



OMIC

Oficina Municipal de
Información al Consumidor

Ayuntamiento de Valladolid

Área de Medio Ambiente
y Sostenibilidad.
Servicio de Salud y Consumo.
Sección de Consumo - OMI



HOJA DE RECLAMACIÓN

Para su tramitación es imprescindible que figure el DNI / NIF / CIF del reclamado y del reclamante

Datos del reclamado (empresa):

Nombre del establecimiento		N.I.F. o C.I.F.
Dirección del establecimiento: Calle, nº y piso	C.P., localidad y provincia	Teléfono
Nombre o razón social del titular	E-mail	Fax

Datos del reclamante (consumidor):

Nombre y apellidos del reclamante		D.N.I. o pasaporte
Dirección del reclamante: Calle, nº y piso	C.P., localidad y provincia	Teléfono
E-mail	Fax	

Motivo de la reclamación (describir los hechos):

Solicita (concretar la petición):

Documentación que se adjunta (fotocopia de facturas, contrato, folletos, etc.):

El/la abajo firmante solicita y autoriza a esta OMI su intervención y mediación ante la empresa reclamada u organismo competente.

En _____, a _____ de _____ de 20__

Firma del reclamante:



OMIC

Oficina Municipal de
Información al Consumidor

Ayuntamiento de Valladolid

Área de Medio Ambiente
y Sostenibilidad.
Servicio de Salud y Consumo.
Sección de Consumo - OMIC



HOJA DE RECLAMACIÓN

Para su tramitación es imprescindible que figure el DNI / NIF / CIF del reclamado y del reclamante

Datos del reclamado (empresa):

Nombre del establecimiento		N.I.F. o C.I.F.
Dirección del establecimiento: Calle, nº y piso	C.P., localidad y provincia	Teléfono
Nombre o razón social del titular	E-mail	Fax

Datos del reclamante (consumidor):

Nombre y apellidos del reclamante		D.N.I. o pasaporte
Dirección del reclamante: Calle, nº y piso	C.P., localidad y provincia	Teléfono
E-mail	Fax	

Motivo de la reclamación (describir los hechos):

Solicita (concretar la petición):

Documentación que se adjunta (fotocopia de facturas, contrato, folletos, etc.):

El/la abajo firmante solicita y autoriza a esta OMIC su intervención y mediación ante la empresa reclamada u organismo competente.

En _____, a _____ de _____ de 20__

Firma del reclamante:

Ejemplar para el Establecimiento



OMIC

Oficina Municipal de
Información al Consumidor

Ayuntamiento de Valladolid

Área de Medio Ambiente
y Sostenibilidad.
Servicio de Salud y Consumo.
Sección de Consumo - OMIC



HOJA DE RECLAMACIÓN

Para su tramitación es imprescindible que figure el DNI / NIF / CIF del reclamado y del reclamante

Datos del reclamado (empresa):

Nombre del establecimiento		N.I.F. o C.I.F.
Dirección del establecimiento: Calle, nº y piso	C.P., localidad y provincia	Teléfono
Nombre o razón social del titular	E-mail	Fax

Datos del reclamante (consumidor):

Nombre y apellidos del reclamante		D.N.I. o pasaporte
Dirección del reclamante: Calle, nº y piso	C.P., localidad y provincia	Teléfono
E-mail	Fax	

Motivo de la reclamación (describir los hechos):

Solicita (concretar la petición):

Documentación que se adjunta (fotocopia de facturas, contrato, folletos, etc.):

El/la abajo firmante solicita y autoriza a esta OMIC su intervención y mediación ante la empresa reclamada u organismo competente.

En _____, a _____ de _____ de 20__

Firma del reclamante:

Ejemplar para el Reclamante



Oficina Municipal de
Información al Consumidor

Ayuntamiento de Valladolid

Área de Desarrollo Sostenible
y Coordinación Territorial.
Servicio de Salud y Consumo.
Sección de Consumo - OMIC



HOJA DE RECLAMACIÓN

Esta hoja de reclamación es el medio que la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Valladolid pone a disposición de los consumidores y usuarios para que puedan formular reclamaciones y denuncias en materia de consumo.

Según la ley, son consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que compran productos o utilizan servicios como destinatarios finales de los mismos, es decir, para consumo o uso personal, familiar o colectivo. Se requiere, también, que quien venda los bienes o preste los servicios sea comerciante, empresario o profesional.

No son consumidores o usuarios quienes compran bienes o utilizan servicios en el ámbito de una actividad empresarial o profesional; tampoco son cuestiones de consumo las relaciones internas entre los miembros de comunidades de propietarios, o de otros colectivos, ni los contratos entre particulares (como los de alquiler de vivienda).

Instrucciones:

- El impreso puede cumplimentarse a mano, con letra clara y preferiblemente de imprenta, o descargarse de la página web: www.omicvalladolid.es. En él se deben escribir los datos identificativos del reclamado y del reclamante (nombre, domicilio, NIF/CIF, DNI/NIE y teléfono), exponer los hechos que motivan la reclamación, indicando la fecha en que ocurrieron, y concretar lo que pide o solicita. La exposición de los hechos puede ampliarse en un folio que ha de acompañar, debidamente firmado, a la hoja de reclamación.
- Para tramitar una reclamación en la OMIC es **imprescindible aportar copia de la factura o justificante de pago**. A su vez, conviene adjuntar fotocopia de otros documentos relacionados con los hechos (contratos, presupuestos, recibos, garantías, folletos...).
- La hoja de reclamación, acompañada del resto de documentos, puede entregarse personalmente en la OMIC (C/ Hostieros, 1 - 1ª planta), o enviarse por fax (983 204 646), por email (omic@ava.es) o por correo ordinario. También puede presentarse en el registro del Ayuntamiento de Valladolid o en el registro de cualquier Administración Pública, mediante las formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, que regula el Procedimiento Administrativo Común.

Tramitación:

- Presentada la hoja de reclamación en la OMIC, se analizan los hechos expuestos y la solicitud del interesado para adoptar la decisión conveniente. Si solicita expresamente al reclamado una reparación, anulación, cambio de producto, devolución de importe, nueva prestación de un servicio o petición similar, la oficina inicia la mediación ante la empresa, comercio o profesional pidiendo contestación escrita sobre los hechos expuestos y lo solicitado por el consumidor.
- Recibida la respuesta del reclamado, la OMIC remite copia de la misma al consumidor y le comunica el resultado de la gestión. Esta actuación de la OMIC no impide el ejercicio de las acciones judiciales que pudieran interesar al consumidor. Si tras la señalada mediación entre partes el conflicto no se resuelve, o las versiones contradictorias de reclamante y reclamado lo aconsejan, propondrá al consumidor acudir al arbitraje de consumo, sistema voluntario, gratuito y alternativo a la vía judicial, o le informará sobre otras posibilidades de reclamación.
- Cuando los hechos expuestos por el consumidor o usuario reflejen una infracción en materia de consumo, la OMIC trasladará la denuncia al organismo competente y comunicará dicha actuación al interesado. En ningún caso la sanción impuesta al establecimiento o profesional infractor se destinará a compensar al consumidor por los posibles daños o perjuicios que le hubieran ocasionado.