

Si tienes un conflicto de
consumo...

...pide la
HOJA DE RECLAMACIONES



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

Puedes conseguirla en el propio establecimiento donde se ha originado el conflicto.



¿Quiénes deben tener Hojas de Reclamaciones?

Quienes desarrollen cualquier tipo de actividad comercial, profesional o de servicios (comercios, bares, entidades bancarias, hoteles, viajes combinados, bingos, espectáculos, gremios, academias...).

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. En estos ámbitos, las reclamaciones tienen su propio régimen de presentación y tramitación.



¿Cómo es?

La Hoja de Reclamaciones es un formulario (bilingüe: euskera y castellano) integrado por un juego unitario de 3 ejemplares autocalcales:

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



¿Cómo la cumplimento?

El establecimiento reclamado debe entregarte la Hoja de Reclamaciones con sus datos de identificación rellenos. Seguidamente, en el propio establecimiento cumplimentarás los tuyos, harás una breve descripción de los hechos y especificarás de forma clara tu pretensión. Hay un apartado específico en el que la empresa reclamada también puede reflejar sus consideraciones.

Una vez cumplimentada, debes firmar la Hoja de Reclamaciones.

La empresa reclamada conservará la copia rosa. Tú te llevarás el original blanco (Para entregarlo en la Administración) y la copia verde (para conservarla como justificante).



¿Qué hago con el original blanco?

Entrégalo en las oficinas de **Kontsumobide**:

Kontsumobide - Álava
Santiago, 11
01002 VITORIA-GASTEIZ
Tel.: 900 840 120
kb-araba@kontsumobide.eus

Kontsumobide - Bizkaia
Alameda Rekalde, 39 A
48008 BILBAO
Tel.: 900 840 120
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

Kontsumobide - Gipuzkoa
Easo, 10
20006 DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN
Tel.: 900 840 120
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

También puedes entregarlo en tu **Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC)**.



¿Qué documentos conviene que adjunte?

Fotocopia de aquellos documentos que te puedan servir de prueba: factura o justificante de pago, contrato, presupuesto, folletos informativos, garantía, fotografías...

Guarda siempre los documentos originales.