



CLAVE  
**06**

# RECLAMACIONES

## Legislación Autonómica. Hoja de Quejas y Reclamaciones

**1.** Las personas consumidoras o usuarias tienen derecho a obtener y presentar hojas de quejas y reclamaciones a las empresas titulares de las actividades que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía, para expresar su disconformidad o desagrado, efectuar una reclamación o una denuncia en sus relaciones de consumo.

**2.** Las personas consumidoras y usuarias podrán optar de manera indistinta por el uso del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones o por la presentación de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel.

En todos los centros y establecimientos existirá, de modo permanente y perfectamente visible y legible, un cartel en el que se anuncie que existen hojas de quejas y reclamaciones, en soporte papel y electrónico, a disposición de quienes las soliciten. El cartel se colocará en las zonas de entrada y, en su caso, de salida de los establecimientos o centros, así como en las zonas de atención a la clientela.

### Solicitud de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel

Las personas consumidoras o usuarias podrán solicitar la entrega de las hojas de quejas y reclamaciones a cualquier persona empleada en el centro o establecimiento que comercialice el bien o preste el servicio. **La entrega será obligatoria, inmediata y gratuita, aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicios alguna.**

En el caso de comercialización de bienes o prestación de servicios realizados fuera de los establecimientos o centros, las hojas de quejas y reclamaciones deberán entregarse además obligatoria, inmediata y gratuitamente, en el lugar donde se produzca la venta o prestación de los servicios, a petición de la persona consumidora o usuaria.

Las personas consumidoras y usuarias también tendrán a su disposición las hojas de quejas y reclamaciones en el portal web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es).

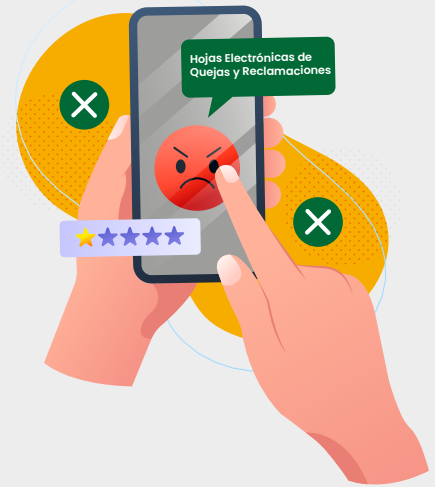
### Presentación de quejas y reclamaciones a través del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

Una vez presentada la queja o reclamación mediante el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, la aplicación facilitará instantáneamente el correspondiente acuse de recibo y remitirá un correo electrónico comunicando la entrada de la queja o reclamación a la parte reclamada, a fin de que ésta acceda a su contenido.

El sistema depositará en la dirección electrónica de la parte reclamante un correo indicándole el momento en que la reclamada accede al contenido de su queja o reclamación.

### Obligación de contestación en plazo y forma

**Cualquiera que sea el soporte, papel o electrónico, para la presentación de una hoja de quejas y reclamaciones, la empresa titular de la actividad que la reciba deberá contestar directamente a la persona reclamante mediante escrito razonado y por cualquier medio, de manera que quede constancia de la fecha de remisión de dicha respuesta, en el plazo máximo de diez días hábiles desde el día de la recepción de la misma.**



En el escrito de respuesta la empresa titular de la actividad propondrá una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, fundamentará las razones por las que no se atiende una queja o reclamación. Asimismo, **deberá manifestar expresamente si acepta o no resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo.**

**Presentación de quejas o reclamaciones ante personas físicas o jurídicas que carezcan, no faciliten o no reciban las hojas de quejas y reclamaciones:**

**1.** La negativa a facilitar y acusar recibo, así como el hecho de carecer de ellas, no imposibilitará el ejercicio del derecho a reclamar de la persona interesada, pudiendo ésta remitir su queja o reclamación a través de cualquier medio que permita acreditar su recepción.

**2.** La persona que desee reclamar podrá solicitar el auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad competentes más próximos, a fin de que hagan constar la negativa a facilitar, acusar recibo, recibir las hojas de quejas y reclamaciones, la inexistencia de éstas o la negativa a la posibilidad de cumplimentarlas fuera del establecimiento.

**3.** La negativa a facilitar las hojas de quejas y reclamaciones oficiales o la inexistencia de estas, constituirá una infracción.

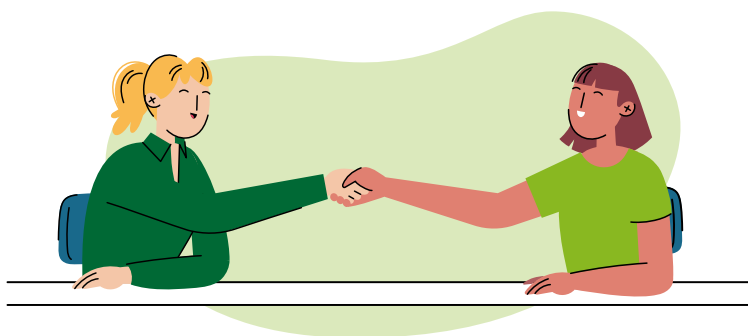
**Transcurrido el plazo máximo de 10 días sin recibir contestación, o recibida y no estando de acuerdo con la misma, la persona consumidora o usuaria podrá remitir el ejemplar «para la Administración» de la hoja de quejas y reclamaciones a la Oficina Municipal de Información al Consumidor o a la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, para su correspondiente tramitación.**

**El plazo para la tramitación de una reclamación será de tres meses contados desde la fecha en que la reclamación haya tenido entrada en la OMIC o en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo.**

## SISTEMA ARBITRAL

El Sistema Arbitral de Consumo es un servicio público por el cual se pueden resolver los conflictos de consumo de una manera gratuita, sencilla y objetiva.

Requiere la aceptación voluntaria de la empresa o profesional reclamado. El laudo que se dicte es irrecurrible, ejecutivo y excluye la vía judicial.



Para poder solicitar el arbitraje es necesario ser persona consumidora o usuaria final (quedan excluidas, por tanto, para solicitar arbitraje las empresas, profesionales y autónomos).

El arbitraje ofrece rapidez (máximo 90 días), es gratuito (salvo gastos de peritaje en los casos necesarios) y sus resoluciones o laudos son de obligatorio cumplimiento.

Promueve:



Financia:

