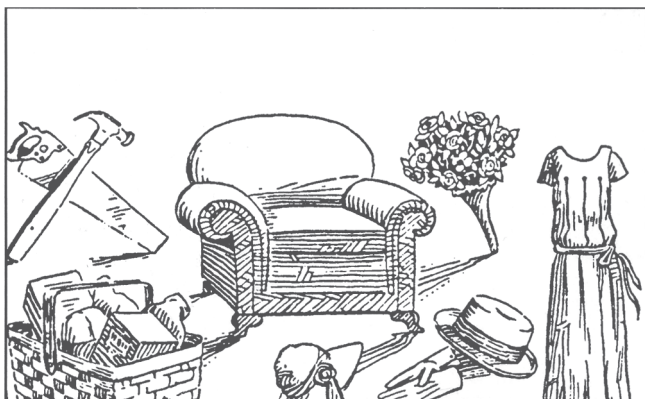


Cuadernos del Consumidor

Número 28 • Noviembre de 2004

HOJAS DE RECLAMACIONES



AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA
oficina municipal de información al consumidor

OMIC

C/ Valencia, n.º 19, 1.º

37005 Salamanca

Teléfono 923 28 23 06

Fax: 923 28 29 46

Edita:



OMIC

Colabora:



Junta de
Castilla y León

Depósito legal: S. 1449 - 2004

EUROPA ARTES GRÁFICAS
Polígono Ind. El Montalvo
37008 Salamanca

Las hojas de reclamaciones son el instrumento previsto por la Administración para facilitar que los consumidores y usuarios puedan formular sus reclamaciones y denuncias en materia de consumo. Sirven para poner en conocimiento de la Administración posibles infracciones a los derechos reconocidos en la ley y, además, para remitir a los órganos competentes las reclamaciones que los consumidores deseen someter al arbitraje de consumo.

En nuestra comunidad autónoma, la aprobación del Decreto 59/1997, de 13 de marzo, insta de forma generalizada y progresiva la obligatoriedad de las hojas en todo establecimiento, local o dependencia abierto al público que comercialice bienes o preste servicios.

Cómo se utilizan

Las hojas de reclamaciones deben estar redactadas en castellano y constan de tres copias:

- a) Una de color blanco para la Administración.
- b) Otra de color amarillo para el establecimiento o prestador del servicio.
- c) La tercera, de color verde, para el consumidor o usuario.

Cualquier consumidor o usuario podrá solicitar la entrega de un juego de hojas de reclamaciones a la persona responsable o a cualquier empleado del establecimiento o servicio. La entrega es obligatoria y gratuita.

Las empresas obligadas a disponer de hojas de reclamaciones deben tenerlas en todos los establecimientos, locales o dependencias abiertos al público, sin que pueda remitirse a los consumidores a otros lugares distintos.

Cuando el establecimiento no disponga de hojas de reclamaciones o se negase a facilitarlas, el consumidor podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado, haciendo constar en él tales circunstancias.

Cartel informativo

En todos los establecimientos obligados a tener hojas de reclamaciones existirá, de modo permanente y perfectamente visible, un cartel colocado en las zonas de mayor concurrencia de público en el que figure de forma legible la leyenda: “Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario”.



**Junta de
Castilla y León**

EXISTEN HOJAS DE RECLAMACIONES A DISPOSICIÓN DEL CONSUMIDOR O USUARIO

(Decreto 59/1997, de 13 de marzo-«B.O.C. y L.», n.º 54, de 19 de marzo de 1997-).

Cómo se formula una reclamación

1.- En las hojas de reclamaciones deberán figurar los datos correspondientes a la identificación del establecimiento o del prestador del servicio: nombre del establecimiento o del titular del mismo, dirección, código postal, población y teléfono, NIF o DNI, así como si está o no adherido a la Junta Arbitral de Consumo.

2.- El reclamante debe rellenar la hoja de reclamaciones en el establecimiento, local o dependencia en donde se solicite. En ella hará constar los siguientes datos:

- Nombre y apellidos, DNI o pasaporte, domicilio, código postal, población y teléfono.
- Motivo de la reclamación: la queja debe redactarse de la forma más clara y resumida posible, pero sin olvidar ningún detalle y señalando la fecha en que se produjeron.
- En el Solicita, debe concretarse la pretensión: cambio del producto, devolución del dinero, indemnización, etcétera.

