

HOJAS DE RECLAMACIONES


Gobierno de Canarias
 Consejería de Industria,
 Comercio y Nuevas Tecnologías
 Dirección General de Consumo

¿Sabemos usarlas?

HOJA DE RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Los datos del recuadro serán rellenados por el establecimiento / Details in the box to be filled in by the establishment

Número o razón social del establecimiento / Name or trade of the establishment		C.I.F. o D.N.I./C.I.F.
Domicilio / Address	Municipio y Provincia / Town, City	Teléfono / Telephone
Descripción del tipo establecimiento / Description of type of establishment		

A rellenar por el reclamante / To be filled in by the complainant

A las horas del día de de 200.....
 At time on fecha de la declaración / date

Don / Doña Nombre y Apellidos del reclamante / Complainant's name and surname
 Mr / Ms

Nacionalidad D.N.I. o Pasaporte
 Nationality Identity card / Passport number

Dirección Domicilio, municipio, provincia, código postal y teléfono / street, town, city, postal code and telephone
 Address

Motivo de la reclamación: / Reasons for complaint:

INSTRUCION A ENTREGAR POR EL USUARIO / COPY FOR THE ADMINISTRATOR TO BE SUBMITTED BY THE CONSUMER

establecimiento / Establishment's allegations:

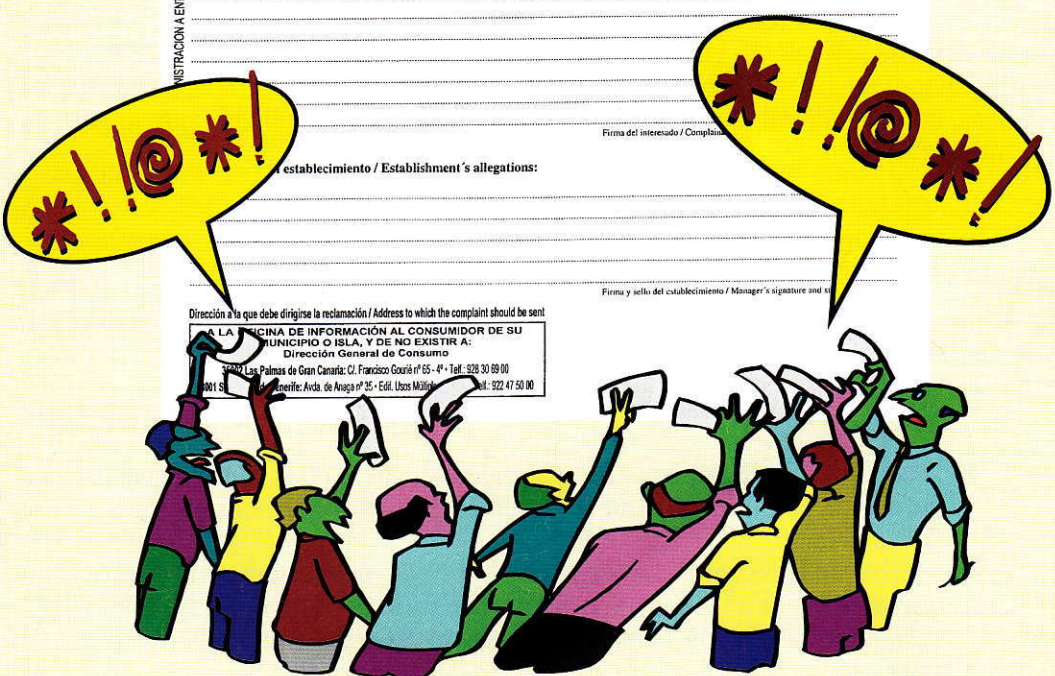
Firma del interesado / Complainant's signature

Firma y sello del establecimiento / Manager's signature and stamp

Dirección a la que debe dirigirse la reclamación / Address to which the complaint should be sent

LA LA OFICINA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE SU MUNICIPIO O ISLA, Y DE NO EXISTIR A: Dirección General de Consumo

32000 Las Palmas de Gran Canaria: C/ Francisco Coarín nº 65 - 4º - Tel: 928 30 89 00
 30110 Sevilla: Avda. de Nueva nº 35 - Edif. Usos Mixtos - Tel: 322 47 50 00



¿ QUÉ SON Y PARA QUÉ SIRVEN ?

Ante cualquier anomalía o disconformidad relacionada con la prestación de un servicio o adquisición de un bien, tanto sea por una entidad privada (comercio, bares, restaurantes...) como por una pública, el consumidor y usuario tiene la posibilidad de reclamar a través de una hoja de reclamaciones, como medio para dar a conocer a la administración competente dichas irregularidades.

El cursar una hoja de reclamaciones implicará la apertura de un expediente al establecimiento reclamado que, caso de ser procedente, supondrá una sanción para éste, si es de tipo comercial o de ocio, o una propuesta de mediación, recomendación o la incoación de un expediente sancionador, si se trata de la Administración Pública. Si se pretende una compensación económica por los perjuicios ocasionados, las únicas alternativas son recurrir al Sistema Arbitral de Consumo (si el establecimiento está adherido al mismo) o a la vía judicial, en especial cuando los perjuicios sean de suficiente entidad económica o tengan como resultado el daño para la integridad física.

TIPOS

En nuestra Comunidad existen cuatro tipos de hojas de reclamaciones:

- En el ámbito comercial o privado: para el **comercio en general** y para las **empresas turísticas**.
- En el ámbito de la Administración Pública: para **toda entidad pública del Gobierno de Canarias y de las Corporaciones Insulares o Locales**, y para el **Servicio Canario de Salud**.

