



LA OMIC DE ROTA CONTINÚA CON LA CAMPAÑA PARA DIFUNDIR LAS NUEVAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES ENTRE LOS COMERCIANTES

El delegado de Consumo ha señalado que tras la primera fase de esta campaña un total de 247 establecimientos disponen ya del nuevo modelo de hojas de quejas y reclamaciones

La Delegación Municipal de Consumo, que dirige el concejal José Luis Luna, continúa trabajando para informar a los empresarios, comerciantes y profesionales de la ciudad de las nuevas hojas de quejas y reclamaciones que han entrado en vigor.

En los próximos días, la Delegación de Consumo pondrá en marcha la II Fase de la Campaña Informativa, que se desarrollará hasta la segunda quincena del mes de marzo de este año.

Para ello, la OMIC ha solicitado a la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía adquirir numerosos ejemplares de las nuevas hojas de quejas y reclamaciones, que se podrán a la venta en la OMIC, al precio de dos euros, con el fin de facilitar a los comerciantes la adquisición de estas nuevas hojas sin que para ello tengan que trasladarse hasta Cádiz.

Con la intención de que todos los comerciantes estén perfectamente informados, desde la OMIC se enviará una circular a todos los empresarios y comerciantes de la localidad para anunciarles la puesta en marcha de la II fase de esta Campaña, y solicitar su colaboración.

El delegado de Consumo ha recordado que durante el pasado mes de septiembre la Delegación Municipal de Consumo, a través de su Oficina Municipal de Información al Consumidor, celebró la I Fase de la Campaña Informativa a través de la que se informó a los empresarios, comerciantes y profesionales de nuestra localidad de la entrada en vigor del nuevo Decreto que regula el funcionamiento de las hojas de quejas y reclamaciones y su tramitación administrativa.

A través de esta primera fase, un total de 247 establecimientos ya disponen del nuevo modelo de hojas de quejas y reclamaciones, que son el instrumento que la Administración Autónoma pone a disposición de las empresas y de los consumidores y usuarios para resolver los posibles conflictos que pudieran surgir en la venta o contratación de bienes o servicios dentro de la Comunidad Autónoma Andaluza.

Entre los aspectos más importantes que se recogen en el nuevo Decreto, destaca el hecho de que por primera vez se regule la diferencia de lo que es una queja, una denuncia o una reclamación.

Otra de las novedades que se contemplan en el nuevo modelo de hojas de reclamaciones, es la posibilidad que tiene tanto el consumidor/usuario como el empresario, de optar por la realización de una mediación o arbitraje.

Desde la OMIC se informa que este nuevo Decreto es de obligado cumplimiento para todas las personas físicas o jurídicas, tanto públicas como privadas, titulares de establecimientos y centros que comercialicen bienes o presten servicios dentro de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Además, en todos los establecimientos deberá existir un cartel de modo permanente y perfectamente visible y legible, que anuncia que existen hojas de quejas y reclamaciones a disposición de quien lo solicite.

Por otro lado, la OMIC apunta que desde el día 12 de diciembre del pasado año, entró en vigor la nueva Orden de la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía, a través de la cual se desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones, por lo que a partir de este momento, los consumidores y usuarios que dispongan de certificado digital, podrán presentar sus reclamaciones a través de este nuevo sistema, en cuya implantación es pionera nuestra Comunidad Autónoma.

La OMIC recuerda que la negativa por parte de los establecimientos a facilitar o decepcionar las hojas de reclamaciones, así como el hecho de carecer de ellas, no va a imposibilitar al consumidor del derecho a reclamar contra el establecimiento, ya que este mismo formulario lo podrá obtener a través de la página web de la Junta de Andalucía o a través de la página web del Ayuntamiento de Rota www.aytorota.es/omic.

Rota, 19 de enero de 2009

<p>GABINETE DE PRENSA Tlf: 956 846173 – Fax: 956840200 E-mail: gabineteprensa@aytorota.es www.aytorota.es</p>
--