



Policia Local

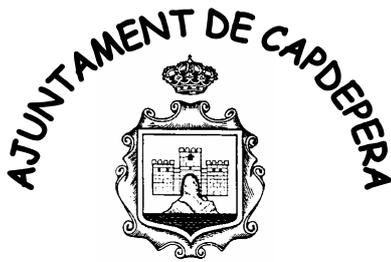
# CONSEJOS DE LA POLICIA LOCAL

## DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (LAS HOJAS DE RECLAMACIONES):

Vivimos en un termino municipal altamente turístico, ya que la mayoría de empresas y comercios están dedicados directa o indirectamente a dicha actividad que sustenta la mayor parte de nuestra economía. Por ello existen un gran número de comercios destinados a la venta de productos muy dispares, desde los de alimentación, decoración, complementos, ect. hasta los comercios que ofrecen productos muy peculiares, como son el descanso, la tranquilidad, el sol, la calidad de vida ,etc.

Pero en ocasiones, estos comercios, por el volumen de consumidores que soportan, sobre todo en temporada alta, pueden incurrir en una atención no adecuada al consumidor u ofrecer productos o servicios deficientes o no totalmente correctos. Es entonces cuando se produce el descontento, no ya solo de turistas y visitantes, sino de los propios vecinos y residentes en nuestro termino municipal que tienen el derecho a que se les ofrezca un servicio o producto de calidad.

¿Qué hacer entonces?, ¿dónde reclamar?, suelen ser las preguntas que se plantean los consumidores que consideran vulnerados sus derechos.



**Policia Local**

*Las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma Illes Balears se encuentran reguladas mediante la Ley 1/1998 de 10 de marzo del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma Balear.*

**¿Quiénes tienen que tener hojas de reclamaciones?:**

*Todos los establecimientos y profesionales que comercialicen bienes o presten servicios, incluidos los servicios a domicilio, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma Balear.*

**¿Cómo son las hojas de reclamaciones?:**

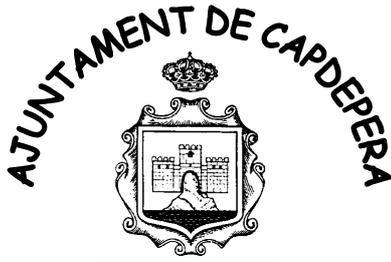
*Las hojas de reclamaciones están integradas por un juego de impresos, uno de color blanco, otro rosa y otro de color verde.*

*Cuando se haga uso de ellas, el titular del establecimiento, una vez cumplimentadas, deberá entregar al usuario la copia de color blanco, destinada a la administración, y la de color verde para el usuario. Asimismo el titular del establecimiento se quedará el ejemplar de color rosa a disposición de la Inspección. El reclamante deberá presentar o remitir el ejemplar blanco a la Consellería de Consumo del Govern Balear, bien presentándola en dicha administración o a través de su respectivo Ayuntamiento.*

*A esta hoja se deberá acompañar toda la documentación en la que se fundamenta la reclamación o que pudiera suponerse que pueda ser de interés.*

**¿Cómo actuar al solicitar las hojas de Reclamaciones?:**

*Las hojas de reclamaciones se solicitarán en el propio establecimiento sujeto de la reclamación. Este hecho no tiene porqué provocar ningún tipo de enfrentamiento personal.*



**Policia Local**

*En caso de negativa solicite la presencia de la Policía Local (telefono 971.56.54.63) o bien de la Guardia Civil (971.83.61.55), ya que los dos cuerpos tienen competencia para intervenir en este sentido y rellenarán un parte del hecho, y persónese, acto seguido en la O.M.I.C (Oficina Municipal de Información al Consumidor) o presente su hoja de reclamación en su Ayuntamiento para ser remitida a la Consellería de Consumo, caso de que en su ayuntamiento no exista O.M.I.C.*

*Recuerde que su denuncia por un mal servicio recibido beneficia a todos, ya que contribuye directamente al fomento competencial entre empresas, a la transparencia del mercado y a la erradicación de ciertas actitudes desleales.*

*La Policía Local de CAPDEPERA a su servicio.*