

GUIA

PARA INTEGRAR LOS
SERVICIOS DE ATENCIÓN
A CONSUMIDORES Y
USUARIOS EN LOS
CENTROS Y ENTIDADES, Y
EL USO DE LAS **HOJAS DE**
RECLAMACIONES.



BASE LEGAL

- ❑ Constitución Española. Artículo 51
- ❑ Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- ❑ Estatuto de Autonomía de Aragón. Artículo 17
- ❑ Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón
- ❑ Decreto 150/2016, de 11 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones y por el que se crea el Distintivo de Calidad de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón. Para ir al Decreto [PINCHA AQUI](#)

A quien aplica el Reglamento?

- A las personas físicas y jurídicas titulares de empresas o establecimientos, así como a las empresas de la Comunidad Autónoma que produzcan, faciliten, suministren o expidan bienes, productos, servicios o actividades a consumidores y usuarios en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Quedan excluidos:
 - Aquellos sectores que dispongan de normativa específica en materia de hojas de reclamaciones.
 - Los servicios prestados directamente por la Administración Pública.

SERVICIOS DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES Y USUARIOS

1. Qué son
2. En qué consisten. Medios
3. A qué obligan dichos Servicios

Qué son los servicios de atención a consumidores y usuarios?



- Son los **medios que la empresa o profesional pone a disposición de los consumidores y usuarios**, independientemente de que sean gestionados por los mismos o por un tercero, cuya finalidad es:
 - la emisión o recepción de información,
 - la gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a los bienes o servicios ofertados.

- Por tanto, aquellas empresas, centros y establecimientos a los que afecta el presente Reglamento **deberán disponer** de servicios de atención a consumidores y usuarios, ya sea en el propio establecimiento o a través de una dirección postal facilitada al efecto.

En qué consiste el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios del que debemos disponer?

- El Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios se habilitará al menos de la siguiente manera:
 - Se dispondrá de un **numero de teléfono** para ello.
 - Este número de teléfono no puede tener un coste superior a la tarifa básica.
 - El número podrá ser el habitual del empresario o profesional
 - También se dispondrá de un **número de fax o correo electrónico**.
- Además la información sobre la existencia de dicho servicio y su funcionamiento estará a disposición del consumidor/usuario **con carácter previo** a la formalización del contrato de compraventa o prestación de servicios.



A qué obliga el Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios?

- ❑ A **recibir** las reclamaciones, quejas y consultas de los consumidores/usuarios en cualquier soporte.
- ❑ **Dejar constancia** de haber recibido la queja/reclamación mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o cualquier otro soporte duradero.
- ❑ **Dar respuesta** a las consultas, quejas y reclamaciones en el plazo máximo de **1 mes** desde su presentación.
 - En la respuesta se deberá informar de si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo o algún otro sistema extrajudicial de resolución de conflictos y la posibilidad de hacer uso de ello.
- ❑ **Informar** a los consumidores/ usuarios que lo soliciten del estado de su reclamación.

HOJAS DE RECLAMACIONES

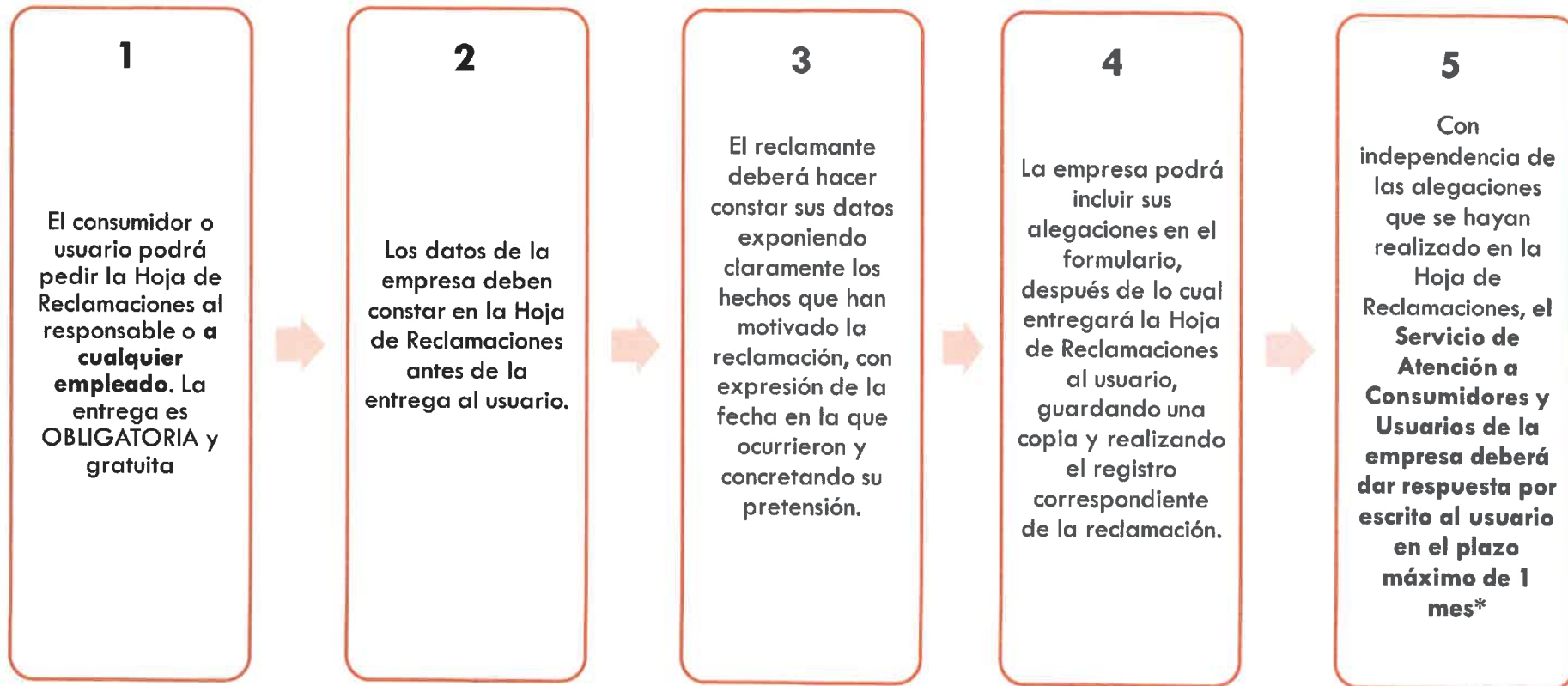
1. Qué son.
2. Cómo se presentan y tramitan.
3. Obligación de disponer de Hoja de Reclamaciones.
Modelo
4. Obligación de Informar de que existen Hojas de Reclamaciones a disposición del consumidor/ usuario
5. Registro de Hojas de Reclamaciones

Qué son las Hojas de Reclamaciones?

- Son un **formulario estandarizado y aprobado** por el Reglamento a disposición de los consumidores y usuarios a través del cual éstos pueden hacer constar sus reclamaciones.
 - Se considera RECLAMACIÓN según el Reglamento la comunicación del consumidor o usuario en virtud de la cual se solicita la restitución, reparación o indemnización, la rescisión del contrato, anulación de una deuda o realización de una prestación o exigencia de cualquier otro derecho en relación con la adquisición de un bien o prestación de un servicio que considera insatisfactoriamente atendido.
 - Se considera QUEJA según el Reglamento la manifestación del consumidor o usuario en virtud de la cual expone su disconformidad o desagrado en relación con la adquisición de un bien o la prestación de un servicio

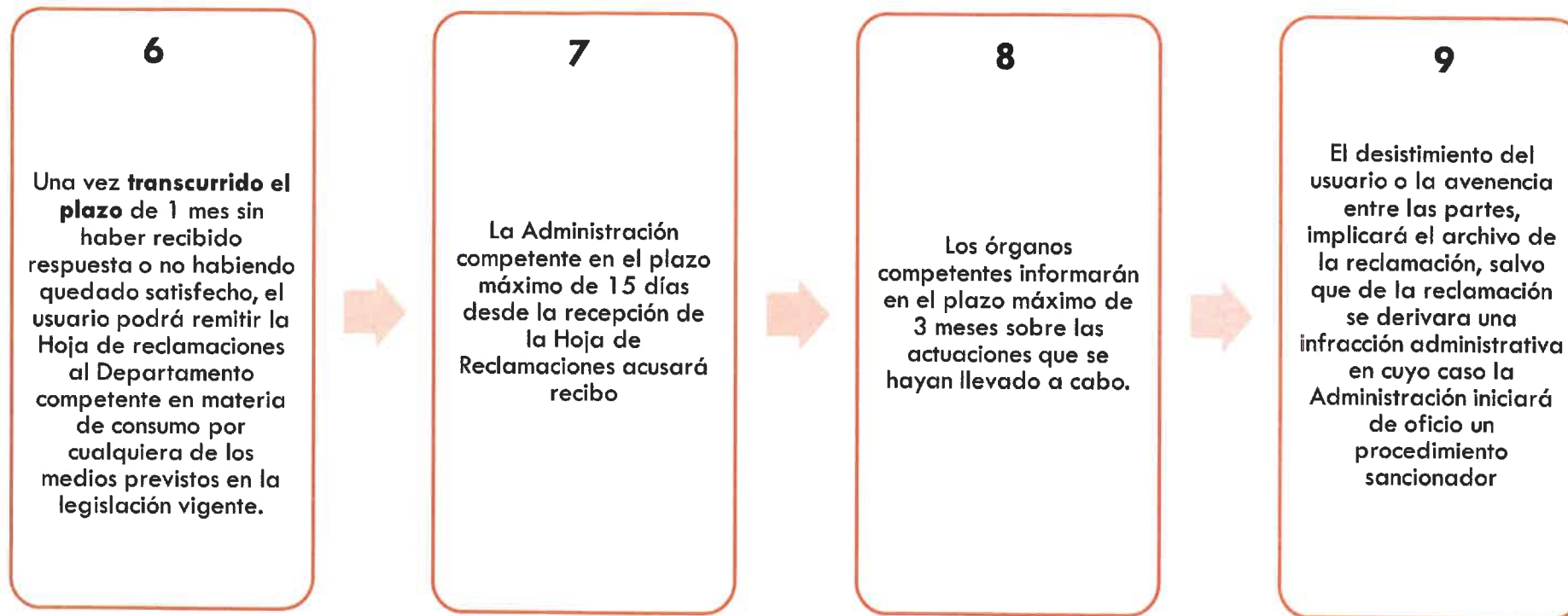


Presentación y tramitación de una Hoja de Reclamaciones



* Con anterioridad la hoja se tramitaba ante la Administración sin que hubiera intervención por parte de la empresa una vez interpuesta la reclamación a través de la Hoja de Reclamaciones

Presentación y tramitación de una Hoja de Reclamaciones



* Con anterioridad la hoja se tramitaba ante la Administración sin que hubiera intervención por parte de la empresa una vez interpuesta la reclamación a través de la Hoja de Reclamaciones

Obligación de disponer de Hoja de Reclamaciones. Modelo

- Se tendrán Hojas de Reclamaciones en todos los establecimientos, locales, o dependencias abiertas al público, sin que se pueda remitir a lugar o momento distinto de aquel en que fuera solicitada.
- Si la venta o prestación del servicio se llevara a cabo en lugar distinto al establecimiento, local o dependencia de la empresa, deberán de facilitarse las Hojas de Reclamaciones en el lugar donde se preste el servicio.

ANEXO I. HOJA DE RECLAMACIONES
EUROPEI I FORME
IMPRIMA DE RECLAMATIONS

Les dades del recbut s'ompliran pel titular del establiment. The owner of the establishment must complete the details of the form. Les dades s'ompliran pel client. À rebre per l'establiment.

Nombre o razón social: (Name of corporate name / Nom ou raison sociale)	
Calle: (Street / Rue)	Localidad: (Town / Ville)
Código Postal: (Post Code / Code Postal)	Provincia: (Province / Provincia)
Servicio que presta: (Service provided / Service rendu)	Teléfono: (Telephone number / Téléphone)
NIF/DNI del responsable: (Fiscal identity card or national identity number of the manager / Person / Numéro d'identification fiscale ou de la carte nationale d'identité)	

A RELLENAR POR EL RECLAMANTE:
To be completed by the claimant / A remplir par le réclamant

D./D.P.: (Mr / Mlle / M. / Mlle)	Teléfono: (Telephone / Téléphone)
Con DNI / Pasaporte nº.: (National identity - passport number / N° carte nationale d'identité - passeport)	Número: (Number / Numéro)
Y con domicilio en Calle: (Address / Adresse postale)	País: (Country / Pays)
Localidad: (City / Ville)	

FORMULA LA SIGUIENTE RECLAMACION:
(Reason for the complaint - motif de la réclamation)

ALEGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO
(Claims of the service provider / Allégations du prestataire du service, c)

TRANSMISIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (SAC) (Instrucción c) al dorso) <small>Procéder à travers le système arbitral de consommation (SAC) (instruction c) au verso</small>	
<input type="checkbox"/> Sí, acepto someterme al SAC (Yes, I agree to submit to CAS / Oui, j'accepte de me soumettre au SAC)	<input type="checkbox"/> Sí, acepto someterme al SAC (Yes, I agree to submit to CAS / Oui, j'accepte de me soumettre au SAC)
<input type="checkbox"/> Empresa adherida al SAC (CAS-affiliated company / entreprise adhérent au SAC)	<input type="checkbox"/> Empresa adherida al SAC (CAS-affiliated company / entreprise adhérent au SAC)
Firma del reclamante (Claimant's signature / Signature du réclamant)	Firma y sello del reclamado (Respondent's signature and stamp / Signature et cachet de l'établissement)

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTA
(Attachments / Pièces jointes)

Fecha:
(Date / Date)

FIRMA RECLAMANTE (Claimant's signature / Signature du réclamant)	FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO (Respondent's signature and stamp / Signature et cachet de l'établissement)
---	--



PINCHA SOBRE EL DOCUMENTO PARA ABRIRLO

Obligación de Informar de que existen Hojas de Reclamaciones a disposición del consumidor/ usuario

- La forma de informar de que existen Hojas de Reclamaciones a disposición del consumidor/usuario es a través de un CARTEL que cumpla los siguientes requisitos:
 - El formato mínimo será DIN-A4
 - La letra será de igual o superior a 6 milímetros.
 - Se colocará en lugar visible en las zonas de mayor concurrencia de público.
 - Deberá estar escrito en lengua castellana, inglesa y francesa con el siguiente texto:
“EXISTEN HOJAS DE RECLAMACIONES A DISPOSICIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO”
- Si por la actividad desarrollada no se puede colocar cartel al no existir dependencias fijas en las que se ejerza la actividad, deberá hacerse constar el texto en las ofertas, presupuestos y facturas emitidas.