

Reclamar 3.4: Solicitar Hojas de Quejas y Reclamaciones

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Lunes, 30 de Octubre de 2023 09:34

Reclamar

Pique sobre los siguientes apartados siguiendo el orden indicado



Cómo reclamar Introducción

- [¿Por qué seguir estos pasos?](#)
- [Servicios de información y atención al cliente de las empresas](#)

1º

Negociar solución en la empresa

- [¿Por qué negociar?](#)
- [¿Cómo negociar?](#)

2º

Reclamar a través de Hoja de Reclamaciones

- Solicitar Hojas de Quejas y Reclamaciones
- [Trámites y plazos de la Hoja de Reclamaciones](#)

3º

Reclamar mediante Arbitraje de Consumo

- [Solicitar Arbitraje de Consumo](#)
- [Trámites y plazos en Arbitraje](#)
- [El laudo arbitral](#)

4º

Reclamar en el Juzgado

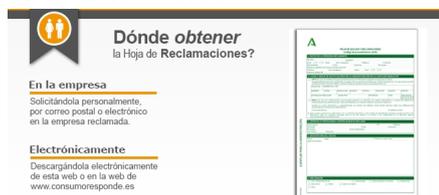
Reclamar 3.4: Solicitar Hojas de Quejas y Reclamaciones

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Lunes, 30 de Octubre de 2023 09:34

- [¿Cuándo acudir al juzgado?](#)
- [Procedimientos judiciales recomendados](#)
- [Solicitar al SMC copia de su expediente](#)

Reclamar a través de Hoja de Quejas y Reclamaciones Solicitar Hoja de Quejas y Reclamaciones



Más información: descargue nuestro folleto informativo [aquí](#)

Solicitar la Hoja de Reclamaciones en un establecimiento Para qué sirve el formulario de hoja de quejas y reclamaciones.

El formulario oficial de hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía sirve para reclamar, quejarse, denunciar o manifestar algún hecho, conflicto, controversia o disconformidad con algún producto o servicio.

La diferencia entre una reclamación, queja o denuncia podrá encontrarla en este enlace: [definiciones](#)

Características en la entrega la Hoja de Reclamaciones.

Quando la persona consumidora o usuaria haya intentado llegar a una solución con la empresa o profesional y **no haya obtenido un acuerdo satisfactorio** y decida continuar con sus pretensiones, tendrá **derecho a solicitar, obtener y presentar la Hoja de Quejas y Reclamaciones** para expresar su insatisfacción y reclamación:

1. Las personas consumidoras o usuarias tienen derecho a obtener y presentar hojas de quejas y reclamaciones a las empresas titulares de las actividades que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía, para expresar su **disconformidad o desagrado**, efectuar una reclamación o una denuncia en sus relaciones de consumo.

2. Para el ejercicio del derecho expresado en el punto anterior, las personas consumidoras y usuarias **podrá n optar de manera indistinta** por el uso del [Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones](#)

Reclamar 3.4: Solicitar Hojas de Quejas y Reclamaciones

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Lunes, 30 de Octubre de 2023 09:34

o por la presentación de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte [papel](#)

Es obligatorio poseer Hojas de Quejas y Reclamaciones. Toda empresa titular de actividad que comercialice bienes o preste servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía deberá tener las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel a disposición de las personas consumidoras y usuarias en sus centros y establecimientos, de acuerdo con el modelo establecido por el decreto 82/2022 que regula las Hojas de Quejas y Reclamaciones en Andalucía.

Además de la hoja de quejas y reclamaciones en formato papel, toda empresa titular de actividad deberá tener las hojas de quejas y reclamaciones en formato electrónico a disposición de las personas consumidoras y usuarias. A tal efecto, deberá darse de alta en el [Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Consejería competente](#) en materia de consumo.

Disponibilidad y obtención de la Hoja de quejas y reclamaciones según el tipo de empresa:

1. Las personas que comercialicen bienes o presten servicios **en el ámbito de una actividad empresarial o profesional realizada fuera de un establecimiento o centro fijo (incluyendo las que presten servicios a domicilio)**

, deberán llevar consigo y poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias las correspondientes hojas de quejas y reclamaciones. Si los **servicios o bienes se prestan o comercializan de forma itinerante, haciendo uso de un vehículo,**

será obligatorio disponer en el mismo las correspondientes hojas de quejas y reclamaciones, entregarlas a quien las solicite en el lugar donde se produzca la venta o prestación de servicios y recibir las que se le presenten.

2. En los casos de **ventas o prestaciones de servicios a distancia**, se tendrá que indicar de forma expresa en las ofertas o propuestas de contratación y en los contratos que efectivamente se celebren la sede física o dirección postal o electrónica donde la persona interesada podrá presentar las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel o en formato electrónico.

3. En los casos de prestación de **servicios o venta de bienes utilizando [dispositivos automáticos](#)** **contratación telemática** o

, deberá indicarse en tales dispositivos, en la aplicación que permite la contratación telemática y en el bien contratado, en lugar perfectamente visible, la sede física o dirección postal o electrónica donde la persona que desee presentar una reclamación o queja en formato papel o en formato electrónico según el modelo siguiente:

[cartel anunciador dispositivos automáticos o contratación telemática](#)

4. Entre las empresas o profesionales obligados a disponer de hojas de quejas y

Reclamar 3.4: Solicitar Hojas de Quejas y Reclamaciones

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Lunes, 30 de Octubre de 2023 09:34

reclamaciones, también lo están las que una norma sectorial específica, un código odontológico o, por su propia voluntad, estén obligados a tener a disposición de las personas consumidoras y usuarias que lo soliciten otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo u otros instrumentos corporativos o profesionales propios (por ejemplo: entidades financieras, profesiones colegiadas, empresas de transporte ferroviario o de transporte por carretera).

