

RECLAMACIONES Y DENUNCIAS

¿Qué son las Hojas de Reclamaciones?

Son un instrumento por el que los consumidores y usuarios pueden expresar a la Administración competente en materia de consumo su disconformidad con un producto adquirido o con el servicio recibido por parte de un comercio o empresa.

En ellas el consumidor puede DENUNCIAR una posible infracción o irregularidad en el producto o servicio o bien puede RECLAMAR a la empresa prestadora del servicio la restauración del producto o servicio en las condiciones pactadas o la indemnización por el daño o perjuicio.

La Administración competente abrirá diligencias para comprobar las posibles infracciones denunciadas o dará trámite a las reclamaciones efectuadas a través de los sistemas de resolución de conflictos establecidos por la normativa vigente (arbitraje, mediación....)

¿Dónde están las Hojas de Reclamaciones?

Todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes y productos o presten servicios en la Comunidad Autónoma Andaluza, deberán tener a disposición de los consumidores y usuarios un libro de quejas y reclamaciones debidamente numerado y sellado por las Delegaciones del Gobierno. Eso quiere decir que en cualquier momento que usted lo desee puede solicitar el libro de reclamaciones al centro o establecimiento para expresar por escrito su queja y que el establecimiento tiene obligación de facilitárselo.

Existe la obligación por parte del establecimiento de tener de forma visible al público en español e inglés, pudiéndole agregar más idiomas si se desea, el texto con la siguiente leyenda: "Este establecimiento tiene libro de hojas de quejas/reclamaciones a disposición del consumidor que las solicite".

Las hojas se adquirirán en las Delegaciones Provinciales de Trabajo e Industria, Servicios de Consumo, mediante el abono del precio público que se determine.

En nuestra Asociación disponemos de libros de hojas de reclamación por lo que nuestros socios podrán adquirirlas sin tener que desplazarse a Málaga.

¿Cómo rellenar la Hoja de Reclamaciones?

Se presenta con 3 hojas por cada reclamación, una de color blanco, para enviar a la administración en el caso de que pasados los 10 días que el comercio tiene para contestar al cliente por escrito y siempre con acuse de recibo no se haya llegado a un acuerdo por ambas partes, otra para el establecimiento, la de color rosa y una tercera, de color verde, para el consumidor.

Además de una expresión sencilla y clara de los hechos reclamados, no hay que olvidar consignar correctamente los datos personales, especialmente el domicilio, para poder recibir por parte de la empresa una contestación por escrito a su reclamación, así como los propios datos de la empresa (que se lo facilitará el establecimiento) para que la administración pueda identificar correctamente a la empresa. Para dejar constancia en el establecimiento de la reclamación, la hoja debe ser rellenada en el propio establecimiento y una vez rellena debe entregar allí la copia para el reclamado. Se tiene que llevar las dos copias restantes.

¿Cómo Tramitar la Hoja de Reclamaciones?

1. Debe de arrancar el juego de tres hojas antes de rellenar ningún dato.
2. Dejar la hoja de color rosa en poder del reclamado y llevarse la de color blanco y la de color verde.
3. La empresa reclamada deberá contestar al Consumidor en el plazo de 10 días, mediante escrito razonado.
4. Si en el plazo de 10 días el reclamado no le ha satisfecho el motivo de la reclamación, debe de entregar o enviar por correo la hoja de color blanco a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) más cercana, o a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía.

TELÉFONO GRATUITO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR 900 84 90 90

