

¿Qué es el Sistema Arbitral de Consumo?

Es una vía extrajudicial, rápida, eficaz y gratuita que permite resolver los desacuerdos en materia de consumo sin necesidad de recurrir a los Tribunales de Justicia.

Ambas partes están representadas por igual.

Los establecimientos que están adheridos al Sistema Arbitral de Consumo ya muestran su predisposición a solucionar un posible conflicto con el cliente, para reconocerlos muestran este distintivo:



¿Qué se hace con la hoja de reclamaciones?

El consumidor debe entregar al establecimiento su copia correspondiente

Esperar a una contestación en el plazo de 10 días hábiles.

Si no recibe contestación alguna o no le convence su justificación debe entregar la hoja de reclamaciones en la delegación de Consumo de la Junta de Andalucía o la Oficina Municipal de Información al Consumidor (así como en las distintas organizaciones de consumidores en el caso de ser socio)

¿Cómo se rellena una hoja de reclamaciones?

Identificarse con los datos personales, así como los datos de la empresa o profesional al que se refiere.

Escribir el motivo concreto de la queja, expresando de forma clara lo solicitado (es aconsejable adjuntar un documento donde se pueda explicar detalladamente todo lo sucedido y lo que se solicita). También es muy recomendable incluir la pretensión de la reclamación.

Adjuntar además toda la documentación referente a la queja o sugerencia (recibos, correos electrónicos, cartas, etc.)

Se aconseja al usuario que marque una cruz en ambas casillas donde el cliente acepta la realización de un Arbitraje y de una Mediación si procede.

¿Dónde solicito la hoja de reclamaciones?

Se puede solicitar en el lugar donde hemos tenido el problema o en el que queremos hacer una queja o sugerencia e incluso a la empresa que ha prestado su servicio a domicilio.

Si queremos evitar una posible confrontación podemos solicitar la hoja de reclamaciones en la Delegación de Consumo de la Junta de Andalucía, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor y en la Unión de Consumidores de Málaga.

También se encuentran disponibles en este enlace: [HOJA RECLAMACIONES JUNTA DE ANDALUCÍA EN PDF \(AUTORRELLENABLE\)](#)

¿A quién puedo poner una hoja de reclamaciones?

Cualquier ciudadano/a como consumidor/a final tiene derecho a exigir la hoja de reclamaciones en cualquier relación profesional, establecimiento o empresa a domicilio que ofrezcan productos, bienes y servicios en la Comunidad Autónoma. No debemos olvidar que las empresas que presten servicios a domicilio están obligadas a proporcionar a sus operarios un libro de hojas de quejas y reclamaciones que deberán llevar consigo.