This page was exported from - M Romero Consultores
Export date: Fri Apr 26 0:24:20 2024 / +0000 GMT

¿Tengo obligación de disponer de hojas de reclamación en mi negocio?

Las empresas que comercializan bienes o servicios con consumidores están obligadas a disponer de hojas de reclamación.

Las hojas de reclamaciones son los recursos que tienen los consumidores a su alcance para hacer valer sus derechos y proteger sus intereses. Si creen que han sido vulnerados, esa es la herramienta para que la Administración lo sepa y actúe en consecuencia. A través de los modelos que deben facilitar los establecimientos o empresas se pueden simplemente denunciar una posible infracción o irregularidad en el producto o servicio recibido, o puede ir más allá y reclamar a la empresa la restauración del mismo en las condiciones pactadas inicialmente, así como la indemnización por el daño o perjuicio.
¿Están obligadas las empresas a tener hojas de reclamación?
Aunque puede haber diferencias en cada Comunidad Autónoma, en general sólo están obligadas a tener hojas de reclamación las empresas que vendan bienes o presten servicios a consumidores.
Además, en estos casos es obligatorio colocar un cartel en un lugar visible informando de que se dispone de dichas hojas.

¿Están obligados los establecimientos a facilitarla?
Están legalmente obligados a tener hojas de reclamaciones y facilitarlas a todo el que la solicite: bares, restaurantes, hoteles, agencias de viajes, empresas de transporte de viajeros, gasolineras, talleres mecánicos de vehículos, talleres de reparación de electrodomésticos y centros comerciales.

Además, la legislación autonómica puede ampliar el listado de los lugares en que puede solicitarse una hoja de reclamaciones dentro del territorio de su Comunidad Autónoma.
Cuando dude si el establecimiento debe tener o no hojas de reclamaciones, puede consultarlo en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)
Cuando una persona solicita una hoja de reclamaciones, la empresa o establecimiento en cuestión está obligado a entregársela de manera inmediata y gratuita, en el mismo lugar en que la pide y sin remitir en ningún caso a otras oficinas. Todo ello, aunque no haya comprado nada, ni se haya beneficiado de ningún servicio.
¿Qué pasa si se niegan a dar la hoja de reclamaciones?
Si la entidad no facilita la hoja oficial de quejas y reclamaciones, no la recoge una vez rellena o bien carece de ésta se puede también reclamar utilizando cualquier medio que permita acreditar la presentación de la queja (en este caso la entidad tendrá las mismas obligaciones que cuando se utilice la hoja oficial). Sin embargo, en el caso de que un comercio no disponga de hojas o se niegue a entregarlas cuando un cliente las solicita, estará incumpliendo la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, lo que conlleva su correspondiente sanción.

Igualmente, se puede solicitar la asistencia de la Policía Local o plantear la denuncia en comisaría o en el órgano competente de consumo de su Comunidad Autónoma para dejar constancia de la incidencia y así poder reclamar.
Recuerde que los establecimientos están obligados a tener hojas de reclamaciones por ley, por tanto, si no las tienen o no las facilitan, estarán infringiéndola. De hecho, no sólo es obligatorio disponer de ellas, sino que se debe advertir su existencia mediante carteles que sean perfectamente claros y visibles para los clientes. En algunas comunidades autónomas se regula el tamaño y la tipología de letra a usar para confeccionar los carteles anunciadores (En Andalucía, se recoge las especificaciones del cartel en la orden Orden de 26 de julio de 2013, por la que se modifican los Anexos I, III y IV del decreto 72/2008)
.

¿Cómo hay que rellenarla? ¿Qué ocurre después?
Hay que cumplimentarla con todos los datos que se piden en la misma, como lugar y fecha de la reclamación; datos personales del denunciante, de la empresa reclamada y descripción del hecho. Además, si fuera insuficiente el espacio para exponer el incidente con claridad, se pueden adjuntar a la hoja oficial los folios que sean necesarios. No obstante, se recomienda concisión. Igualmente, es importante guardar toda la documentación que pueda servir de prueba en la reclamación, como facturas, tiques de compra, resguardos, folletos publicitarios o garantías del producto. Finalmente, ambas partes deben firmarla. La firma de la empresa solo es a modo de acuse de recibo.

This page was exported from - M Romero Consultores
Export date: Fri Apr 26 0:24:20 2024 / +0000 GMT

Cada hoja tiene tres ejemplares: uno para la empresa, otro para el consumidor y un tercero que el consumidor envía a la Administración. Tras recibir la reclamación, la Administración sugerirá que ésta se resuelva por arbitraje o por mediación de consumo. Pero también puede iniciar una inspección si considera que hay algún incumplimiento normativo.
Consecuencias para la empresa
No disponer de ellas (o no informar de su existencia) es sancionable con multa administrativa.
¿Se puede obtener un resarcimiento económico con una hoja de reclamaciones?
No. Pero constituye una prueba importante de llegar a reclamar finalmente mediante arbitraje de consumo o demanda judicial.

Si usted pretende un resarcimiento económico por los daños y perjuicios sufridos, entonces la reclamación debe presentarse mediante el Sistema Arbitral de Consumo o bien mediante una demanda judicial ante los juzgados.

Para el primero, la empresa tiene que estar adherida al Sistema Arbitral o someterse voluntariamente, y para la demanda judicial, si la reclamación no supera los 2.000 euros, se podrá tramitar por el procedimiento del juicio verbal para el que no es necesario abogado ni procurador.

Recuerde que los establecimientos están obligados a tener hojas de reclamaciones por ley, por tanto, si no las tienen o no las facilitan, estarán infringiéndola. De hecho, no sólo es obligatorio disponer de ellas, sino que se debe advertir su existencia mediante carteles que sean perfectamente claros y visibles para los clientes. En algunas comunidades autónomas se regula el tamaño y la tipología de letra a usar para confeccionar los carteles anunciadores.
Referencias

Orden de 26 de julio de 2013, por la que se modifican los Anexos I, III y IV del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.]
Cartel informativo, para la presentación de reclamaciones en soporte papel [PDF]
Modelo de hoja de quejas y reclamaciones (PDF)]
Modelo de hoja de quejas y reclamaciones rellenable y guardable (PDF)]