Cada tipo se rige por un marco normativo diferenciado, si bien coinciden en el formato: hojas normalizadas, numeradas y autocopiativas, que constarán de un original y dos copias. El original, de color blanco, será entregado en la Administración competente; la copia verde es para el interesado, exigiéndose que al entregar el de color blanco, el verde sea sellado en el registro de la Administración competente; y la copia rosa la custodiará la entidad objeto de la reclamación. En el caso de las empresas turísticas, hay una tercera copia en azul, que éstas han de hacer llegar, por su parte, a la Administración.

¿ CÓMO CUMPLIMENTAR UNA HOJA DE RECLAMACIONES ?

A la hora de cumplimentar una hoja de reclamaciones, se recomienda leer previamente las instrucciones especificadas en el reverso del impreso, donde se indicará qué es preciso redactar en cada uno de sus apartados, y que básicamente consiste en lo siguiente:

- En el primer recuadro, se pondrán los datos del establecimiento o entidad contra la que se cursa la reclamación.
- A continuación, pondremos los datos identificativos de la persona que reclama, como son su nombre, dirección, DNI o pasaporte, así como fecha y hora del incidente.
- Motivo de la reclamación, descrito de forma concisa, junto con la actuación que se solicite a la Administración correspondiente. Caso de que no sea suficiente el espacio habilitado al efecto en la hoja de reclamaciones, se podrá acompañar al documento original cualquier otra hoja.

- Los establecimientos privados tienen la posibilidad de exponer sus propias alegaciones en el apartado habilitado para ello.
- Firma del interesado, y firma y sello del establecimiento, o sello de registro de entrada, en caso de ser una entidad pública la que sea objeto de reclamación.

El reclamante puede adjuntar al escrito cuanta documentación probatoria estime oportuna (principalmente, una factura o firma de testigos presenciales), si bien se recomienda que sólo se entreguen fotocopias, guardando los originales para una posible solicitud de pruebas por parte del organismo competente.

En caso de que el establecimiento carezca o se niegue a facilitar las hojas de reclamaciones, el consumidor o usuario podrá presentarla por medio de un escrito, respetando la disposición de datos especificada anteriormente, y haciendo constar en esta reclamación tal inexistencia o negativa. En caso de que la hoja de reclamaciones no quisiera ser facilitada por el establecimiento al reclamante, es posible reclamar la ayuda de la Policía Local o Guardia Civil, para que se personen en el local y levante atestado del hecho.

¿ CÓMO CURSARLA ?

El reclamante, una vez cumplimentado el formulario, deberá remitir el original de la reclamación (la hoja blanca) al organismo competente, que normalmente está indicado en el margen inferior, en un plazo máximo de un mes. ***ES MUY IMPORTANTE QUE LA PERSONA QUE CUMPLIMENTE LA HOJA DE RECLAMACIONES SEA CONSCIENTE DE QUE QUIEN RECLAMA ES QUIEN TIENE LA OBLIGACIÓN DE ENVIAR DICHA HOJA DE RECLAMACIONES A LA ADMINISTRACIÓN COMPETENTE, PUES EL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL NO TIENE OBLIGACIÓN DE HACERLO, POR LO QUE SI EL RECLAMANTE NO LA REMITE, LA ADMINISTRACIÓN NO CONOCERÁ EL HECHO OBJETO DE LA RECLAMACIÓN.***

Si bien es posible hacer llegar la reclamación por burofax, recomendamos personarse en el organismo público competente, para tener en su poder la copia sellada de dicho original (ejemplar para el interesado). No obstante, la Ley del Procedimiento Administrativo Común, en su artículo 38.4, permite que la presentación también se pueda realizar en los registros de cualquier órgano administrativo de la Administración General del Estado o de cualquier Administración de la Comunidad Autónoma, o de una Corporación Local con quien se hubiese suscrito el correspondiente Convenio.

No obstante, el Gobierno de Canarias admite también la presentación telemática o mediante correo electrónico de sugerencias y reclamaciones, si bien estas últimas necesitan, en ambos casos, de la firma electrónica (Certificado Digital Clase 2 emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre). Mediante la página principal de la web del Gobierno de Canarias (www.gobcan.es), se puede acceder a ambos medios de reclamación. El Servicio Canario de Salud permite la tramitación por medio de la dirección web www.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs. En este caso, la reclamación se efectuará a través de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS), o por medio de sus Unidades Insulares.

¿ CÓMO HACER UN SEGUIMIENTO DE LA RECLAMACIÓN ?

En relación al **ámbito privado**, en el plazo de 15 días hábiles desde la recepción, la autoridad competente acusará recibo al reclamante y, cuando proceda, dará traslado de la reclamación al establecimiento reclamado, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para que haga las alegaciones que estime oportunas.

La Administración dispondrá de un plazo máximo de tres meses para resolver. Si no se recibe ninguna comunicación pasado este plazo, se recomienda pedir información sobre el estado del expediente a dicho organismo, teniéndose derecho a ello como parte interesada.

En cuanto al **ámbito público**, el plazo máximo para contestar al interesado es de tres meses. De no ocurrir así, o si la respuesta es insatisfactoria o insuficiente, nos dirigiremos a la Inspección General de Servicios de la entidad reclamada. En el **ámbito sanitario**, el plazo de contestación es de dos meses, y el seguimiento de la reclamación corresponde hacerla ante la ODDUS, en tanto que la reiteración de la reclamación debe efectuarse en la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad.

Para cualquier consulta o solicitud de información, diríjase a:

UCONPA y ACOGRAN

Teléfono 928 37 27 37

Avda. Primero de Mayo, 39 - 1º

35002 Las Palmas de Gran Canaria



UCONPA - C.E.C.U.

UNION DE CONSUMIDORES DE LAS PALMAS



ACOGRAN - C.E.C.U.

ASOCIACION DE CONSUMIDORES DE GRAN CANARIA