

Si tienes una **EMPRESA...**

...debes tener **HOJAS DE RECLAMACIONES**

La Hoja de Reclamaciones es el método más sencillo y eficaz para presentar una reclamación administrativa de Consumo.

¿Quiénes deben tener Hojas de Reclamaciones?

Quienes desarrollen **actividades comerciales, profesionales o de servicios** (comercios, bares, entidades bancarias, hoteles, viajes combinados, bingos, espectáculos, gremios...).

Se **excluyen los centros autorizados que imparten enseñanzas regladas, así como las personas profesionales liberales** que realicen una actividad para cuyo ejercicio sea necesaria la colegiación previa en un Colegio Profesional.

¿Dónde puedo adquirirlas?

En las oficinas de **Kontsumobide**:

Kontsumobide - Álava
Santiago, 11 01002 VITORIA-GASTEIZ
Tel.: 945-06 21 61
kb-araba@kontsumobide.es

Kontsumobide - Bizkaia
Alameda Rekalde, 39 A 48008 BILBAO
Tel.: 94-403 15 00
kb-bizkaia@kontsumobide.es

Kontsumobide - Gipuzkoa
Easo, 10 20006 DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN
Tel.: 943-02 25 47
kb-gipuzkoa@kontsumobide.es

Como empresa, ¿cuáles son mis obligaciones?

- Tenerlas a disposición de las personas consumidoras y usuarias.
- **Publicitar** su existencia.
- **Suministrarlas**, de forma gratuita, a petición de la persona consumidora.
- **Cumplimentar los datos de identificación** de la empresa con carácter previo a su entrega.

El incumplimiento de estas obligaciones constituye una infracción.

¿Cómo publicito que las tengo?

Mediante un **cartel** que contenga la leyenda "**Nahi duenak eskuragarri ditu Erreklamazio-orriak / Existen Hojas de Reclamaciones a disposición de quienes las soliciten**".

El cartel será bilingüe (euskera y castellano) y se colocará en un lugar en que resulte visible y legible. El tamaño de las letras será como mínimo de 1 cm.

¿Cómo es la Hoja de Reclamaciones?

Se trata de un formulario bilingüe (euskera y castellano), integrado por un juego unitario de 3 ejemplares autocalcables:

- **Original blanco**: "Ejemplar para entregar a la Administración".
- **Copia rosa**: "Ejemplar para la empresa reclamada".
- **Copia verde**: "Ejemplar para la persona reclamante".

¿Qué hago si me la piden?

Entregala, de manera inmediata, con los datos de **identificación** de tu empresa ya rellenados.

En el propio establecimiento, la persona consumidora rellenará sus datos, hará una descripción de los hechos y especificará su pretensión.

Hay un apartado específico en el que, como empresa reclamada, **podrás reflejar tu visión del conflicto**.

Una vez cumplimentada la Hoja de Reclamaciones, **ambas partes la firmaréis**. No obstante, la firma (o sello) de la empresa reclamada sólo tendrá efectos de acuse de recibo de la reclamación; en ningún caso supondrá la aceptación de la versión de los hechos ofrecida por la persona reclamante.

Tú conservarás la copia rosa. La persona consumidora se llevará el original blanco (para entregarlo en la Administración: Kontsumobide u OMIC) y la copia verde (para guardarla como justificante).

Presentada la reclamación, ¿cómo se tramita?

El órgano de consumo la analizará. Si observa que la competencia para resolver la reclamación corresponde a otro órgano administrativo la remitirá a éste. En otro caso, **intentará resolver el conflicto por medio del acuerdo entre las partes**; a estos efectos, dará a la empresa reclamada un plazo para formular alegaciones y aportar documentación.

Si considera que los hechos pueden ser constitutivos de infracción administrativa, puede abrir un expediente sancionador.