LOS ORGANISMOS ENCARGADOS DE TRAMITAR LAS RECLAMACIONES SON:

- *Los Servicios Provinciales de Salud y Consumo de Zaragoza, Huesca y Teruel.*
- *Las Oficinas de Información al Consumidor (OMIC / OCIC).*
- *Las Asociaciones de Consumidores y Usuarios.*
- *La Dirección General de Consumo de Aragón.*

Mancomunidad Ribera Izquierda del Ebro

Oficina de Información al Consumidor

La Puebla de Alfindén
Plaza de España
Teléfono: 976 108910
Fax: 976 108905

Alfajarín
Plaza de España, 16, 2ª pta.
Teléfono: 976 790630
Fax: 976 790632

E-Mail:
consumo@manco-alfajarin.com

Página web:
www.manco-alfajarin.com

MANCOMUNIDAD RIBERA IZQUIERDA DEL EBRO

Oficina de Información al Consumidor

HOJAS DE RECLAMACIÓN

Sabías que.....

ESTABLECIMIENTOS OBLIGADOS A DISPONER DE HOJAS DE RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO EN ARAGON

- ✓ *Talleres de reparación de vehículos automóviles*
- ✓ *Tintorerías*
- ✓ *Servicios de reparación de aparatos de uso doméstico*
- ✓ *Gasolineras*
- ✓ *Prestación de servicios a domicilio (fontaneros, electricistas, cerrajeros, etc.)*
- ✓ *Bancos y Cajas de Ahorro*
- ✓ *Entidades Aseguradoras*
- ✓ *Agentes de la propiedad Inmobiliaria*
- ✓ *Grandes superficies comerciales (más de 2.000 m²)*
- ✓ *Centros médicos y de estética privados*
- ✓ *Centros de Enseñanza Privada que impartan estudios sin validez académica oficial*
- ✓ *Tiendas de Informática*
- ✓ *Tiendas de Telefonía*
- ✓ *Servicios Postales*
- ✓ *Transporte colectivo urbano de viajeros*
- ✓ *Suministradores de energía eléctrica*
- ✓ *Suministradores de gas*
- ✓ *Prestadores del servicio de abastecimiento de agua potable*
- ✓ *Gimnasios*
- ✓ *Parking's*
- ✓ *Cooperativas y otras entidades de crédito*

¿CUÁNDO RECLAMAR?

Cuando al comprar un producto o contratar la prestación de un servicio:

- *Vulneren nuestros intereses Económicos; por ejemplo si nos cobran un precio superior al fijado o si la cantidad o la calidad son inferiores a lo anunciado, etc.*
- *Si ponen en peligro nuestra Salud, Seguridad o nuestra Calidad de Vida, aun siguiendo las instrucciones de uso del fabricante.*
- *Si no se cumple la normativa vigente en materia de consumo; por ejemplo si llevamos a arreglar un bien en un período de garantía y nos hacen abonar la reparación , o si pedimos un presupuesto previo y no nos la quieren dar, etc.*

ANTES DE RECLAMAR

Es conveniente antes de presentar una reclamación en la Administración, tratar de hablar con el comerciante, vendedor o prestador de servicio y explicar tranquilamente nuestro problema, indicando qué solución pedimos.

Las reclamaciones son algo bueno para las empresas, éstas a partir de una crítica aceptada pueden extraer aspectos positivos y de esta forma estamos ayudándoles a mejorar.

Si aun así no se resuelve el problema podemos pedir la Hoja de Reclamaciones en aquellos establecimientos obligados a tenerlas entregar las copias (consumidor y administración), o dirigir nuestra reclamación a alguno de los órganos encargados de tramitarlas.

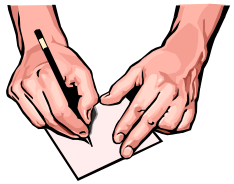
¿CÓMO RECLAMAR?

Para plantear una Reclamación es imprescindible demostrar la relación contractual con la empresa reclamada a través del ticket o factura, también puede valer el contrato, un recibo de pago a cuenta, un presupuesto, un resguardo de depósito, etc.

La Hojas de Reclamaciones son impresos autocopiativos que se componen de 3 copias:

- *Una copia para el Establecimiento.*
- *Una para el Consumidor que reclama.*
- *Una copia para la Administración, que debe ser entregada en cualquier Organismo encargado de tramitar las reclamaciones.*

El consumidor que rellene estas hojas en el establecimiento debe quedarse con la copia para él y la copia para la Administración



.

Cuando se trate de establecimientos que no dispongan de hojas de reclamación o bien se presenta la reclamación directamente en alguno de los organismos para la defensa de los consumidores, la reclamación debe contener los siguientes datos:

- *Datos de la persona que reclama (Nombre, DNI,, dirección, etc.)*
- *Datos del establecimiento reclamado (Nombre, CIF,, dirección, etc.)*
- *El motivo por el que se reclama (Hechos)*
- *La solución que se pide (Pretensión concreta)*
- *Fecha y firma del reclamante*