

## “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 abril.

### **¿En que consisten?**

- ✓ Consisten en un juego de 4 impresos autocopiados, compuestos por un original de color blanco (para la administración), una copia de color verde (para el consumidor) y otras dos copias amarilla y rosa (para el establecimiento) o prestador del servicio.
- ✓ Además existe una hoja con las instrucciones para saber cómo cumplimentarla y tramitarla.
- ✓ Están redactadas en castellano, valenciano e inglés.

### **¿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 hojas de reclamaciones.

La entrega de las hojas de reclamaciones a los consumidores y usuarios que las soliciten es **obligatoria y gratuita**. Si el consumidor solicita la hoja de reclamaciones y el establecimiento se niega a facilitársela, el consumidor o usuario puede, si así lo desea, solicitar la presencia de la Policía Local para que levante acta de los hechos.

### **¿Cómo se cumplimentan?**

El consumidor o usuario solicitará la hoja de reclamaciones en el lugar de la 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 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 dónde han ocurrido los hechos. O si lo prefiere puede dirigirse al Servicio Territorial de Consumo de la Provincia donde se ubica el establecimiento. También se puede remitir el original y copia de la documentación por correo a la OMIC de su municipio.

### **Información al público sobre la existencia de hojas de reclamaciones.**

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 el 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.

Cada Comunidad Autónoma tiene su modelo de Hojas de Reclamaciones, aunque todas son similares.

### **¿Dónde se pueden conseguir las hojas de reclamaciones?**

Los titulares de establecimientos, empresas y/o profesionales pueden adquirir, previo abono de las tasas las hojas de reclamaciones en su OMIC o en el Servicio Territorial de Consumo correspondiente.

**✓ Si desea mayor información o realizar alguna consulta puede acudir a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).**