

ECONOMÍA Y POLÍTICA

- Portada
- Bolsas
- Mi dinero
- Empresas
- Economía y Política**
- Sociedad
- Opinión
- Emple

- Agenda de hoy
- Datos macroeconómicos
- Política

ANÁLISIS

Cómo reclamar en época de rebajas

Menéame

Recomendar

Sé el primero de tus amigos en recomendar esto.

¿Te parece interesante esta noticia? - +

08.01.2011 Amaia Ormaetxea 0

La vorágine de compras (eso sí, mermada por la crisis) no termina con las fechas navideñas. Durante el tradicional período de rebajas, el ciudadano puede necesitar más que nunca orientación sobre el proceloso mundo de las reclamaciones.



- ¿Para qué sirven las hojas de reclamaciones?

Son el instrumento con el que cuenta el consumidor o usuario para hacer llegar a la Administración una queja en relación con un producto o un servicio que no cumple los requisitos preestablecidos. Por ejemplo, cuando nos sirven un alimento en mal estado en un restaurante, cuando un servicio que hemos contratado dura menos de los estipulado, o cuando en un establecimiento se niegan a aceptar la devolución de un artículo recién comprado. Si el conflicto no se puede resolver de manera amistosa, el consumidor puede reclamar.

- ¿Todos los establecimientos tienen la obligación de tenerlas?

Sí, aunque hay excepciones. En Madrid, por ejemplo, están exentos de disponer de hojas de reclamación los talleres de reparación de vehículos, los centros sanitarios, los profesionales sanitarios y las farmacias, los transportes, los establecimientos sometidos a la Ley de Ordenación del Turismo, los establecimientos sometidos a la Ley de Espectáculos Públicos y las estafetas de Correos.

Todos estos sectores están exentos, porque tienen normativa propia. No obstante, el consumidor también puede reclamar: puede presentar una denuncia por escrito ante la Dirección General de Consumo, cualquier Oficina Municipal de Consumo o acudir a una asociación de consumidores.

- ¿El establecimiento está obligado a anunciar que cuenta con hojas de reclamación?

Sí. Se debe anunciar al cliente que puede solicitar las hojas de reclamación mediante un cartel colocado en un lugar visible. Algunas comunidades establecen normas concretas sobre el lugar en el que debe estar situado el cartel y el tipo de letra que debe utilizarse para que sea legible desde cualquier parte del establecimiento. Ante un servicio deficiente o un producto que no cumple los requisitos preestablecidos el cliente sólo tiene que solicitar que le traigan una hoja de reclamaciones.

- ¿Cómo se cumplimentan?

Las organizaciones de consumidores recomiendan cumplimentarla en el mismo establecimiento, con letra mayúscula, y guardar cualquier documento –factura, garantía, folleto publicitario, ticket de compra...– que acredite la prestación del servicio o la compra del producto en cuestión. En la hoja el consumidor debe hacer constar su nombre y apellidos, su número de DNI, y el motivo de su queja de la forma más clara posible. Hay un espacio reservado para que el responsable del establecimiento pueda hacer constar su versión de lo ocurrido. Las hojas deben incluir también los datos de identificación del comercio y tienen que estar numeradas.

- ¿Qué organismo las supervisa?

Las comunidades autónomas son las encargadas de velar por los intereses de los consumidores. Las hojas de reclamación deben llevar el membrete de la Dirección General de consumo de la comunidad que corresponde. Constan de tres copias. El consumidor debe quedarse con dos: la blanca y la verde. La copia de color rosa se quedará en el establecimiento. La blanca debe ser remitida, antes de que transcurra un mes, a la Administración –concretamente a la Dirección General de Consumo de la comunidad en la que haya ocurrido el conflicto– y, la segunda, deberá guardarla el consumidor, ya que es el documento que acredita que ha presentado la reclamación.

