

Circular – RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Legislación sobre venta en RECLAMACIONES:

- ❖ *Ley 2/2012, de 28 de marzo, art. 32*
- ❖ *Decreto 375/1998, de 23 de diciembre*

Quién debe tenerlas:

- ❖ Las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos que comercialicen bienes o presten servicios.
- ❖ Los establecimientos que estén obligados a disponer de hojas o libros de reclamación en virtud de una normativa sectorial propia, se regirán por ella, sin perjuicio de aplicación del decreto 375/1998, en algunos aspectos.
- ❖ Excluidos los establecimientos o centros de titularidad pública.

Las hojas de reclamaciones:

- ❖ Estarán integradas por un juego unitario de impresos autocalcables compuesto por un folio original de color blanco para enviar a la administración, uno verde para el reclamante y otro de color amarillo para el establecimiento.

Cartel anunciador:

- ❖ Debe existir un cartel, de modo permanente y perfectamente visible, un cartel colocado en la zona de mayor concurrencia de público en que figure de modo legible, en por lo menos idiomas gallego, castellano e inglés: "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario".
- ❖ Si por la actividad desarrollada no fuese posible colocar este cartel o por no existir dependencias fijas donde se ejerza la actividad o se preste el servicio, se deberá hacer constar la mencionada leyenda en las ofertas, presupuestos y facturas que se otorguen en el ejercicio de su actividad.
- ❖ Tamaño de los caracteres de la leyenda: mínimo de 7 mm

Entrega de las hojas de reclamación:

- ❖ Para formular una reclamación, el consumidor o usuario podrá solicitar que se le entregue un juego de hojas a la persona responsable o a cualquier empleado. Su entrega es obligatoria y gratuita.
- ❖ Deberán tenerse hojas de reclamación en todos los establecimientos, locales o dependencias abiertos al público, sin que pueda remitirse a los consumidores a otros lugares distintos.
- ❖ Cuando un establecimiento no disponga de hojas de reclamación o exista negativa a facilitarlas, el consumidor o usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado, haciendo constar en ella tales circunstancias.

AVISO JURÍDICO IMPORTANTE

El presente texto está destinado a su uso como instrumento documental. La Cámara de Comercio e Industria de Ourense no se hace responsable de su contenido. Este texto no tiene validez jurídica alguna. Para fines jurídicos consulte los textos legales publicados en boletines oficiales.

Formulación de la reclamación:

- ❖ Antes de su entrega al consumidor o usuario, en la hoja deberán figurar debidamente cubiertos todos los datos correspondientes a la identificación de la entidad reclamada.
- ❖ El reclamante cubrirá la hoja en el establecimiento donde la solicite, haciendo constar su nombre y apellidos, domicilio, nº de DNI o pasaporte, así como lo demás datos a los que se refiere el impreso, haciendo una descripción breve y precisa de los hechos que motivan su reclamación con exposición de la fecha en que ocurrieron y concretando su pretensión. Igualmente, donde corresponda se indicará si desea que su reclamación sea resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo. La parte correspondiente a la empresa, a continuación podrá manifestar lo que considere oportuno en relación a los hechos que motivan la reclamación, y firmará la hoja junto con el reclamante.

Remisión de las hojas de reclamación:

- ❖ El impreso original de color blanco, será dirigido por el reclamante al Servicio Provincial de Consumo de la provincia donde radique el establecimiento o centro, pudiendo presentarse en cualquier oficina de la Administración de la Xunta de Galicia, la copia verde se queda en su poder y la de color amarillo en poder del reclamado, podrá adjuntar cuantas pruebas o documentos crea necesarios para una mejor valoración de los hechos, especialmente factura cuando se trate de reclamación sobre precios.

Tramitación de las hojas de reclamación:

- ❖ Las reclamaciones serán resueltas por los órganos competentes de la Administración. Podrán ser atendidas mediante el sometimiento voluntario y vinculante de las partes al Sistema Arbitral de Consumo.
- ❖ Recibida la reclamación, se le da trámite y se le comunica al denunciado para que pueda presentar las alegaciones que considere oportunas.
- ❖ Si en la reclamación de denuncia presuntas infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios, la administración iniciará las acciones pertinentes.
- ❖ El desestimiento del reclamante, el acuerdo entre las partes a través de la mediación o el pronunciamiento de la Junta Arbitral de Consumo implicarán el archivo de la reclamación. Sin perjuicio de que la administración pueda incoar de oficio expediente sancionador si existe algún hecho constitutivo de infracción.

AVISO JURÍDICO IMPORTANTE

El presente texto está destinado a su uso como instrumento documental. La Cámara de Comercio e Industria de Ourense no se hace responsable de su contenido. Este texto no tiene validez jurídica alguna. Para fines jurídicos consulte los textos legales publicados en boletines oficiales.