



ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS, COVID-19

La situación generada por la evolución del coronavirus COVID-19 ha supuesto la adopción de medidas de contención extraordinarias por las autoridades de salud pública que requieren la adopción de otras medidas que aúnen la protección de la salud de las empleadas y empleados públicos con la adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Así, en atención a las medidas y recomendaciones adoptadas por las autoridades sanitarias, se hace imprescindible, en aras de garantizar la prestación de los servicios públicos, adoptar medidas que limiten los servicios de atención al público y se priorice la atención telefónica y por correo electrónico.

En virtud de lo expuesto, por la presente se informan sobre la NO ATENCIÓN PRESENCIAL por parte del personal de este Instituto y, consecuentemente, para seguir garantizando la prestación de los servicios públicos encomendados, también los MEDIOS DE ATENCIÓN telefónica y por correo electrónico habilitados a la persona consumidora aplicables en atención al concreto interés/derecho que quieran ejercer ante este mismo organismo:

1.- RECLAMACIONES Y DENUNCIAS en materia de Consumo.

Para la presentación de reclamaciones/denuncia en materia de Consumo, dispone de los siguientes medios:

HOJA DE RECLAMACIÓN OFICIAL cumplimentada previamente en el establecimiento.

El original de la Hoja de Reclamación, copia de color blanco, y los documentos que se aporten para la valoración de hechos, podrán presentarse en cualquiera de los Registros de la Junta de Extremadura que formen parte del Registro Único o en cualquiera de las formas previstas en el Art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

FORMULARIO de reclamación/denuncia existente en:

- página web de INCOEX: <https://saludextremadura.ses.es/incoex/reclamacion--denuncia>

Y en el apartado de CADA VEZ MÁS ATENCIÓN de esta web: <https://saludextremadura.ses.es/masamano/masatencion>



PASOS A SEGUIR PARA SU PRESENTACIÓN

Rellenar:

- Datos del Reclamante (Nombre, apellidos,...).
- Datos del Reclamado (NIF, nombre o razón social,...).
- Otros datos de interés (resumen de los hechos, solicitud/pretensión, documentación adjunta,...).
- Deberá firmar la hoja.

Junto a la hoja de reclamación es necesario aporta la documentación que justifique el servicio/suministro objeto (factura, ticket, folleto publicitario...).

El formulario impreso y los documentos que se aporten para la valoración de hechos, se presentarán, preferentemente, en cualquiera de los Registros de la Junta de Extremadura que formen parte del Registro Único o en cualquiera de las formas previstas en el Art. 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

También podrán presentarse mediante correo electrónico dirigido a:

Residentes en las ciudades de BADAJOZ o CÁCERES: consultas.incoex@salud-juntaex.es

Residentes en otras localidades de la C.A. de Extremadura: consultamasamano@salud-juntaex.es

2.- CONSULTAS en materia de Consumo.

Para formular consultas, NO PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES, en materia de Consumo, dispone de los siguientes medios en atención a la finalidad y ámbito de ésta:

INFORMACIÓN GENERAL

A) Directamente, mediante Formulario existente en:

- la página web de INCOEX: <https://saludextremadura.ses.es/incoex/contacta-con-nosotros>,

- página web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor <https://saludextremadura.ses.es/masamano/masatencion>,



B) Por teléfono, teniendo en cuenta la localidad de residencia del consultante:

Residente en la ciudad de BADAJOZ: 924012065 / 924 012 094 / 924 012 078 / 924012016 / 924012013

Residente en la ciudad de CÁCERES: 927005126 / 927005151 / 927005127

Residente en otra localidad de la C.A. de Extremadura: 924004709 / 924 00 47 00

INSPECCIÓN

Exclusivamente por teléfono:

BADAJOZ: 924012015 / 924012081 / 924010403 / 924012052 / 924012068 / 924010402 / 924012093 / 924010406 / 924010407

CÁCERES: 927005153 / 927005124 / 927005152 / 927005229 / 927006996 / 927005121

SANCIONADOR

Exclusivamente por teléfono:

BADAJOZ: 924012014 / 924010401 / 924023039

CÁCERES: 927005122 / 927005154 / 927005151