

IMPRESO DE RECLAMACIÓN

DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE:

Nombre / apellidos / razón social

DNI / NIE / NIF

persona física
persona jurídica

DATOS DE CONTACTO PERSONA RECLAMANTE

Teléfono

Fax

Correo electrónico

DATOS A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN PERSONA RECLAMANTE

Nombre de la vía

Número

Bloque

Planta

Puerta

Código postal

Municipio

Provincia

País

Autorizo la notificación electrónica como medio de notificación preferente (no es el correo electrónico, se requiere certificado electrónico válido)

DATOS DE LA EMPRESA RECLAMADA:

Nombre / apellidos / razón social

DNI / NIE / NIF

Teléfono

Correo electrónico

Nombre de la vía

Número

Bloque

Planta

Puerta

Código postal

Municipio

Provincia

País

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN

SOLICITA

Autorizo a la oficina de consumo a que me represente en todo los trámites relacionados con esta reclamación.

PLAZO DE RESOLUCIÓN

A partir de que la empresa reciba la reclamación por parte de la OMIC, dispondrá de un plazo máximo de un mes para manifestar sus alegaciones y/o proponer una solución amistosa con el fin de resolver la controversia. Este plazo podrá modificarse si es necesario realizar nuevos y otros requerimientos o trámites distintos, inhibiciones de expediente a otros organismos, etc, según proceda.

ÓRGANOS COMPETENTES

Servicio Territorial de Consumo de Alicante, Junta Arbitral de Consumo o de transporte, otros según materia.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuánto tarda en resolverse una reclamación?

El plazo podrá ser de un mes, pero dependerá del propio asunto o de la empresa reclamada.

¿Quién es considerado consumidor y por tanto, puede hacer uso de la OMIC?

Son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Por tanto, utiliza o disfruta el producto o servicio como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional.

¿Contra quién se puede formular una reclamación en la OMIC?

Se pueden hacer reclamaciones a una empresa con sede en España y en el caso de que tenga sede en la Unión Europea, podrá dirigirse al Centro Europeo del Consumidor.

¿Una reclamación ante la OMIC significa que voy a obtener la solución que pretendo?

No, la OMIC realiza una mediación con el establecimiento. Esta mediación puede ser satisfactoria para el consumidor y que el establecimiento acepte sus pretensiones. O puede que no las acepte y haya que derivar la reclamación a otros organismos o al consumidor a los tribunales de justicia.

¿Qué es el Arbitraje de Consumo?

Es un procedimiento voluntario y gratuito de resolución de conflictos que se lleva a cabo cuando la Mediación no ha dado resultado. Tanto el consumidor como la empresa reclamada deben acudir voluntariamente. Es decir, en ningún caso se podrá obligar a una empresa a someter un litigio al arbitraje, si no lo desea, salvo que esté previamente adherida, que si deberá aceptar la propuesta de arbitraje de consumo. Posteriormente emitirá un LAUDO o sentencia escrita, que ha de ser cumplido por las dos partes. En caso de incumplimiento por parte de la empresa, el consumidor podrá solicitar su ejecución ante el Juez de Primera Instancia. En el caso de que una empresa se encuentre "adherida" al Sistema Arbitral de Consumo, deberá exhibir el distintivo correspondiente.

Si usted, consumidor o usuario, ve que un establecimiento ostenta este distintivo en su local o en su publicidad, se asegura poder resolver los desacuerdos que puedan producirse con él a través del arbitraje de consumo.

Documentación a presentar

Se deberá presentar junto a la reclamación todo lo que estime conveniente relacionado con esta: contratos, facturas, emails, fotografías u otros elementos.

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

Ibi, a de de 20

Firma de la persona solicitante:

Sr. Alcalde - Presidente del Ayuntamiento de Ibi:

El Ayuntamiento de IBI como responsable de tratamiento de sus datos personales le informa que los mismos serán utilizados para tramitar su solicitud, en el ejercicio de las funciones propias en el ámbito de sus competencias, cuya legitimación está basada en el ejercicio de poderes públicos otorgados a esta Entidad y consentimiento del interesado. No se cederán datos salvo obligaciones legales. Los datos serán conservados durante el tiempo necesario para poder cumplir con las obligaciones legales que encomienda la normativa administrativa. De conformidad con lo dispuesto en las normativas vigentes en protección de datos personales, 2016/679 (RGPD) y 3/2018 (LOPD GDD), los interesados podrán ejercitar sus derechos reconocidos del tratamiento de sus datos mediante instancia presentada ante el Registro General del Ayuntamiento de IBI, C/ Les Eres, 48. C.P. 03440 IBI, Alicante. Información adicional: <https://www.ibi.es/>