

El método más clásico para formular una reclamación contra un comercio o establecimiento que presta un servicio es la hoja de reclamaciones. Consiste en un formulario normalizado de reclamación puesto a disposición de las personas consumidoras y usuarias con vistas a facilitar el ejercicio de su derecho a reclamar para corregir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse.

Mediante la hoja de reclamaciones se pretende dar mayor racionalidad y eficacia al sistema de resolución de conflictos en materia de consumo. De hecho, entre otros aspectos, permite dejar constancia de la reclamación tanto en el establecimiento reclamado como en la Administración, facilitando la intervención de ésta. Una vez que ha surgido un conflicto con una empresa, establecimiento comercial o prestador de servicios, y no sea posible llegar a un acuerdo amistoso con el mismo, conviene formular la reclamación lo antes posible.

### ¿Cómo es la hoja de reclamaciones?

La hoja de reclamaciones está integrada por 3 páginas autocalcables:

Original de color blanco, para remitir a la Administración (conviene no retrasar su envío).



Copia de color rosa, para la empresa o establecimiento comercial reclamado.



Copia de color verde, para la persona reclamante.



Si el espacio disponible en el impreso es insuficiente, puedes continuar la exposición en hojas anexas.

El establecimiento o empresa puede realizar las alegaciones que considere oportunas en la hoja de reclamaciones en el lugar habilitado para ello, completando sus datos y estampando, igualmente, su firma.

### ¿Dónde puedes conseguir una hoja de reclamaciones?

En el propio establecimiento donde se ha originado el conflicto. De hecho, todas las empresas, establecimientos comerciales, profesionales... que comercialicen bienes o presten servicios en el País Vasco, incluidos los prestadores de servicios a domicilio, deben tener hojas de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias.

Si el establecimiento no dispone de hojas de reclamaciones o se niega a facilitarlas, la persona consumidora, por ese mero hecho, puede presentar la correspondiente denuncia/reclamación, por el medio que considere más adecuado.

¿Dónde tienes que entregar la hoja de reclamaciones (o, en su caso, el escrito de reclamación)?

Una vez cumplimentada la hoja de reclamaciones (original blanco) o, en su caso, el escrito de reclamación, se debe entregar o remitir por correo postal -junto con el resto de la documentación- a uno de los siguientes organismos de la Administración:

Servicio Territorial correspondiente de Kontsumobide: Álava, Bizkaia o Gipuzkoa

Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC) que corresponda a tu domicilio.

## PROBLEMAS POSIBLES EN EL COMERCIO

### 1.-No está el encargado, yo no estoy autorizado a darle una hoja de reclamaciones:

Esta es la excusa clásica que se nos dirá cuando solicitemos una hoja de reclamaciones. La normativa autonómica no hace distinciones, la persona encargada, sea empleado o el dueño, debe facilitarnos la hoja de reclamaciones.

Este derecho se refuerza con la existencia de un “Cartel informativo” de la tenencia de las hojas a disposición del consumidor. Por tanto si se anuncia que se tienen a nuestra disposición, da igual quién esté a cargo del comercio en ese momento. Nos la tienen que dar. Si no, se incurre en infracción administrativa.

**2.-No tenemos hojas, no estamos obligados:**

En general, todos los comercios y profesionales que ofrezcan bienes o servicios a los consumidores deben disponer de hojas de reclamaciones. La normativa autonómica exceptúa a profesionales colegiados (abogados, economistas, médicos, etc.), a servicios públicos o a aquellos que tengan una norma específica de hojas de reclamaciones).

Tiendas online: Estas no son una excepción a la obligación de comunicar la existencia de hojas de reclamaciones en la propuesta comercial y el contrato.

Servicios a domicilio o fuera del establecimiento mercantil: la norma catalana dice al respecto:

“En el caso de las actividades de venta de productos o prestación de servicios fuera de un establecimiento mercantil o fijo, las hojas de reclamación/denuncia las llevarán las personas vendedoras, los operarios o prestadores de servicios y los entregarán a la persona consumidora o usuaria”.

**3.-Se nos han agotado, lo sentimos, no puede reclamar:**

Esta es otra triquiñuela a la que algunos comercios podrán recurrir. No disponer de hojas de reclamaciones es una infracción administrativa. En este caso, como consumidor no te preocupes: puedes reclamar a posteriori en el formato en que desees, haciendo constar lo anterior.

**4.-Como no ha adquirido nada ni consumido nada no se la podemos dar, no es cliente:**

Esta es otra de las jugadas maestras y algo que muchas personas no saben. No hay que ser cliente de un servicio para poder solicitar una hoja de reclamaciones y reclamar:

**La normativa catalana es expresa al respecto:**

“Las hojas de reclamación/denuncia oficiales tienen que permanecer en el establecimiento donde se lleve a término la actividad comercial o de servicios a la persona consumidora o usuaria, y serán entregados a la persona que lo solicite, aunque no haya formalizado ningún trato comercial con la empresa”.

**5.-Si no me da la hoja no le pago o, pues ahora dejo de pagar, se van a enterar los de Televodarange Comunicaciones:**

La peor cosa que se puede hacer como consumidor disconforme es dejar de pagar algo. La norma es así: paga primero y después reclama. Las consecuencias de un impago, aparte de poder pasar a formar parte de un fichero de morosos, son las de incumplir un contrato (incluso a veces ligado a una entidad financiera que no tiene nada que ver con el establecimiento que ofrece el bien o el servicio), por mucha razón que tengamos.

La estrategia pasa por pagar para poder solicitar un justificante del pago en el que se detalle bien el servicio prestado para poder luego adjuntarlo como prueba junto con la hoja de reclamación a la administración.

**6.-Para qué voy a reclamar si no sirve para nada:**

Es bueno distinguir dos tipos de acciones que podemos comunicar a la administración a través de las hojas de reclamaciones:

a) reclamar: es decir, exigir al establecimiento una compensación por un mal servicio o por cobrarnos más de lo que, a nuestro criterio, deberían. Aquí tenemos un fin claro: resarcirnos de un daño.

b) sin embargo, mucha gente piensa que quejarse o denunciar una situación de abuso no merece la pena: en este caso, nos solemos cruzar de hombros y decir, “no vuelvo” pero no estamos ayudando a atajar el problema frente a otros usuarios ni la administración puede conocer el incumplimiento del establecimiento de la normativa.

Por favor pide la hoja siempre, ayudarás a todos.

**7.-Tome, esta es la hoja:**

Las hojas de reclamaciones son documentos oficiales, autocopiativos y que constan de tres ejemplares (uno para el consumidor, otro para el comercio y el tercero para la administración) y no valen otros.

Algunos comercios podrían estar tentados a entregarnos un formulario de parte, hecho por ellos mismos y muy parecidos (es aspecto y denominación) para engañarnos. Sin embargo, conviene saber que está prohibida por Ley la tenencia o entrega a los consumidores de hojas o documentos de reclamación o denuncia que puedan inducir a error o confusión con los oficiales para su presentación, naturaleza o finalidad. También está prohibido utilizar el nombre de hoja de reclamación u hoja de denuncia en los documentos, distintos a las hojas oficiales, que ofrezcan los comercios a los consumidores.

**8.-Déjeme a mí el ejemplar de la administración que yo se lo haré llegar a Consumo:**

Otro error frecuente es que el consumidor no se quede, además de con su ejemplar de la hoja rellena, con el ejemplar de la Administración. Este debe quedarse con nosotros para que le podamos añadir fotocopia de la documentación que deseemos acompañar junto a la hoja.

**9.-No tengo los originales de la factura o del contrato, se los adjunté a la reclamación y no me quedé con copia:**

La normativa permite (y es recomendable) entregar como anexos a la hoja de reclamación todos los documentos que la apoyen (facturas, tiques de caja, contratos, fotografías, etc.), pero siempre es mejor que sean fotocopias, quedándonos nosotros con los originales por si nos piden cotejarlos con las fotocopias en algún momento.

**10.-No pasa nada, puedes reclamar después, directamente a los organismos de consumo:**

Otro de los principales motivos de no reclamación es lo embarazoso de poner una reclamación (sobre todo en la hostelería tanto por el lugar como por la hora en que los hechos ocurren) en un momento dado. Los consumidores pensamos que si no es en ese momento y por medio de una hoja de reclamaciones, ya no podremos reclamar.

Nada más lejos de la realidad. Recuerda que no por no llenar una hoja de reclamaciones se pierde el derecho a reclamar contra un establecimiento o a quejarse de algún incumplimiento de la norma.

**PUNTO DE VISTA LEGAL**

La existencia y obligatoriedad de las hojas de reclamaciones está reglada en el DECRETO 142/2014, de 1 de julio que podéis descargar [aquí](#)

