

Hojas de reclamaciones

¿Qué son?

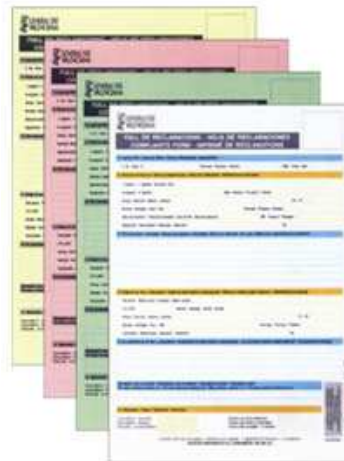
Las hojas de reclamaciones facilitan a los consumidores y usuarios la expresión de su disconformidad por la adquisición de un producto o la prestación de un servicio.

En la Comunidad Valenciana se encuentran reguladas por:

- El Decreto 77/1994, de 12 de abril
- La Orden de 26 de septiembre de 1994, de las consellerías de Sanidad y Consumo e Industria, Comercio y Turismo, por la que se desarrolla el Decreto 77/1994, de 12 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana

Consisten en un juego de 4 impresos autocopiativos, compuesto por:

- Un original de color blanco (para la Administración).
- Una copia verde (para el consumidor) y otras.
- Dos copias, amarilla y rosa (para el establecimiento) o prestador del servicio y para el control de la inspección.
- Una hoja con las instrucciones para saber cómo cumplimentarla y tramitarla.



Están redactadas en castellano, valenciano, inglés y francés.

¿Para que sirven?

Hay que tener claro es que la reclamación administrativa ante los servicios de consumo no sirve para reparar el perjuicio causado al consumidor. Su finalidad es que la Administración valore si la conducta reclamada constituye una infracción en materia de consumo, caso en el que se podría llegar a sancionar a la empresa infractora, pero no la indemnización individual de los daños causados al consumidor.

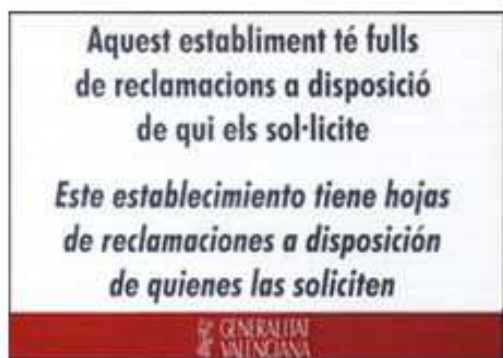
Si lo que se pretende es exclusivamente una devolución del dinero o una indemnización por los daños y perjuicios sufridos, el camino es otro: la negociación con la empresa, el arbitraje de consumo o demanda ante los Tribunales de justicia.

No obstante, tampoco debemos ver las reclamaciones de consumo como algo inútil: tienen una utilidad general de disuasión a la empresa de repetir la misma conducta con otros consumidores y si bien es cierto que no sirve directamente para que nos devuelvan el dinero o nos indemnicen, en muchas ocasiones, la mera posibilidad de verse inmersa en una inspección puede “animar” a la empresa reclamada a ser más flexible en la negociación de soluciones con el consumidor.

¿Quiénes están obligados a disponer de hojas de reclamaciones?

Todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Valenciana, incluidos los prestadores de servicios a domicilio y los espectáculos públicos y actividades recreativas, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios que las soliciten hojas de reclamaciones de forma **obligatoria y con carácter gratuito**.

Los establecimientos tienen la obligación de exhibir un cartel anunciador que estará situado en un lugar que resulte visible y legible.



Cuando un consumidor solicite una hoja de reclamaciones se le deberá suministrar en el mismo lugar en que la demande o en el lugar identificado como de información o atención a los clientes, sin remitirle a otras dependencias o a oficinas distantes del lugar en que se han producido los hechos.

Si el consumidor solicita la Hoja de Reclamaciones y el establecimiento se niega a facilitársela, el consumidor o usuario podría solicitar la presencia de la Policía Local para que acreditase tal circunstancia.

¿Cómo se cumplimentan?

El consumidor o usuario solicitará la hoja de reclamaciones en el lugar de compra o prestación del servicio y la rellenará en ese lugar, excepto que el responsable del establecimiento admita que se cumplimente fuera del mismo.

El consumidor o usuario debe cumplimentar:

- Sus datos personales.
- Domicilio, teléfono, lugar de los hechos y fecha.
- Resumen claro y preciso de los hechos que motivan su reclamación o denuncia.
- Petición concreta cuando se trata de una reclamación.
- Documentos que se adjuntan.

Una vez cumplimentada y firmada por el consumidor o usuario, la empresa cumplimentará sus datos, y si lo desea realizará las alegaciones que estime oportunas.

El establecimiento entregará el original y la copia verde al consumidor y se quedará con la copia amarilla y la rosa.

¿Dónde se tramitan?

El consumidor presentará el original de color blanco y la copia verde junto con la documentación en la OMIC de su domicilio o del lugar donde han ocurrido los hechos. O si lo prefiere puede dirigirse al **Servicio Territorial de Consumo** de la Provincia donde se ubica el establecimiento.

También puede remitir el original y copia de la documentación por correo a la OMIC correspondiente o al Servicio Territorial de Consumo de la provincia donde tenga lugar la reclamación.