

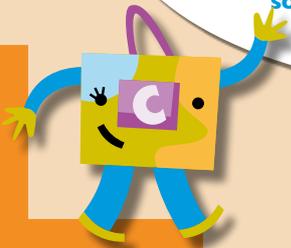


*hablamos de ...*

## *las reclamaciones*

Los consumidores tenemos derecho a reclamar cuando hemos visto vulnerados nuestros derechos, bien sea en la adquisición de un producto o en la prestación de un servicio. Pero, ¿qué es una reclamación de consumo?, ¿quién puede interponerla?, ¿cuál es el procedimiento para comunicar una reclamación de consumo?, ¿qué hace la administración para solucionar mi reclamación?, ¿cuándo debo acudir a la vía judicial?

Información de interés  
para conocer mejor  
**tus derechos como  
usuario o consumidor**  
para realizar reclamaciones



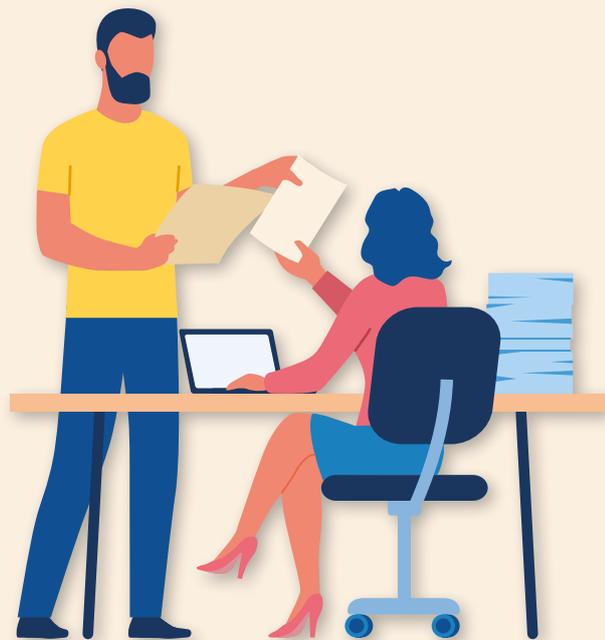
**CERCA**



AYUNTAMIENTO  
DE ALICANTE

# ¿Qué es una reclamación de consumo?

- Una reclamación de consumo es una comunicación que realiza el consumidor: **primero ante la empresa donde ha adquirido un producto o se le ha prestado un servicio, y segundo** (en caso de no ver atendida su reclamación por la empresa), **ante la Administración para reclamar un derecho** que según su criterio ha sido vulnerado.
- ¿Quién puede interponerla? **Para poner una reclamación de consumo, el reclamante debe ser un consumidor**, es decir, actuar de manera particular, no dentro de una actividad comercial **y el reclamo una empresa**, no un particular o la administración. La cuestión que pretendemos reclamar **implica la compra de un producto o la contratación de un servicio**.
- **No puede reclamar EN CONSUMO:**
  - Un particular contra otro particular.
  - Un particular contra la administración.
  - Una empresa o autónomo contra otra empresa.



# Procedimiento de reclamación

- Tenemos que **solicitar las hojas de reclamaciones** en el establecimiento donde han ocurrido los hechos que se reclaman o utilizar el procedimiento de reclamación que tenga el reclamado en su página web. si se trata de una compra por internet; en ellos, expondremos el motivo de la queja y el vendedor o prestador del servicio nos podrá dar su versión de los hechos.
- **Todos los comercios y empresas de servicios deben tener dichas hojas de reclamaciones a disposición de los clientes** (venta presencial en establecimiento comercial).
- Si el resultado de la reclamación no es satisfactorio, podemos solicitar la mediación de la **OMIC** (Oficina Municipal de Información al Consumidor).



# Oficina Municipal de Información al Consumidor. Ayuntamiento de Alicante

- De forma presencial, solicitando cita previa en la OMIC:  
<https://citaprevia.alicante.es>
- De forma electrónica (si dispone de certificado digital) a través de la Sede Electrónica del Excmo. Ayuntamiento de Alicante.  
<https://sedeelectrónica.alicante.es>
- **Debe acreditarse** con su nombre, DNI, dirección postal, teléfono de contacto y e-mail. **Igualmente, debe identificar claramente el establecimiento al que reclama, con su nombre y dirección completa.**
- **Explique detalladamente los hechos** que motivan la reclamación y, sobre todo, **no se olvide de concretar lo que solicita** (devolución de dinero, cambio de producto, arreglo de avería, etc.)
- Por último, **acompañe su reclamación con todos los documentos que posea** (facturas, contratos, publicidad, resguardos, etc.). Son muy importantes para que pueda prosperar la reclamación.



# El papel de la administración. 1

## ¿Qué hace la administración para solucionar mi reclamación?

- A través de la mediación, la **OMIC** se pone en contacto con la **empresa reclamada** y solicita su versión de los hechos, alegaciones y una solución a la controversia suscitada en el plazo de un mes. **Asimismo se ofrece a resolver el problema a través de la Junta Arbitral de Consumo**, si el reclamado no está adherido de forma general para cualquier conflicto.
- El resultado de la mediación puede ser **POSITIVA**, es decir, cumpliendo la pretensión del reclamante o **NEGATIVA** cuando no hay acuerdo entre las partes.
- La **OMIC** es un instrumento de mediación. En ningún caso puede obligar a satisfacer las peticiones de la otra parte.



# El papel de la administración. 2

- Tras las actuaciones practicadas por el servicio de inspección, en caso de que se hayan detectado infracciones en materia de derechos del consumidor, se procederá al inicio de un expediente sancionador.
- En cualquiera de los casos anteriores, la OMIC procede a notificar al reclamante el resultado de la reclamación presentada.
- Cuando la mediación ha resultado negativa, el reclamante puede acudir a la Junta Arbitral de Consumo, para ver si el reclamado se quiere adherir a la misma. Si el reclamado no ha aceptado someter el conflicto a la Junta Arbitral de Consumo, el reclamante debe plantearse acudir a los tribunales de justicia.
- Si se reclama por menos de 2.000 euros, se podrá interponer demanda sin abogado ni procurador. Se recomienda fundamentar debidamente la demanda acompañando toda la documentación que la justifique.



# El papel de la administración. 3

- Si la cuantía por la que se reclama es superior a 2.000 euros e inferior a 3.000 euros, la demanda se tramitará mediante el llamado juicio verbal. Si es superior a 3.000 euros, se hará su tramitación por medio de un juicio ordinario. En ambos casos será necesario acudir representado por un procurador de los tribunales y asistido por un abogado en ejercicio.

## Excepciones

- Existen determinadas materias donde las reclamaciones se realizan ante otros organismos donde acude directamente el consumidor. En estos casos, si se acude a la OMIC, su función sería únicamente trasladar la reclamación, pero no realizarían la mediación, como por ejemplo: **En materia de servicios financieros** el Banco de España o la Comisión Nacional del Mercado de Valores y **en materia de seguros** la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.



*estamos aquí para informarte, estamos para ayudarte*

Si te interesa el tema y quieres saber más, contacta con nosotros. Somos **CERCA** y te acompañamos en la formación en materia de consumo para ayudarte en tu día a día.



**CERCA**

**CENTRO EDUCATIVO DE RECURSOS DE CONSUMO  
ALICANTE**

C/ Calderón de la Barca • Mercado Central

 [cerca.alicante.es](http://cerca.alicante.es)  [cerca@alicante.es](mailto:cerca@alicante.es)  965 145 294



cercalicante



**AYUNTAMIENTO  
DE ALICANTE**