

RECORRIDO DE UNA RECLAMACIÓN



1

Tienes un problema con una tienda y pides la hoja de reclamaciones.



2

Rellenas la hoja con los datos y el detalle de lo ocurrido. También debes indicar lo que deseas obtener con esa reclamación. Firma la hoja y entrégala cuanto antes.



Original blanco: para la Administración
Copia rosa: para la tienda.
Copia verde: para ti.



5

Ahora es nuestro turno, hablamos con la tienda y le damos 15 días hábiles para presentar alegaciones y pruebas.



Entrega el original blanco junto a los documentos que sirvan de prueba en las oficinas de Kontsumobide o en la OMIC*.



Recopila la copia de los documentos o pruebas que consideres oportunos. Guarda para ti los originales.



3

4

Intentaremos que entre la tienda y tú lleguéis a un acuerdo para resolver el conflicto.



Si durante la mediación vemos indicios de que la tienda ha podido cometer alguna infracción administrativa, tomaremos medidas sancionadoras.

Si la mediación no es posible, te queda pedir un arbitraje con el fin de solucionar el conflicto.



7

6



Si no se soluciona, la opción que te queda es la vía judicial.

* OMIC: Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora).