

PRESENTACIÓN

Con la promulgación de la Constitución de 1978, la protección de consumidores/as y usuarios/as se convierte en un principio básico que obliga al Estado asegurar a la ciudadanía sus derechos y libertades en este ámbito. Así, en su artículo 51 se ordena a los poderes públicos que:

- Garanticen la defensa de consumidores/as y usuarios/as.
- Protejan su seguridad, salud e intereses económicos.
- Promuevan la información y la educación de consumidores/as y usuarios/as.
- Fomenten las organizaciones de consumidores/as y usuarios/as y las oigan en lo que pueda afectarles.

Esta disposición constitucional está desarrollada, actualmente, en el Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la **Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias**.

La protección de los derechos de consumidores/as y usuarios/as está amparada fundamentalmente por este Real Decreto y por las normas de protección del consumidor promulgadas por las Comunidades Autónomas en función de sus respectivas competencias. En ejercicio de la competencia exclusiva que el Estatuto de Autonomía para Andalucía confiere a la Comunidad Autónoma de Andalucía para *defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones* (art. 58. 2. 4º), se establece una normativa para regular esta materia: **Ley 13/2003, de Defensa y Protección de los consumidores y usuarios en Andalucía**.

En aras de estas normativas se recogen en esta guía, de manera resumida, los conceptos básicos en materia de consumo, vías de reclamación, formularios, derechos a ejercitar por el consumidor/a, direcciones y teléfonos de interés y la relación de comercios y empresas, tanto nacionales (dada su gran importancia), como de la localidad, que se encuentran adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007 – TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-20555-consolidado.pdf>

LEY 13/2003, DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ANDALUCÍA

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2004/BOE-A-2004-884-consolidado.pdf>

CONCEPTOS BÁSICOS

- **Personas consumidoras y usuarias**

En virtud de la normativa andaluza, la Ley 13/2003, se establece en su artículo 3 el **concepto de consumidores/as y usuarios/as**, siendo tales *las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios, cuya exclusiva finalidad sea el uso o disfrute personal, familiar o doméstico (en caso de las personas físicas)*, o bien se utilicen o disfruten bienes o servicios *de forma desinteresada, gratuita o sin ánimo de lucro* a sus trabajadores/as, socios/as o miembros o para ellas mismas (en caso de personas jurídicas).

- **Derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias** (artículo 8 Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios; artículo 4 Ley 13/2003)

- Protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- Indemnización de los daños y reparación de los perjuicios sufridos.
- Información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- Protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

- **Oficinas de Información al Consumid@r**

A los efectos de lo dispuesto en el artículo 51. 2 de la Constitución Española de 1978 y desarrollado en el artículo 16 a. de la Ley andaluza, se *promoverá y facilitará la información* de los consumidores/as y usuarios/as a través de Oficinas de Información al Consumid@r.

Las mismas, de titularidad pública, son *órganos de información, orientación y asesoramiento a los/las consumidores/as, en el ámbito de la Comunidad Autónoma Andaluza (art. 20 Ley 13/2003)* y que tienen, entre otras, las siguientes funciones:

- Informar, ayudar y orientar a las personas consumidoras y usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos, así como apoyar a las organizaciones y asociaciones de consumidores.
- Recibir y registrar y acusar recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje de los/las consumidores/as, y su remitirlas a las entidades u órganos correspondientes.
- Suministrar información requerida por las distintas Administraciones Públicas.
- Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos.
- Realizar campañas informativas tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de los consumidores/as en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los/las mismos/as.
- Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.

La *regulación normativa andaluza en materia de Hojas de Quejas y Reclamaciones*, se encuentra en el Decreto 72/2008. En éste se cita, de manera expresa en su artículo 2, una serie de conceptos:

- **Queja**

Manifestación de desagrado efectuada por quien consume un bien o recibe un servicio, que considera insatisfactorio, dirigida hacia la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, mostrando sólo *disconformidad*, sin efectuar reclamación alguna.

- **Reclamación**

Manifestación dirigida, por quien consume un bien o recibe un servicio, a la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, en el que, de forma expresa o tácita, *pide una restitución, reparación o indemnización, la rescisión de un contrato, anulación de una deuda o realización de una prestación* a la que cree tener derecho, en relación con la solicitud de prestación de un bien o un servicio que considera atendida de forma insatisfactoria.

- **Denuncia**

Escrito en el que se pone en conocimiento de la Administración Pública la posible comisión de una *infracción administrativa* en materia de consumo.

DECRETO 72/2008 – POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN ANDALUCÍA

<http://www.consumoresponde.es/sites/default/files/fichero-adjunto-normativa/DOC%2033%20Decreto%2072-2008%20HQR%20-08-08-16.pdf>

- **Mediación**

Es un método que busca, con la ayuda de un mediador/a, neutral, alcanzar un acuerdo satisfactorio en un conflicto en materia de consumo, en base a la voluntad de las partes, la legislación y el sentido común.

Se trata de una vía voluntaria para consumidor/a y empresario/a, de modo que la solución o el acuerdo al que se llega debe ser aceptada libremente por ambas partes.

Información sobre mediación:

[http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/la mediacion en consumo](http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/la%20mediacion%20en%20consumo)

<https://www.youtube.com/watch?v=oBUMcQFUE98>

- **Arbitraje**

Se trata de un cauce de resolución extrajudicial de conflictos a través de un sistema voluntario y gratuito, en el que un Colegio Arbitral, constituido para la resolución de cada reclamación, se pronunciará sobre la cuestión sometida a arbitraje, emitiendo una resolución denominada laudo, que tiene carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de forma que su cumplimiento puede solicitarse en vía judicial, si no es cumplido voluntariamente por quien resulte obligado/a a ello, ya que esta resolución tiene valor de sentencia judicial.

CÓMO FORMULAR UNA RECLAMACIÓN

HOJA DE RECLAMACIONES

Obligación de disponer de hoja de reclamaciones

En la misma **Ley 13/2013**, se refleja en su artículo 18 esta obligatoriedad estableciendo que *en todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los/las consumidores/as un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente.*

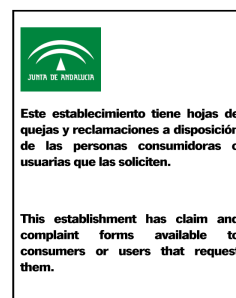
El artículo 3 del nombrado **Decreto 72/2008**, además de establecer esta obligación la desarrolla, estableciendo que la misma también es aplicable a *quien realice actividades o preste servicios fuera de un establecimiento, debiendo llevar consigo las correspondientes Hojas de Quejas y Reclamaciones.*

En caso de prestación de servicios o venta de bienes a través de dispositivos automáticos, deberá indicarse en estos dispositivos la sede o dirección postal donde poder dirigirnos para solicitar la Hoja de Quejas y Reclamaciones.

Publicidad de la existencia de Hojas de Quejas y Reclamaciones

En todos los centros y establecimientos existirá, de modo permanente y perfectamente visible y legible, un cartel en el que se anuncie que existen hojas de quejas y reclamaciones a disposición de quienes las soliciten. El cartel se colocará en las zonas de entrada y, en su caso, de salida de los establecimientos o centros, así como en las zonas de atención a la clientela.

En caso de existir varios locales, físicamente independientes, se colocará un cartel en cada uno de ellos (artículo 4 Decreto 72/2008).



Adhesión al sistema de Hojas Electrónicas

Ante el supuesto de que cualquier consumidor/a o usuario/a pretenda o tenga la intención de solicitar una Hoja de Quejas y Reclamaciones, debe saber que podrá optar, según lo establecido en el artículo 12, por Hoja en papel o electrónica, siempre y cuando el establecimiento disponga de sistema electrónico.

Para disponer de sistema electrónico, *las empresas titulares de actividades podrán solicitar su adhesión al sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones a la Consejería competente en materia de consumo.* Así, el/la consumidor/a podrá *acceder a la página web de la Consejería correspondiente en materia de consumo* donde encontrará el Lista de empresas adheridas a este sistema, así como el formulario para la presentación de quejas o reclamaciones. Si bien, esta adhesión no elimina la obligación de disponer de Hojas de Quejas y Reclamaciones en soporte de papel.

En la Oficina Virtual de Consumo de la Junta de Andalucía (<https://ws231.juntadeandalucia.es/portalconsumo/>) podrá encontrar información entorno al Sistema de Hojas Electrónicas y su adhesión.

RECOMENDACIONES A LA HORA DE INTERPONER UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMO

Si se ha tenido algún problema con una empresa, centro o establecimiento que comercialice bienes o preste servicio en Andalucía, se puede solicitar y presentar una Hoja oficial de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía.

- Ha de saber que dicha entrega de la Hoja es **obligatoria** y ha de ser inmediata y gratuita por la parte reclamada, aunque no se haya comprado nada, ni se haya obtenido ningún servicio, y en el mismo lugar en que se solicite, sin remitir en ningún caso a otras oficinas.
- Cada juego de Hojas está formado por 3 ejemplares autocopiativos, que deberán ser cumplimentados en todos sus campos. Se tendrá que:
 - a. Indicar el lugar y la provincia del hecho, así como la fecha de ocurrencia. La fecha que se hace constar en la Hoja es la del día en que la rellenamos, con independencia del día en que ocurrieron los hechos.
 - b. Complimentar los datos de la persona reclamante.
 - c. Rellenar por parte de la entidad reclamada sus datos.
 - d. Es **recomendable marcar las casillas de realización de mediación y/o arbitraje**, como sistemas de resolución extrajudicial de conflictos.
 - e. Describir los hechos que han sucedido y precisar las pretensiones que realiza la persona reclamante.
 - f. Firmar la hoja de quejas y reclamaciones (tanto por la parte reclamante, como por la reclamada) aunque eso no significa que la parte reclamada acepte la versión de los hechos expuesta por la persona que reclama, sino que sirve como acuse de recibo.
- Una vez cumplimentada la Hoja de quejas y reclamaciones, la persona reclamada entregará a la reclamante los ejemplares de la misma para la Administración y para la parte reclamante, y conservará en su poder el ejemplar para la parte reclamada.
- La entidad reclamada dispone de un plazo de **10 días hábiles para contestar a la queja o reclamación** que usted, como persona consumidora, le ha planteado. Transcurrido el plazo de contestación sin que el establecimiento haya emitido respuesta alguna o, habiéndolo hecho no ofrezca la solución esperada, podrá el consumidor/a reclamar por vía administrativa.
- Serán competentes para tramitar las quejas y reclamaciones:
 - a. **Oficina Municipal de Información al Consumidor/a**, correspondientes al domicilio de la misma.
 - b. **Delegación Provincial** de la Consejería competente en materia de consumo
 - c. **Centro Europeo del Consumidor/a** en España, cuando la queja o reclamación sea presentada por personas residentes en España con motivo de la adquisición de bienes o la contratación de servicios en otro Estado de la Unión Europea o por residentes en otros países de la Unión Europea en relación con bienes adquiridos o servicios contratados en España.

Para más información consulte este enlace:

http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/docs/documentos/consumo/CEC/centroeuropa_es.pdf

La Comisión Europea ha desarrollado la **Plataforma ODR** (*Online Dispute Resolution*) para ayudar a consumidores/as y comerciantes a resolver litigios relativos a compras/servicios contratados *On Line*.

Se trata del sitio web gratuito, interactivo y multilingüe (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>) que proporciona un punto único de acceso a

consumidores/as y empresas, a la resolución extrajudicial de litigios contractuales derivados de contratos de compraventa o prestación de servicios celebrados en línea.

Para más información consulte:

http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/subseccion/plataforma_ODR.htm

- La actuación de estas Administraciones se inicia con una **mediación** con la empresa con la que la persona consumidora o usuaria mantiene una controversia, con el fin de allanar posiciones de forma que se logre el resultado más satisfactorio para ambas partes. La mediación es la función principal de la **OMIC**, la cual traslada las quejas y reclamaciones a las empresas y comercios para intentar llegar a una solución amistosa.
- Cuando ambas partes **acepten tanto la mediación como el arbitraje**, se realizará en primer lugar el acto de mediación y si en éste no se llega a un acuerdo, se someterá la definitiva solución de la controversia al Sistema Arbitral de Consumo.
- **Si la parte reclamada no acepta la mediación ni el arbitraje**, el órgano que esté tramitando la reclamación comunicará a la parte reclamante la negativa de la empresa a aceptar una forma de resolución extrajudicial del conflicto, asistiéndola sobre los derechos y mecanismos de defensa que el ordenamiento jurídico le reconoce y las vías existentes para la resolución de la controversia.

ARBITRAJE DE CONSUMO

El Arbitraje de Consumo viene regulado en la **Ley 60/2003**, de 23 de diciembre, de **Arbitraje** (<https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-23646-consolidado.pdf>) y **Real Decreto 231/2008**, de 15 de febrero, **por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo** (<https://www.boe.es/buscar/pdf/2008/BOE-A-2008-3527-consolidado.pdf>).

El **Sistema Arbitral de Consumo** es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los/las consumidores/as o usuarios/as y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor/a (artículo 1 Real Decreto 231/2008).

El Arbitraje de Consumo presenta una serie de **características**:

- **Voluntariedad** por ambas partes, consumidores/as y empresarios/as.
- **Vinculante**: compromiso de las partes de cumplir la solución que dicte el órgano arbitral.
- **Rapidez**: los plazos para la resolución de los conflictos son menores que los de los Tribunales.
- **Eficacia**: se resuelve mediante un laudo o resolución sin necesidad de tener que recurrir a la vía judicial ordinaria.
- **Economía**: el sistema es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes. La Administración es quien asume el gasto del pago de los/as árbitros/as, funcionarios/as y medios técnicos y materiales que dan soporte al Arbitraje de Consumo.
- **Ejecutividad**: los laudos que dictan los órganos arbitrales son de cumplimiento obligatorio para las partes y, si una no cumple, la otra podrá instar la ejecución forzosa del laudo ante el Juzgado de Primera Instancia mediante un sencillo y rápido procedimiento.

- **Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo** (art. 25 Real Decreto 231/2008)

Empresas y comercios pueden realizar ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, mediante la cual aceptan que las reclamaciones de los/las consumidores/as que se planteen como consecuencia de su actividad empresarial o profesional se resuelvan a través de este procedimiento de arbitraje.

La admisión de una oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo da derecho a la empresa o profesional a ostentar un **distintivo oficial** en todas sus comunicaciones, incorporándose al Registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

Modelos de Ofertas públicas de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo:

- **Ámbito estatal o supraautonómico**
http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/docs/documentos/consumo/arbitraje/opa_estatal.pdf
- **Ámbito municipal, provincial o autonómico**
http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/docs/documentos/consumo/arbitraje/opa_territorial.pdf

http://www.consumoresponde.es/sites/default/files/articulos/solicitud_adhesion_de_empresas_a_arbitraje_rellenable.pdf

- **Distintivo**

El uso de este distintivo oficial por la empresa o profesional es elemento adicional de calidad, que la empresa o profesional ofrece a su clientela: la posibilidad de resolver las reclamaciones a través de un procedimiento rápido, eficaz, gratuito y con fuerza ejecutiva.

La persona consumidora podrá identificar a las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo cuando en los escaparates o puertas de entrada a los establecimientos presenten un adhesivo o pegatina de este tipo.

Las Empresas o Profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo podrán utilizar en sus comunicaciones comerciales el distintivo oficial concedido (art. 28 Real Decreto 231/2008).



- **Órganos**

En el Sistema Arbitral de Consumo, intervienen dos tipos de órganos, uno encargado de gestionar el conflicto mediante el procedimiento arbitral, la **Junta Arbitral de Consumo** (JAC), y otros que son los **Órganos arbitrales** que son quienes conocen de la controversia concreta y emiten el laudo. Éstos son designados para cada caso concreto.

- **Procedimiento**

Se inicia con la formalización de una solicitud de arbitraje que puede presentarse en la Junta Arbitral de Consumo directamente (a instancia de quien reclama), a través de una Asociación de Consumidores/as o de la Oficina de Información al Consumidor/a (OMIC) o Punto de Información al Consumidor/a (Pic).

Una vez recibida la solicitud se comprueba que la misma reúne los requisitos exigidos legalmente y que la reclamación puede ser resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo.

Se le notifica a la parte reclamada la solicitud de Arbitraje.

- a) Si la empresa o profesional reclamado está adherido al sistema arbitral, se acordará por quien ostenta la presidencia de la Junta Arbitral la iniciación del procedimiento arbitral.
- b) Si no lo está, se le traslada la solicitud de adhesión para que en el plazo de 15 días manifieste si acepta resolver el conflicto a través del Sistema Arbitral de Consumo o si rechaza la invitación a utilizar este sistema.
 - Si la empresa o profesional opta por *rechazar* la invitación al arbitraje o no contesta en el plazo concedido, se archivará la solicitud sin más trámites, dado el carácter voluntario del Sistema.
 - Si la empresa o profesional opta por *aceptar* la invitación al arbitraje, desde ese momento se considera iniciado el procedimiento arbitral.

1.- Fase de mediación

Cuando no existan causas para la inadmisión de la solicitud de arbitraje y salvo que las partes se opongan a la mediación o ésta haya sido intentada antes sin lograr un acuerdo entre ellas, la **Junta Arbitral de Consumo** a través de los procedimientos que cada una de ellas tenga

establecidos intentará que las partes alcancen un acuerdo sin necesidad de contar con la intervención de los/as árbitros/as.

El intento de mediación puede suspender durante un mes el plazo máximo previsto para dictar el laudo (seis meses).

2.- Órgano arbitral.

En el supuesto de que la mediación no haya llegado a buen puerto, se designará un **Colegio Arbitral**, que es el órgano encargado de resolver el conflicto.

Está integrado por tres árbitros/as acreditados/as elegidos/as entre las personas propuestas por la *Administración*, las *asociaciones de consumidores/as y usuarios/as* y las *organizaciones empresariales o profesionales*. Las personas designadas actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el/la árbitro/a propuesto/a por la Administración.

A lo largo de todo el procedimiento las partes serán oídas dándoles traslado de todos los documentos, alegaciones o pruebas que se presenten. En particular se les requerirá expresamente para la contestación de la solicitud y para la **audiencia**, en la que podrán manifestar cuánto estimen conveniente sobre el conflicto existente.

El procedimiento finaliza con un **laudo** que como una sentencia judicial resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada.




Contra el laudo dictado por el Colegio Arbitral sólo cabe el Recurso de Anulación ante la Audiencia Provincial en un plazo de dos meses desde la notificación a las partes interesadas y el Recurso de Revisión, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes.

- **Exclusiones** (artículo 2. 2 del *Real Decreto 231/2008*)

No podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

ALGUNAS EMPRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO Y SUS LIMITACIONES



EMPRESA	JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA	TIPO DE ARBITRAJE	LIMITACIONES TEMPORALES	LIMITACIONES CUANTITATIVAS	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES
 <p>PERFUMERÍAS BODYBELL</p>	Autonómica de Andalucía	Derecho	Ninguna	Ninguna	Únicamente conflictos producidos en establecimientos de GRUPO BODYBELL con domicilio en municipios andaluces o en los sitios Web cuando la persona consumidora o usuaria tenga su domicilio en Andalucía	Ninguna
 <p>CENTRO PARA LA CULTURA Y EL CONOCIMIENTO, S.A.. (CCC)</p>	Nacional y Autonómicas con sede en capital de CC.AA	Equidad	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Se requiere intento de mediación previa



 <p>CIDE HC ENERGÍA, S.A.</p>	Nacional y Autonómicas	Derecho	Ninguna	Se excluyen reclamaciones por importe superior a 3.000 €.	Venta de energías, gas y electricidad, de servicios energéticos y de servicios no regulados de revisión de mantenimiento de instalaciones, a aparatos y equipos. Se excluyen cuestiones de responsabilidad de las distribuidoras (altas, bajas, lecturas, interrupciones o calidad de suministro, revisiones periódicas y reguladas de instalaciones, etc.)	Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente con al menos 30 días naturales de antelación a la solicitud de arbitraje.
 <p>CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A..</p>	Todas	Derecho/Equidad	Ninguna	Para conflictos sobre Servicio Postal Universal ninguna. Para el resto la cuantía máxima indemnizable será de 210 €	Ninguna	En Derecho para conflictos sobre el Servicio Postal Universal (cartas y tarjetas postales de hasta 2 Kg y paquetes postales de hasta 20 K). En equidad para el resto
 <p>EMPRESA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL, S.A.. (EGMASA)</p>	Todas las de Andalucía (Municipales, Provinciales y Autonómica)	Equidad	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna



 <p>EMPRESA PÚBLICA HOSPITAL ALTO GUADALQUIVIR</p>	Autonómica de Andalucía	Equidad	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna
 <p>EMPRESA PÚBLICA DE SUELO DE ANDALUCÍA, S.A., (EPSA)</p>	Todas las de Andalucía (Municipales, Provinciales y Autonómica)	Equidad	Ninguna	Ninguna	Para su actividad de promoción y venta de viviendas	Ninguna
 <p>ENDESA</p>	Autonómica de Andalucía	Derecho	Ninguna	Ninguna	Conflictos en municipios andaluces. Se excluyen daños por calidad del suministro y conflictos sobre facturaciones realizadas en ejecución de resoluciones judiciales o administrativas. Se incluyen conflictos por contratación, lectura, facturación y cobro de suministro de gas y electricidad	Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente de Endesa e intento de mediación a través de una OMIC, asociación de consumidores o presentación de Hoja de Quejas y Reclamaciones. La presentación de solicitud de arbitraje no suspende la obligación de pago.



EMPRESA	JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA	TIPO DE ARBITRAJE	LIMITACIONES TEMPORALES	LIMITACIONES CUANTITATIVAS	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES
 FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A..	Nacional y Autonómicas	Equidad	Se excluyen de arbitraje aquellos expedientes en los que el asunto reclamado tenga antigüedad superior a 12 meses.	Se excluyen de arbitraje las reclamaciones de personas físicas que superen los 3.005 € y las de personas jurídicas que superen los 5.000 €	Se excluyen de arbitraje las reclamaciones referidas a daños y perjuicios, las que versen sobre servicios de tarificación adicional y numeraciones especiales (118XX y 80X), las que versen sobre pagos en factura de servicios de terceros, las relativas a terminales no adquiridos mediante venta a plazos, las planteadas ante otros organismos administrativos y/o judiciales	-


 HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.U.	Nacional y Autonómicas	Derecho	Ninguna	Se excluyen reclamaciones por importe superior a 3.000 €.	Venta de energías, gas y electricidad, de servicios energéticos y de servicios no regulados de revisión de mantenimiento de instalaciones, a aparatos y equipos. Se excluyen cuestiones de responsabilidad de las distribuidoras (altas, bajas, lecturas, interrupciones o calidad de suministro, revisiones periódicas y reguladas de instalaciones, etc.)	Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente con al menos 30 días naturales de antelación a la solicitud de arbitraje.
---	------------------------	---------	---------	---	---	--



 IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U. / IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.	Junta Arbitral Nacional y Juntas Arbitrales Autonómicas de la Comunidad Autónoma correspondiente al punto de suministro o al domicilio del reclamante	Equidad	Ninguna	Ninguna	Asuntos competencia exclusiva de la comercializadora: atención personal, contratación, facturación y cobro. Se excluyen los asuntos de responsabilidad de la distribuidora: extensión de red, concesión de accesos, medida, lectura, inspección, calidad, cortes de suministro y daños.	Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente. Se requiere intento de mediación previa
 INTURJOVEN, S.A..	Todas las de Andalucía (Municipales, Provinciales y Autonómica)	Equidad	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna


 LOWI - VODAFONE ENABLER ESPAÑA	Junta Arbitral Nacional, autonómica, provinciales y municipales	Equidad	Ninguna	Ninguna	Se excluyen las reclamaciones referidas a servicios de tarificación adicional, SMS Premium, números especiales (118XX y 800), las reclamaciones presentadas previa o simultáneamente ante organismos administrativos o judiciales o en las que exista ya resolución judicial o administrativa.	Se excluyen las reclamaciones que no se hayan presentado previamente a LOWI-VEE y no hayan transcurrido 30 días sin respuesta.
 MASTER DISTANCIA, S.L.	Municipal de Burgos y Autonómicas de Aragón, Andalucía, Illes Balears, Canarias, Catalunya, Galicia, Euskadi, Madrid, Valencia, Navarra, Cantabria, La Rioja, Asturias y Murcia	Equidad	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

EMPRESA		JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA	TIPO DE ARBITRAJE	LIMITACIONES TEMPORALES	LIMITACIONES CUANTITATIVAS	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES
	NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U. (EDP)	Nacional y Autonómicas	Derecho	Ninguna	Se excluyen reclamaciones por importe superior a 3.000 €.	Venta de energías, gas y electricidad, de servicios energéticos y de servicios no regulados de revisión de mantenimiento de instalaciones, a aparatos y equipos. Se excluyen cuestiones de responsabilidad de las distribuidoras (altas, bajas, lecturas, interrupciones o calidad de suministro, revisiones periódicas y reguladas de instalaciones, etc.)	Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente con al menos 30 días naturales de antelación a la solicitud de arbitraje.
	RED ANDALUZA DE ALOJAMIENTOS RURALES (RAAR)	Todas las de Andalucía (Municipales, Provinciales y Autónoma)	Equidad	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

	SANTANDER SEGUROS Y REASEGUROS COMPAÑÍA ASEGURADORA, S.A.	Nacional y Autonómicas			Se excluyen reclamaciones por importe superior a 1.500 €.	Cuestiones referidas exclusivamente a los ramos de seguros de vida, accidente, responsabilidad civil, incendios, otros daños a los bienes y pérdidas pecuniaras. Se excluyen las lesiones que causen incapacidad permanente o temporal para el desarrollo de cualquier actividad laboral	Se excluyen las solicitudes que simultáneamente se hayan planteado ante la Dirección General de Seguros
	TELECLEAN, S.L.	Autonómica de Andalucía	Equidad	-	-	Sólo para conflictos originados en sus centros de trabajo de Nervión Plaza, Carrefour Aljarafe y Alcampo (Sevilla)	-

	TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A..	Nacional, Autonómicas con sede en capital de CC.AA, Provinciales con sede en capital de provincia, Municipales de capitales de provincia, Municipales de municipios de más de cien mil habitantes y Municipales de Ceuta y Melilla	Equidad	Se excluyen de arbitraje las solicitudes referidas a facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses computados desde la solicitud de arbitraje. En los demás casos se excluyen las solicitudes relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año a contar desde el momento en que se produjo el hecho causante de la solicitud	Ninguna	Se excluyen: 1) las reclamaciones de usuarios que previa, simultánea o posteriormente se dirijan a la SETSI, Policía o Tribunales; 2) las reclamaciones de no consumidores finales; 3) las reclamaciones no presentadas primero ante la empresa o que presentadas no hayan transcurrido 30 días sin haber obtenido respuesta; 4) las reclamaciones sobre servicios de tarificación adicional fundamentadas en la forma de prestación del servicio por el proveedor; 5) las reclamaciones por equipos, terminales y servicios que no hayan sido adquiridos directamente o contratados con Telefónica Móviles España o su canal de distribución.	Las vistas habrán de celebrarse en las sedes de las respectivas Juntas Arbitrales.
---	----------------------------------	--	---------	--	---------	--	--

EMPRESA		JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA	TIPO DE ARBITRAJE	LIMITACIONES TEMPORALES	LIMITACIONES CUANTITATIVAS	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES
	VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.. (VEIASA)	Autonómica de Andalucía	Derecho	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Solicita que el árbitro perteneciente al sector empresarial sea propuesto por el Colegio de Ingenieros Industriales
	VODAFONE ONO, S.A.U.	Municipales, Provinciales, Autonómicas y Nacional	Equidad	Se excluyen del arbitraje los hechos sucedidos con anterioridad a la entrada en vigor de la adhesión de Vodafone ONO al Sistema Arbitral de Consumo	Ninguna	Se excluyen expresamente de los arbitrajes: 1) Las reclamaciones por servicios de televisión, TV on line, Tarificación adicional, SMS Premium, números especiales, teléfonos de atención con numeración 118XXX y tarificación especial con prefijo 800; 2) Las reclamaciones de usuarios que previa o simultáneamente se dirijan a la SETSI, Policía o Tribunales; 3) Las reclamaciones en las que exista resolución previa judicial o administrativa.	Se exige presentar previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de Vodafone ONO y esperar 30 días a la contestación

	XFERA MÓVILES, S.A..	Nacional y Autonómicas con sede en capital de CC.AA	Equidad	Se excluyen de arbitraje las solicitudes referidas a facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses computados desde la solicitud de arbitraje. En los demás casos se excluyen las solicitudes relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año a contar desde el momento en que se produjo el hecho causante de la solicitud	Se excluyen de arbitraje las reclamaciones que no tengan por objeto una cantidad económica cuantificada y las que excedan de 600 €	Se excluyen de arbitraje: 1) las reclamaciones que no provengan directamente de la prestación del servicio de telefonía móvil (equipos, terminales); 2) las reclamaciones de usuarios que previa, simultánea o posteriormente se dirijan a la SETSI, Policía o Tribunales; 3) las reclamaciones no presentadas primero ante la empresa o que presentadas no hayan transcurrido 30 días sin haber obtenido respuesta; 4) Las solicitudes no presentadas por consumidores finales; 5) Las solicitudes presentadas por personas jurídicas o entes sin personalidad; y 6) Las reclamaciones de daños y perjuicios.	Ninguna
--	----------------------	---	---------	--	--	--	---------

DERECHO DE DESISTIMIENTO

- **Concepto**

En virtud del artículo 68 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios, el **derecho de desistimiento** de un contrato *es la facultad del consumidor/a y usuario/a de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.*

El/la consumidor/a tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato.

- El ejercicio del derecho de desistimiento **no estará sujeto a formalidad alguna**, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho.
- El ejercicio del derecho de desistimiento **no implicará gasto alguno para la persona consumidora**.

- **Obligación de informar** (artículo 69)

Cuando la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor/a y usuario/a, la empresa contratante deberá:

- *Informarle por escrito* en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido.
- *Entregarle*, además, *un documento de desistimiento*, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de las partes contratantes a que se refiere.

- **Plazo para su ejercicio** (artículo 71)

La persona consumidora y usuaria dispondrá de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento.

- Si la empresa *ha cumplido* con el deber de información y documentación, el plazo se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios.
- Si la empresa *no ha cumplido* con el deber de información y documentación, el plazo para su ejercicio finalizará **12 meses** después de la fecha de finalización del periodo de desistimiento inicial (si el deber de información y documentación se cumple durante este plazo de 12 meses, el plazo legal previsto empezará a contar desde ese momento).

- **Cargas de la prueba** (artículo 72)

Corresponde a consumidor/a y usuario/a probar que ha ejercitado su derecho de desistimiento.

Asimismo, a la empresa le corresponderá probar el deber de informar sobre el derecho de desistimiento (artículo 69. 2).

- **Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento** (art. 74)

Ejercido el derecho de desistimiento, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones.

La parte consumidora y usuaria tendrá derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien.

- **Efectos**

El ejercicio del derecho de desistimiento tendrá como efecto la extinción automática y sin coste alguno para consumidor/a y usuario/a de todo contrato complementario, con algunas obligaciones por parte del consumidor/a.

- **Obligaciones y derechos de la empresa en caso de desistimiento** (artículo 107).

- La empresa **reembolsará** todo pago recibido de la persona consumidora, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que se informó de la decisión de desistimiento del contrato de la persona consumidora.

- En caso de **retraso injustificado** por parte de la empresa respecto a la devolución de las sumas abonadas, la persona consumidora podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de indemnización por los daños y perjuicios sufridos en los que excedan de dicha cantidad.

- En caso de que la persona consumidora haya seleccionado expresamente una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria, la empresa no estará obligada a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven.

- Salvo en caso de que la empresa se haya ofrecido a recoger ella misma los bienes, en los contratos de venta, ésta podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que la persona consumidora haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

- **Obligaciones y responsabilidad de la persona consumidora en caso de desistimiento** (artículo 108).
 - Salvo si la propia empresa se ofrece a recoger los bienes, la persona consumidora y usuaria deberá **devolverlos** o **entregarlos** a la empresa, o a una persona autorizada por ésta a recibirlos, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato a la empresa.
 - La persona consumidora sólo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si la empresa ha aceptado asumirlos o no le ha informado de que le corresponde asumir esos costes.
 - En el caso de **contratos celebrados fuera del establecimiento** en los que los bienes se hayan entregado ya en el domicilio de la persona consumidora en el momento de celebrarse el contrato, la empresa recogerá a su propio cargo los bienes cuando, por la naturaleza de los mismos, no puedan devolverse por correo.
 - La persona consumidora sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento. En ningún caso será responsable de la disminución de valor de los bienes si la empresa no le ha informado de su derecho de desistimiento.

FORMULARIOS

1.- HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Puede adquirir un libro de Hojas de Quejas y Reclamaciones, así como solicitar información en la Oficina Municipal de Información al Consumidor/a (OMIC).

ANEXO ANVERSO/FRONT

JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

CONSEJO DE REGIDORES Nº REGISTRO, FECHA Y FIRMA

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Lugar del hecho: _____ Provincia: _____ Fecha: _____
Place of incident: _____ Province: _____ Date: _____

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS (1)	2 DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DETAILS (1)
Nombre: _____ Apellido: _____ Surname Sexo: _____ Estado: _____ DNI o Pasaporte: _____ Nacionalidad: _____ Sex: _____ Age: _____ ID / Passport No: _____ Nationality: _____ Profesión: _____ Dirección: _____ Occupation: _____ Address: _____ Municipio: _____ Provincia: _____ Cód. Postal: _____ Town: _____ Province / Country: _____ Post Code: _____ Teléfono: _____ B* Teléfono/F*/Móvil/Otro: _____ Telephone number: _____ (Res. B*/F*flg B*/Other: _____) Dirección de correo electrónico: _____ Electronic address: _____	Nombre o razón social: _____ Name or company name IBF: _____ Activo: _____ Tax identification Code No: _____ Company active Dirección: _____ Address: _____ Municipio: _____ Provincia: _____ Cód. Postal: _____ Town: _____ Province / Country: _____ Post Code: _____ Teléfono: _____ Telephone number: _____ Dirección de correo electrónico: _____ Electronic address: _____
<p><i>Acepto la mediación de un arbitraje o de conciliación para solucionar el problema? Do you want arbitration or mediation proceedings to be taken in order to resolve the problem?</i></p> <p><input type="checkbox"/> Si, respecto la mediación de conciliación. <input type="checkbox"/> Si, respecto la mediación de conciliación. (1) Yes, I want arbitration proceedings to be taken. (2) Yes, I want mediation proceedings to be taken.</p>	
3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO Y PRETENSIONES DE LA PERSONA RECLAMANTE/ DESCRIPTION OF THE COMPLAINT AND COMPLAINANT'S PRETENSIONS (4) _____ _____ _____ _____ _____	
4 OBSERVACIONES DE LA EMPRESA SOBRE LOS HECHOS RECLAMADOS / OBSERVATIONS OF THE COMPANY REGARDING THE COMPLAINT (4) _____ _____ _____	



