

## Las hojas de reclamación para consumidores y usuarios

¿Qué se puede hacer cuando no se está de acuerdo con el trato o la atención recibida en un establecimiento? ¿Y si el bien adquirido se halla en mal estado? Las hojas de reclamación son los instrumentos de los que disponen los consumidores y los usuarios para defender y proteger sus intereses. Pero ¿Sabemos bien cómo funcionan, para que sirven, cuando se pueden pedir o quien debe disponer de las mismas?.

Tan importante como solicitar al establecimiento en cuestión una hoja de reclamación, lo es saber rellenarla correctamente y conocer el proceso paso a paso. A continuación te informamos de algunas cuestiones básicas que debemos saber sobre las hojas de reclamación, de acuerdo con la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios, y sin perjuicio de alguna peculiaridad adicional que pueda regularse a nivel autonómico o local.

¿Qué son las hojas de reclamación?

Es el modo de hacer llegar a la Administración con competencias en materia de consumo la disconformidad en los casos en que se considere que un producto, bien o servicio adquirido a una empresa o comercio no reúne las características y exigencias por las que se paga.

¿Para qué sirven?

Pueden servir, básicamente, para tres fines distintos:

- Formular una queja
- Denunciar una irregularidad
- Formular una reclamación por los daños y perjuicios sufridos.

A través de ellas el consumidor puede simplemente formular una queja o denunciar la existencia de una posible infracción o irregularidad en el producto o servicio recibido, o puede ir más allá y reclamar a la empresa que presta el servicio la restauración del mismo en las condiciones pactadas inicialmente, así como la indemnización por el daño o perjuicio.

¿Cómo son?

La defensa del consumidor es una competencia asumida por cada comunidad autónoma y, por lo tanto, los modelos concretos de hojas de reclamación son distintos en cada una de ellas.

Infórmate en los organismos de consumo de tu comunidad autónoma sobre el modelo oficial de hojas de reclamación. La mayoría de ellos disponen de hojas accesibles por Internet. Por regla general se componen de tres hojas, que suelen ser autocalcables. Dos de estos ejemplares son para el consumidor y un tercero debe quedarse en el establecimiento.

Recuerda que el consumidor siempre debe llevarse dos de los tres ejemplares de los que consta la hoja. Uno de ellos será el que debes remitir a la Administración competente.

Muchos comercios, empresas o establecimientos (sobre todo multinacionales) disponen de sus propias vías de reclamación alternativas, que no son gestionadas por la Administración, sino que son gestionadas por ellos mismos. En caso de que se nos ofrezca la alternativa de rellenar las hojas de reclamaciones originales y las hojas de reclamación o libro de reclamaciones propias, debemos elegir siempre la oficial, ya que con las otras vías desconocemos el proceso que se lleva a cabo para poder solucionar los hechos reclamados.

Comprueba que las hojas de reclamación son verdaderas y que están emitidas por la Dirección General de Consumo de su comunidad autónoma.

¿Cómo se rellenan?

La persona consumidora o usuaria debe rellenar la primera hoja (blanca) que calcará automáticamente el contenido de lo escrito en

las otras dos (verde para la persona consumidora o usuaria y rosa para el establecimiento). Se deben rellenar todos los puntos requeridos en las hojas, salvo el apartado en el que el comercio o empresa debe indicar su versión de los hechos o sus argumentaciones.

Es importante guardar todos los documentos que sirvan como prueba a su reclamación: la factura, el resguardo de la compra, folletos publicitarios, garantía, etcétera.

No es obligatorio rellenar las hojas de reclamación en el propio establecimiento. La persona que nos atienda no se puede negar a darnos las hojas de reclamación argumentando que se deben rellenar en el establecimiento. Si fuera así, podríamos solicitar la comparecencia de la policía para que haga constancia de los hechos.

¿Quién debe disponer de ellas?

Todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos o centros que comercialicen bienes, presten servicios u organicen espectáculos públicos o actividades recreativas, están obligadas a poner a disposición del público hojas de reclamación.

No sólo es obligatorio disponer de hojas de reclamación, sino que además se debe comunicar su existencia mediante carteles que sean perfectamente claros y visibles para los clientes.

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.

En ese caso, el consumidor puede ir a la Oficina Municipal de Información al Consumidor ([localiza tu oficina](#)) y dar parte del incidente e incluso tiene derecho a avisar a la policía municipal para que levante acta del hecho y se curse una denuncia contra el establecimiento.

En las relaciones de consumo fuera de establecimiento comercial incluidas las actividades de prestación de servicios a domicilio, las hojas de reclamaciones las tienen que llevar las personas que comercialicen el bien o presten el servicio y las tienen que entregar a la persona consumidora que lo solicite.

