



### Reclamaciones de Consumo

<i>Procedimiento</i>	<i>Reclamaciones consumo</i>
<i>Solicitud</i>	<a href="https://www.ponferrada.org/es/tramites-municipales/reclamacion-omic">https://www.ponferrada.org/es/tramites-municipales/reclamacion-omic</a> (Ficheros disponibles)
<i>¿En qué consiste y cuál es su fin?</i>	Proceso que busca que cualquier consumidor o usuario domiciliado en Ponferrada pueda presentar en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) una reclamación, denuncia o queja sobre bienes ofertados, adquiridos o servicios recibidos por parte de una empresa o profesional con independencia de su naturaleza pública o privada
<i>Documentación a aportar</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acreditación de la identidad del reclamante</li><li>- Acreditación de la representación en su caso</li><li>- Solicitud en la que consten los hechos así como los datos y documentos que fundamentan su reclamación</li><li>- Declaración sobre si el establecimiento reclamado se encuentra adherido al Sistema Arbitral de Consumo y petición expresa de que el conflicto sea resuelto a través de este sistema</li></ul>
<i>Plazos</i>	<b>Tramitación del expediente:</b> 3 meses
<i>Gestión del proceso</i>	<b>Área responsable:</b> Concejalía Delegada de Mercado de Abastos y Consumo <b>Órgano de tramitación:</b> OMIC <b>Órgano de resolución:</b> Alcalde o el concejal delegado
<i>Desarrollo</i>	<b>Tramitación:</b> presencial <b>Notificación:</b> correo postal o electrónico <b>Silencio administrativo:</b> desestimatorio