



INSTRUCCIONES PARA RELLENAR LA RECLAMACIÓN DE CONSUMO

- (1) DATOS DEL CONSUMIDOR: en este espacio debe indicar sus datos personales: nombre y apellidos, dirección completa (incluyendo código postal, localidad y provincia), DNI y teléfono. **Si desea recibir las notificaciones por correo electrónico, indíquelo: REQUIERE ACCESO CON DNI ELECTRÓNICO**
- (2) DATOS DE LA EMPRESA: en este espacio debe indicar los datos identificativos de la empresa o profesional con quien tiene el problema: al menos el nombre de la empresa o profesional y la dirección completa que nos permita ponernos en contacto con la misma.
- (3) MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN: en este espacio debe **indicar de forma clara y sencilla los hechos ocurridos**, destacando lo que Vd. crea más importante. Evite hacer valoraciones personales.
- (4) SOLICITA: en este espacio debe **indicar de forma clara y breve qué es lo que Vd. pide**.
MEDIACIÓN: con carácter voluntario, la OMIC intenta un acercamiento de las posiciones de ambas partes que pueda solucionar el problema.
- (5) DOCUMENTOS QUE ADJUNTA: no olvide adjuntar originales del DNI y de todos aquellos documentos (contratos, facturas, presupuestos, cartas, publicidad, etc.) que Vd. tenga y justifiquen los hechos que ha expuesto.
No olvide indicar la **fecha** en que presenta la reclamación, y **firmar** el documento.

Deberá presentar la Hoja de Reclamaciones en el Registro General del Excmo. Ayuntamiento de Zamora en el horario de atención al público establecido.

Recibida la reclamación, la Administración iniciará las actuaciones que estime oportunas en el plazo máximo de 20 días y, en su caso, se comunicará al titular del establecimiento o profesional para que pueda presentar las alegaciones que considere necesarias.

Finalizadas las actuaciones se notificará al interesado el resultado de las mismas.

[DECRETO 109/2004, BOCyL N° 203 de 20 de octubre de 2004](#)