

Els fulls de Reclamacions



Reclamacions Reclan
Reclamacions Recla
Recla
Reclamacions Reclan
Reclama
macions
ma ci
Reclamacions Reclai
sions Reclamacions
clamacions Reclama
ons Reclama
Reclama



GENERALITAT
VALENCIANA

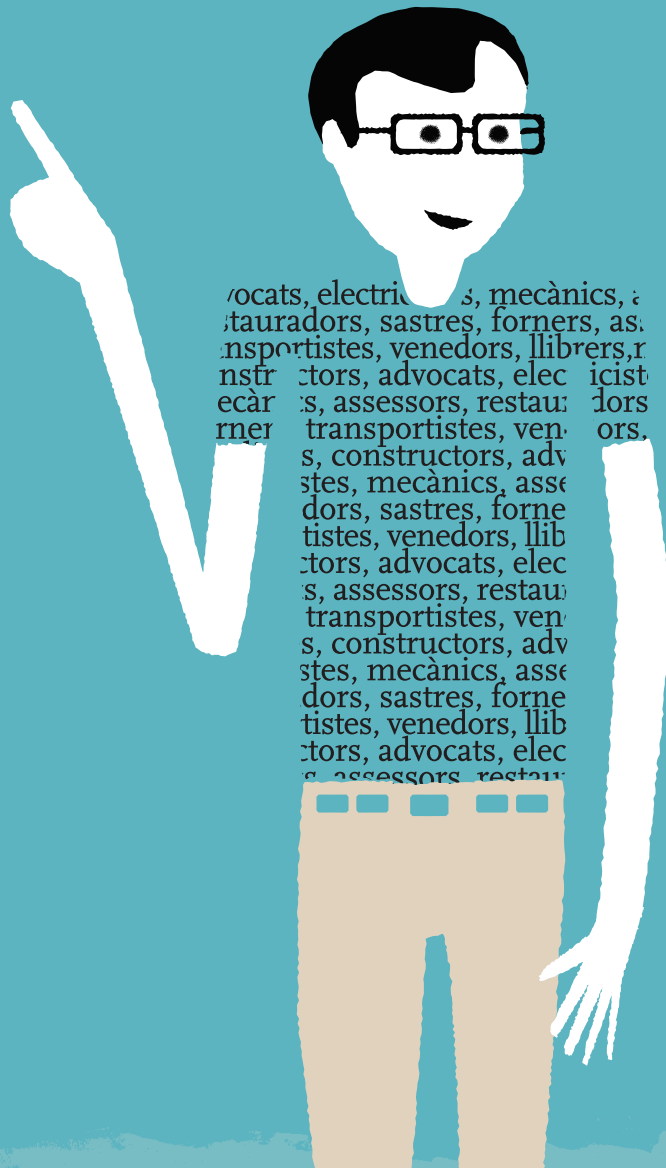
CONSELLERIA D'ECONOMIA SOSTENIBLE,
SECTORS PRODUCTIUS, COMERÇ I TREBALL

Què són els fulls de reclamacions i per a què servixen?

Són el millor instrument per a comunicar a l'administració una possible vulneració dels drets dels consumidors i permetre així que esta iniciï les actuacions necessàries per a poder arribar a una solució satisfactòria. Els fulls de reclamacions es componen d'un joc de quatre impresos autocopiadors. L'original és de color blanc i les còpies de color rosa, verd i groc.



Qui ha de tenir-ne?



Segons la normativa de la Comunitat Valenciana ha de tenir fulls de reclamacions qualsevol persona o empresa que comercialitze béns o preste servicis: els comerciants, els prestadors de servicis a domicili, els espectacles públics, els bancs, els advocats, les clíniques, les agències de seguretat, els taxis, etc. Tots els obligats a disposar de fulls de reclamacions exposaran als seus locals, de manera perfectament visible, un cartell on anuncien que disposen dels dits fulls per a qualsevol persona que els sol·licite.

Imatge 2: advocats, electricistes, mecànics, assessors, restauradors, sastres, forners, transportistes, venedors, llibrers, modistes, constructors.



Com s'omplinen els fulls de reclamacions?

Els fulls de reclamacions han d'estar en el mateix lloc on es comercialitzen els productes o es presten els serveis. També poden estar en la zona d'informació o atenció al client.

S'han de lliurar immediatament al consumidor, sense obligar-lo a desplaçar-se a un altre lloc per a obtenir-los, ni a esperar de forma innecessària que li'ls lliure una altra persona que estiga absent en eixos moments del local.

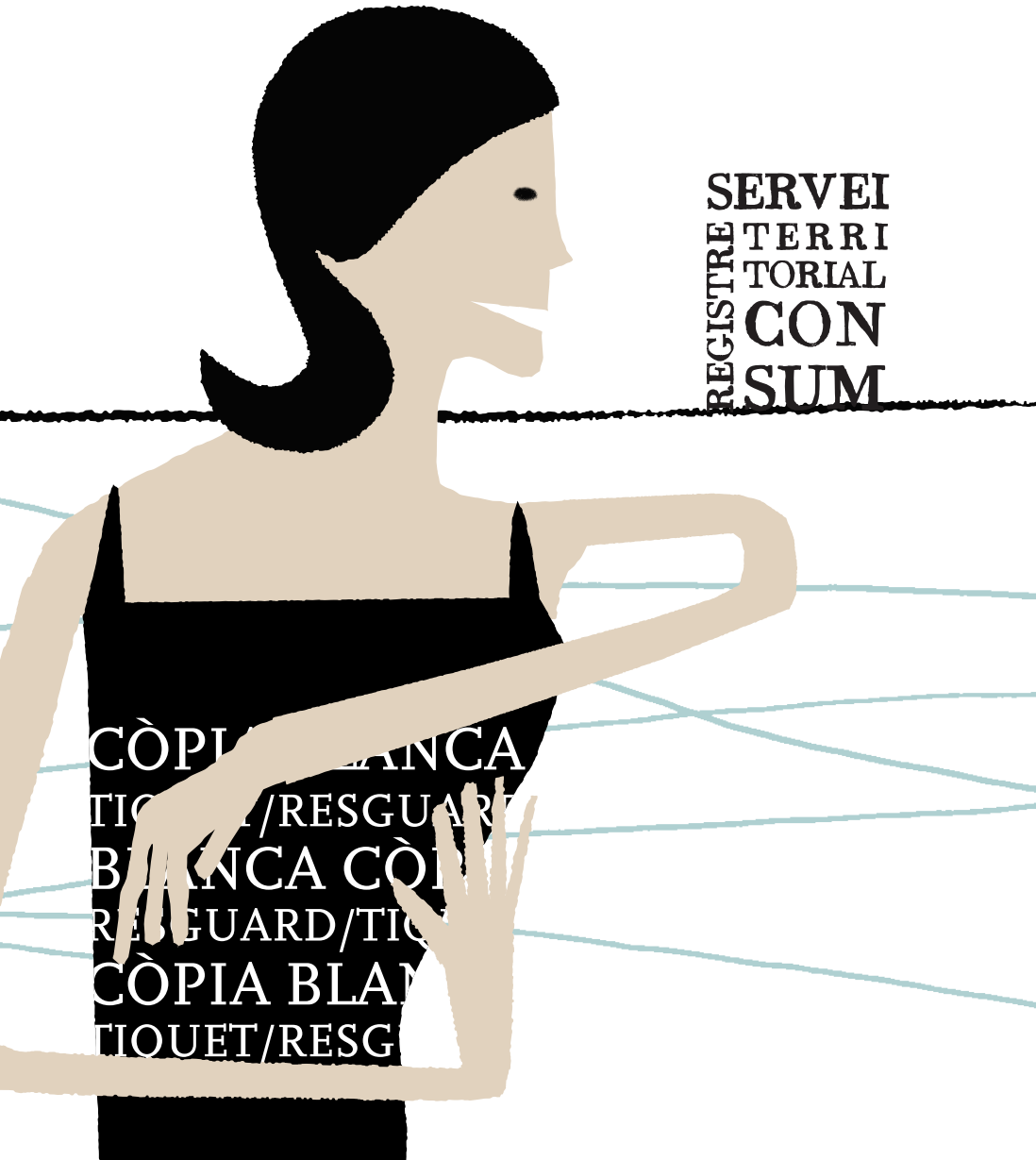


En el moment d'omplir el full de reclamacions, el consumidor ha de fer constar:

- Les seues dades, indicades amb precisió (nom, número de DNI o passaport, etc.) i, sobretot, indicar amb claredat els fets objecte de reclamació i què és el que sol·licita per a resoldre el problema.
- A més, si el reclamat no ho fa, serà el mateix consumidor el que faça constar les dades de l'establiment.
- En el mateix full, el comerciant o prestador de servicis exposarà la seua versió dels fets en l'apartat destinat a l'efecte.
- A continuació, el consumidor es quedarà amb els exemplars blanc i verd i el professional amb les còpies rosa i groga.



Què ha de fer el consumidor amb els seus exemplars?



El consumidor haurà d'enviar la còpia blanca, juntament amb els documents que considere convenient (tiquet, resguards, etc.), al servei territorial de Consum corresponent a la seua província. Per a això, caldrà que es dirigeixca al Registre del mateix servei territorial o a qualsevol altre de la Generalitat.

També té la possibilitat d'acudir a l'oficina municipal d'informació al consumidor (OMIC) més pròxima.

Cal tenir en compte que els fulls de reclamacions contra establiments turístics s'enviaran, una vegada emplenats, als serveis territorials de Turisme.

Què cal fer si no ens volen facilitar els fulls de reclamacions o no en tenen?

Si un establiment o professional es nega a facilitar al consumidor el corresponent full de reclamacions, o no en té, el consumidor podrà sol·licitar la presència de la policia local en el lloc dels fets perquè alce acta del que ha passat, ja que s'estarà produint una infracció en matèria de consum.

De qualsevol manera, el fet que l'establiment no tinga fulls de reclamacions no impeditx que el consumidor expose la seua queixa, ja que serà suficient que la presente mitjançant un simple foli en qualsevol dels llocs comentats anteriorment.



Per a saber més:

Servicis territorials de Comerç i Consum
Oficines municipals d'informació al consumidor
Telèfon d'Atenció al Consumidor

012

www.gva.es



GENERALITAT
VALENCIANA

CONSELLERIA D'ECONOMIA SOSTENIBLE,
SECTORS PRODUCTIUS, COMERÇ I TREBALL