

### Quen pode reclamar?

Sólo pode reclamar a persoa física ou xurídica que "actúa nun ámbito alleo a unha actividade empresarial ou profesional"

A nacionalidade é indiferente, basta con que adquira bens ou servizos no noso país.

### Contra quen se pode reclamar?

Necesariamente o reclamado ten que ser un empresario, entendendo por tal "a persoa física ou xurídica que actúa no marco da súa actividade empresarial ou profesional, xa sexa pública ou privada"

Visto quen pode reclamar e ser reclamado queda claro que están excluídas do sistema de protección dos consumidores as reclamacións que se refiran:

Ás cuestións que xurdan entre empresarios: dereito mercantil, competencia dos tribunais ordinarios

Ás que xurdan entre consumidores: dereito civil, competencia dos tribunais ordinarios

En xeral calquer reclamación que pretenda facer unha persoa no ámbito da súa actividade empresarial ou profesional

### Que é unha denuncia?

O acto mediante o cal un consumidor ou usuario pon en coñecemento da Administración de Consumo un feito, que pode supor unha vulneración das normas de protección ao consumidor. Tras analizar a situación denunciada, a Administración adoptará as medidas que considere oportunas para garantir a transparencia do mercado.

Unha denuncia non persegue a defensa individual dos consumidores senón a defensa colectiva, tendente a un equilibrio do mercado, por ese motivo é un procedemento no que o denunciante, por regra xeral non terá a condición de interesado.

### **Que é unha reclamación?**

Cando un consumidor entra en conflito ou desacordo cunha empresa ou un profesional que lle vendeu o produto ou lle prestou un servizo, pode por de manifesto os feitos ante a Administración competente solicitando unha solución ao conflito xenerado, e no seu caso, unha compensación.

Neste caso compre solicitar expresamente a intervención dos órganos arbitrais (Xunta Arbitral de Consumo), xa que os órganos administrativos ordinarios non se pronuncian sobre a procedencia de reparacións ou indemnizacións.

### **Que son as follas de reclamacións?**

Existen diferentes vías que permiten defender os dereitos e restablecer os intereses lesionados dos consumidores, as follas de reclamacións constitúen un instrumento relativamente áxil para facilitarles a remisión ás administracións das denuncias por presuntas infraccións aos dereitos legalmente recoñecidos, e daquelas reclamacións que os consumidores sometan á arbitaxe de consumo.

### **Quen debe ter follas de reclamacións?**

Todas as persoas físicas ou xurídicas titulares de establecementos que comercialicen bens ou presten servizos na Comunidade Autónoma de Galicia, á excepción dos centros ou establecementos de titularidade pública.

### **Que ocorre se non nos entregan a folla de reclamacións cando a solicitamos?**

Nese caso debemos chamar ao 092, onde non exista se chamará á Policía Nacional ou Garda Civil, se lles solicitará que acudan ao establecemento e que levanten unha acta indicando a negativa a entregar folla. O axente deberá proporcionarnos o seu número identificativo para acudir á OMIC e presentar a denuncia/reclamación procedente.

### **Cómo é a folla de reclamación?**

As follas de reclamacións están integradas por un xogo unitario de impresos de papel de calco, composto por un folio orixinal de cor branca, un verde e outro amarelo.

Nos ámbitos do Turismo e o Transporte as follas de reclamacións son diferentes.

### **Onde se cubre e que datos debe incluír?**

Debe cubrirse necesariamente no establecemento onde ocorran os feitos obxecto da reclamación. O reclamante deberá facer constar no impreso o seu nome, apelidos, domicilio, número do documento nacional de identidade ou pasaporte, unha descripción breve dos feitos que motivan a reclamación indicando en que data ocorreron. Se indicarán as pretensións da reclamación e se desexa que sexa resolta a través do Sistema Arbitral de Consumo.

É moi importante describir os feitos de xeito claro e suficiente, pero sin entrar en valoracións persoais. Algunhas circunstancias, como poden ser as datas son especialmente importantes. Que documentación se xuntará coa folla de reclamacións?

Deberá acompañarse a reclamación con todas as probas ou fotocopias dos documentos que considere necesarios para unha mellor valoración dos feitos, en especial, a factura cando se trate dunha reclamación sobre o prezo. Poderá acompañar a reclamación con todas as probas ou documentos que considere necesarios para unha mellor valoración dos feitos e, en especial, a factura cando se trate dunha reclamación sobre o prezo.

### **Onde se entrega cada copia?**

O impreso orixinal da folla de reclamación de cor branca será dirixido polo reclamante ao Servizo Provincial de Consumo da provincia onde radique o establecemento ou centro, podendo presentarse en calquer centro ou oficina da Administración da Xunta de Galicia ou en calquera dos previstos no artigo 38.4º da Lei de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, quedando a copia de cor verde no seu poder, e a de cor amarela en poder do reclamado.

Tamén se poden presentar nas Oficinas Municipais de Información ao Consumidor (OMIC) ou nas Asociacións de Consumidores e Usuarios

### **Que prazos de tramitación hai?**

Ante un problema derivado dunha relación de consumo é importante informarse dos prazos para poder reclamar xa que estes varían en función da relación de consumo respecto á que se presente o conflito.