

HOJA DE RECLAMACIONES

Todas las personas físicas o jurídicas que **comercialicen bienes o presten servicios** en el País Vasco (comercios, bares gremios, servicios a domicilio, etc.), **deben tener hojas de reclamaciones** a disposición de las personas consumidoras y usuarias que lo soliciten.

¿Qué es la hoja de reclamaciones?:

Es un **formulario** normalizado puesto a disposición de las personas consumidoras y usuarias para **facilitar** el ejercicio de su **derecho a reclamar** con el objeto de corregir situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión. Con su empleo, se pretende dar mayor racionalidad y eficacia al sistema de resolución de conflictos en materia de consumo. Su uso permite dejar constancia de la reclamación tanto en el establecimiento como en la Administración, facilitando la intervención de esta.

¿Dónde se adquieren?:

Las empresas o establecimientos comerciales pueden adquirir los impresos de hojas de reclamaciones utilizando una de estas **dos vías**:

- **Compra online** de hojas de reclamaciones en este [enlace](#).
- **Compra presencial**: Servicios territoriales de Kontsumobide de Álava, situados en la Av. Santiago, 11, en Vitoria-Gasteiz.

En todo caso, debe pagarse una tasa (aprox. 7€). Cada libro incluye 40 impresos.

Obligaciones:

Los comercios, además de **tener hojas de reclamaciones** a disposición de las personas consumidoras y usuarias, deben **exhibir al público**, de forma perfectamente visible y legible, un **cartel bilingüe** con la leyenda: “Existen hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten/Nahi duenak eskuragarri ditu erreklamazio-orriak”. El tamaño de las **letras** de ese mensaje deber ser, como **mínimo, de un centímetro**.

Procedimiento en caso de tener que utilizarla:

El **comercio entrega la hoja de reclamaciones** con los datos de identificación de la empresa ya rellenados. En el propio establecimiento, la **persona consumidora rellena sus datos**, hace una descripción de los hechos y especifica su pretensión. Hay un

apartado específico en el que, como empresa reclamada, el comercio puede reflejar su visión del conflicto.

Una vez cumplimentada, **ambas partes firman**. No obstante, la firma (o sello) de la empresa reclamada sólo tiene efectos de acuse de recibo de la reclamación; en ningún caso supone la aceptación de la versión de los hechos de la persona reclamante.

Cada hoja de reclamaciones tiene **3 ejemplares** auto-calcables:

- **Ejemplar para la Administración.** El original blanco se lo llevará la persona consumidora para entregarlo a la Administración: Kontsumobide u OMIC).
- **Ejemplar para la persona reclamante.** La copia verde se la quedará la persona consumidora para guardarla como justificante.
- **Ejemplar para la empresa reclamada.** La copia rosa se la quedará el comercio.

En un plazo de 15 días, la autoridad competente en materia de consumo debe **acusar el recibido** de la reclamación y trasladarla al establecimiento reclamado. Este dispone de 10 días para presentar las **alegaciones y pruebas** que desee. Tras ese periodo la persona usuaria debe plantearse si quiere **denunciar o no** a la empresa.

Normativa:

[Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuaris.](#)

[Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#)