

El /la abajo firmante solicito/a la mediación de la OMIC del Excmo. Ayuntamiento de Aspe para la resolución de la reclamación que se plantea.

Oficina Municipal de Información al Consumidor
Ayuntamiento de Aspe



Plaza Mayor, 1
03680 – ASPE (Alicante)
Tel. 96 691 99 00 ext. 140
correo : omic@ayto.aspe.es

RECLAMACIÓN

Número	Fecha :
--------	---------

PERSONA QUE RECLAMACIÓN

Nombre y Apellidos	D.N.I. :
Domicilio	Población : 03680 ASPE (Alicante)
Correo electrónico:	Teléfono:

EMPRESA A QUIEN SE RECLAMACIÓN

Razón social ..	
Domicilio social:	Teléfono
Población :	
Provincia	Código postal

HECHOS :

(Large empty box for writing the facts of the complaint.)

PRETENSION

(Large empty box for writing the claims or demands.)

DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA

(Four empty lines for listing attached documents.)

Fdo: El/La Denunciante/ta

SR. ALCALDE DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ASPE (Alicante)

INFORMACIÓN PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN DE CONSUMO

Una de las funciones de la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor) es la **recepción de Reclamaciones** de los consumidores y usuarios y el **seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados**.

Qué es una Reclamación: Es el documento mediante el cual un consumidor manifiesta ante la administración (en este caso ante la Oficina de Consumo) que esta en desacuerdo con una empresa o profesional que le ha vendido o servido un producto o servicio, y solicita una solución o una compensación individual ante el conflicto que plantea.

Qué es una Denuncia: Es el documento mediante el cual un consumidor pone en conocimiento de la administración (en este caso ante la Oficina de Consumo) un hecho que estima puede estar vulnerando sus derechos como consumidor, y solicita que se tomen las medidas oportunas, sin pretender una compensación individual.

Qué es una Consulta: Es una simple petición de información.

En caso de que falte espacio para la redacción de los hechos, o la pretensión, puede anexionar un folio al que añadirá el nombre del Reclamante, Reclamado y firma del Reclamante.

Presentación de la Reclamación: El impreso de reclamación se puede presentar por los siguientes medios;

- 1- En la OAC (Oficina de Atención al Ciudadano) situada en la planta baja del Ayuntamiento de Aspe, de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.

Si lo desea en la OAC le entregarán un justificante que acreditará su presentación.

- 2- Por correo dirigido a: Ayuntamiento de Aspe. OMIC. Plaza Mayor, 1 03680-ASPE

- Tramitación en 3 pasos:

1. **Recepción de la Reclamación** mediante su presentación en el Registro de Entrada de Documentos del Excmo. Ayuntamiento de Aspe. Se entrega copia al Reclamante.

2. **Mediación y contestación al Reclamante.** Tras la mediación de la OMIC con la empresa reclamada, se contestará al Reclamante (mediante carta o correo electrónico, a su elección) sobre el resultado de dicha mediación, en un plazo aproximado de dos meses.

3. **Solución.** A) Si la solución ha sido satisfactoria para el Reclamante, se archiva la reclamación.

B) Si no se ha solucionado la reclamación, se orienta sobre otras alternativas para reclamar.

- Si transcurren tres meses desde la fecha de presentación de la Reclamación y no ha recibido contestación o solución a su queja, contacte con la OMIC para informarle del resultado de la misma y las vías posteriores de tramitación.

- **Tramitación administrativa:** Esta reclamación se tramita por vía administrativa, por dicho motivo no se pueden garantizar la percepción de indemnizaciones o devolución de cantidades solicitadas. Por el mismo motivo tampoco interrumpe los plazos para el ejercicio de acciones judiciales, en su caso.

- Si tras la mediación de la OMIC el reclamado no se aviene a un acuerdo amistoso, por los Servicios de Consumo, si procede, se iniciará la tramitación de un expediente sancionador, mientras que el consumidor dispondrá de las opciones que a continuación se detallan:

1º - JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO (precisa aceptación voluntaria de ambas partes)

2º- TRIBUNALES DE JUSTICIA.

- **Protección de Datos de carácter personal:** Los datos personales solicitados en el presente documento formarán parte de un fichero cuyo responsable es el Ayuntamiento de Aspe. La finalidad a la que serán destinados será exclusivamente la gestión municipal en los términos de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre. En todo momento podrá usted solicitar su derecho a acceder, rectificar, cancelar u oponerse a los datos de los que sea titular mediante escrito dirigido a este Ayuntamiento. Todo ello en los términos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de regulación del tratamiento automatizado de datos de carácter personal.

- **Información de contacto:** Ayuntamiento de Aspe. CIF P0301900G. Plaza Mayor, 1 03680-ASPE (Alicante)
Tfno: 966 919 900 Fax: 965492222

Ayuntamiento: ciudadano@ayto.aspe.es web:www.aspe.es Correo electrónico OMIC: omic@ayto.aspe.es

HECHOS: (continuación)