



### Información al consumidor

En todos los establecimientos obligados a tener las hojas de reclamaciones, existirá, de modo permanente y perfectamente visible, un cartel colocado 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”.**

Esta leyenda también deberá figurar en inglés.

Si por la actividad, no fuera posible la colocación del cartel, la leyenda debe figurar en la oferta, propuesta de contratación, presupuesto y factura.

### No olvide que

Si no le facilitan la hoja oficial, no renuncie a reclamar. Hágalo por escrito e indique la negativa.

**hojas**  
de reclamaciones  
de consumo

Servicio de Atención Integral al Consumidor

**Junta de Castilla y León**

**Junta de Castilla y León**

# hojas

## de reclamaciones de consumo



Decreto 109/2004, de 14 de octubre, por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios (BOCyL de 20 de octubre)

Son un instrumento a disposición del consumidor, para poner en conocimiento de la Administración competente, su reclamación en materia de consumo.

### ¿Dónde se pueden exigir?

En las empresas, establecimientos (ya sean personas físicas o jurídicas) y profesionales, que comercialicen bienes, productos o presten servicios directamente a los consumidores y usuarios de Castilla y León, de acuerdo con el modelo oficial.

En el caso de venta o prestación de servicios realizada fuera del establecimiento mercantil, las hojas de reclamaciones las llevarán los vendedores, operarios o prestadores del servicio y se entregarán a los consumidores y usuarios que así lo soliciten.

Estos establecimientos, así como los supuestos en los que el profesional o empresa carezca de un establecimiento abierto al público, deberán disponer de las hojas de reclamaciones en el domicilio social o fiscal, debiendo hacer constar esta circunstancia en los soportes en los que se realice la oferta, propuesta de contratación o facturas.

### ¿Cómo formular la reclamación?

Antes de su entrega, obligatoria y gratuita, al consumidor o usuario, en la hoja de reclamaciones deberán constar los datos de identificación del establecimiento y del prestador del servicio.

El reclamante formulará la hoja de reclamaciones en el establecimiento, local o dependencia en donde la solicite, haciendo constar en ella su nombre y apellidos, domicilio y número del documento nacional de identidad o pasaporte, exponiendo claramente los hechos motivo de la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron y concretando su pretensión.

Las HOJAS DE RECLAMACIONES constan de 3 COPIAS autocalcables:

**Copia blanca:** Que se remitirá junto a toda la documentación que sea precisa para aclarar los diversos extremos de la reclamación (especialmente las facturas) a la Sección de Consumo del Servicio Territorial de su provincia, o a los Servicios y Oficinas de Consumo de ámbito local.

**Copia verde:** Debe conservarse como justificante de nuestra reclamación.

**Copia rosa:** Se entregará a la persona comerciante o prestadora del servicio.



El incumplimiento de la obligación de su entrega, se considerará infracción administrativa en materia de protección al consumidor.

Quedan excluidos de la obligación de disponer de este modelo oficial de hojas de reclamaciones:

- Los servicios públicos prestados directamente por las Administraciones Públicas,
- Los espectáculos públicos,
- Las actividades recreativas,
- Las empresas, establecimientos o profesionales que comercialicen bienes o presten servicios que estén obligados a disponer de hojas de reclamaciones en virtud de normativa sectorial propia,
- Los profesionales colegiados.