

ARBITRAJE Y HOJAS DE RECLAMACIONES

OBTENCION DE HOJAS DE RECLAMACIONES

Las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, que produzcan, faciliten, suministren bienes, productos o servicios a consumidores finales, deberán disponer en dichos establecimientos de hojas de reclamaciones. Las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, fijos o ambulantes, que produzcan, faciliten, suministren bienes, productos o servicios a consumidores finales en régimen de derecho privado, deberán disponer en dichos establecimientos de hojas de reclamaciones y carteles informativos, según el Decreto 152/2001, de 3 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

El no disponer de las hojas de reclamaciones se considera una infracción leve en materia de normalización, documentación y condiciones de venta.

Para la obtención de las hojas de reclamaciones, las empresas y profesionales deberán dirigirse a las Juntas Municipales de Distrito correspondiente al domicilio de la empresa. También serán facilitadas por los Ayuntamientos que hayan asumido competencias en materia de consumo a los profesionales o empresarios de su municipio. Los municipios que carezcan de servicios de consumo y las actividades dedicadas a la venta ambulante deberán solicitarlas en las oficinas de la Dirección General Salud Pública, Alimentación y Consumo, aportando fotocopia del Impuesto de Actividades Económicas (alta o último recibo) y licencia de apertura.

Documentos para solicitar las hojas de reclamaciones: Impuesto de Actividades Económicas (alta o último recibo). Si no se dispone de éste, cualquier documento administrativo que justifique el desarrollo de la actividad empresarial. - Escrituras de constitución de Sociedad, en su caso. - Carnet de Vendedor Ambulante, en su caso - Licencia de apertura, en caso de disponer de local abierto al público.

Están exentos de solicitar estas hojas de reclamaciones, por tener normativa propia, los sectores: Talleres de reparación de vehículos. Centros sanitarios, profesionales sanitarios y farmacias. Residencias de la tercera edad y centros de mayores. Transportes. Establecimientos sometidos a la Ley de Ordenación del Turismo. Establecimientos sometidos a la Ley de Espectáculos Públicos. Estafetas de correos.

Tramitación: Con carácter previo a su entrega, el **titular o empleado** del establecimiento o dependencia deberá cumplimentar debidamente el recuadro correspondiente a la identificación del establecimiento y del prestador del servicio. El titular o empleado del establecimiento o dependencia consignará, en su caso, en el apartado correspondiente, las alegaciones que considere pertinentes y procederá a firmar y sellar el juego de hojas de reclamaciones.

El **consumidor** cumplimentará el resto de la hoja de reclamación en el establecimiento, local, o dependencia en donde lo solicite, haciendo constar los datos que se incluyen en el modelo, exponiendo claramente los hechos que han motivado la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron y concretando su solicitud. Cumplimentada la hoja de reclamación, el consumidor entregará el ejemplar para el establecimiento al titular o empleado del mismo y conservará en su poder los ejemplares para el reclamante y para la Administración. Remitirá el ejemplar correspondiente a la Administración que figure en el encabezamiento junto con cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

Las hojas de reclamaciones, una vez cumplimentadas en el modelo oficial existente, serán remitidas a las Secciones de Sanidad y Consumo de las Juntas Municipales, al Departamento de Protección al Consumidor del Ayuntamiento de Madrid, o al departamento competente del Ayuntamiento que corresponda.

Normativa aplicable: Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid. BOCM nº 235 de 3 de octubre de 2001. (Modelo de hojas de reclamaciones en página 13) <http://www.madrid.org/wleg/servlet/Servidor?opcion=VerHtml&nmnorma=303&cdestado=P>

Orden 2844/2002, de 7 de junio, por la que se modifica la hoja de reclamaciones del Anexo I del Decreto 152/2001, de 13 de septiembre. BOCM de 14 de junio de 2002.)

Resolución de 28 de diciembre de 2009, por la que se habilita al Registro Telemático de la Consejería de Economía y Hacienda para la realización de trámites telemáticos durante la tramitación de diversos procedimientos ([BOCM nº 27, de 2 de febrero de 2010](#)).

[Modelo de Hoja de reclamaciones](#)

ADHERENCIA AL SISTEMA ARBITRAL

Es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores o usuarios y comerciantes o productores de servicios con carácter vinculante, sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial. Se encuentra regulado por el Real Decreto 636/93, de 3 de Mayo, que regula el Sistema Arbitral de Consumo (BOE 21 de Mayo de 1993) y supletoriamente por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. <http://www.boe.es/boe/dias/2008/02/25/pdfs/A11072-11086.pdf>

Y previsto en el art. 31 de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

http://www.consumo-inc.es/GuiaCons/leyes/RDL_1_2007.htm

Es un procedimiento rápido, sencillo, económico y eficaz para solucionar discrepancias entre las partes sin tener que acudir a los tribunales. Es válido para todas las reclamaciones en que no concurren intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios razonables de delito.

PRESTA EL SERVICIO	CONCEJALIA DE SANIDAD Y CONSUMO AYUNTAMIENTO DE SAN FERNANDO DE HENARES
DATOS DE CONTACTO	O.M.I.C. C/ José Alix Alix, s/n. 28830. San Fernando de Henares. Madrid. Tel. 916737462. Fax: 916737571. Email: omic@ayto-sanfernando.com / dconsumo@ayto-sanfernando.com