

TRÁMITES PARA RECLAMAR

RECLAMACIONES EN SERVICIOS TURÍSTICOS.

Dos formas de tramitar la reclamación. Usted decide.

A	Ante la Delegación Territorial de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local en Córdoba	Este Organismo es el encargado de resolver las reclamaciones en materia de servicios turísticos.
B	Solicitando Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral de Consumo (JAC) de este Ayuntamiento.	Puede informarse sobre arbitraje en el siguiente enlace. www.consumo.cordoba.es (Consumidores - Arbitraje de Consumo) Más información al final de este documento (página 3).

Siga las instrucciones que a continuación se indican para tramitar su reclamación

A

Quando el Organismo que gestionará su reclamación es la Delegación de Turismo de la Junta de Andalucía.

Causas de reclamación sobre servicios turísticos la Delegación de Turismo puede resolver.

Agencias de viaje, alojamientos, información y guías turísticos, turismo activo, restauración en establecimientos turísticos, congresos.

1º - OBTENER EL FORMULARIO DE HOJA DE RECLAMACIONES

Cuando la empresa tiene establecimiento en el municipio de Córdoba

1. Solicitar en la empresa que comercializa el servicio la hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía. Su entrega es obligatoria, inmediata y gratuita.
2. También, y si no desea solicitar personalmente en el establecimiento la hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía, podrá descargarla de Internet en los enlaces indicados abajo.

Cuando la empresa no tiene establecimiento en el municipio de Córdoba

Puede obtener la hoja de quejas y reclamaciones descargándose el formulario oficial de Internet para rellenarlo.
- www.consumo.cordoba.es (página de inicio)
- www.consumoresponde.es

2º - CÓMO HACER LLEGAR EL FORMULARIO DE HOJA DE RECLAMACIONES A LA EMPRESA RECLAMADA

Cuando la empresa tiene establecimiento en el municipio de Córdoba

Una vez solicitada la hoja de reclamaciones y rellenado sus datos en la misma, usted u otra persona, tendrá que presentarla en la empresa reclamada, que deberá rellenar sus datos, firmarla o sellarla a efectos de recepción o registro.

Cuando la empresa no tiene establecimiento en el municipio de Córdoba

Cuando ya haya obtenido la hoja de reclamaciones de la Junta de Andalucía, descargada de Internet, y rellenados sus datos en las tres copias, tendrá que remitir por correo postal certificado con acuse de recibo a la dirección de la empresa reclamada las tres copias de la hoja de reclamaciones. Adjunte en el envío la documentación o pruebas que justifiquen su postura y lo que reclame.

3º- LA EMPRESA DEBE CONTESTAR A LA RECLAMACIÓN EN 10 DÍAS HÁBILES

La empresa reclamada dispondrá de **10 días hábiles desde que reciba la hoja de reclamación** para contestar a la misma. La respuesta deberá proponer una solución o justificará su negativa a ofrecerla. Por tanto, si la solución aportada es favorable la reclamación finalizará pero si la empresa **no responde en el plazo de 10 días hábiles o no soluciona**, podrá registrar su reclamación en la Administración.

4º - DONDE REGISTRAR LA RECLAMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN

Varias formas de registrar su reclamación para hacerla llegar a la Delegación de Turismo de la Junta de Andalucía.

(A). Registro de la hoja de reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía a través de los servicios de registro del Ayuntamiento de Córdoba. Este servicio de registro trasladará telemáticamente su reclamación a la Delegación Territorial de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local en Córdoba. Indíquelo

1. Podrá hacerlo de forma presencial en el Registro General del Ayuntamiento de Córdoba o en las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) solicitando previamente por Internet "cita previa": <https://citaprevia.cordoba.es>
2. A través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Córdoba mediante certificado de firma electrónica en la siguiente página web: <https://sede.cordoba.es/cordoba/registro-electronico/>

(B). Registro de la reclamación en la Delegación Territorial de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local en Córdoba. C/ Capitulares, Nº 2. 14071 Córdoba. - 957 355 309

Recuerde que la Junta de Andalucía también dispone de registro telemático de documentos.

Una vez haya registrado su reclamación en la Delegación Territorial de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local tendrá que esperar a que este Organismo gestione su reclamación.

Si desea consultar los plazos que tienen para resolver su reclamación, cómo se comunicarán con usted y cómo adjuntar nueva documentación si tuviera que presentarla póngase en contacto con ellos vía telefónica.

Cualquier consulta o gestión posterior tendrá que realizarla con este Organismo, (la OMIC del Ayto. de Córdoba no tiene competencias para gestionar su conflicto en materia de servicios turísticos).

INFORMACIÓN ADICIONAL

Cuando la empresa tiene establecimiento en el municipio de Córdoba y no facilita la hoja de reclamaciones, no rellena sus datos en la hoja o no la firma o sella.

En este caso podrá llamar por teléfono a la **Policía Local (092)** para que se persone en el establecimiento y deje constancia mediante un acta de consumo que la empresa no cumple con sus obligaciones en materia de hoja de quejas y reclamaciones.

Conserve una copia del acta de consumo que le entregará la Policía Local y **regístrela o envíela por correo postal certificado con acuse de recibo** junto con un escrito de reclamación personal y las pruebas o documentos que apoyen su postura a la Delegación Territorial de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local en Córdoba (datos en el punto 4º).

Cuando la empresa no tiene establecimiento en el municipio de Córdoba y enviada la reclamación por correo postal, la empresa no devuelve las copias de Administración y la parte reclamante con los datos de la empresa rellenos.

En este caso, al no disponer del formulario de hoja de reclamaciones, tendrá que **registrar o enviar por correo postal certificado con acuse de recibo** a la Delegación Territorial de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local en Córdoba (datos en el punto 4º), **un escrito personal de reclamación con los hechos ocurridos**, indicando que la empresa no devolvió las copias de la hoja de reclamaciones rellenas, así como los justificantes o certificaciones del envío postal de la reclamación, las pruebas y documentos que apoyen su postura.

B

Cuando usted decide solicitar Arbitraje de Consumo para resolver su reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de su Ayuntamiento.

Para que su conflicto pueda ser visto en Arbitraje de Consumo, la empresa ha de estar adherida al Sistema Arbitral de Consumo. Si no está adherida no tiene obligación de resolver su reclamación a través de esta vía. Consulte a la Junta Arbitral de Consumo o en nuestra web www.consumo.cordoba.es qué empresas están adheridas al arbitraje.

Para solicitar el Arbitraje de Consumo de su reclamación tendrá que rellenar el formulario "**Solicitud de Arbitraje**" (se adjunta a esta información). Aporte la documentación que pruebe su postura y registrelo.

Registro de formulario "**Solicitud de arbitraje**":

1. Podrá hacerlo de forma presencial en el Registro General del Ayuntamiento de Córdoba o en las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) solicitando previamente "cita previa" en la página web: <https://citaprevia.cordoba.es>
2. A través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Córdoba mediante certificado de firma electrónica en la siguiente página web: <https://sede.cordoba.es/cordoba/registro-electronico/>

Datos de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba.

Junta Arbitral de Consumo. C/Avda. Gran Capitán, nº 6. C.P.14071 Córdoba.

957499997 - junta.arbitral@cordoba.es - www.consumo.cordoba.es (Consumidores - Arbitraje de Consumo)

Más información: www.consumo.cordoba.es en la sección "Consumidores", apartado "Reclamar"

Normativa:

- Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.