

INFORMACIÓN PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

- Para presentar una reclamación, Vd. debe residir en el municipio de Alicante. Si no reside en Alicante debe dirigirse a la OMIC de su localidad o en su defecto, servicio provincial competente que corresponda a su Comunidad Autónoma.
- La empresa o profesional reclamado debe tener su domicilio social en España.
- Es imprescindible que Vd se haya dirigido previamente a la empresa o profesional con el que haya tenido la relación de consumo y no haya obtenido respuesta o una solución satisfactoria en el plazo de 1 mes. Debe solicitar la hoja de reclamaciones, si es posible; en los demás casos en los que no sea posible dirigirse presencialmente al reclamado (compras por internet, lejos de su lugar de residencia, etc.) , reclame de forma fehaciente en cualquiera de las formas que tenga habilitadas el vendedor o prestador del servicio (e-mail, correo postal, etc.)
Si reclama telefónicamente a un *operador de telecomunicaciones* solicite un número de referencia y que le remitan un justificante de haber reclamado.
- Si reclama contra una entidad financiera (entidad aseguradora o banco) consulte en la OMIC el protocolo de reclamación establecido.
- Recuerde que la OMIC no es competente para tramitar reclamaciones:
 - a. Entre particulares o contra Comunidades de Propietarios
 - b. Contra Administraciones Públicas (Hacienda, Seguridad Social, Trabajo, etc.)
 - c. Contra Mutuas de Trabajo
 - d. Cuando hay intoxicaciones, lesiones, o indicios racionales de delito
 - e. Contra profesionales colegiados (médicos, abogados, arquitectos, etc.)
 - f. Cuando el producto o servicio ha sido comprado o contratado en el ejercicio de una actividad profesional (autónomo) o empresarial.
 - g. Cuando se ha presentado reclamación por los mismos hechos ante otro Organismo Público competente en la misma materia.
- En el formulario de reclamación que se adjunta debe explicar claramente los hechos reclamados y la pretensión que debe concretar claramente, sus datos completos personales y de la empresa o profesional reclamado. Debe adjuntar y relacionar los documentos **imprescindibles** que disponga (contrato, facturas, tiques, publicidad, presupuestos, escritos de reclamación previa, etc.)
- La OMIC realiza una actuación mediadora, para facilitar los acuerdos entre las partes. Con una reclamación puede obtener la reparación de un daño, el retorno de determinadas cantidades, la anulación de una deuda,.... pero recuerde que la OMIC no emite resoluciones y por lo tanto, no tiene facultad para obligar a los reclamados/as a atender su pretensión, ni para fijar indemnizaciones por daños y perjuicios. En este caso, tendrá que acudir a la Jurisdicción Ordinaria.

INFORMACIÓ PER A PRESENTAR UNA RECLAMACIÓ

- Per a presentar una reclamació, vosté ha de residir en el municipi d'Alacant. Si no resideix a Alacant, ha de dirigir-se a l'OMIC de la seua localitat o, si no hi ha servei provincial competent que corresponga, a la seua Comunitat Autònoma.
- L'empresa o professional reclamat ha de tindre el seu domicili social a Espanya.
- És imprescindible que vosté s'haja dirigit prèviament al reclamat amb qui haja tingut la relació de consum i no haja obtingut resposta o una solució satisfactòria en el termini d'un mes. Ha de sol·licitar el full de reclamacions, si és possible; en els casos en què no siga possible dirigir-se presencialment al reclamat (compres per internet, compres lluny del seu lloc de residència, etc.) reclame de forma fefaent per mitjà de qualsevol dels mecanismes que tinga habilitats el venedor o prestador del servei (e-mail, correu postal, etc.) Si reclama telefònicament a un operador de telecomunicacions, sol·licite un número de referència i que li remetien un justificant d'haver reclamat.
- Si reclama contra una entitat financera (companyia d'assegurances o banc) consulte en l'OMIC el protocol de reclamació establert.
- Recorde que l'OMIC no és competent per a tramitar reclamacions:
 - Entre particulars o contra comunitat de propietaris
 - Contra administracions públiques: hisenda, seguretat social, treball,...
 - Contra mútues de treball
 - Quan hi ha intoxicacions, lesions o indicis racionals de delictes
 - Contra professionals col·legiats: metges, advocats, arquitectes,.....
 - Quan el producte o servei ha sigut comprat o contractat en l'exercici d'una activitat professional (autònom) o empresarial
 - Quan s'ha presentat reclamació pel mateix fet davant un altre organisme públic competent en la mateixa matèria
- En el formulari de reclamació que s'adjunta, ha d'explicar clarament els fets reclamats i la pretensió concretada amb claredat, les seues dades personals completes i les de l'empresa o professional reclamat. Ha d'adjuntar i relacionar els documents imprescindibles de què dispose (contracte, factures, tiquets, publicitat, pressupostos, escrits de reclamació prèvia, etc.)
- L'OMIC realitza una actuació mediadora per a facilitar els acords entre les parts. Amb una reclamació pot obtindre la reparació d'un dany, la devolució de determinades quantitats, l'anul·lació d'un deute,... però recorde que l'OMIC no emet resolucions, i per tant, no té facultat per a obligar els reclamats a atendre la pretensió del consumidor ni per a fixar indemnitzacions per danys i perjudicis. En aquest cas, haurà d'acudir a la jurisdicció ordinària.