

Código Seguro de Verificación	IV7E2HTNH067KSUIQH0TGAVXJ4	Fecha	22/11/2021 12:01:01
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	ALONSO LIMON MACIAS		
Url de verificación	https://verifirma.diphuelva.es/codex/IV7E2HTNH067KSUIQH0TGAVXJ4	Página	1/1



AYUNTAMIENTO DE VILLANUEVA DE LAS CRUCES (HUELVA)
 C/ Constitución nº. 2 / 21592 Villanueva de las Cruces (Huelva).
 TF 959 578001 FAX 959578090.
 E-mail: ayto@villanuevadelascruces.es
 Dirección Electrónica : www.villanuevadelascruces.es.
 Código SIR/DIR3: L01210754

PUNTO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

El Ayuntamiento de Villanueva de las Cruces en colaboración con la Diputación Provincial de Huelva pone en funcionamiento un Punto de Información al Consumidor (PIC) en este municipio, que se encuentra a disposición de la ciudadanía prestando servicio en horario: de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas, en las oficinas municipales, C/ Constitución, nº 2, Tlf. 959578001 / 669450121, Fax. 959578090.

EL ALCALDE
 Fdo.: Alonso Limón Macías.
 (Fecha y Firma electrónica)



¿QUÉ SON LOS PIC?

Un Punto de Información al Consumidor es un **Servicio gratuito, eficaz y cercano** que presta tu ayuntamiento en colaboración con la Unidad de Consumo de la **Diputación de Huelva**, para resolver los problemas de la ciudadanía en materia de consumo.

Las personas consumidoras y usuarias podrán hacer uso de este servicio para realizar **consultas telefónicas y presenciales sobre sus problemas de consumo** (transportes, electrodomésticos, tintorerías, telecomunicaciones, viajes, vivienda, etc...), tramitar reclamaciones, quejas, solicitudes de arbitraje o para solicitar información en materia de consumo.

FUNCIONES DE LOS PIC

Los PIC **tienen como objetivo la protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias** a través de procedimientos eficaces, como son la conciliación, la mediación o el arbitraje. Para conseguir estos objetivos, realizarán las siguientes funciones:

- **Información y asesoramiento** en materia de consumo.
- Actividades de **formación** a la ciudadanía en materia de protección y defensa de consumidores/as y usuarios/as, a través de los técnicos de la Unidad Provincial de Consumo de la Diputación de Huelva.
- Divulgación y fomento de la **mediación y el arbitraje de consumo** como sistemas alternativos de resolución extrajudicial de conflictos.
- **Gestión y tramitación de las reclamaciones** y solicitudes de arbitraje ante la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Huelva.
- Poner a disposición de los usuarios las **campañas informativas** que pudiera desarrollar la Unidad de Consumo de la Diputación de Huelva, tendente a conseguir un mayor conocimiento por parte de las personas consumidoras y usuarias en relación con sus derechos y obligaciones en materia de consumo.



Pide siempre una Hoja de Quejas y Reclamaciones a la empresa.



Explica los hechos con claridad, concreta tu pretensión y evita expresiones abstractas.



Aporta toda la documentación disponible incluso la que creas que no es necesaria.



Si la empresa no contesta en 10 días hábiles o no estás de acuerdo con su respuesta, acude a tu PIC

i LOS PIC, PUNTOS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR, ATIENDEN DE MANERA PÚBLICA Y GRATUITA.