

Hojas de Reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios de bienes y servicios

La Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios, establece en su artículo 27 la obligación de poseer **hojas de reclamaciones** a disposición de los consumidores y usuarios en todos los establecimientos, servicios y actividades profesionales que radiquen, se presten o desarrollen en el Principado de Asturias.

Como desarrollo de dicha normativa el DECRETO 6/2005, de 19 de enero, regula el uso y características de dichas hojas de reclamaciones. En el presente artículo les resumimos las principales obligaciones y requisitos a cumplir por la empresas que prestan servicios y comercializan bienes en Asturias en base a la normativa citada.

Obligados a disponer de Hojas de Reclamaciones:

-Los titulares de establecimientos que comercialicen bienes o presten servicios en el Principado de Asturias, incluidos los prestadores de servicios a domicilio.

* Si por razón de la actividad existe normativa sectorial propia (ej: turismo, talleres reparación automóviles) las hojas o libros a utilizar serán los establecidos por dicha normativa.

Requisitos de las Hojas de Reclamaciones

Deben tener el formato aprobado por la normativa anteriormente citada y se facilitan por la Administración competente, previo pago de la tasa correspondiente.

Obligaciones de los establecimientos :

- Tener colocado un cartel de modo permanente y perfectamente visible, ubicado en las zonas de mayor concurrencia de público en el que figure de forma legible la siguiente leyenda: «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario».

- Tener disponibles las hojas de reclamaciones legalmente establecidas en los establecimientos abiertos al público situados en el Principado de Asturias en los que se atiende a consumidores o usuarios. Igualmente si se ofrecen o prestan servicios o entregan bienes a consumidores o usuarios en el ámbito de una actividad empresarial o profesional realizada fuera de un establecimiento fijo, incluyendo las que presten servicios a domicilio, deberán llevar consigo las correspondientes hojas de reclamaciones.

En el caso de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos deberá indicarse el lugar en el que se tienen a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones.

- Las hojas de reclamaciones deberán facilitarse al consumidor/usuario que las solicite, siendo su entrega obligatoria tanto por parte del titular del establecimiento como por su personal empleado.

* Cuando el establecimiento o, en su caso, prestador del servicio, no disponga de hojas de reclamaciones o se negase a facilitarlas, el consumidor o usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado, haciendo constar en ella tales circunstancias. Igualmente, se podrá solicitar el auxilio de las autoridades con competencia en materia de defensa del consumidor o de las fuerzas de orden público a fin de que conste la negativa del establecimiento o prestador del servicio a facilitar hojas de reclamaciones o la inexistencia de éstas.

- En la hoja de reclamaciones deberán figurar los datos correspondientes a la empresa o establecimiento prestador del servicio (nombre o razón social, domicilio e identificación fiscal)

- El reclamante cumplimentará la hoja de reclamaciones en el establecimiento, local o dependencia en donde la solicite, haciendo constar su nombre y apellidos, domicilio, número del documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos que han motivado la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron, y concretando su pretensión.

- Una vez formulada la hoja de reclamaciones, el reclamante entregará la copia rosa a la persona responsable o empleada del establecimiento o servicio, conservará en su poder la copia verde y remitirá el original, folio de color blanco, al Servicio u Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de la localidad en donde se haya producido el hecho objeto de la reclamación, o a la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo del Principado de Asturias, en el plazo máximo de un mes.

- La entidad o persona denunciada deberá conservar, a disposición de la inspección de consumo y demás órganos competentes en materia de defensa del consumidor, la copia rosa de la hoja de reclamaciones durante un plazo de seis meses desde que se haya formulado la reclamación.

Infracciones y sanciones:

-El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones anteriormente indicadas se considerará infracción en materia de protección al consumidor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 37 e) de la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios.

Dicha infracción, atendiendo a las circunstancias de cada caso, podrá ser calificada como leves, graves o muy graves, siendo las sanciones previstas a tenor del artículo 39 de la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios la siguientes:

- a) Infracción leve sancionable con apercibimiento o multa de hasta 3 006 euros
- b) Infracción grave con multa desde 3.007 euros hasta 1 5.025 euros.
- c) Infracción muy graves, con multa desde 15.026 euros hasta 601.012 euros

Lugar donde realizar la solicitud de Hojas de Reclamaciones:

Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo del Principado de Asturias

Edificio Buenavista

Calle Ciriaco Miguel Vigil 9

33008 Oviedo