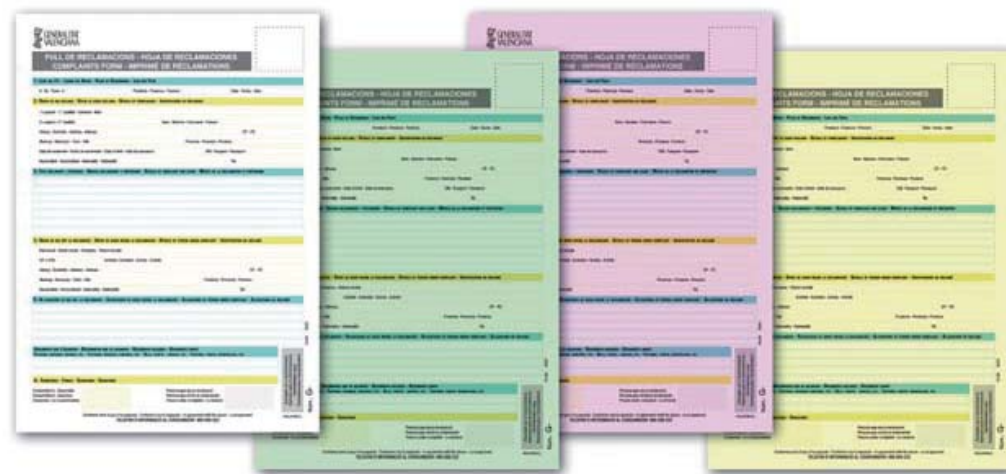


¿Qué son las hojas de reclamaciones y para qué sirven?

Son el mejor instrumento para poner en conocimiento de la Administración una posible vulneración de los derechos de los consumidores, permitiendo así que ésta inicie las actuaciones necesarias para poder llegar a una solución satisfactoria.

Las hojas de reclamaciones se componen de un juego de cuatro impresos autocopiativos. El original es de color blanco y las copias rosa, verde y amarilla.



¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?

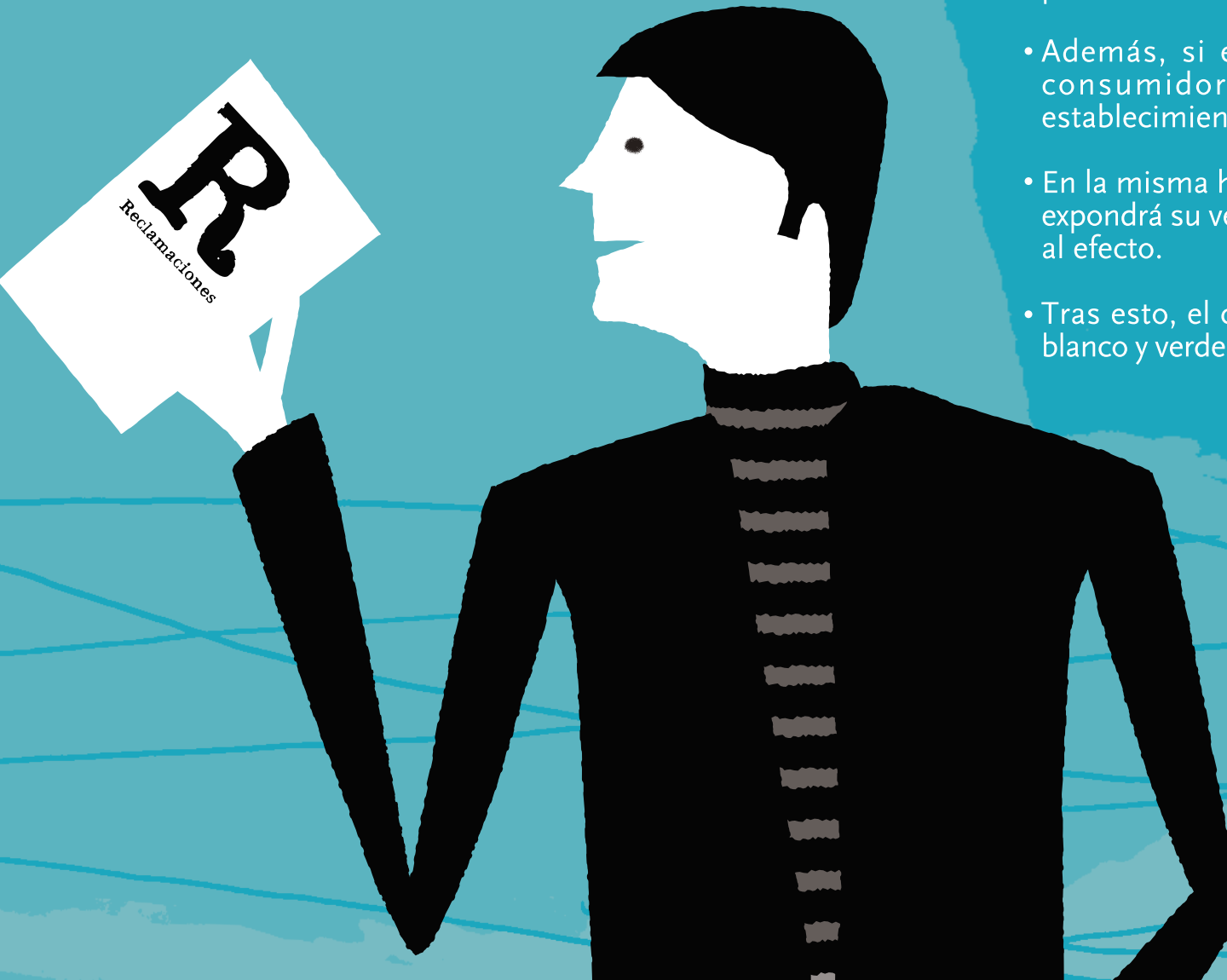
Las hojas de reclamaciones deben estar en el mismo lugar en que se comercialicen los productos o se presten los servicios. También pueden ubicarse en la zona de información o atención al cliente.

Deben ser entregadas de inmediato al consumidor, sin que se le obligue a desplazarse a otro lugar para obtenerlas ni a que tenga que esperar de forma innecesaria a que se las entregue otra persona que esté ausente en esos momentos del local.



Al rellenar la hoja de reclamaciones el consumidor debe hacer constar:

- Sus datos, expresados con precisión (nombre, número de DNI o pasaporte, etc.) y, sobre todo, expresar con claridad los hechos objeto de la reclamación y qué es lo que solicita para resolver el problema.
- Además, si el reclamado no lo hace, será el propio consumidor el que haga constar los datos del establecimiento.
- En la misma hoja, el comerciante o prestador de servicios expondrá su versión de los hechos en el apartado destinado al efecto.
- Tras esto, el consumidor se quedará con los ejemplares blanco y verde y el profesional con las copias rosa y amarilla.



¿Qué debe hacer el consumidor con sus ejemplares?

El consumidor deberá remitir la copia blanca junto con los documentos que considere conveniente (tique, resguardos, etc.) al servicio territorial de Consumo correspondiente a su provincia. Para ello deberá dirigirse al Registro del propio servicio territorial o a cualquier otro de la Generalitat.

También tiene la posibilidad de acudir a la oficina municipal de información al consumidor (OMIC) más cercana.

Hay que tener en cuenta que las hojas de reclamaciones contra establecimientos turísticos se remitirán, una vez cumplimentadas, a los servicios territoriales de Turismo.



REGISTRO
TERRITORIAL
CONSUMO

COPIA BLANCA
TIQUE/RESGUARD
BIANCA COPIA
RESGUARD/TIQUE
CÒPIA BLANCA
TIQUE/RESGUARD

¿Qué hacer si no nos quieren facilitar las hojas de reclamaciones o no disponen de ellas?

Si un establecimiento o profesional se niega a facilitar al consumidor la correspondiente hoja de reclamaciones, o no dispone de ellas, el consumidor podrá solicitar la presencia de la policía local en el lugar de los hechos para que levante acta de lo ocurrido, ya que se estará produciendo una infracción en materia de consumo.

De cualquier modo, el hecho de que el establecimiento no disponga de hojas de reclamaciones no impide que el consumidor exponga su queja, ya que bastará con que la presente mediante un simple folio en cualquiera de los lugares comentados anteriormente.



Para saber más:

Servicios territoriales de Comercio y Consumo
Oficinas municipales de información al consumidor
Teléfono de Atención al Consumidor

012

www.gva.es



GENERALITAT
VALENCIANA

CONSELLERIA DE ECONOMÍA SOSTENIBLE,
SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO