesión que sena necesarios a efec- ligación de la adhesión, así como la cesión a las Juntas arbitra- nos y a cuantos intervengan en el procedimiento arbitral.

..... de ..... de .....

Fdo.:

UNTAMIENTO DE CORDOBA

MEDIOS DE NOTIFICACIÓN

CÓMO NOTIFICAR A EMPRESAS O PROFESIONALES

Medios más usuales, en qué consisten y su coste aproximado

Registro de documentos en la empresa

La persona consumidora **registra** en la empresa o establecimiento autorizado un **escrito de reclamación personal**, que ha de redactar, donde manifiesta su insatisfacción - reclamación para ello deberá llevar **dos copias**, una para la empresa y otra, que ha de sellarse y fecharse por la empresa, para la persona consumidora; y que ha de conservar. Puede encontrar **modelos de escritos** en el apartado de formularios de las actividades empresariales de nuestra página web (no todas disponen de este apartado de formularios): www.consumo.ayuncordoba.es (sección: consumidores, apartado: información y consultas).

Hoja de Quejas y Reclamaciones

En casos donde **la empresa no acepte el registro de documentos** de reclamación personal para notificar las discrepancias podrá usar la Hoja de Quejas y Reclamaciones para **adjuntar** los documentos que se niega a registrar. Para más información sobre el trámite de las Hojas de Quejas y Reclamaciones consulte la página 34 y siguientes.

Carta certificada con acuse de recibo

Es uno de los medios de notificación **más usuales** para notificar a empresas o profesionales reclamaciones personales, bajas o el ejercicio del derecho de desistimiento. Su coste suele ser inferior a 4 o 5 euros (depende del tipo de envío y las tarifas existentes).
Es un medio de notificación que **deja constancia** del envío postal de la reclamación a la empresa y además la empresa de correos o de envíos postales enviará al domicilio del remitente un acuse de recibo indicando si se aceptó o no dicha notificación, quién lo hizo y la fecha en que se recepcionó.
El remitente **no podrá demostrar qué contenido** incluía la notificación pero en muchos casos es más que suficiente para realizar notificaciones personales. Conserve el documento original enviado y el acuse de recibo hasta **6 años**.
Más información sobre cartas certificadas con acuse de recibo en su oficina de correos o en www.correos.es

Burofax con certificación de texto y acuse de recibo

Es de los medios de notificación postal **más eficaz**, puesto que la oficina de correos envía al destinatario una copia del documento, conservando correos otra copia. De tal forma que correos **certifica la entrega del documento concreto**. Además correos enviará al domicilio del remitente un acuse de recibo indicando si se aceptó o no dicha notificación, quién lo hizo y la fecha en que se recepcionó. Este medio de notificación es adecuado en cualquier situación pero su coste oscila, según qué tarifas y número de documentos, entre 10 y 20 euros está más justificado cuando el problema o conflicto a notificar a la parte reclamada **es grave o se cree que termine en demanda judicial**.
Conserve el documento original enviado y el acuse de recibo hasta **6 años**.
Más información sobre burofax con acuse de recibo en su oficina de correos o en www.correos.es

El fax, el correo electrónico y las llamadas telefónicas

Estos tres **medios de comunicación** sirven para hacer llegar alguna información a empresas o profesionales. **No son medios de notificación fehaciente** puesto que no permiten demostrar la recepción de la información o documentos, en qué momento se hace y por quién se recepcionan. Pueden ser fehacientes en los siguientes casos:
- **Fax**: cuando el receptor confirme la recepción del mismo.
- **Correo electrónico**: cuando en este se utilice certificación electrónica.
- **Llamada telefónica**: cuando el contenido de la conversión es grabado con la autorización correspondiente del emisor.

Se desaconseja utilizar estos medios de comunicación para reclamar o comunicar bajas de servicios.