

DOCUMENTO INFORMATIVO PARA LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR, EN RELACIÓN A LA TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES DE CONSUMO. 2024

¿Quién puede presentarlas?

Para presentar reclamaciones de consumo en la Comunidad Autónoma de La Rioja, hace falta en primer lugar, disponer de la condición de Consumidor y tener residencia habitual en La Rioja, con independencia del lugar donde haya efectuado la compra. De acuerdo con ello, **son consumidores**:

- Las personas físicas, con residencia en La Rioja que actúan con un propósito ajeno a una actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.
- Las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica, con residencia en La Rioja, que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

No entran dentro de las relaciones de consumo

- Las controversias entre particulares.
- Las controversias entre empresarios.
- Las de las personas físicas o jurídicas, que actúen con ánimo de lucro.

Ejemplos: Compras y ventas entre particulares, compras y ventas entre empresarios, compras de una Asociación de Tercera Edad que adquiere una cafetera para el bar de la asociación y que va a obtener un beneficio con ese producto industrial adquirido.

Antes de presentar una Reclamación de Consumo

Antes de presentar la reclamación, se recomienda que, previamente se reclame a la empresa mediante su servicio de atención al cliente y esperar un plazo de 30 días a que se responda a la reclamación.

Cómo deben presentarse las Reclamaciones de Consumo

Las Hojas de Reclamaciones y solicitudes deben indicar de forma clara todos los datos identificativos del Reclamante: Apellidos, Nombre, DNI, dirección, teléfono, correo electrónico. De la misma forma la identificación completa del establecimiento o empresa objeto de reclamación.

Deben quedar perfectamente consignados los hechos sucedidos y la petición que solicita.

Qué documentación tiene que acompañar a la Reclamación de Consumo

Copia de la documentación que acredite lo que se recoge en la reclamación. En especial la FACTURA o TICKET legal que acredite que se ha completado la relación de consumo. Se acompañarán informes, fotos, justificantes, etc.

En qué reclamaciones NO es competente Consumo

- En **COMPRAS ONLINE**, en las que la empresa esté fuera de España, pero dentro de la Unión Europea, incluyendo Islandia y Noruega, puede acudir al [Centro Europeo del Consumidor](#).

- En **COMPRAS ONLINE**, en las que la empresa esté fuera de España, pero dentro de la Unión Europea, incluyendo Islandia, Noruega y Liechtenstein, para la resolución extrajudicial de litigios contractuales derivados de contratos de compraventa o prestación de servicios celebrados en línea pueden acudir a la [Plataforma ODR](#).
 - En **COMPRAS ONLINE**, en las que la empresa esté fuera de la Unión Europea, los conflictos que surjan deben ser resueltos directamente por los países implicados.
 - Las **EMPRESAS, AUTÓNOMOS O PROFESIONALES NO PUEDEN RECLAMAR A TRAVÉS DE CONSUMO**, pueden acudir a la FER, Cámara de Comercio o Asociación Profesional.
 - Las reclamaciones entre particulares, como compraventa de vehículos o alquiler de viviendas.
 - Las reclamaciones de [BANCOS](#) y [SEGUROS](#) tienen su propio procedimiento.
 - Las reclamaciones por **CANCELACIÓN, OVERBOOKING, DENEGACIÓN DE EMBARQUE, RETRASO EN VUELOS** es competente la Agencia Española de Seguridad Aérea ([AESA](#)).
 - Las reclamaciones sobre **SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE (CARRETERA, TREN Y CABLE), DE VIAJEROS, DE MERCANCÍAS Y AGENCIAS DE PAQUETERÍA** es competente la [JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTE](#). Respecto a las empresas que se dediquen al transporte ferroviario, antes de acudir a la Junta Arbitral de Transporte hay que reclamar a la empresa.
 - Las reclamaciones contra empresas que se dediquen al **SERVICIO POSTAL** deben realizarse en primer lugar, en el [Servicio de Atención al Cliente de estas Empresas](#). Si no está conforme con la solución adoptada, puede presentar la reclamación a la **JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO**.
 - Para servicios de **HOSTELERÍA, RESTAURANTES, AGENCIAS DE VIAJES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS** es competente el [Servicio de Turismo](#) del Gobierno de La Rioja.
 - Para **ESPECTÁCULOS PÚBLICOS, ACTIVIDADES RECREATIVAS y DE OCIO**, es competente el Servicio de Interior del Gobierno de La Rioja y los Ayuntamientos. (Cine, Teatro, Conciertos y festivales, Espectáculos taurinos, Circo, Espectáculos al aire libre y ambulantes, Competiciones deportivas, Baile y danza, Verbenas y similares, Juegos recreativos y de azar, Hostelería en sus diferentes categorías, Atracciones de feria... (Ley 4/2000, de 25 de octubre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de La Rioja).
 - Para reclamaciones sobre el funcionamiento del **SERVICIO RIOJANO DE SALUD** se debe dirigir de forma presencial a Atención al Paciente, en el caso de Atención Especializada. En el caso de Atención Primaria se dirigirá de forma presencial a su Centro de Salud.
- Igualmente podrán formular su reclamación de forma presencial en la Unidad de Salud Responde (Banco de España), pudiendo formularla de forma telemática a través del correo electrónico iou@riojasalud.es o mediante el [Libro de Quejas y Sugerencias](#) del Gobierno de La Rioja.
- O a través de la Defensora del Usuario del Sistema Público de Salud de La Rioja, Teléfono de contacto: 941 291 372, email: defensoradelusuariosalud@larioja.org
- Así mismo, para reclamaciones o denuncias del funcionamiento de los **SERVICIOS PÚBLICOS DEL GOBIERNO DE LA RIOJA**, pueden formular la misma, de forma telemática, a través del [Libro de Quejas y Sugerencia](#) del Gobierno de La Rioja.
 - Para temas relacionados con la praxis profesional de **MÉDICOS, DENTISTAS, ABOGADOS, ARQUITECTOS, NOTARIOS, REGISTRADORES...** Se deben plantear las reclamaciones ante los Colegios Profesionales.
 - Todo lo relacionado con el **MAL USO Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES** podrá dirigirse a la [Agencia Española de Protección de Datos](#).

- Las reclamaciones que impliquen denuncias o quejas sobre el trato, la falta de educación o el comportamiento, agresiones, faltas o delitos, no son competencia de las autoridades de Consumo.

Dónde se presentan las Reclamaciones de Consumo

Las Reclamaciones de Consumo, preferentemente se presentarán a través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor OMIC (Haro, Arnedo, Calahorra, Logroño) y a través de las Asociaciones de Consumidores que prestan el servicio de información y reclamaciones a través de convenios con el Gobierno de la Rioja en otros municipios de La Rioja.

Asimismo, se podrán presentar en el Servicio de Seguridad Alimentaria y Consumo del Gobierno de La Rioja, C/ Vara de Rey, 8 Logroño y en las Oficinas de Atención al Ciudadano de: Alfaro, Arnedo, Calahorra, Cervera del Rio Alhama, Haro, Logroño, Nájera, Santo Domingo de la Calzada y Torrecilla en Cameros.

Respecto a los consumidores que tengan su residencia habitual en otras Comunidades Autónomas, deberán presentar sus reclamaciones en el Servicio de Consumo de su Comunidad Autónoma, aunque la compra se haya realizado fuera de la misma.

El consumidor, únicamente podrá presentar una reclamación de consumo por los mismos hechos, ante un una de las vías anteriormente mencionadas.

En caso de cualquier aclaración o alguna materia que no esté contemplada en este dossier, el teléfono de información es 941294351.

ANEXO I

CUADRO CONVENIOS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES CON AYUNTAMIENTOS EN EL AÑO 2024:

UNIÓN DE CONSUMIDORES EUROPEOS DE LA RIOJA (EUROCONSUMO LA RIOJA)

Teléfono: 941031051, euroconsumo.larioja@gmail.com

| MUNICIPIO | DIA/HORA | DONDE |
|------------------|-------------------------|---|
| ALBELDA | Lunes (9.30-12.30) | Albelda - Biblioteca Municipal |
| M.RIOJA ALTA | Martes (9.30-12.30) | Hervías - Ayuntamiento |
| M.VIRGEN ALLENDE | Martes (9.30-12.30) | Ezcaray - Centro de Salud |
| ALBERITE | Miércoles (9.30-12.30) | Alberite - Salón Plenos Ayuntamiento |
| M. MONCALVILLO | Miércoles (17,00-20,00) | Navarrete, Cenicero, Fuenmayor, Entrena.- Rotatorio |
| M. NAJERILLA | Jueves (9.30-12.30) | Uruñuela - Salón Plenos Ayuntamiento |
| M. VALLE OCÓN | Jueves (9.30-12.30) | Rotatorio - Consultar teléfono |
| LARDERO | Viernes (9.30-12.30) | Lardero - Ayuntamiento |

ASOCIACIÓN RIOJANA PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y CONTRIBUYENTES (ARCCO)

Teléfono: 605123135 (Mariela) / 650131669 (Rebeca) arcco@arccorioja.com

| MUNICIPIO | DIA/HORA | DONDE |
|------------------|----------------------------|------------------------------------|
| PRADEJÓN (R) | Lunes 2º-4º (9.30-13.30) | Pradejón.- Ayuntamiento |
| MURILLO (M) | Lunes 2º-4º (10.00-13.30) | Murillo.- Ayuntamiento cita previa |
| VILLAMEDIANA (M) | Martes 2º-4º (10.00-14.00) | Villamediana.- Ayto. cita previa |
| QUEL (R) | Jueves 2º-4º (9.30-13.30) | Quel.- Ayuntamiento |
| AUTOL (R) | Viernes 2º-4º(9.30-13.30) | Autol.- Ayuntamiento planta baja |

UCR UNIÓN DE CONSUMIDORES DE LA RIOJA (UCR-UCE)

Teléfono: 941 204080 consumidoresrioja@gmail.com

| MUNICIPIO | DIA/HORA | DONDE |
|----------------|-------------------------------|-------------------------------|
| NAJERA | Martes (10.00- 13.00) | Nájera.- Nájera Forum |
| ALDEANUEVA | Miércoles 2º-4º(10.00- 13.00) | Aldeanueva.- Ayuntamiento |
| RINCON DE SOTO | Miércoles 2º-4º(10.00- 13.00) | Rincón de Soto.- Ayuntamiento |
| ALFARO | Viernes (10.00-13.00) | Alfaro.- Ayuntamiento |

ANEXO II

CUADRO OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR:

OMIC Arnedo

Plaza Nuestra Señora de Vico, 14. 26580 Arnedo

Tel: 941 385120 ext. 2005

Fax: 941 385132

Email: omic@arnedo.com

OMIC Calahorra

Glorieta de Quintiliano, 1. 26500 Calahorra

Tel: 941 105067

Email: omic@calahorra.es

OMIC Haro

Plaza de Santo Tomás, 1 bajo. 26200 Haro

Tel: 941 306021

Fax: 941 312412

Email: omic@haro.com

OMIC Logroño

Avenida de la Paz, 11 planta baja. 26071 Logroño

Tel: 941 277022

Fax: 941 261052

Email: omic@logrono.es