

HOJA DE RECLAMACIONES
DECRETO 46/2009 DE 10 DE
JULIO
LÍNEAS BÁSICAS DE SU TRAMITACION



OBJETO

1. Determinar las características del modelo único de hoja de reclamaciones y la forma en que debe informarse de su existencia.
2. El procedimiento de tramitación de las reclamaciones y denuncias



¿QUIÉN ESTA OBLIGADO Y QUIÉN TIENE DERECHO A OBTENER LA HOJA DE RECLAMACIÓN O DENUNCIA?

- OBLIGADO:

TODOS EMPRESARIO O PROFESIONAL CUANDO ACTUA EN EL ÁMBITO DE SU ACTIVIDAD EMPRESARIAL O PROFESIONAL

- TIENE DERECHO

EL CONSUMIDOR O USUARIO: PERSONA QUE ACTÚA FUERA DE SU ACTIVIDAD EMPRESARIAL O PROFESIONAL

¿QUIÉN ESTA ESPECÍFICAMENTE OBLIGADO A DISPONER DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN/DENUNCIA?

- ➔ El que desde las islas comercializa bienes situados o servicios a prestar fuera de ellas.
- ➔ Quien teniendo domicilio social, fiscal o sede de dirección efectiva en las islas comercializa por medios telemáticos o a distancia
- ➔ Los titulares de actividades que ya disponían de un modelo propio sectorial (Turismo, transporte), desde la entrada en vigor del Decreto.
- ➔ Las administraciones cuando comercialicen bienes o servicios a cambio de una contraprestación que no sea una tributo (p.e. empresas municipales de transporte).

POSIBILIDADES DE LA HOJA

FORMULAR UNA DENUNCIA

El consumidor únicamente informa a la administración de aquello que cree que es una infracción de consumo

FORMULAR UNA RECLAMACIÓN

El consumidor informando o no a la administración de aquello que cree que es una infracción de consumo, pretende obtener una indemnización o prestación como consecuencia de lo que considera que es un incorrecto proceder del empresario

FORMA, DISPONIBILIDAD E INFORMACIÓN SOBRE LA HOJA

FORMA

- Son juegos unitarios de 3 hojas cada una:
 - *ORIGINAL PARA LA ADMINISTRACIÓN*
 - *COPIA PARA RECLAMANTE Y RECLAMADO*
- Las hojas van numeradas correlativamente.
- Responden al modelo oficial aprobado.
- Su texto aparece en catalán y castellano.
- Podrán aprobarse variantes del modelo en otras lenguas.

FORMA, DISPONIBILIDAD E INFORMACIÓN SOBRE LA HOJA

- Disponibilidad

Debe haber hojas de reclamaciones:

- 1) En todos los establecimientos abiertos al público
- 2) En el lugar donde se comercialice el bien o preste el servicio, fuera del propio establecimiento
- 3) En las ofertas a distancia se debe informar del derecho a obtenerlas gratuitamente en 3 días, en la oferta o contrato remitido

FORMA, DISPONIBILIDAD E INFORMACIÓN SOBRE LA HOJA

- Información

- A) El cartel informativo elaborado según modelo incluido en el D 46/2009, debe exponerse de forma **VISIBLE PARA EL PÚBLICO, PERMANENTE Y REDACTADO COMO MÍNIMO EN UN CARTEL DIN-A4 Y CON LETRAS NO INFERIORES A 2 CMS.**
- B) En actividades realizadas sin establecimiento, a domicilio o en comercialización telefónica o telemática, debe incluirse en los presupuestos, facturas o documentos contractuales que se remitan, la expresión prevista en el modelo de cartel.
- C) Si se comercializa por **WEB**, en letras que no tengan un tamaño inferior a 1 cm.

ENTREGA DE LAS HOJAS DE RECLAMACIÓN

- ¿POR QUIÉN debe hacerse?: Por el responsable o cualquier empleado de la empresa.
- ¿Dónde?: en el mismo lugar en que se solicite, o en el punto de atención al cliente, sin que se pueda remitir al consumidor a otro edificio.
- ¿CUÁNDO?: En el mismo momento en que se solicite.
- ¿CÓMO?: gratuitamente, incluso aunque no se haya contratado.
- Es responsabilidad de la empresa comprobar que sus datos están reflejados completa y correctamente. No hacerlo se considera infracción análoga a no disponer o negarse a entregar la hoja de reclamaciones

FORMULACIÓN DE LA RECLAMACIÓN O DENUNCIA (I)

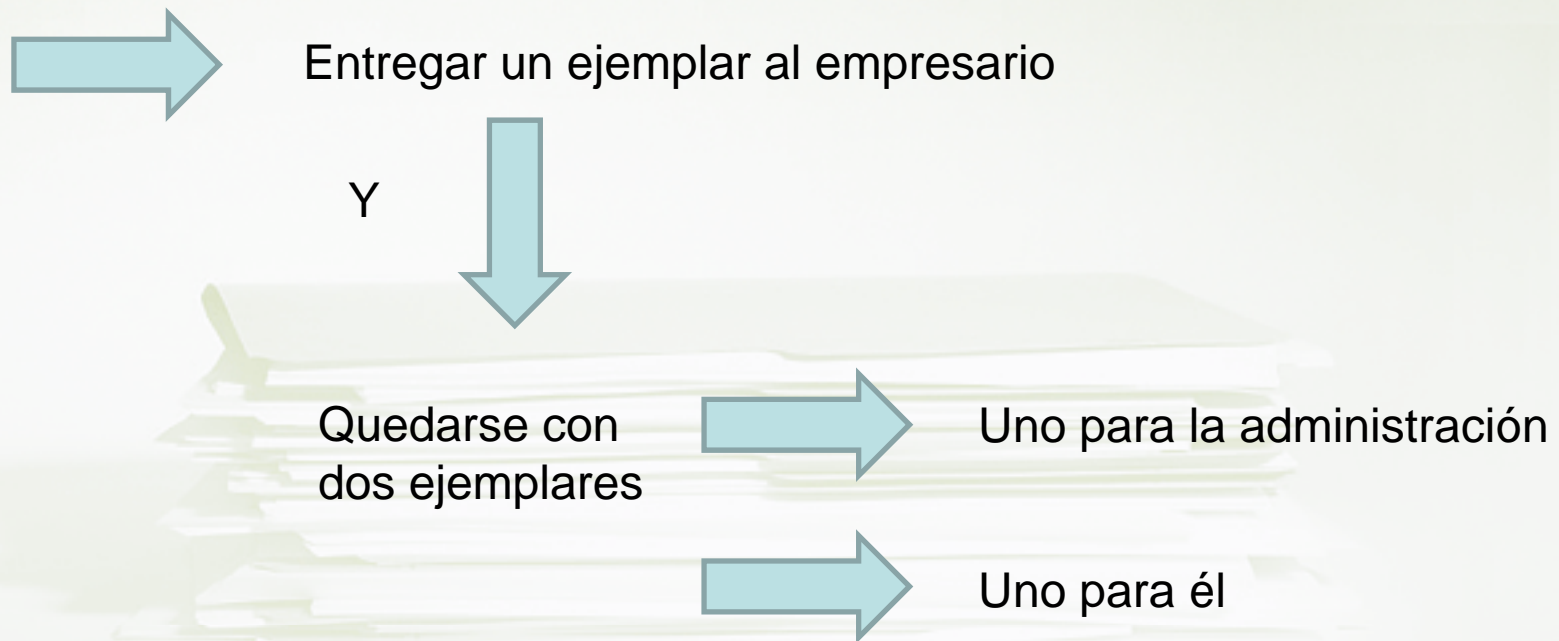
- ¿POR QUIÉN?: Por el reclamante o denunciante.
- ¿CUÁNDO Y DÓNDE? En el mismo acto y lugar donde se le entrega la hoja.
- ¿CÓMO? Identificándose en la hoja, describiendo los hechos que fundamentan su reclamación o denuncia (sucintamente), y sus pretensiones en caso de formular una reclamación, y firmando.
- En este mismo acto el reclamante (y no el denunciante) puede manifestar su voluntad de someter la cuestión a arbitraje.

FORMULACIÓN DE LA RECLAMACIÓN O DENUNCIA (II)

- Formulada la reclamación, el empresario o profesional, puede, aunque no está obligado, proceder como sigue:
 - a) Formular alegaciones en la propia hoja.
 - b) Aceptar en todo o parte, o rechazar la reclamación.
 - c) Aceptar el sometimiento a arbitraje.
 - d) No hacer nada de lo anterior.
- En los supuestos, a), b) y c) debe firmar la Hoja, en los restantes no está obligado.
- El formular o no alegaciones en este acto, no impide ampliarlas o hacerlas más adelante

FORMULACIÓN DE LA RECLAMACIÓN O DENUNCIA (III)

- Completada la formulación de la reclamación o denuncia, el reclamante o denunciante procederá a:



Presentación de reclamaciones y denuncias (I)

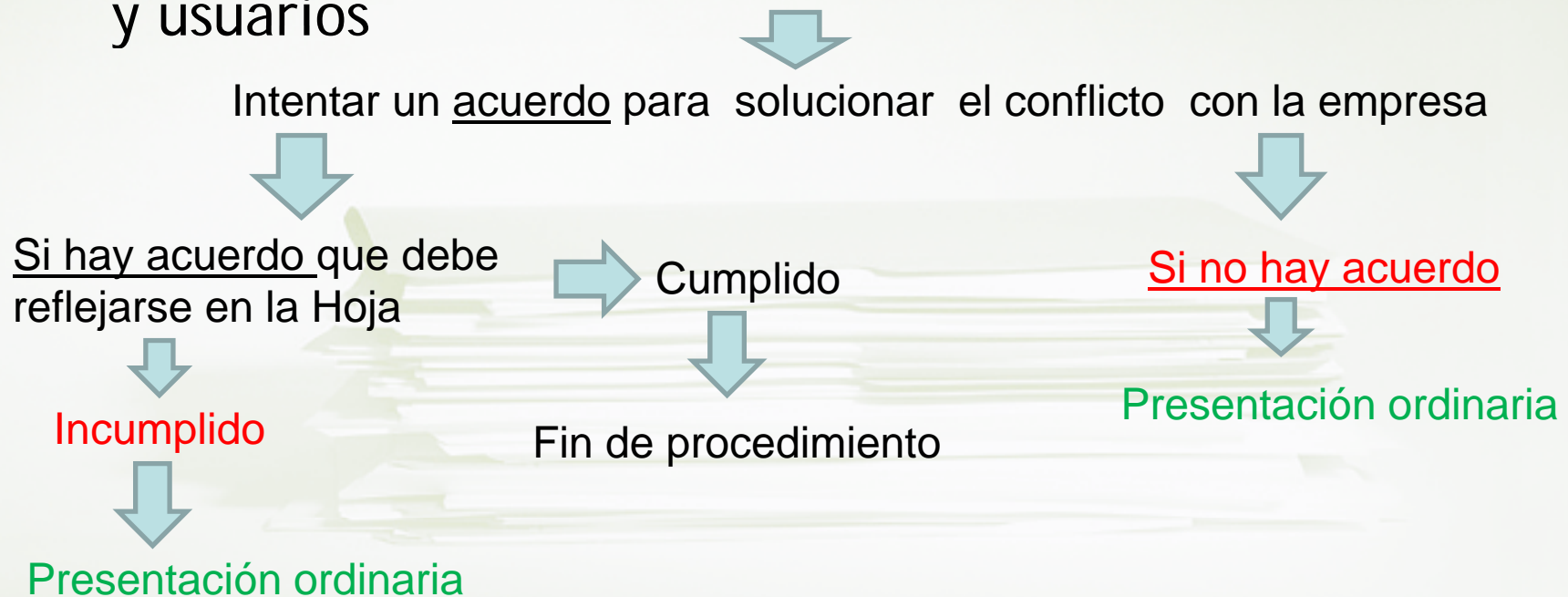
RECLAMACIONES Y DENUNCIAS

- ➔ ¿DÓNDE? Ante la **Dirección General de Consumo** o ante la **Oficina municipal de información al consumidor** que resulte competente.
- ➔ ¿Cómo?, en las formas previstas en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, es decir por medio de **registros** de la administración del estado, autonómica, o de **correos**, así como de las administraciones locales que tengan convenio al efecto con la comunidad autónoma.
- ➔ ¿PLAZO? **20 días** desde la formulación.

Presentación de reclamaciones y denuncias (II)

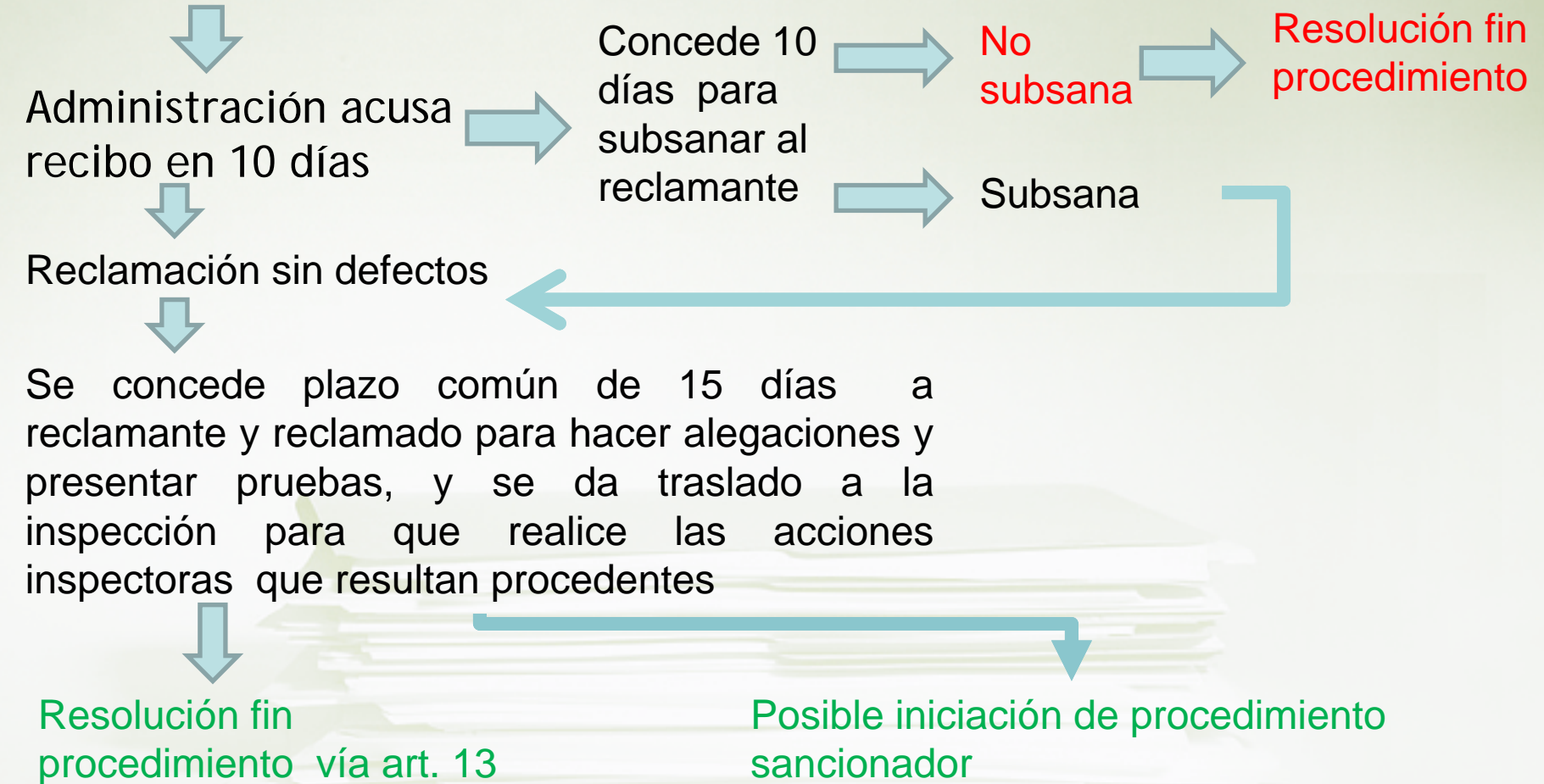
- Mediación en las reclamaciones (incompatible con arbitraje):

Dentro del plazo de 20 días el reclamante puede por si mismo o por medio de una asociación de consumidores y usuarios



TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

Presentada la reclamación







TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS



FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO



RECLAMACIONES:

Además de las causas generales de finalización del procedimiento (desistimiento, renuncia), finalizará por:

-  Allanamiento
-  Transacción entre partes
-  Iniciación de sancionador
-  Transcurso de tres meses desde la iniciación sin que concurra otra causa de finalización

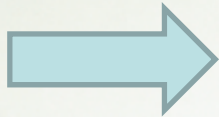
DENUNCIAS:

Además de las causas generales de finalización del procedimiento (desistimiento, renuncia), finalizará por:

-  Archivo de la denuncia por falta de acreditación de la infracción
-  Iniciación de procedimiento sancionador

OTROS DATOS DE INTERÉS

Cabe recordar:



Que queda prohibida la entrega a los consumidores de otros documentos (hojas propias de la empresa) distintos al modelo oficial a efectos de formular reclamaciones



Que los sectores de actividad que ya tenían hojas de reclamaciones en virtud de una norma de consumo pueden hacer la transición al nuevo modelo en un plazo de 2 años desde su entrada en vigor