

La Administración de la C A de Euskadi tramita las reclamaciones de los consumidores y las consumidoras, para ello es suficiente con rellenar la

# re Hoja de reclamaciones consumo



ELISKO JAILULARITZA GOBIERNO VASCO  
EUSKAL LEGIARTEKIN ERANTZUNEN ERKATEGIA DEPARTAMENTU DE ENHETZEN, ENHETZEN, ENHETZEN

## ¿Qué es?

La hoja de reclamaciones es el método más sencillo y eficaz para presentar una reclamación por la vía administrativa. La Administración intentará solucionar nuestro problema: por medio del **acuerdo** o la **vía arbitral** y podrá sancionar a la parte reclamada si existe infracción.

## ¿Quién debe tener las hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y las consumidoras?

Todos los establecimientos que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma Vasca, es decir, comercios, bares, servicios de abogacía, notarías, aseguradoras, bancos, cajas de ahorros, gremios, etc.

## ¿Dónde deben entregarnos las hojas de reclamaciones?

En el mismo lugar en el que ha surgido el conflicto o en el lugar identificado como de información a los clientes.



## ¿Cómo es?

Es un impreso con tres copias autocalcables, una blanca, otra rosa y otra verde.

## ¿Qué se ha de hacer con cada copia?

**Blanca:** ésta es la que se tramita. Hay que enviarla a una Oficina Territorial de Consumo del Gobierno Vasco, a una OMIC o también podemos acudir a una asociación de consumidores y consumidoras para que le dé curso.

**Rosa:** para el comerciante o persona prestadora de los servicios.

**Verde:** debemos guardarla pues es el justificante de la reclamación

## ¿Qué datos haremos constar?

Los datos personales de la parte reclamante y los datos de quien recibe la reclamación; los **hechos** que motivan la queja y la **pretensión**; la fecha de la reclamación, y, las alegaciones que sobre ella quiera hacer la parte reclamada. Una vez cumplimentada, ambas partes deberán firmarla.

## ¿Qué conviene adjuntar a la hoja?

Todos los justificantes y documentos que puedan servir de prueba.

## ¿Hay plazos en la tramitación?

En el **plazo de 15 días** la autoridad competente en materia de consumo debe acusar recibo de la reclamación y trasladarla al establecimiento reclamado. Este establecimiento dispone de 10 días para presentar las alegaciones y pruebas que desee.

Para información complementaria dirijase a una Oficina Territorial de Consumo del Gobierno Vasco, a una OMIC, a las asociaciones de consumidores y consumidoras o en Internet a la siguiente dirección:

<http://www.kontsumo.net>

General Concha, 23 - 48010 BILBAO  
Tel.: 944 031 400

Easo, 10 - 20006 DONOSTIA-SAN SEBASTIAN  
Tel.: 943 022 500

Samaniego, 2 - 01008 VITORIA-GASTEIZ  
Tel.: 945 017 770

