

## **OBLIGATORIEDAD DE TENER HOJAS DE RECLAMACIONES**

La Concejalía de Sanidad y Consumo recuerda a todos los empresarios de Villaviciosa de Odón, la obligatoriedad de disponer de hojas de reclamaciones en sus negocios.

En la Comunidad de Madrid, **cualquier PERSONA FÍSICA O JURÍDICA que presta servicios a los consumidores finales debe disponer de hojas de reclamaciones** a disposición del usuario, para que pueda formular sus quejas. Los comercios están obligados a exhibir, de forma perfectamente visible, un cartel en el que figure la leyenda **"Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor"**.

No todos los establecimientos tienen obligación de tener hojas de reclamación específicas de consumo, existen diversos modelos. Puede consultar las actividades y sectores que disponen de normativa propia, así como el órgano que facilita las hojas o libro de reclamación, en [El Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid: www.madrid.org/consumo/](http://www.madrid.org/consumo/)

Los empresarios y profesionales que por su actividad deben solicitar las hojas de reclamaciones propias de consumo, **pueden hacerlo**:

1. **En el ayuntamiento** donde desarrollan su actividad, si la corporación local tiene asumida la distribución de hojas de reclamaciones.
2. Si no se encuentra en el supuesto anterior, o se trata de vendedores ambulantes o profesionales y empresas con diferentes sistemas de venta no presencial que no disponen de establecimiento o local abierto al público en la región, debe acudir a las dependencias de la **Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid** (C/ General Díaz Portier, 35. 28001 Madrid). En este caso la solicitud (si está debidamente documentada) conlleva la entrega de los impresos oficiales en el mismo acto.

Además del impreso de solicitud, las empresas deben **presentar la siguiente documentación**:

- Fotocopia de alta del **IAE** (Impuesto de Actividades Económicas) o documento similar.
- Fotocopia de la **licencia de apertura del local o declaración responsable**, en su caso
- Fotocopia del **DNI** de la persona que solicita las hojas de reclamaciones, si la actividad la desarrolla una persona física, o copia de la **autorización dada por la empresa al solicitante**, en el caso de tratarse de una persona jurídica.

En el ejercicio del derecho a reclamar, **LOS CONSUMIDORES** pueden solicitar las Hojas de Reclamaciones en los establecimientos, locales o dependencias abiertas al público, donde la **persona responsable** o cualquier empleado del mismo, **deberán facilitar de manera obligatoria y gratuita** al consumidor un juego de hojas de reclamaciones con el fin de que formule la reclamación que considere pertinente.

Cuando los empresarios no dispongan de hojas de reclamaciones o se negasen a facilitarlas, el consumidor podrá dirigir la reclamación directamente a la Administración competente, utilizando el medio que considere más adecuado y haciendo constar aquellas circunstancias que generan la queja. No obstante, podrá requerir la presencia de la Policía Local para que acredite las referidas circunstancias.

Cumplimentada la hoja de reclamación, el consumidor conservará en su poder los ejemplares para la Administración y para el reclamante y dirigirá a la Administración el

ejemplar correspondiente a la misma, junto con los documentos justificativos de su queja (factura, justificante de pago, contrato, folletos informativos, documento de garantía...).

Se recuerda a todos los comerciantes de la localidad que la carencia de hojas de reclamaciones, la negativa a facilitarlas a los consumidores, la falta de información clara, suficiente y perfectamente visible al público sobre la existencia de hojas de reclamaciones en el establecimiento, y el incumplimiento de las demás obligaciones establecidas en la normativa, constituyen infracción en materia de consumo, lo que podría dar lugar a la correspondiente sanción administrativa.

**Normativa:**

Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid)

Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, del Consejo de Gobierno, 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.