

HOJAS DE RECLAMACIONES PARA LOS CONSUMIDORES

¿Qué son?

El método más **sencillo** y recomendable para presentar la reclamación por la vía administrativa. La Administración intentará solucionar el problema por medio del **acuerdo** o la **vía arbitral** y podrá **sancionar** a la parte reclamada si existe infracción.

¿Quién debe tener hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores?

Todos los que comercialicen bienes o presten servicios en la C.A.V., es decir, todo tipo de comercios y establecimientos de hostelería y restauración, así como empresas de servicios tales como abogados, aseguradoras, bancos y cajas de ahorros, gremios... etc.

¿Dónde deben entregarse las hojas de reclamaciones?

En el mismo lugar en el que ha surgido el conflicto o en el lugar identificado como de información a los clientes y usuarios.

¿Cómo es?

Es un **impreso** con 3 copias autocalcables, una **blanca**, otra **rosa** y otra **verde**.

¿Qué se ha de hacer con cada copia?

Blanca: Es la que se tramita. Hay que enviarla a una Oficina Territorial de Consumo del Gobierno Vasco, a una Oficina Municipal de Información al Consumidor o también puede acudir a una Asociación de Consumidores para que le dé curso. En este sentido, puedes acudir a la Oficina Municipal del Consumidor en la Planta Baja del Ayuntamiento de Llodio/Llodio, donde te informarán y facilitarán todo lo necesario.

Rosa: Es para el comerciante, hostelero o prestador de servicios.

Verde: El cliente o consumidor deberá guardarla pues el justificante de la reclamación.

¿Qué datos haremos constar?

Los datos personales de la parte reclamante y los datos de quien recibe la reclamación, los **hechos** que motivan la queja y la **pretensión**, la fecha de la reclamación y las alegaciones que sobre ella quiera hacer la parte reclamada. Una vez cumplimentada, ambas partes deberán firmarla.

¿Qué conviene adjuntar a la hoja?

Todos los **justificantes** y documentos que puedan servir de prueba.

¿Hay plazos de tramitación?

En el plazo de 15 días la autoridad competente en materia de consumo debe acusar recibo de la reclamación y trasladarla al establecimiento reclamado. Éste dispone de **10 días** para presentar las alegaciones y pruebas que desee.

Te recordamos que en el Ayuntamiento de Llodio/Llodio hay una Oficina Municipal de Consumo en la Planta Baja en horario de 8:00 a 14:30 h., cuyo objeto es el siguiente:

- **Servicio de atención al público:** A través de la Oficina, se recogen, atienden y canalizan o tramitan cuantas consultas y reclamaciones son presentadas, en relación con el ámbito específico del consumo.
- **Consejo Sectorial del Consumo y de la Salud:** A través de este órgano, se pretende fomentar y canalizar la participación de los ciudadanos y de sus asociaciones, en los asuntos municipales referidos al consumo.