Para ayudar a la Administración a valorar su caso, el usuario puede presentar también cualquier documento que sirva para fundamentar la queja. En el caso de que se utilice para ello el correo, es preferible enviar una carta certificada, aunque es todavía mejor hacer llegar la documentación vía burofax, para que quede constancia de que se ha enviado. Es recomendable que el usuario apunte el número de expediente de su reclamación para poder hacer posteriormente un seguimiento de la misma.

- ¿Qué pasa si un establecimiento no cuenta con hojas de reclamaciones o no las quiere poner a disposición del cliente que las reclama?

En ese caso, el comercio estará incumpliendo la ley y el cliente puede denunciar el caso ante cualquier Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o bien llamar a la Policía Municipal y dar parte del incidente. La Administración autonómica es la responsable de dirimir el conflicto –ya que las competencias de en materia de consumo están transferidas– y de imponer una multa al comercio en el caso de que haya infringido la ley. Las multas varían de una autonomía a otra, pero oscilan entre los 3.000 y los 12.000 euros.

- ¿Cómo se soluciona el conflicto?

Una vez que la Administración tramita la reclamación, el primer paso es la mediación: la Administración da un plazo de quince días al establecimiento para que solucione el conflicto. Si no hay acuerdo, se puede acudir a los tribunales o recurrir al arbitraje de consumo, que es voluntario –para ambas partes– y gratuito. El colegio arbitral oye a las partes y emite un laudo por escrito de obligado cumplimiento. En el caso de que no se cumpla, se puede interponer una denuncia en un Juzgado de Primera Instancia. Si se reclama por valor de una cantidad inferior a 900 euros no es necesario contratar a un abogado. Si la cantidad es superior a esa cifra, pero inferior a 3.000 euros, la demanda se tramita mediante el llamado juicio verbal y, si es superior, habrá un juicio ordinario.

- ¿Qué papel juegan las asociaciones de consumidores?

Las asociaciones de consumidores y usuarios ofrecen información a quienes quieran denunciar una infracción cometida por un comercio. Incluso tramitan la hoja de reclamación o presentan la solicitud ante una junta arbitral en el caso de estar asociado.

Paso a paso

1. Hay que rellenar la hoja en el mismo establecimiento de la forma más clara posible. Las hojas deben tener la identificación del comercio y el sello oficial
2. La hoja tiene tres copias. El comercio se queda con una y el usuario con dos. Una de ellas la debe hacer llegar a la Administración, mejor en persona o vía burofax.
3. El conflicto se suele solucionar a través de la mediación o del arbitraje. No obstante, también es posible acudir a los tribunales como último recurso.

Noticias Relacionadas

[Las rebajas animan al comercio](#)

[Los consumidores olvidan su "desconfianza" en el inicio de las rebajas](#)

Enlace patrocinado [Solicita gratis las estrategias de inversión para invertir en bolsa](#)

[Anuncios Google](#)

[Consulte Abogado Online](#)

5 abogados están en línea. Pregunte, obtenga su respuesta YA!

JustAnswer.es/Consumer-Advocate

[Huelga Controladores](#)

Reclama tu indemnización por la huelga de AENA, información.

www.defensordelconsumidor.es

Comentarios: 0 »

Queremos saber tu opinión

Usuario registrado [Ventajas de estar registrado](#)

¿Eres un usuario nuevo? [Regístrate](#)

Usuario: **Contraseña:**

Recordadme en este ordenador
[Recuperar contraseña »](#)

Expansión.com: Atención al cliente - ¿Quiénes somos? - Publicidad - Aviso legal - Mapa del Web - Hemeroteca **Socios:** Financ

Otras webs del Grupo **UNIDAD EDITORIAL**

[elmundo.es](#) | [marca.com](#) | [yodona.com](#) | [telva.com](#) | [suvivienda.es](#) | [expansionyempleo.com](#) | [jugandovoy.com](#) | [diariomedico.com](#)
[aprendeingles.com](#) | [gacetauniversitaria.es](#) |

© 2011. Madrid. Unidad Editorial Información Económica, S.L.

| **IBEX35** 9.560,700 (-1,46 %) | **ABENGOA** 17,300 (-2,92 %) | **ABERTIS** 13,240 (+0,42 %) | **ACC**