

ORGANISMOS DE CONSUMO PARA MATERIAS SIN ÁMBITO ESPECÍFICO

En caso de que no exista un organismo específico para la materia de nuestra reclamación, podemos optar entre:



JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO



Es un medio extrajudicial gratuito resuelto mediante un laudo vinculante, voluntario para ambas partes.



Sede electrónica



Correo certificado



C/ Pacífico,
54, Edificio
A, Módulo B,
1ª Planta

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC)

Deberemos acudir a la oficina de nuestro municipio o, en caso de que no la haya, podremos acudir al **Servicio Provincial de Consumo de la Junta de Andalucía** en nuestra provincia. En Málaga capital contamos con:



 Paseo de Antonio Machado, 12



Servicio Provincial de Consumo

 Calle Córdoba, 2.

CENTRO EUROPEO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (CEC)

Destinado a reclamaciones por servicios o productos adquiridos en otro país de la UE, Noruega o Islandia. Para acudir al CEC España debemos presentar un formulario a través de su web:



Portal CEC España





En caso de que a través de la CEC no se alcanza una solución amistosa, queda expedita la vía judicial.

PARA CUALQUIER CONSULTA, ¡NO DUDES EN CONTACTARNOS!

Además, en nuestras redes sociales podrás encontrar toda la información expuesta, de manera completa y ampliada:

 @unionconsumidoresmalaga  @ucemalaga  @uniondeconsumidoresdemalag8468



-  <https://www.unionconsumidores.com/>
-  685 49 86 50
-  malaga@unionconsumidores.com
-  Alameda de Colón, 9, Ático, 2, 29001 Málaga



RECLAMACIONES A BUEN PUERTO

Procedimientos y organismos específicos para reclamaciones en materia de consumo.

Organiza:



UNIÓN DE
CONSUMIDORES

Subvenciona:



Ciudad
de Málaga

En caso de que la empresa no responda a la reclamación o la respuesta sea negativa, los siguientes pasos son:

MATERIA DE TRANSPORTE TRANSPORTE DE PASAJEROS



Cancelación del transporte



Retraso en salida o llegada



Pérdida o daño del equipaje

EN TRANSPORTE TERRESTRE



El trámite continuará por la Junta Arbitral de Transporte (JAT), presentando una solicitud a la Delegación Territorial de la Conserjería de Fomento, Articulación del territorio y Vivienda de la Junta de Andalucía.

EN TRANSPORTE AÉREO



El trámite continuará a través de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), con presentación a través de sede electrónica, correo postal o administración pública colaboradora.



*En caso de daño o pérdida del equipaje, el trámite continuará en vía judicial.

TRANSPORTE DE MERCANCÍAS



Extravío del paquete



Daño del producto



Retraso en la entrega

El trámite continuará por la Junta Arbitral de Transporte, siguiendo las mismas indicaciones que las ya explicadas previamente en el apartado de "transporte terrestre".

SERÁ NECESARIO PRESENTAR EL EXPEDIENTE DE RECLAMACIÓN COMPLETO



Datos de ambas partes



Hechos ocurridos



Pruebas



Justificante de la reclamación



Billetes (si aplica)



Justificante de compra (si aplica)



Fotografías de los daños (si aplica)



MATERIA BANCARIA, DE SEGUROS, DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO Y DE TELECOMUNICACIONES

ENTIDADES BANCARIAS

El trámite específico discurre a través del Banco de España. Para trasladar nuestro expediente de reclamación:



Banco de España. Departamento de Conducta de Entidades. C/Alcalá 48, 28014 Madrid



Avenida Cervantes 3, Distrito Centro, 29016 Málaga



[Sede electrónica del Banco de España](#)

COMPAÑÍAS ASEGURADORAS

El expediente se trasladará a la Dirección general de Seguros y Fondos de Pensiones:



Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana n°44, CP 28046, Madrid



En oficinas de correos o en las de asistencia en materia de registros



[Sede electrónica de Seguros y Fondos de Pensiones](#)

SUMINISTRO ELÉCTRICO

Si la reclamación se ejerce contra una comercializadora, el trámite continuará por la Junta Arbitral de Consumo en caso de que esta esté adherida, o por el servicio de consumo competente en caso de que no lo esté.



Si se ejerce contra la distribuidora, esta discurrirá por el servicio de consumo o, en ciertas materias, por la Delegación de Industria de la Junta de Andalucía en nuestra provincia.

TELECOMUNICACIONES

Se hará cargo la Junta Arbitral de Consumo si el operador se encuentra adherido al sistema. También se podrá trasladar a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones:



Paseo de la Castellana, 162, 28071, Madrid



Cualquier registro de la administración



[Sede electrónica de Telecomunicaciones](#)