PERSONA CONSUMIDORA: _____ FIRMA: _____ PARTE RECLAMADA: _____ VER REVERSO
CONSUMER: _____ SIGNED: _____ COMPANY OR PROFESSIONAL: _____ SEE BACK

También puede acceder a la Hoja de Reclamaciones Electrónica a través del siguiente enlace: <https://ws231.juntadeandalucia.es/portalconsumo/>

Para ayudarle a tramitar electrónicamente una solicitud de Hoja de Quejas y Reclamaciones existen dos manuales, uno para consumidores/a y usuarios/as y, otro, para empresas, que podrá encontrar en el **Portal de la Junta de Andalucía**:
<http://www.juntadeandalucia.es/temas/vivienda-consumo/consumo/reclamaciones.html>

2.- SOLICITUD DE ARBITRAJE

La solicitud de arbitraje depende de cada Junta Arbitral. Aquí se muestra el modelo utilizado por la Diputación Provincial de Córdoba, que puede encontrar en la siguiente dirección web: <http://www.dipucordoba.es/uploads/attachments/1826/solicitud-de-arbitraje.pdf>

	Diputación de Córdoba Departamento de Consumo y Participación Ciudadana		JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO
---	--	--	---

SOLICITUD DE ARBITRAJE*

DATOS RECLAMANTE

Nombre y Apellidos..... NIF/Pasaporte.....
Domicilio..... Localidad..... C.P.....
Nacionalidad.....

Telí/s	Telí/s	Fax	E-mail
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

REPRESENTANTE

Nombre y Apellidos..... NIF/Pasaporte.....
Domicilio..... Localidad..... C.P.....
Nacionalidad.....

Telí/s	Telí/s	Fax	E-mail
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ORIGEN DE LA RECLAMACIÓN

O.M.L.C.:..... P.I.C.:.....
ASOCIAC. CONSUMIDORES/AS.....
DIRECTAMENTE CONSUMIDOR/A

DATOS RECLAMADO/A (Dicha reclamación se formalizará frente el/la reclamado/a)

Nombre y Apellidos o Razón Social..... NIF/CIF.....
Domicilio..... Localidad..... C.P.....
Telí/s

Telí/s	Fax	E-mail
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Comparece ante esta Junta Arbitral Provincial de Consumo, y al amparo de la Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, de Arbitraje, y del Real Decreto 213/2008, de 15 de Febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, se somete a la decisión arbitral prevista por estos preceptos la cuestión litigiosa siguiente:

HECHOS:.....

PETICIÓN CONCRETA.....

A los efectos de prueba de estos hechos, adjunta la documentación siguiente:

1.
2.
3.
4.
5.

En caso de que exista Oferta Publica de Adhesión al Arbitraje en derecho:

- Presto mi conformidad a que se resuelva de esta forma.
 No presto mi conformidad a que se resuelva de esta forma.

SOLICITA

Que se tenga por interpuesta esta reclamación y, previos los tramites legales oportunos, se dicte Laudo Arbitral estimando mi pretensión, obligándome a su cumplimiento, y a no interponer la misma ante otras instancias.

En....., a..... De..... de 20.....

Firmado: DNI#.....

Consejos para rellenar una solicitud de arbitraje:

http://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/como_rellenar_una_solicitud_de_arbitraje

3.- RECLAMACIÓN AL BANCO DE ESPAÑA

En la web del Banco de España (<http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/quejas/>) encontrará los pasos para presentar una reclamación y la documentación necesaria a presentar en la misma.

Cómo reclamar

<p>PASO 1 REQUISITO OBLIGATORIO</p> <p>Presentar reclamación ante el Servicio de atención al Cliente de la entidad</p>	<p>PASO 2</p> <p>Documentación necesaria para presentar reclamación o queja ante el Banco de España</p>	<p>PASO 3</p> <p>Presentación de la reclamación o queja</p> <p>Vía telemática*</p> <p>Por escrito</p>
---	--	--

Los informes emitidos por el Banco de España no tienen carácter vinculante

Asimismo en la *Oficina Virtud del Banco de España*, podrá informarse sobre la descripción del proceso de reclamación, descargarse las solicitudes que desee y consultar cualquier aspecto: https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones_2e85b7714582d21.html

BANCO DE ESPAÑA
Euroárea

FORMULARIO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Datos del interesado principal

Tipo de identificación fiscal (*) NIF/NIE (*) Nombre (*)

Primer apellido (*) Segundo apellido

Tipo de vía (*) Nombre de la vía (*) Número Portal Piso Puerta

Población (*) Provincia (*) Código Postal (*) País (*)

Nacionalidad (*) Teléfono Fax

Correo electrónico (*)

Confirmar correo electrónico (*)

Introducir Datos del representante (Si rellena esta sección deberá adjuntar el documento de representación en la sección de adjuntos)

Incorporar datos a este apartado (*) Sí No

Introducir Otros Interesados

Incorporar datos a este apartado (*) Sí No

Entidad/es sobre las que se presenta la reclamación/queja 1/5

Nombre de la entidad (*)

Información complementaria sobre la reclamación/queja

Acciones judiciales	Importe (€)	Fecha presentación SAC/Defensor del cliente (*)
NO	0	

(*) Campo de cumplimiento obligatorio

(*) Con la firma de este formulario usted declara expresamente que los datos contenidos en el mismo se encuentran en un fichero automatizado o están de gestión su información, siendo destinataria de los mismos la entidad o entidades autorizadas por el Banco de España implicadas en la operación, así como otros organismos supervisoras que pudieran ser competentes por su naturaleza, en función del objeto de la actividad que lo justifica. Para obtener los detalles de acceso, verificación, aprobación y gestión a que haya lugar sobre dichos datos, podrá usted dirigirse al Banco de España, Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, C/Alameda, 48, (RVOA Huelga), igualmente, la información de que, conforme a la normativa vigente, el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones conservará la información relativa a los expedientes tramitados durante un periodo de 5 años.

Mod. PRF006/06

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Resumen de la queja/reclamación (Le quedan 3600 caracteres por rellenar)

Antecedentes de la queja/reclamación (Le quedan 3600 caracteres por rellenar)

Resumen respuesta recibida SAC/DEC (Le quedan 3500 caracteres por rellenar)

Documentación Anexa

Datos de presentación y firma

Lugar de Presentación (*)

Fecha:

Firma:

(*) Campo de cumplimentación obligatoria

(1) Con la firma de esta formulario acepto de forma expresa que los datos contenidos en el mismo se almacenarán en un fichero automatizado al objeto de gestionar su tramitación, siendo destinatarios de los mismos la entidad o entidades supeditadas por el Banco de España inscritas en la dirección, así como otros organismos gubernamentales que soliciten los datos para su gestión. Entiendo así que la finalidad que le otorga. Para saber los derechos de acceso, modificación, cancelación y oposición a que tiene todo interesado, podrá dirigirse al Banco de España, Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, C/Albani, 48, 28014 Madrid (guárdese la referencia en que, conforme a lo establecido en la Ley, conforme a lo establecido en el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones conservará la información relativa a los expedientes tramitados durante un periodo de 5 años).

4.- RECLAMACIÓN A LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES (INVERSIONES)

Para presentar una reclamación en relación con la actuación de las empresas de servicios de inversión, las entidades de crédito (cuando prestan servicios de inversión), y las gestoras de fondos y sociedades de inversión, en primer lugar debe acudir al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente de la entidad.

Si no está de acuerdo con la respuesta recibida, o si han trascurrido dos meses sin respuesta, puede reclamar ante la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores).

Para más información consulte la web:

<http://www.cnmv.es/portal/Inversor/Como-Reclamar.aspx>

5.- RECLAMACIONES CONTRA SEGUROS

Para cualquier información y consultar para presentar una reclamación a través de la página web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

<http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/>

FORMULARIO PARA PRESENTAR UNA QUEJA O RECLAMACIÓN ANTE EL SERVICIO DE RECLAMACIONES EN FORMATO PAPEL

Imprima el formulario y cumplimente todos los campos, en caso contrario no se podrá tramitar la queja o reclamación, salvo que los campos no cumplimentados estén señalados como opcionales. La Guía Práctica le indicará los pasos que debe seguir en caso de duda. Una vez cumplimentado, firmelo y envíelo al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana nº44, 28046 Madrid.
NOTA: el presente formulario se desarrolla cumpliendo los requisitos exigidos por la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL RECLAMANTE				
N.I.F./C.I.F./N.I.E.	NOMBRE/DENOMINACIÓN SOCIAL	PRIMER APELLIDO (sólo personas físicas)	SEGUNDO APELLIDO (sólo personas físicas)	
DATOS IDENTIFICATIVOS DEL REPRESENTANTE (CUMPLIMENTAR ÚNICAMENTE CUANDO EL FORMULARIO SE PRESENTA POR MEDIO DE REPRESENTANTE)				
N.I.F./C.I.F./N.I.E.	NOMBRE Y APELLIDOS/DENOMINACIÓN SOCIAL			
ADJUNTAR EN HOJA APARTE LA DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE LA REPRESENTACIÓN				
DIRECCIÓN A EFECTOS DE NOTIFICACIONES				
CALLE	NUMERO	PISO	ESCALERA	PUERTA
MUNICIPIO	CODIGO POSTAL	PROVINCIA	PAIS	
TELEFONO FIJO (opcional)	TELEFONO MOVIL (opcional)			
DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA/S ENTIDAD/ES RECLAMADA/S				
TIPO DE SEGURO/PLAN DE PENSIONES SOBRE EL QUE SE RECLAMA (opcional)				
MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN (PUEDE OPTAR POR REDACTARLA O ADJUNTARLA EN HOJA APARTE)				
DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS EN LOS QUE FUNDAMENTE LA QUEJA O RECLAMACIÓN				

6.- RECLAMACIONES EN TELECOMUNICACIONES: Secretaría de Estado para la Sociedad de Información y la Agencia Digital.

En la página web de la *Agencia de Protección de Datos* viene una extensa información de cómo presentar una reclamación en materia de telecomunicaciones.

COMPETENCIAS RECLAMACIONES TELECOMUNICACIONES		
SECRETARÍA DE ESTADO PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA AGENDA DIGITAL (SESIAD) <ul style="list-style-type: none">Disconformidad con la factura recibida.Negativa o demora en la instalación de línea.Negativa o demora en trámite de la solicitud de baja.Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador.Contratación no solicitada.Averías e interrupciones del servicio.Incumplimiento de ofertas por el operador.Incumplimiento del derecho de desconexión.Depósitos de garantía.Falta de comunicación de modificaciones contractuales.Demás conflictos que puedan surgir en materia de los derechos de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por el RD 899/2009.	AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS (AEPD) <p>Denuncias por contratación irregular o fraudulenta de servicios de telecomunicaciones (tratamiento de datos sin consentimiento):</p> <ul style="list-style-type: none">Alta irregular o fraudulenta en un servicio.Facturación por un servicio para el que se ha solicitado la baja de forma efectiva. <p>Denuncias por deudas derivadas de servicios de telecomunicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">Tratamiento de datos derivado de una reclamación de pago, cesión o registro en un fichero de morosidad de deudas derivadas de un servicio no contratado, o de facturas emitidas después de la fecha en que debió hacerse efectiva la baja en el servicio.Tratamiento de datos derivado de una reclamación de pago, cesión, registro o mantenimiento en ficheros de morosidad de una deuda declarada inexistente por un órgano competente, o después de haber sido abonada.Inclusión o mantenimiento en ficheros de morosidad de una deuda impugnada ante un órgano competente, o con más de seis años de antigüedad.Inclusión en ficheros de morosidad de una deuda en la que no se haya sido requerido previamente el pago.Reclamación del pago una persona distinta del deudor.Consulta realizada a ficheros de morosidad por una entidad con la que no se tiene relación.	ORGANISMOS DE CONSUMO <p>Otras competencias en relación con los servicios de telecomunicaciones.</p> <ul style="list-style-type: none">Acceso online, desde una zona restringida para clientes, a datos de otros clientes.Publicación de datos en guías de abonados tras haber solicitado la exclusión de las mismas.Incumplimiento de la normativa de protección de datosBrechas de seguridad.Reclamaciones de tutela de derechos que planteen los usuarios contra las operadoras a las que previamente hayan solicitado el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) y hayan sido denegado, no se hayan respondido, o los usuarios no estén conformes con la respuesta. <p>La Administración de Consumo interviene cuando los usuarios actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Por tanto, si el reclamante es trabajador autónomo o empresario y el conflicto deriva de un contrato suscrito como tal, habrá de dirigirse a la SESIAD.</p> <p>La Administración de Consumo interviene en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none">Información precontractual incompleta o engañosa.Cláusulas abusivas, como modificaciones unilaterales de los contratos.Publicidad engañosa.Cobro de servicios indebidos <p>La solución de los conflictos ante la Administración de Consumo podrá llevarse a cabo mediante la mediación (solución amistosa de las partes) de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o de los Servicios autonómicos de Consumo o el arbitraje de las Juntas Arbitrales de Consumo (JAC).</p> <p>El inicio de los procedimientos arbitrales tiene carácter voluntario para las partes, es decir para llevarse a cabo se necesita que las operadoras los acepten.</p> <p>Las resoluciones de las JAC son de obligado cumplimiento por las partes intervinientes, por lo que el usuario al presentar una solicitud de arbitraje está renunciando a la vía judicial.</p> <p>Si se opta por el arbitraje no se puede acudir al procedimiento administrativo ante la SESIAD. Ambos procedimientos son excluyentes.</p> <p>El laudo arbitral tiene la misma eficacia que una sentencia judicial. No se necesita intervención de abogado y procurador.</p> <p>Es gratuito para las partes.</p>

Enlace:

http://www.agpd.es/portalwebAGPD/CanalDelCiudadano/reclamaciones_telecomunicaciones/index-ides-idphp.php

Además, existe una **Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones**, que informa y atiende al usuario/a ante una posible controversia con su operador.

Para acceder a esta información:

<http://www.usuarioteleco.gob.es/reclamaciones/Paginas/reclamaciones.aspx>

7.- RECLAMACIONES EN TRANSPORTE AÉREO.

La *Agencia Estatal de Seguridad Aérea* (AESA) hace las mismas de órgano a través del cual canaliza las quejas y reclamaciones del usuario/a, con funciones de asesoramiento e intermediación.

Ante la misma pueden presentar reclamaciones de diversa índole: vuelo cancelado, vuelo retrasado más de tres horas, denegación de embarque debida, o un cambio de clase y la compañía no ha atendido sus derechos como pasajero/a.

Puede consultar toda la información para reclamaciones en transporte aéreo en la siguiente dirección:

http://www.seguridadarea.gob.es/lang_castellano/particulares/cancelac_retraso/default.aspx

8.- RECLAMACIONES EN TRANSPORTE MARÍTIMO Y VÍAS NAVEGABLES:

En la página web de *AECOSAN* (Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición), se informa y asesora sobre cuándo y cómo reclamar ante cancelaciones o retrasos.

Para obtener más información consulte el siguiente enlace:

http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/ampliacion/Campanias_Informativas/cancelaciones_retrasos.htm

9.- RECLAMACIONES A EMPRESAS DE SUMINISTROS (GAS, ELECTRICIDAD).

La **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia** ha elaborado dos guías informativas para consumidores/as, donde se indica cómo reclamar.

Guía de electricidad:

https://www.cnmc.es/sites/default/files/editor_contenidos/Energia/Guias/201702_Guia%20Informativa%20Consumidores%20Electricidad.pdf

Guía de gas: <https://www.cnmc.es/file/151746/download>

Tanto para formular una reclamación a empresas de suministros de electricidad, como de gas se siguen los mismos pasos:

- 1º Deberá dirigirse al servicio de atención al cliente de su comercializadora.
- 2º Puede formular la reclamación ante un organismo competente de su Comunidad Autónoma: OMIC.
- 3º Acudir al Sistema Arbitral de Consumo, si dicha comercializadora se encuentra adherida a tal sistema.