En las relaciones de consumo a distancia (por ejemplo comercio electrónico), se pueden poner a disposición de las personas consumidoras las hojas de reclamación en la propia Web o enviarlas mediante correo electrónico a quien las solicite.

Hay servicios que disponen de normativa específica en materia de hojas de reclamación como es el caso de las compañías de telefonía, aseguradoras, banca, etc. Respecto a los profesionales, en algunas comunidades autónomas como es el caso de Cataluña, también se les obliga a disponer de hojas de reclamación que serán gestionadas a través de los respectivos colegios profesionales.

¿Cuándo se pueden pedir?

Las hojas de reclamación tienen que estar a disposición inmediata de las personas consumidoras y se tienen que entregar siempre que, con motivo de una relación de consumo, lo soliciten, aunque no se haya formalizado ningún trato comercial con la empresa.

Siempre que entendamos que ha habido una falta o incorrección, por parte del comercio o empresa, en cualquier proceso relacionado con la compra-venta de un producto o con la utilización de un servicio contratado, se pueden solicitar hojas de reclamación, aunque no se haya formalizado todavía una relación comercial con la empresa.

También se pueden obtener en hojas de reclamación:

- En las O.M.I.C.-s (Oficinas Municipales de Información a las personas Consumidoras).
- A.A.C.C. (Asociaciones de personas Consumidoras).
- Departamentos de Consumo de la Administración

#### ¿Cómo funcionan?

Desde el día siguiente al momento en que se plantea una reclamación ante una empresa, establecimiento o centro, empieza a transcurrir el plazo, que varía en función de las comunidades autónomas desde los 10 hasta los 30 días hábiles, con que cuentan éstos para proceder a la contestación de la hoja de quejas y reclamaciones. Por tanto hay que dejar transcurrir dicho plazo para dar oportunidad a la parte reclamada a pronunciarse sobre los hechos.

Si transcurre el plazo concedido a la empresa sin respuesta o con respuesta insatisfactoria de la parte reclamada, entonces debes presentar el ejemplar para la Administración acudiendo a una Oficina de Información al Consumidor, a las delegaciones provinciales de Consumo, a los organismos competentes en materia de consumo de cada comunidad autónoma o a las asociaciones de consumidores.

Te recomendamos que acompañes copias de la documentación oportuna que pueda ayudar al esclarecimiento de los hechos reclamados (copias de: contratos, facturas, tickets, publicidad,?).

Recuerda que debes quedarte con el ejemplar para la parte reclamante sellado de manera oportuna por la Administración. En principio, no hay limitación temporal, es decir, podríamos entregar la reclamación bastante tiempo después de ocurrir los hechos reclamados. Aún así, te recomendamos hacerlo lo antes posible.

No olvides firmar la hoja antes de entregarla en la autoridad competente en materia de consumo.

#### ¿Qué puede hacer la administración?

La Administración, con todos los datos y adjuntos (tickets, facturas, presupuestos, etc.) en su haber, investigará lo sucedido y en un plazo indeterminado de tiempo actuará de alguna de estas tres formas, en base a las conclusiones sacadas:

- Archivar la reclamación por entender que no ha habido ninguna incorrección en los hechos reclamados.
- Dar la razón a la persona reclamante y determinar la compensación por los hechos reclamados.
- Sancionar al establecimiento por sus infracciones administrativas en los procesos relacionados con el consumo.

#### Hojas electrónicas de reclamación

Existen comunidades, por ejemplo Andalucía, que disponen de hojas electrónicas de reclamación, lo que permite poder realizar el proceso de forma rápida y cómoda a través de internet. Debes disponer de certificado digital y las empresas se adhieren a este

sistema de forma voluntaria, disponiendo de diez días hábiles para responder. [Accede a este portal](#) y comprueba si la empresa en cuestión está dada de alta, en tal caso, podrás utilizar este sistema para realizar la reclamación.

#### Conclusión

Las hojas de reclamación son el medio para formular una reclamación formal ante la Administración por la actividad irregular de un comercio o empresa del que seamos consumidores, en caso de que entre nosotros como clientes (reclamante) y el comercio (reclamado) no se pueda llegar a un acuerdo sobre algún tema en concreto.

M. Romero Consultores

Consultoria de Empresas

Marqués de la Ensenada, 2 1º D

18004 Granada

Telf.: 958 259 704 Fax.: 958 254 907

Email: asesoria@mromeroconsultores.es

WEB: www.mromeroconsultores.es