

Obligaciones de las empresas en relación con las Hojas de Quejas y Reclamaciones en formato papel

Si es usted titular de una empresa o establecimiento en Andalucía en el que se comercialicen bienes o se presten servicios debe tener en cuenta que tiene una serie de obligaciones relacionadas con las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel.

Etiquetas: hojas de reclamaciones, reclamaciones

¿Qué obligaciones genéricas, con respecto a las hojas de quejas y reclamaciones, tienen las empresas que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía?

- Todas las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía, se deberá disponer, deberán tener las **hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel** a disposición de las personas consumidoras y usuarias en sus centros y establecimientos. El modelo de hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel estará integrado por un juego unitario de impresos autocalcables por triplicado.
- Si se prestan servicios o se comercializan bienes en el ámbito de una actividad empresarial o profesional realizada **fuera de establecimiento o centro fijo** (incluyendo las que presten servicios a domicilio):

1 | Deberán llevar consigo, y poner a disposición de las personas consumidoras las oportunas hojas de quejas y reclamaciones.

- En el caso de que se presten servicios o se comercialicen bienes de forma **itinerante haciendo uso de un vehículo:**

1 | Será obligatorio disponer en el mismo de las oportunas hojas de quejas y reclamaciones, entregarlas a quien las solicite y recibir las que se le presenten, en el momento en que la seguridad del tráfico vial lo permita.

- En los **supuestos de ventas o prestaciones de servicios a distancia**:

- 1 Se tendrá que indicar en las ofertas o propuestas de contratación y en los contratos, la sede física o dirección postal o electrónica donde la persona interesada podrá, a su elección, tener acceso o solicitar la remisión de las hojas de quejas y reclamaciones en papel o en formato electrónico.

- En el caso de **prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos o contratación telemática**:

- 1 Deberá indicarse en tales dispositivos, en la aplicación telemática y en el bien contratado (en lugar perfectamente visible, la **sede física o dirección postal o electrónica** donde la persona que desee presentar una reclamación o queja pueda, a su elección, tener acceso o solicitar la remisión de las hojas de quejas y reclamaciones en papel o en formato electrónico).

En cuanto a publicidad de las hojas de quejas y reclamaciones ¿qué obligaciones tienen las empresas obligadas a su tenencia?

En todos los centros o establecimientos que presten servicios o comercialicen bienes en Andalucía existirá, de modo permanente y perfectamente visible y legible, un **cartel** en el que se anuncie que existen hojas de quejas y reclamaciones a disposición de quienes las soliciten. Con respecto a este cartel:

- Será colocado 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.
- Si existen varios locales, físicamente independientes, se colocará un cartel en cada uno de ellos.

Si por la actividad desarrollada **no hubiera dependencias fijas** donde se comercialicen bienes o se presten servicios, la información de existencia de hojas de quejas y reclamaciones deberá constar, de forma perfectamente legible en: las ofertas, propuestas de contratación, presupuestos, contratos, facturas, resguardos de depósito, páginas webs, aplicaciones telemáticas de contratación y cualquier otro documento que se entregue a las personas consumidoras en el ejercicio de la actividad.

Las empresas que posibiliten la presentación de quejas y reclamaciones a través del **Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones**, exhibirán:

- El **cartel** de existencia de hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel.
- El **cartel** de que se pueden presentar hojas electrónicas de quejas y reclamaciones.

Obligaciones de las empresas relacionadas con la solicitud de una hoja de quejas y reclamaciones por una persona consumidora.

Si una persona consumidora solicita a una empresa o profesional una hoja de quejas y reclamaciones:

- La entrega de la misma será obligatoria, inmediata y gratuita (aunque no se haya realizado entrega de bien o prestación de servicios alguna).
- El suministro de la hoja de quejas y reclamaciones deberá hacerse en el mismo lugar en que se solicite o en el lugar identificado como de información o atención a la clientela dentro del mismo establecimiento (sin remitir a la persona que reclama a otras dependencias dentro o fuera de dicho establecimiento).
- No se puede obligar a la persona consumidora a rellenar la hoja de quejas y reclamaciones en el propio centro o establecimiento.

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 ser entregadas, además, obligatoria, inmediata y gratuitamente, en el lugar donde se produzca la venta o prestación de los servicios.