EMPRESAS DE PUENTE GENIL ADHERIDAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

A

Abolengo Muebles Avda. Europa, 6 y 7

Adame Joyeros
Plaza España, 1
Ronda de los Tejares, 15

Agro-Industrial Velasco C/ Cuesta del molino s/n

Agroanzur C/ La Rambla, s/n

Agrofimsa Motor Pol. Ind. Huerto Francés, C/ Ferroviarios, 1

Alejandro Zamora Ceremonias C/ Padre Celestino, 6

Alimón Avda. Estación, 177 - 2º G

Almacenes Emilio Barcos Pol. Ind. San Pancraccio C/ El Carmen, 2

Almacenes Lorenzo Rey C/ Francisco Vila, 36

Anody C/ Cuesta del molino s/n

Antonio Ramírez Amador C/ San Cristóbal, 11

Artículos de Regalo Loli C/ Felipe II, 7 (La Colmena)

Autoescuela Merino C/ Aguilar, 42 Bajo

Automoción Pérez Santos C/ Herrera, 25

Automóviles Campeón Pol. Ind. Las Flores Parcela 33

Automobiles Chifarri SL Pol. Ind. Huerto el Francés, parcela 2-3, manzana 6

Automóviles Km 10 C/ Cuesta del molino s/n

Automóviles Pablo Rivas C/ Cuesta del Molino s/n

Automóviles Paco Ureña C/ La Rambla, 6

B

Bar Coto Cuesta del molino, 5

Bar Gálvez Pza. de Santiago, 2

Bar Grana (Apolito) Jose Ariza, 101

Bar Hortogenil C/ Cuesta del molino s/n

Bar Jamón Pº del Romeral, 26

Bar Javi Avenida Europa, 2

Bar Marin Restaurante Pol. Ind. San Pancraccio, Avenida Irida, P 1 nave 5 B

Bar Salida Ctra. De la Rambla, s/n

Bazar Rocío Avda. Andalucía, 27

Bazar Sofía Avda. de la estación, 129

Bebidas Cortés (Cobecor) C/ Cuesta del Molino s/n

Bolera La Latina Centro Comercial Las Acacias (entreplanta multicines)

Bolsos Venegas Avda. Manuel Reina, 22

Boutique Rafael

C/ Aguilar, 127

C/ Aguilar, 136

Bricolage Mari Carmen Avda. de la estación, 243

Briko Genil C/ Cuesta del Molino s/n

C

Café Bar El Poncho Plaza España, 9

Café Central

Avda. Manuel Reina, 17

Avda. Manuel Reina, 21

Cafetería 2 Avenida Avda. Manuel Reina, 93

Cafetería Apeadero Autobús Pol. Ind. Las Flores s/n

Cafetería Centro Plaza Pº del Romeral, 14

Cafetería La Marina Pza. Nacional, 6

Cafetería La Onza Avda. Manuel Reina, 38

Cafetería Las Acacias Pol. Ind. Las Acacias, C/ Laurel, 1

Cafetería Mediterráneo Avda./ Manuel Reina, 91

Cafetería San José Avda. Manuel Reina, 51

Calzados Herga Manuel Melgar, 4

Calzados Inma Avda. Manuel Reina, 6

Calzados Isa C/ Antonio Navas López, 5

Calzados Kike C/ Cruz del Estudiante, 12

Calzados Kique Avda. Manuel Reina, 12

Calzados Páez Ctra. La Rambla Local 7

Campos Pza. de España, 17

Carlos Miguel "Hombres" C/ Aguilar, 65

Carpintería metálica la Barca, S.L. P.I. Los Arcos parcela 4

Casa Pedro C/ Poeta García Lorca, 5

Celeste y Rosa Avda. Europa, 8

Central Óptica Puente Genil Avda./ Manuel Reina, 37

Centro Descanso Puente Genil Poeta García Lorca, 30
Chapa y Pintura Laredo Pol. Ind. Las Acacias, C/ Mimosa parcela 59
City Toys C/ Málaga, 23
Comercial Manolo Rivas Avda. Manuel Reina, 70
Comercial Ruiz Quintero SL C/ Cuesta del molino, 44
Confecciones Roma C/ Aguilar, 99
Confecciones Romeral Pº del Romeral, 11
Confisur C/ Calderón de la Barca, 8
Cortinas Nono C/ Aguilar, 133
Crisbeco SL Cuesta del molino s/n
Cristalería y Persianas Morales C/ La Rambla s/n
Crymar C/ San Sebastian, 8
Cunas Caydi C/ Antonio Navas López, 19

D

Deportes Julián Pza. del Romeral, 19
Deportes La Perdiz
C/ Industria, 6-8
C/ Manuel Reina, 73
Diecor Dos de Mayo, 7

E

E.S. La Barca C/ Parejo y Cañero, 2
E.S. La Palmera de Miragenil C/ Estepa, 1-3
E.S. Miguel Castilla C/ Cuesta del Molino s/n
E.S. San Pancraccio Pol. Ind. San Pancraccio, 2
E.S.ESSO Puente Genil Rambla, Parcela 15
Ebanistería Millán y Rodríguez Pol. Ind. San Pancraccio, C/ El Carmen Nave 22-B
El Bebé C/ Aguilar, 117
El Juguetazo Avda. Manuel Reina, 40
El Parabrisas de Puente Genil Ctra. La Rambla, 32 B
El Zapatazo C/ Manuel Reina, 90
Electro Pekín C/ Antonio Navas López, 11
Electrónica del Sur C/ Cruz del Estudiante, 92
Electropuente C/ Industria, 36

Elite's Hombre C/ Aguilar, 107

Esmonsur Pol. Ind. San Pancracio, parcela 21

Estanco E, Morabito
Avenida Manuel Reina, 14 Local
Historiador Antonio Aguilar y Cano, 2

Estanco San Cristóbal Pº del Romeral, 28

Estilo y Belleza Gregorio Maratón, Local 2

Etiqueta Negra
Avda. Manuel Reina, 11
C/ Don Gonzalo, 25

Euro Capricho C/ José Ariza, 66

Euro Talleres Migueles Pol. Ind. Las Acacias C/ Mimosa, Parcela 53

Eurocórdoba Muebles C/ Miguel Romero, 13

F

Fabiola Avda. Manuel Reina, 11

Farmacia Abaurre Avda. de la Estación, 31

Farmacia Cabello Avenida de la Estación, 177
Farmacia Lda. Sonsoles Reina C/ Baldomero Jiménez, 18

Farmacia Moyano Avda. Manuel Reina, 8

Farmacia VeraCruz C/ Aguilar, 61

Farmacia Villafranca Pº del Romeral, 2 – 12

Félix Tapas Avda. Manuel Reina, 97

Ferremax C/ Calderón de la Barca, 12

Ferretería El Martillo C/ Cruz del Estudiante, 4

Ferretería Hermanos Merino Avda. Manuel Reina, 23

Fidela Crespo Santa Matilde, 2

Fitecsa C/ Cruz del Estudiante, 69

Flor & Jardín "Los Pérez" C/ San Cristóbal, 41 Bajo

Floristería Plácida Avda. Manuel Reina, 71

Foto Ríos C/ Aguilar, 73

Foto Video Javi C/ Cruz del Estudiante, 52

Fotografía Jorge Ortiz C/ Aguilar, 85

Fotoprix C/ Susana Benítez, 23

Francisco Morón Casasola C/ Herrera, 25B

Frío Fernández C/ Horno, 94

Frío Industrial Gómez Luque C/ Antonio Aguilar y Cano, 63

G

Galerías Reina C/ Aguilar, 84

Gema Jiménez C/ Cruz del Estudiante, 78

Gema María Modas Avda. Manuel Reina, 4

Genilmovil Pol. Ind. Las Flores, Parcela 32

Golosinas Sheila Avda. Europa, 9

Gráficas Soyma C/ Manuel de Falla, 10

Grafimor Parejo y Cañero, 19

Grafyr C/ Francisco Vila, 32

Gris – 90 Avda. Manuel Reina, 60

H

I

Informática Urdiales C/ Cristobal Castillo, 3 Local

Inma Francisco Vila, 9

Insta-Elec C/ Cruz del Estudiante, 61

Instalaciones Eléctricas San Eloy Pol. Ind. Huerto Francés, C/ Francisco Jiménez Carmona parcela 2-4 nº 4

Instrumentos Musicales Ibarra C/ Velazquez, 2 Bis

Ispa Química Pol. Ind. San Pancraccio, C/ Idyda parcela 1 nave 3

J

J. Ramírez Reyes C/ Cuesta del molino s/n

Jehico Tattoo C/ Padre Celestino, 21

Jesús Morón Avda. de la estación, 145 Bajo

Joaquín Soto Automóviles Pol. Ind. Huerto del Francés, C/ Aceituneros, 26

Jofer Modas Avda. Manuel Reina, 60

José Santaella Cabello Pol. Ind. San Pancraccio s/n

Joyería Esojo Avda. Manuel Reina, 80

Joyería Fructuoso Avda. Manuel Reina, 48

Joyería y Relojería Reyes C/ Cruz del Estudiante, 32

Julia Multiprecios C/ Ecija, 18

K

L

La Ideal C/ Aguilar, 130

La Repro Avda. de la Estación, 33

Las Novedades Avda. Manuel Reina, 20

Lavandería Guerra Pradas

Avda. Manuel Reina, 18

C/ Aguilar, 138 Bajo

Lencemar Plaza España, 1

Los Madrileños

C/ Aguilar, 88

C/ Don Gonzalo, 19

Los Peques Manuel Melgar, 5

M

Manuel Arjona Veracruz, 6

Marian Sillero C/ Aguilar, 66

Marién Romero Avda. Manuel Reina, 92

Market Software C/ Padre Celestino, 8

Mármoles Grany Pol. Ind. San Pancraccio C/ Alianza, 31

Maroca Modas C/ Susana Benítez, 22

Mercería Don Botón Avda. Poeta Manuel Reina, 95

Mercería Hogar Amparo Avda./ Manuel Reina, 92

Mercería Las Trencitas Pº del Romeral, 21

Merka Euro C/ Isaac Peral, 23

Milar Electro Mueble C/ Susana Benítez, 48-50

Moda Infantil Almudena C/ Doctor Ochoa, 69

Modas Stop C/ Cruz del Estudiante, 23

MRW Doctor Fleming s/n esquina Parejo y Cañero

Muebles Muñoz C/ Cuesta del molino, 36

Muebles Serrano Cruz del Estudiante, 34-36

Muebles Torrecillas Avda./ Estación, 50

Multipaper C/ Baldomero Jiménez, 37

Multiservicios Enrique C/ Pablo Picasso, 22 Bajo

Mundidulce Pza. España, 1

Mundo PC Avda. Europa, 6

N

Navas Bandas y Cintas C/ Cantarerías, 22

O

Optica Kor Pº del Romeral, 13

Óptica Mizar Avda. de la Estación, 63

Óptica y Joyería del Val C/ Aguilar, 86

P

Papelería Granados C/ Cristóbal Castillo, 13

Papelería Macro Copy C/ Susana Benítez, 42

Patucos C/ Parejo Cañero, 7 - 1º

Peluquería Adolfo C/ Antonio Navas López, 13

Peluquería Franca Giordano Pza. Emilio Reina, 6

Peluquería Francisco C/ Aguilar, 71 Local

Peluquería Francisco Javier Avda./ de la Estación, 71

Peluquería López Pº del Romeral, 2-12

Peluquería Moreno C/ Rodolfo Gil, 53

Peluquería Paco Cabezas C/ Francisco Vila, 2

Peluquería Rafa Avenida de Manuel Reina, 92-94

Peluquería Yolanda C/ Miguel Ángel Blanco Garrido, 5

Pequeños Espacios Avenida de la Estación, 36

Perfumería Beatriz C/ Don Gonzalo, 21

Perfumería Droguería Arcadio C/ San Cristóbal, 50

Perfumería Garbo C/ Susana Benítez, 28

Perfumería Mª Carmen C/ Aguilar, 103

Persima Pol. Ind. San Pancraccio C/ La Casualidad Nave 3

Pescados y Mariscos Hijos A. Del Río

C/ Ramón y Cajal, 5

C/ Cuesta del molino s/n

Pza. de Abastos puestos 41,42 y 43

Pick Ouic C/ Susana Benitez, 16

Pidepizza C/ Montemayor, 4

Pizzeria Ohlala C/ Susana Benítez, 24

Porgesa Pol. Ind. San Pancraccio, parcela 5

Prodisa C/ Antonio Navas López, 19

Proquilam Pol. Ind. San Pancraccio, C/ Iryda parcela 25

Puente Auto Genil SL C/ Cuesta del Molino s/n

Q

R

Racing Tyres C/ Cortes Españolas, 24 (Edif. La Colmena)

Rafael Ortiz Morales Avda. Estación, 65

Rafaela Campos Velazquez, 18

Redes y Componentes Avda. de la Estación, 25 Local

Redes y Componentes Informáticos Avda. de la Estación, 25 Bajo

Relojería García Avda. de la Estación, 23

Relojería Rivas Pº del Romeral, 2

Reparaciones Agrícolas Quero Cejas Ctra. Cordobilla, Km 1,5

Reparaciones Esca Pº del Romeral, 2-12 (pasaje)

Reparaciones M. Aguilera Avda./ de la Estación, 17-19

Restaurante La Calera Pol. Ind. Las Flores C/ Sauce 26

Riplasum C/ La Rambla s/n

Rótulos Illanes Avda. Iryda, 1

Rótulos Mastik Avda. Estación, 142

Rubila

Cruz del Estudiante, 4

Cruz del Estudiante, 10

Miguel Romero, 7

Miguel Romero, 9

Miguel Romero, 13

S

Sandra Natal García Lorca, 2

Sanec Carretera La Rambla s/n

Servicio de Asistencia Técnica C/ Rodolfo Gil, 77

Sony Gallery Avda. Manuel Reina, 46

Suministros Agrícolas José Pérez C/ Cuesta del molino s/n

Suministros Palos C/ Cuesta del Molino, s/n

T

Taller Mecánico Jiménez Sánchez Ctra. La Rambla s/n

Taller Mecánico Ruycar Pol. Ind. Cuesta del Molino s/n

Taller y Recambios Manuel Fernández Rivas C/ Herrera, 15

Talleres Agro-Guillen SL

C/ Nueva, 86

Pol. Ind. Las Acacias, parcela 46

Talleres Alejandro Gómez Ríos C/ Herrera, 21

Talleres Campaña C/ Cuesta del Molino, s/n

Talleres Manolo Gálvez C/ Estepa, 22

Talleres Mecagenil C/ Cuesta del Molino s/n

Talleres Navarro C/ La Rambla, 8

Talleres Puente Sur Pol. Ind. San Pancraccio C/ Casualidad Nave 6

Tapicerías Guerra C/ Cruz del Estudiante, 48

Tecnipapel C/ Aguilar, 83

Tejidos Bulbi Pº del Romeral, 11

Tejidos Cortés C/ Susana Benítez, 20

Tien 21 - Híper Electro Genil, S.L. Pol. Ind. Las Acacias Parcela 44-45

Tienda de Animales Piolín C/ Cruz del Estudiante, 44

Todo desde 100 C/ Manuel Reina, 34 bajo

U

Urban C/ Susana Benítez, 17

V

Vehículos Anyba C/ Pérez de Siles, 2

Viajes Vianzur C/ Susana Benítez, 15

X

Xenilosa Pol. Ind. San Pancraccio C/ Carmen

Ximenez de Seguridad, S.L. C/ Aguilar, 108

Y

Z

Zapamoda C/ Susana Benítez, 44

Zapatos Genil C/ Antonio Navas López, s/n

DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS

DELEGACIÓN DE CONSUMO

OMIC PUENTE GENIL

Horario de atención al público:

Lunes a jueves. 10:00 a 14:00 horas.

Viernes de 10:00 a 13:00

Teléfonos:

957 60 92 72

Fax:

957 60 92 73

Email:

omic@aytopuentegenil.es

Dirección:

C/ Antonio Sánchez Molina nº 6

14500 Puente Genil Córdoba

España

Delegación de Consumo

Contacto

Tel: 957 - 60 92 72

Fax: 957 - 60 92 73

Delegación de Consumo
Edificio de Servicios Sociales
C/ Antonio Sánchez Cuenca, 6
14.500 Puente Genil
Córdoba



Concejal Delegado: D. Francisco Jesús Guerrero Cáceres

Dirección: Antonio Sánchez Cuenca, 6

14500 Puente Genil (Córdoba)

Teléfono: 957 - 60 92 72

Fax: 957 - 60 92 73

Mail: franciscojesus.guerrero@aytopuentegenil.es

SERVICIO PROVINCIAL DE CONSUMO (CÓRDOBA)

Teléfonos:

957 00 16 00

Fax:

957 10 81 04

Dirección:

Calle Tomás de Aquino.

Edificios Múltiples, planta baja.

14004 Córdoba

España

JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CONSUMO DE CÓRDOBA

Teléfonos:

957 21 13 13

957 21 28 19

Dirección:

Avenida del Mediterráneo, s/n (Colegio Provinciales)
3ª Planta
14011 Córdoba
España

Correo de contacto:

juntaarbitral@dipucordoba.es
consumo@dipucordoba.es

JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTES DE CÓRDOBA

Teléfono:

957 23 75 09

Dirección:

C/ Tomás de Aquino, s/n
14071
Córdoba
España

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE
ANDALUCÍA

Teléfono:

955 04 14 90

Dirección:

Plaza Nueva, nº 4
41071 Sevilla
España

CONSUMO RESPONDE

Horario de atención al público:

Lunes a viernes. 08:00 a 20:00 horas.
Sábados de 08:00 a 15:00 horas.

Teléfono (gratuito):

900 21 50 80

Email:

consumoresponde@juntadeandalucia.es

CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR

Teléfono:

+34 91 822 45 55

Fax:

+34 91 822 45 62

Horario:

Lunes a Viernes de 10 a 13 horas

Email:

cec@consumo-inc.es

Dirección:

Príncipe de Vergara, 54
28006 Madrid
España

Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)

Sede de Consumo

Teléfonos:

91 822 44 40

91 822 44 63

Dirección:

Príncipe de Vergara, 54.
28006. Madrid

<http://www.juntadeandalucia.es/temas/vivienda-consumo/consumo.html>

COMERCIO ELECTRÓNICO: DERECHOS DEL CONSUMIDOR/A

<http://www.facua.org/es/guia.php?Id=25&capitulo=290>

http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/para_el_consumidor/ampliacion/Informacion_Practica_BS/comercio_electronico.htm

<http://www.e-observatorio.es/legislacionbasica.aspx>