

# LAS HOJAS DE RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA

## ¿QUÉ SON LAS HOJAS DE RECLAMACIONES

Las hojas de reclamaciones son un instrumento por el que los consumidores y usuarios pueden expresar a la Administración competente en materia de Consumo su disconformidad con un producto adquirido o con el servicio recibido por parte de un comercio o empresa.

En ellas el consumidor puede **DENUNCIAR** una posible infracción o irregularidad en el producto o servicio. O bien, puede **RECLAMAR** a la empresa prestadora del servicio la restauración del producto o servicio en las condiciones pactadas o la indemnización por el daño o perjuicio.

La Administración competente abrirá diligencias para comprobar las posibles infracciones denunciadas o dará trámite a las reclamaciones efectuadas a través de los sistemas de resolución de conflictos establecidos por la normativa vigente a través del Sistema Arbitral de Consumo.

## ¿Dónde están las Hojas de Reclamaciones?

Según lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y del Decreto 171/1989, de 11 de julio, por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios en la Comunidad Autónoma Andaluza, en todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía, deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía.

Eso quiere decir que en cualquier momento que Vd., lo desee puede solicitar el libro de reclamaciones al centro o establecimiento para expresar por escrito su queja y que el establecimiento tiene la obligación de facilitárselo.

## ¿CÓMO RELLENAR LAS HOJAS DE RECLAMACIONES?



El libro de reclamaciones se presenta en papel copiativo en el formato adjunto con tres hojas por cada reclamación, una para el consumidor (color verde), otra para el reclamado (color rosa) y una tercera para la Administración (color blanco). Además de una expresión sencilla y clara de los hechos reclamados, no olvide consignar correctamente sus datos personales, especialmente su domicilio, para poder recibir por parte de la empresa reclamada una contestación por escrito a su reclamación, así como los propios datos de la empresa, que deben facilitárselos el establecimiento, para que la Administración pueda identificar correctamente a la empresa.

Para dejar constancia en el establecimiento de la reclamación, la hoja debe ser cumplimentada en el propio establecimiento y hacerle entrega de la copia de color rosa. Llévase consigo las otras dos copias (blanca y verde).

## ¿CÓMO SE TRAMITAN LAS HOJAS DE RECLAMACIONES?

El consumidor reclamante, una vez rellena la hoja de reclamaciones en el establecimiento, deberá esperar **10 días** a que éste conteste por escrito a su reclamación, a lo que está obligada la empresa reclamada. Si pasado dicho plazo el consumidor no está satisfecho con la contestación o ésta no se hubiera producido, el reclamante, a fin de que se le dé el tratamiento que sea adecuado en cada caso, habrá de cursarla en cualquiera de las siguientes instituciones:

- En los Servicios de Consumo de las Delegaciones del Gobierno, de la provincia en que tenga su residencia habitual el consumidor.
- En las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, en el caso de que existan en su municipio.
- En las Asociaciones de Consumidores y Usuarios que existan en su provincia.

Para cursar la reclamación, entregue el original (Hoja color blanco), en cualquiera de estas instituciones y conserve en su poder la copia para el reclamante (hoja color verde), a la espera de notificación de la resolución de la misma.

## Exhibición del cartel anunciador

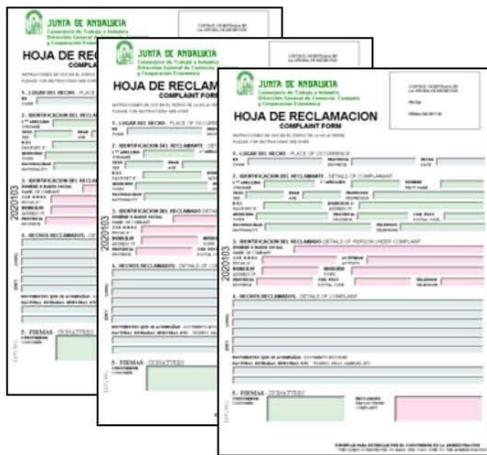
Todos los establecimientos, están obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible y al menos en los dos idiomas, la siguiente leyenda:

**"Este establecimiento tiene libro de hojas de quejas y reclamaciones a disposición del consumidor que la solicite".**

## DEFIENDETE CON ESTA HOJA

Una de las medidas más importantes para la defensa de los derechos de los Consumidores y Usuarios en Andalucía es la creación de la Hoja de quejas y reclamaciones. Con ella, usted dispondrá desde ahora de un eficaz instrumento con el que podrá proteger, defender sus intereses, en los casos en que considere que un producto, bien o servicio adquirido no reúne las características y exigencias por las que usted paga.

La Hoja de Reclamación es un documento oficial en el que usted puede expresar sus quejas, con la seguridad de que estas serán correctamente atendidas tanto por el establecimiento o empresa que las provoca, como por la Administración



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ANDÚJAR  
Delegación Municipal de Consumo



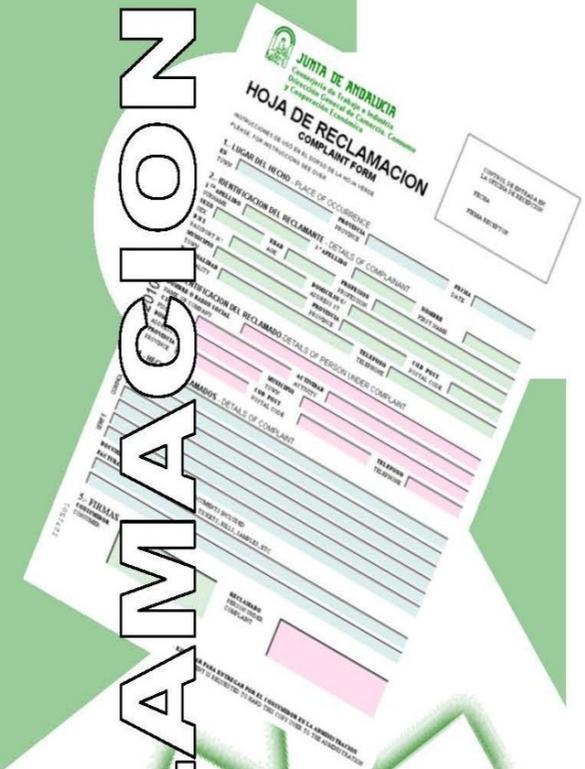
Oficina Municipal de  
Información al Consumidor.  
C/ Maestra, 10.-



953512410 Y 953501250

Horario de Atención al Público  
De Lunes a Jueves  
de 10:00 a 13:00 hrs.

## HOJAS DE RECLAMACIONES



RECLAMACIONES

DE LOS CONSUMIDORES Y  
USUARIOS DE ANDALUCIA

CAMPAÑA INFORMATIVA