

TRÁMITES PARA RECLAMAR

RECLAMACIONES A EMPRESAS DE LA UNIÓN EUROPEA.

ORGANISMO QUE GESTIONARÁ SU RECLAMACIÓN

Centro Europeo del Consumidor en España - CEC-España

CAUSAS DE RECLAMACIÓN

Unión Europea

Reclamaciones de residentes habituales en España y quiere reclamar como consumidor a una empresa de otro Estado miembro de la UE, Noruega, Islandia o Reino Unido durante el periodo transitorio

REQUISITOS PARA RECLAMAR ANTE EL CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA

El Centro Europeo del Consumidor **puede gestionar** su reclamación cuando:

1. Haya reclamado previamente a la empresa por escrito.
2. No haya utilizado la vía judicial para reclamar a la empresa.
3. Su reclamación no se trata de un caso de fraude o reclamación por daños y perjuicios.

1º - FORMULAR RECLAMACIÓN CONTRA LA EMPRESA RECLAMADA

Si la persona consumidora reside en España y quiere dirigir la reclamación contra una empresa con sede social en otro Estado miembro de la UE, Noruega o Islandia que comercialice bienes y servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía primero tendrá que reclamar por escrito. Para ello **deberá redactar un escrito de reclamación que hará llegar a la empresa por carta certificada con acuse de recibo o/y mediante correo electrónico.**

En su reclamación **indique** sus datos personales, los hechos ocurridos, qué reclama o solicita y adjunte el comprobante de compra o reserva, cuando proceda así como el justificante de pago bancario y aquella documentación o pruebas que acrediten su postura y lo que reclame.

2º- RESPUESTA DE LA EMPRESA RECLAMADA

El Centro Europeo del Consumidor en España **no establece ningún plazo** para que la empresa reclamada le remita una contestación a su reclamación, por tanto, una vez envíe su reclamación espere respuesta un tiempo prudencial para recibir una respuesta a la misma.

Si la respuesta su reclamación **es negativa o no hay contestación a la misma**, reclame ante el Centro Europeo del Consumidor en España. Siga leyendo el punto 3º.

3º - PRESENTAR LA RECLAMACIÓN ANTE EL CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR

Tres formas de registrar su reclamación para hacerla llegar al Centro Europeo del Consumidor en España.

(A) - Presentación de la reclamación a través de la página web del Centro Europeo del Consumidor.

En este enlace puede presentar su reclamación:

<http://195.64.186.98/reclamacionesCECv2/Reclamacion.html>

Se recomienda esta opción puesto que su reclamación llegará directamente al Organismo que la gestionará.

(B) - Presentación de la reclamación a través de los servicios de registro del Ayuntamiento de Córdoba

1. Antes de registrar su reclamación tiene que **redactar un escrito de reclamación** que indique:
 - (a) Sus datos personales, dirección, correo electrónico y teléfono.
 - (b) Los datos de la empresa reclamada,
 - (c) Texto indicando qué reclama y el importe pagado.
 - (d) Texto indicando qué le ha ofrecido la empresa.
 - (e) Texto qué solución desea alcanzar.
 - (f) Haga referencia a los documentos y pruebas que adjunta a la reclamación.
2. **Documentación obligatoria** que deberá aportar en la reclamación que registre para Centro Europeo del Consumidor:
 - (a) Reclamación efectuada por escrito contra la empresa la empresa reclamada.
 - (b) Comprobante de compra o reserva, cuando proceda.
 - (c) Justificante del pago de la entidad bancaria, cuando proceda.
 - (d) Correspondencia entre el consumidor y la empresa ordenada por orden cronológico.
 - (e) Aquellos pruebas o documentos que acrediten su reclamación.
3. **Registre su reclamación** en el servicio de registro del Ayuntamiento trasladará telemáticamente su reclamación al Centro Europeo del Consumidor en España. **Indíquelo en el Servicio de Registro.**
 - (a) 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>
 - (b) También puede hacerlo 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/>

(C) - Mediante carta certificada con acuse de recibo al Centro Europeo del Consumidor.

Dirija un escrito de reclamación a la dirección siguiente. Para su escrito de reclamación ante el Centro Europeo del Consumidor siga las recomendaciones del punto anterior (Punto 3º, (B) 1 y 2)

Centro Europeo del Consumidor.

C/ Príncipe de Vergara 54, 28006. Madrid.

Una vez haya registrado su reclamación en el Centro Europeo del Consumidor 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 Ayuntamiento de Córdoba no tiene competencias para gestionar su conflicto con empresas no nacionales pero residentes en la Unión Europea).