

La importancia de la Hoja de Reclamaciones y el Sistema Arbitral

Toda persona consumidora tiene derecho a solicitar la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía en un establecimiento. Ante cualquier vulneración de sus derechos como usuario/a, el ciudadano/a podrá solicitar este formulario para dejar constancia del hecho, pero también podrá solicitarla para, por ejemplo, realizar alguna sugerencia. La Hoja de Reclamaciones puede verse así como una posible opción de mejora, no solo como una crítica negativa.

La empresa está obligada a disponer y facilitar la Hoja en caso de ser solicitada. Ante negativa, el usuario podrá llamar a la Policía Local para levantamiento de acta.

El usuario/a debe rellenar sus datos, siendo muy recomendable tachar las casillas de Mediación y Arbitraje para posibles trámites administrativos posteriores. Además, deberá redactar lo ocurrido, aportando la mayor cantidad de datos posibles así como indicando la pretensión de su reclamación. En caso de no disponer de suficiente espacio, podrá adjuntar escrito detallado. Es también muy recomendable incluir todas las pruebas documentales que se tengan (tickets, facturas, publicidad, fotografías, etc.)

El formulario consta de tres hojas. La empresa se quedará con la de la 'parte reclamada' y la persona consumidora se llevará dos: la de la parte reclamante y la de la Administración. A partir de ese momento, se inicia un plazo de 10 días hábiles en el que el comercio estudia el caso y da respuesta al cliente. (Algunas empresas, como telecomunicaciones, entidades bancarias o compañías de seguros, tienen un plazo mayor. Otras, como determinados trámites con compañías eléctricas, pueden tener incluso un plazo inferior).

Ante respuesta negativa o ante la falta de respuesta (que conllevará su correspondiente sanción), la persona consumidora está en su derecho a continuar con los trámites administrativos que correspondan, siendo la vía del Sistema Arbitral una de las de mayor éxito.

Este procedimiento, gratuito para los usuarios, supone el estudio del caso por representantes de consumidores y empresas, garantizándole imparcialidad ante hechos y pruebas. En un sistema de adhesión voluntaria por parte de las empresas, pero con ello se añade un plus al cumplimiento de las garantías de los usuarios, que valoran cada vez más que los comercios estén inscritos en el Sistema. Ante cualquier reclamación no satisfecha, el Arbitraje facilita su resolución a través de agentes externos al problema, que analizan y resuelven según pruebas y hechos. Lamentablemente muchas empresas no están adheridas al sistema, inscripción que siempre recomendamos, pero el consumidor podrá optar por otras vías que proporciona la Administración. La Junta de Andalucía dispone en [este enlace](#) un listado de las principales empresas adheridas actualmente al Sistema Arbitral.

Publicamos este segundo punto del Decálogo del Buen Consumidor enmarcado en un proyecto que llenará de consejos, ideas e información básica a los ciudadanos y ciudadanas con la colaboración de la Delegación de Salud de la Junta de Andalucía. Cada mes – hasta diciembre – se publicará en nuestra web y redes un punto del decálogo con lo más destacado y fundamental de cada materia, para conseguir a través de su conjunto un compendio básico para ser un Buen Consumidor.

¿Qué es ser un buen consumidor - BC? Segunda Pauta

Un BC solicitará la Hoja de Quejas y Reclamaciones ante cualquier vulneración de sus derechos, pudiendo recurrir a la vía del Sistema Arbitral para poner solución a la incidencia.



Decálogo del Buen Consumidor. ABRIL. Pauta 2

Colabora:

