

Guía de uso de Hojas de Reclamaciones

Normativa del País Vasco para informar y proteger a personas consumidoras y empresas en conflictos de consumo.

TIPO DE PROCEDIMIENTOS

Solo se puede llevar a cabo si previamente se pagado por el servicio o producto



QUEJA

**Manifestar
disconformidad**

Expresa
malestar sin
pretensión
económica o
material.



RECLAMACIÓN

**Notificar
vulneración de
derechos**

Solicita
resarcimiento,
sustitución o
reparación.



DENUNCIA

**Informar de
posible
infracción**

Pone hechos
en
conocimiento
de la
Administración.

OBLIGACIONES DEL ESTABLECIMIENTO



OBLIGATORIEDAD y VISIBILIDAD del CARTEL

Cartel anunciador de que se
dispone de hojas de reclamación
es obligatorio en euskera y
castellano (letra ≥ 1 cm) visible al
público.



OBLIGACION DE DISPONER DE HOJAS DE RECLAMACIÓN

Se pueden adquirir en las oficinas de
Kontsumobide, Calle Easo 10 o en su
web www.kontsumobide.eus



ENTREGA INMEDIATA Y GRATUITA DE LAS HOJAS DE RECLAMACIÓN

Debe suministrar las hojas en el
momento de su solicitud y de
forma gratuita.

EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

1

HOJA DE RECLAMACIONES



Se compone de 3 copias: una para
la Administración (blanco), otra
para el cliente reclamante (verde)
y otra para el comercio (rosa)

2



CUMPLIMENTACIÓN DE DATOS

El comercio debe rellenar sus datos
antes de entregar la hoja al
consumidor para su firma.
el comercio no esta obligado a
firmar, y si lo firma no le
compromete

3



DÓNDE ENTREGAR LAS HOJAS

En las oficinas del *Kontsumobide*
en calle Easo 10.

En la *Oficina Municipal de
Información al Consumidor (OMIC)*,
calle Duque de Mandas 12.

4



PLAZO DE 15 DÍAS PARA CONTESTAR

Una vez la administración
comunica la reclamación al
comercio, este tiene 15 días para
aceptar o rechazar las alegaciones.