

Las hojas de reclamaciones: un derecho para el consumidor, una obligación para el empresario

Los empresarios están obligados a disponer de hojas de reclamaciones, a entregarlas a todo cliente que se las solicite y tener un cartel enunciativo de las mismas

En dichas hojas se recogen los datos identificativos de empresario y consumidor, la descripción por ambas partes de los hechos objeto de reclamación, la fecha de la misma y la firma de ambos. Normalmente consta de tres impresos, correspondiendo el original a la Administración, a la que se le hará llegar por el consumidor, y una copia para cada parte.

Es obligatorio entregar la hoja de reclamaciones a todo cliente que la solicite dentro del horario comercial establecido, aunque no estemos de acuerdo con su reclamación. La negativa a entregarlas puede conllevar sanciones administrativas.

La hoja dispone de un apartado para que el establecimiento exponga sus alegaciones a la reclamación del cliente, es ahí donde la empresa puede indicar, si lo desea, por qué no está conforme con la reclamación del cliente, pero lo que no puede hacer nunca es negarse a entregarle la hoja.

Se habrá de colocar en el establecimiento un cartel indicando la existencia de las hojas. Se habrá de colocar en un lugar visible, donde pueda ser claramente advertido por los consumidores, y su contenido se recogerá en los idiomas indicados para cada comunidad.

El consumidor ha de entregar una copia de la hoja en los Servicios de Consumo de su municipio, quienes darán traslado de la reclamación a la empresa reclamada, a fin de que alegue lo que estime conveniente. Si el consumidor no está conforme con la contestación y desea que su reclamación siga adelante, se propondrá la celebración de un arbitraje para solucionar la controversia. Si la empresa no está adherida al sistema de arbitraje, podrá aceptar este medio de solventar el conflicto o podrá rechazarlo, en cuyo caso el cliente únicamente podrá reclamar en vía judicial.

La patronal FEDAMA Federación de Empresarios de Automoción de Málaga, se pone a disposición de sus empresas asociadas para ayudarles en solventar las controversias con sus clientes, además, colabora con algunas Oficinas de Información al Consumidor de Málaga y Provincia para redactar informes técnicos o asesoramiento en busca de soluciones al problema suscitado.

<http://www.fedama.com>

Datos de contacto:

Francisca Jesus

Nota de prensa publicada en: [29003 Málaga](#)

Categorías: [Derecho Andalucía](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>