



WhatsApp



Sitio Web



Google Form

NOMBRE: _____

CEDULA: _____

EMAIL: _____

CELULAR: _____



A continuación, le solicitamos detallar los motivos de su inconformidad con la compra realizada. Le agradecemos que proporcione toda la información relevante de manera clara y completa, sin omitir ningún detalle, para analizar su caso y ofrecerle una solución adecuada, ya que nuestro compromiso es brindarle la mejor atención y garantizar su satisfacción.

Indique si su inconformidad se debe a la compra de sus gafas o a la prestación de nuestros servicios. Por favor, detalle su caso con claridad para brindarle una solución adecuada. Nuestro compromiso es su satisfacción visual.

Indique si su inconformidad está relacionada con la compra de sus lentes o gafas, o con la atención recibida en nuestra óptica. Si se trata de un producto, especifique su descripción y fecha de adquisición. Si es un servicio, indique la fecha y el profesional que lo atendió

Describa el problema que presenta con sus lentes o gafas y cómo afecta su experiencia visual.

Indique qué solución espera frente a su inconformidad con los lentes, gafas o servicio recibido en nuestra óptica. Sea claro y específico en su solicitud para brindarle una respuesta efectiva.

Nota 1. A la presente deberá adjuntar todos los documentos que soporten la prestación del servicio y/o adquisición del producto.

Nota 2. Todas las notificaciones de los comunicados que se libren a partir de la presente solicitud, serán realizadas por medio de correo electrónico, por lo que el CONSUMIDOR con su firma acepta ser notificado o comunicado al EMAIL registrado en el presente formato.

Nota 3. Al presente se le dará el trámite de reclamación directa de conformidad al artículo 58 del Estatuto del Consumidor, por lo que se cuenta con QUINCE (15) días hábiles para dar respuesta a su solicitud, los cuales se comenzarán a contar a partir del día siguiente a su recepción, junto con todo el material probatorio que la argumenta. En caso de estar incompleto el material probatorio, no se tramitará hasta adjuntar la totalidad de documentos.

El presente formulario tiene como fin conocer las inconformidades presentadas por los CONSUMIDORES frente a la prestación de un servicio y/o adquisición de un producto y responder mediante una respuesta positiva o negativa a su petición.

No obstante lo anterior, el CONSUMIDOR en caso de no estar satisfecho cuenta con el amparo de la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor, en el cual se establecen como DERECHOS y DEBERES del CONSUMIDOR, los siguientes:

Derechos

1. *Derecho a obtener productos con calidad e idoneidad: Derecho a obtener en el mercado, de los productores y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad e idoneidad para satisfacer sus necesidades.*
2. *Derecho a ser informado: derecho a obtener información veraz, suficiente, precisa, oportuna e idónea respecto de los productos y/o servicios que se ofrezcan o se pongan en circulación, sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.*
3. *Derecho a reclamar: derecho a acudir directamente al productor, proveedor o prestador de un servicio y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como a obtener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito.*
4. *Derecho a obtener protección al firmar un contrato. Derecho a ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.*
5. *Derecho de elección. Derecho a decidir libremente los bienes y servicios que requieran.*
6. *Derecho a la participación: proteger sus derechos e intereses organizándose, eligiendo a sus representantes, participando y buscando ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, y obtener respuestas a sus observaciones.*
7. *Derecho de representación para reclamar: los consumidores y usuarios tienen derecho a que sus organizaciones y voceros autorizados por ellos los representen para obtener solución a sus reclamos y denuncias.*
8. *Derecho a informar: los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.*
9. *Derecho a la educación: los ciudadanos tienen derecho a recibir información y capacitación sobre consumo, derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas.*
10. *Derecho a la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.*
11. *Derecho a tener pronta respuesta en las actuaciones administrativas. Derecho a obtener protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces.*

Deberes

Informarse acerca de la calidad de los productos y analizar las instrucciones que para tal efecto entregue el productor o proveedor en relación con su adecuado uso, consumo, conservación e instalación.

1. *Analizar con atención la información que se le suministre en los mensajes publicitarios.*
2. *Obrar de buena fe frente a los productores, proveedores y autoridades públicas*
3. *Cumplir con las normas de reciclaje y manejo de desechos de bienes consumidos.*
4. *Celebrar las transacciones de bienes y servicios dentro del comercio legalmente establecido.*

Por tal motivo, en caso de sentirse vulnerado en sus derechos, tendrá a su disposición, la Acción de Protección al Consumidor establecido en la normatividad en cita, la cual podrá ejercer ante la Superintendencia de Industria y Comercio.