Cuando la persona consumidora o usuaria solicite a la empresa la Hoja de Quejas y Reclamaciones:

1. La entrega será **obligatoria, inmediata y gratuita**, incluso aunque la empresa o profesional no haya llegado a realizar la entrega de bienes o la prestación de servicios.

2. La Hoja de reclamaciones deberá ser entregada **en el mismo lugar** donde se solicite o en el lugar identificado como

información o atención a la clientela

, sin remitir al reclamante a otras dependencias u oficinas centrales distantes del lugar en que se han producido los hechos.

3. La cumplimentación de la hoja de quejas y reclamaciones habrá de realizarse en un espacio que, dentro de las posibilidades, favorezca la mayor **intimidad, accesibilidad y comodidad** de la persona reclamante, debiendo la empresa o establecimiento reclamado **prestar ayuda** para lograr una correcta redacción y entrega de la reclamación.

4. Cuando solicitada la Hoja de Quejas y Reclamaciones y esta **no le sea entregada** porque la empresa o profesional no dispongan de la misma o no deseen entregarla, la persona reclamante podrá **solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad competente en materia de consumo**, a fin de que hagan constar la negativa a la entrega de la Hoja de Quejas y Reclamaciones o la inexistencia de la misma.

Cuando la empresa deniega la Hoja de Reclamaciones: ¿Qué hacer y dónde dirigirse cuando no se puede reclamar en el establecimiento? Aunque las empresas y profesionales **tiene la obligación de poseer un libro de Hojas de Quejas y Reclamaciones** a disposición de las personas consumidoras y usuarias, puede ocurrir que no dispongan del mismo o no deseen entregar la hoja para ser reclamadas. También puede que la parte reclamada le entregue la hoja de reclamaciones pero **no quiera ni rellenar sus datos o firmarla o sellarla a efectos de recepción o mostrar su negativa a la posibilidad de rellenar la reclamación fuera del establecimiento**

Reclamar 3.4: Solicitar Hojas de Quejas y Reclamaciones

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Lunes, 30 de Octubre de 2023 09:34



Este artículo describe la manera de solicitar una hoja de quejas y reclamaciones en el portal de Internet de la Guardia Civil Local. Para ello, el usuario debe acceder al portal de Internet de la Guardia Civil Local y seleccionar el menú de quejas y reclamaciones.

Una vez que el usuario ha accedido al portal de Internet de la Guardia Civil Local, debe seleccionar el menú de quejas y reclamaciones. Este menú se encuentra en el apartado de servicios al ciudadano.

Una vez que el usuario ha seleccionado el menú de quejas y reclamaciones, se le mostrará una pantalla de inicio de sesión. En esta pantalla, el usuario debe introducir su nombre de usuario y contraseña para acceder al sistema.

Una vez que el usuario ha introducido sus credenciales, se le mostrará una pantalla de inicio de sesión. En esta pantalla, el usuario debe seleccionar el menú de quejas y reclamaciones.

Una vez que el usuario ha seleccionado el menú de quejas y reclamaciones, se le mostrará una pantalla de inicio de sesión. En esta pantalla, el usuario debe introducir su nombre de usuario y contraseña para acceder al sistema.

Una vez que el usuario ha introducido sus credenciales, se le mostrará una pantalla de inicio de sesión. En esta pantalla, el usuario debe seleccionar el menú de quejas y reclamaciones.

Reclamar 3.4: Solicitar Hojas de Quejas y Reclamaciones

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Lunes, 30 de Octubre de 2023 09:34



Junta de Andalucía

Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.

This establishment has claim and complaint forms available to consumers or users that request them.

Para más información / For more information:
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80



Junta de Andalucía

Este establecimiento admite la presentación de quejas y reclamaciones a través del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Si usted dispone de certificado electrónico reconocido, podrá presentar su queja o reclamación en la siguiente dirección de internet:

www.consumoresponde.es

This establishment accepts claims and complaints through the electronic claim and complaint form system. If you have a qualified electronic certificate, you can submit your claim or complaint at the following Internet address:

www.consumoresponde.es

Para más información / For more information:
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80

Reclamar 3.4: Solicitar Hojas de Quejas y Reclamaciones

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Lunes, 30 de Octubre de 2023 09:34



The image shows a green-bordered form for the Junta de Andalucía. At the top left is the logo of the Junta de Andalucía, a stylized green 'A'. Below it, the text 'Junta de Andalucía' is written. The form contains two main sections of text, one in Spanish and one in English, both providing instructions on how to download and submit a complaint form. Below the instructions are two sets of input fields for contact information: 'Calle:', 'Población:', 'Código Postal:', 'Provincia:', and 'Correo electrónico:' for the Spanish version; and 'Street:', 'Town:', 'Postal Code:', 'Province:', and 'Email:' for the English version. At the bottom of the form, there is a box with the text 'Para más información / For more information:' followed by the website 'www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es' and the phone number 'Teléfono gratuito: 900 21 50 80'.



[consultas de consumo](#) [Decreto 82/2022](#)