En los supuestos **de celebración de contratos a distancia y de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos:**

- Se deberá contar con un **cartel informativo** con la dirección postal o electrónica donde la persona consumidora podrá dirigirse para presentar la reclamación o queja.
- A solicitud de la persona consumidora, se deberá remitir un ejemplar de la hoja de quejas y reclamaciones en papel o en formato electrónico.
- Deberá remitir (gratuitamente), por el mismo medio por el que se les haya solicitado, tales hojas de quejas y reclamaciones cumplimentadas a las personas consumidoras que las requieran en el plazo máximo de 5 días hábiles (a contar desde el de su recepción en la empresa).

Obligaciones de las empresas con relación a la presentación de la hoja de quejas y reclamaciones.

- La empresa reclamada deberá cumplimentar los campos de la hoja de quejas y reclamaciones destinados a ella, así como firmar y sellar la misma (la firma de la hoja no supondrá la aceptación de la versión de los hechos relatados por la persona reclamante).
- La recepción de la hoja de quejas y reclamaciones por la parte reclamada será siempre gratuita.
- Si una persona consumidora ha obtenido la hoja de quejas y reclamaciones a través del portal <https://www.consumoresponde.es>:
 - 1 | La persona consumidora hará llegar a la parte reclamada los 3 ejemplares ya rellenos en todos los campos destinados a la parte reclamante.
 - 2 | La parte reclamada rellenará los campos destinados a ella en los 3 ejemplares.
 - 3 | Posteriormente, la parte reclamada devolverá a la persona interesada los 2 ejemplares (“para la Administración” y “para la parte reclamante”) en el plazo máximo de 5 días (a contar desde el de su recepción y por la misma vía por la cual se les remitieron).
- En los casos de **celebración de contratos a distancia** y de **prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos**:
 - 1 | Una vez recibida desde la parte reclamada la hoja de quejas y reclamaciones, la persona reclamante rellenará sus campos propios.
 - 2 | Con posterioridad, devolverá a la entidad el ejemplar para la parte reclamada, que procederá a contestar la hoja de quejas y reclamaciones a la parte que reclama.
- Si la empresa o profesional presenta adhesión al **Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones**, deberá posibilitar la presentación electrónica de quejas y reclamaciones, así como que todo el proceso sea realizado de manera telemática.

Obligación de las empresas de contestación a las hojas de quejas y reclamaciones que les presenten las personas consumidoras.

- Cualquiera que sea el soporte (papel o electrónico) utilizado para presentar una hoja de quejas y reclamaciones, la empresa reclamada deberá **contestar** a la persona reclamante, **mediante escrito razonado, de manera que quede constancia**, en el plazo máximo de **10 días hábiles** (desde la presentación de la misma).
- En el **escrito de respuesta** (se adjunta modelo orientativo de escrito de respuesta a modo de ejemplo) **de la empresa reclamada**, esta:
 - 1 | Propondrá una solución a la queja o reclamación planteada.
 - 2 | En su caso, justificará la negativa a ofrecer una solución.

- 3 | Deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la **mediación** o el **arbitraje** de consumo.
 - 4 | Deberá facilitar a la persona consumidora la información relativa a si se encuentra adherida a una entidad pública de resolución alternativa de litigios de consumo, o si opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta, a participar en el procedimiento ante otra entidad.
 - 5 | Si no cumple lo establecido en el anterior epígrafe, deberá facilitar la información relativa de, al menos, una entidad, preferentemente pública, competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas.
- Las empresas o profesionales que hayan recibido reclamaciones y quejas, deberán **conservar** a disposición de la inspección de consumo y demás órganos competentes en materia de consumo, durante el plazo de **4 años** (a contar desde que se haya producido la remisión de la contestación a la persona reclamante):
 - 1 | Las hojas de quejas y reclamaciones recibidas.
 - 2 | Las contestaciones efectuadas a las personas reclamantes.
 - 3 | Toda la documentación que acredite la recepción de dichas contestaciones por las personas reclamantes.
 - Constituye **infracción en materia de consumo** para las empresas:
 - 1 | No contestar las hojas de quejas y reclamaciones en plazo.
 - 2 | La negativa a facilitar, firmar o recibir las hojas de quejas y reclamaciones presentadas por personas consumidoras.
 - 3 | Carecer de hojas de quejas y reclamaciones en sus centros o establecimientos.

Si necesita información en materia de consumo no dude en contactar con nosotros. Le recordamos que estamos a su disposición de forma gratuita y continuada a través del número de teléfono 900 21 50 80, del correo electrónico consumoresponde@juntadeandalucia.es, así como en nuestros perfiles de redes sociales o a través de esta misma **página Web**. Y si prefiere un servicio de atención presencial, puede acercarse a alguno de los **Servicios Provinciales de Consumo**, presentes en todas las capitales de provincia andaluzas.