- Debe indicar si desea que su reclamación sea resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo.
- Acompañará la reclamación de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y demás pruebas o documentos que faciliten la valoración de los hechos.
- Una vez formulada la hoja de reclamaciones, el reclamante entregará una copia al responsable o empleado del establecimiento o servicio, conservará en su poder otra copia (“ejemplar para el reclamante”) y remitirá el “Ejemplar para la Administración” a uno de los siguientes organismos competentes en materia de consumo:
 - **Oficina Municipal de Información al Consumidor** de la localidad en donde se hayan producido los hechos.
 - **Sección de Consumo del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de la Junta de Castilla y León** de la provincia donde se hayan producido los hechos.
 - **Junta Arbitral de Consumo**, cuando así se solicite y cuando las reclamaciones se refieran a devolución de productos, indemnización por daños y perjuicios y otras actuaciones de derecho privado relativas al cumplimiento de un contrato.

Cómo se tramita una reclamación

Una vez recibida la reclamación, de acuerdo con el contenido de la misma y de las pretensiones del reclamante, se le dará la tramitación que corresponda:

- a) Comunicarla al denunciado para que pueda presentar las alegaciones que considere oportunas.
- b) Remitirla a otros Organismos: Sección de Consumo de la Junta de Castilla y León para la apertura del correspondiente expediente sancionador, en caso de infracción administrativa; Oficina Municipal de Información al Consumidor, por estar la sede social del establecimiento reclamado en otro municipio; o la Junta Arbitral de Consumo, si el reclamante así lo ha solicitado.

c) Archivar las actuaciones, en su caso.

Cuando en la hoja de reclamaciones se denuncien presuntas infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios, el órgano competente iniciará las acciones pertinentes para la determinación, conocimiento y comprobación de las mismas y, en su caso, la apertura del oportuno procedimiento sancionador, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan.

El desistimiento del reclamante, la avenencia entre las partes a través de la mediación o el pronunciamiento de la Junta Arbitral de Consumo implicarán el archivo de la reclamación. Aunque la Administración puede incoar de oficio expediente sancionador si aprecia algún hecho constitutivo de infracción.



Establecimientos obligados a disponer de hojas de reclamaciones

Por Orden de 24 de septiembre de 1997 de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, se determinan los establecimientos obligados a cumplir las disposiciones contenidas en el Decreto de 13 de marzo, es decir, disponer de hojas de reclamaciones:

- Talleres de reparación de automóviles, sus equipos y componentes.
- Servicios Técnicos de reparación de aparatos de uso doméstico.
- Establecimientos de limpieza, conservación y teñido de textiles, cueros, pieles y sintéticos.
- Instalaciones de venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos.
- Centros privados que imparten enseñanzas no dirigidas a la obtención de un título con validez académica.

- Establecimientos minoristas de carne, pescado, frutas y alimentación general o especializada.
- Establecimientos de venta de vehículos automóviles, sus equipos y componentes.
- Establecimientos de venta de aparatos de uso doméstico.
- Establecimientos de venta de muebles.
- Servicios de grúa para vehículos automóviles.

La Orden de 30 de abril de 1999, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, amplía el número de empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 59/1997, de 13 de marzo. Así, deben disponer de hojas de reclamaciones los sectores que se detallan a continuación:

- Establecimientos de venta de textiles, prendas de confección y artículos de mercería.
- Establecimientos de venta de calzado y marroquinería.
- Establecimientos de venta de material deportivo.
- Joyerías y relojerías.
- Establecimientos de venta de objetos de regalo y decoración.
- Droguerías y perfumerías.
- Ferreterías, bazares y establecimientos de menaje del hogar.
- Establecimientos de venta de juguetes.
- Librerías y papelerías.

Por Orden de 29 de enero de 2001, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, se determina la ampliación de la necesidad de tener hojas de reclamaciones a los siguientes establecimientos:

- Peluquerías, salones de belleza y solariums.
- Gimnasios.
- Establecimientos de venta y revelado de material fotográfico y estudios fotográficos.
- Establecimientos de venta de material eléctrico.
- Establecimientos de venta de material informático.

- Establecimientos de bricolaje, pinturas y materiales para la reforma y decoración del hogar.
- Establecimientos de venta y alquiler de discos, material fonográfico e instrumentos musicales.
- Establecimientos de venta y alquiler de material videográfico.
- Establecimientos de encuadernación, copistería, reprografía e imprenta.
- Establecimientos de enmarcado de cuadros.
- Floristerías y viveros para jardinería.
- Establecimientos de venta y comercialización de productos y servicios de telefonía móvil.
- Establecimientos de reparación de calzado y reproducción de llaves.
- Establecimientos de lavado y engrase de vehículos.
- Gestorías administrativas.
- Agencias e intermediarios inmobiliarios.

Existen además otras empresas o profesionales que están obligados a disponer de hojas de reclamaciones por otras normas de consumo:

- El Decreto 124/1997, de 5 de junio, por el que se regula la prestación de servicios a domicilio a los consumidores y usuarios establece que las personas físicas o jurídicas que presten servicios a domicilio tendrán hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios. Incluyen servicios como albañilería, ebanistería y carpintería, electricistas, escayolistas, fontanería, calefacción, parquets y suelos, pintores y empapeladores, tapiceros, decoradores, antenistas, persianistas, empresas de mantenimiento de carácter periódico (ascensores, calefacción, antenas de televisión, bombas de agua, extintores, puertas de garaje, etc.) y empresas de multiservicios (tele-urge y similares).
- El Decreto 79/1998, de 16 de abril, establece que los Servicios funerarios (incluidos tanatorios y cementerios) deben disponer de hojas de reclamaciones.

Finalmente, hay establecimientos que deben tener hojas de reclamaciones por establecerlo así la normativa sectorial propia, como:

- Empresas turísticas: alojamientos turísticos, restaurantes, cafeterías, bares o similares y agencias de viajes.
- Empresas de transporte: autobús, tren, avión, taxi.
- Espectáculos públicos: cines, teatros, campos de fútbol.
- Correos.

Además, ciertos sectores disponen de órganos de control a los que el usuario puede acudir. Sus resoluciones no son obligatorias, pero por lo general las acatan voluntariamente:

- Bancos y entidades financieras: Sobre cualquier problema con la entidad o alguno de sus productos puede acudirse ante el Defensor del cliente de la entidad o similar. Si no se está de acuerdo con su resolución, puede acudirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Las cuestiones referidas a inversiones pueden plantearse ante el departamento de atención al público de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Seguros: La reclamación debe hacerse ante el Defensor del Asegurado, si existe, si no, ante el Departamento de Atención al Asegurado, y en su defecto, ante los Departamentos centrales de la entidad. En segunda instancia, puede dirigirse al Servicio de Consultas y Reclamaciones de la Dirección General de Seguros.



HOJA DE RECLAMACIÓN

Los datos de este recuadro serán rellenos por el establecimiento o el prestador del servicio antes de su entrega al consumidor

Nombre del establecimiento, en su caso		
Dirección del establecimiento: Calle, plaza y n.º	C. P., localidad y provincia	Teléfono
Nombre o razón social del titular	N.I.F. o C.I.F.	
Dirección: Calle, plaza y n.º	C. P., localidad y provincia	
El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Otros datos		

Datos del reclamante

Nombre y apellidos del reclamante	N.º del D.N.I. o pasaporte	
Dirección del reclamante: Calle, plaza y n.º	C. P., localidad y provincia	Teléfono

Motivo de la reclamación:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Solicita:

.....

Documento que se adjunta (facturas, folletos, etc...)

.....

Solicito que esta reclamación sea resuelta a través del Sistema Arbitral de consumo Sí No

Fecha de la reclamación:

Firma del reclamante:

Algunos consejos prácticos para reclamar

- * Antes de comprar, infórmese sobre el producto, compare precios y calidades, verifique los datos del vendedor, elija establecimientos sometidos al arbitraje de consumo.
- * Controle el etiquetado y la información de uso en los alimentos.
- * Antes de usar un producto, lea detenidamente las instrucciones para un uso adecuado del mismo.
- * Exija la garantía en la adquisición del producto y en la contratación del servicio, debidamente sellada y con las condiciones para su validez.
- * Guarde el ticket o factura de lo abonado por su compra.
- * Compruebe detenidamente los presupuestos de obra y reparación y lea con atención los contratos antes de su firma. Conserve siempre una copia.
- * La publicidad sobre precios, usos y características del producto debe ser clara y precisa. Exija su derecho a una información veraz y suficiente sobre los productos que compra o los servicios que contrata.
- * Si, a pesar de todo, se considera defraudado, reclame. Hágalo cuanto antes, pues puede agotarse el plazo.



**EMPRESA
ADHERIDA**



**ARBITRAJE
DE CONSUMO**

Dónde acudir

Oficinas Municipales de Información al Consumidor: son de ámbito municipal y atienden reclamaciones contra empresas de la localidad, tratando de lograr un acuerdo amistoso entre las partes en conflicto, o bien dando traslado de aquéllas al organismo competente.

Asociaciones de Consumidores: sus asociados pueden presentar en ellas sus quejas, pues además de llevar a cabo la mediación, pueden ejercitar acciones judiciales en defensa de los intereses generales de los consumidores.

Servicios de Inspección de Consumo existentes en las Comunidades Autónomas: son los órganos encargados del cumplimiento de las disposiciones legales y, en su caso, imponer sanciones a las empresas. No tienen capacidad para obligar al establecimiento a indemnizar ni reparar el daño causado.

Arbitraje de Consumo: si no es posible el acuerdo, el arbitraje es la mejor alternativa. Es un procedimiento voluntario, sencillo y gratuito que permite resolver fácilmente los conflictos entre el consumidor y el empresario.

Tribunales de Justicia: cuando falla el acuerdo amistoso y el arbitraje, no queda otra vía que la judicial. En general, es desaconsejable cuando la cuantía reclamada es escasa. Si el importe de lo reclamado es menos de 900 Euros, es posible acudir sin abogado ni procurador. En los casos en que supere esa cuantía, si el consumidor acredita un límite de recursos económicos, puede acogerse al beneficio de justicia gratuita.



DIRECCIONES ÚTILES

Junta Arbitral de Consumo

C/ Valencia, n. 19, 2º. 37005 Salamanca.

Teléfono: 923 282306.

Servicio Territorial de Sanidad. Sección de Consumo

Avda. Portugal, n. 83-89. 37005 Salamanca.

Teléfono: 923 296022.

Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios

C/ Zamora, n. 56, 2º E. 37002 Salamanca.

Teléfono: 923 210042.

Unión Cívica de Consumidores y Amas de Hogar (U.N.A.E.)

C/ Bolivia, n. 4. 37003 Salamanca.

Teléfono: 923 123518.

Unión de Consumidores de Salamanca (U.C.E.)

C/ Pizarro, n. 2. 37005 Salamanca.

Teléfono: 923 254453.

Servicio de Reclamaciones del Banco de España

C/ Alcalá, n. 50. 28014 Madrid.

Teléfono: 91 3385068.

Comisión Nacional del Mercado de Valores

Paseo de la Castellana, n. 19. 28046 Madrid.

Teléfono: 91 5851500.

Protector del Inversor de la Bolsa de Madrid

Plaza de la Lealtad, n. 1. 28014 Madrid.

Teléfono: 91 5891622.

Asociación para la Defensa de Impositores de Bancos y Cajas de Ahorro de España (ADICAE)

C/ Rector Tovar, n. 2. 37002 Salamanca.

Teléfono: 923 217226.

**Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios
(AUSBANC)**

C/ Sol Oriente, 17-19, 3º. 37007 Salamanca.
Teléfono: 923 282316.

Dirección General de Seguros

Paseo de la Castilla, n. 44. 28046 Madrid.
Teléfono: 91 3397000.

Consortio de Compensación de Seguros

C/ Serrano, n. 69. 28006 Madrid.
Teléfono: 91 3395500.

Junta Arbitral de Transporte

Servicio Territorial de Fomento
Paseo Torres Villarroel, n. 21-25. 37006 Salamanca.
Teléfono: 923 296018.

Dirección General de Aviación Civil

Paseo de la Castellana, n. 67. 28071 Madrid.
Teléfono: 91 5975067.

**Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea
(AENA)**

C/ Peonías, n. 2, 4º. 28042 Madrid.
Teléfono: 91 3211000.

