

## GUÍA DE USO DE LA HOJA DE RECLAMACIONES

*Fernando Aroca Divisón*  
*Alumno del Máster de Acceso a la Abogacía*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 18 de julio de 2016*

En la sociedad de consumo en la que vivimos actualmente, quien más y quien menos habrá tenido, a lo largo de su vida, como consumidor o usuario, algún conflicto con alguno de los establecimientos, productos o servicios con los que interactúe.

¿Quién no se ha quejado nunca por un servicio deficiente, una factura desorbitada o por alguna práctica que ha considerado poco menos que un intento de engaño? No obstante, muchos ciudadanos parecen optar por no hacer valer sus derechos, con la única ‘sanción’ de no volver a hacer uso de dicho servicio o producto, bien por conformismo, desconocimiento o falta de información.

Este hecho pone de relevancia la importancia de conocer aquellos mecanismos que la Administración pone a nuestra disposición para la salvaguarda de nuestros derechos e intereses.

### 1. ¿Qué es la hoja de reclamaciones?

La hoja de reclamaciones es uno de los instrumentos con los que contamos los ciudadanos, como consumidores o usuarios, para la defensa de nuestros derechos. Con el cual podemos:

- **Poner en conocimiento** de la Administración Pública competente en materia de Consumo nuestra **disconformidad** en relación con un determinado servicio prestado, bien o producto adquirido por no ajustarse a las características o exigencias debidas o se opere contra nuestros derechos e intereses legítimos.
- **Denunciar** ante la Administración Pública competente en materia de Consumo unos hechos susceptibles de ser constitutivos de una **infracción** en materia de consumo, como pueden ser ofertas engañosas, fraude en los precios, etc.

- Contar con una **prueba** documental más, en caso de tener que recurrir a otros procedimientos o incluso iniciar, con el propio instrumento, **procedimientos de mediación o arbitraje**.

También, como objetivo último, podemos citar el de **mejorar la calidad** de los servicios y de los consumidores en general.

## 2. Regulación

El **artículo 51 de la Constitución Española** dispone que “*los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios mediante procedimientos eficaces*”.

Para dar respuesta a este mandato constitucional contamos con un texto clave: el *Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*.

Si bien hay que decir que son las diferentes Comunidades Autónomas o incluso los municipios los encargados de recoger y regular este instrumento, hay cierta homogeneidad en dicha regulación. Como regla general y, sin perjuicio de las diferentes excepciones que contemplan en las distintas normativas, aquellas **personas físicas o jurídicas que comercialicen bienes o presten servicios destinados a los consumidores finales** (tiendas, bares y restaurantes, ocio, etc.) **deben tener a disposición y facilitar hojas de reclamaciones** cuando se lo soliciten.

Concretamente en la Comunidad Autónoma de **Castilla-La Mancha** se regula por:

- Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha. (Art. 32.6)
- Ley 11/2005 de 15 de diciembre de 2005 del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha. (Art. 13)
- Decreto 72/1997 de 24 de junio de 1997 de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios.

- Orden de 28 de julio de 1997, por la que se aprueba el modelo de Hoja de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios.

### 3. Funcionamiento

- *Consideraciones a tener en cuenta:*

- i. Los establecimientos tienen obligación de contar con hojas de reclamaciones y facilitar las mismas cuando se le solicite sin remisión a otro momento, lugar o persona.
- ii. Deberán exhibir de forma *perfectamente visible y legible* el siguiente cartel: “EXISTEN HOJAS DE RECLAMACIONES A DISPOSICIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO”. También en inglés y francés. En algunos casos concretos deberá figurar en tickets o de otras formas (Ej.: eventos ambulantes).

- *¿Cómo se rellena?*

Las Hoja de Reclamaciones es un documento oficial, autocopiativo, que consta de **tres ejemplares** de distintos colores (que pueden variar dependiendo de la norma que la regule, generalmente dependiendo de la Comunidad Autónoma), correspondiendo un ejemplar para el **establecimiento**, otro para el **consumidor** o usuario y otro para la **Administración**.<sup>1</sup>

El **consumidor** o usuario deberá hacerse cargo de **dos** de las hojas: la suya y la de la Administración, para posteriormente presentar esta última ante la Administración de Consumo. La hoja restante será para el reclamado.

Se deberá rellenar la hoja con la mayor cantidad de datos posibles, especialmente los **datos** personales del **reclamante** (consumidor o usuario), los que identifiquen a la **parte reclamada** incluyendo lugar, fecha y **descripción concisa del hecho** por el que se efectúa la reclamación, así como **lo que se solicita**, pues, si posteriormente se somete el asunto al arbitraje de consumo sin hacer constancia

---

<sup>1</sup> En Castilla-La Mancha corresponde la copia **blanca** para la **Administración**, la **amarilla** para el **reclamante** y la de color **rosa** para el **reclamado**.

expresa de la petición o resarcimiento que se solicita, el árbitro que conozca del caso no podrá imponer ninguna solución ajena a las pretensiones de las partes.

Por último, se deberá **firmar** por ambas partes, reclamante y reclamado, aunque la firma del reclamado es a meros efectos de acuse de recibo, teniendo el reclamado derecho a realizar las alegaciones que estime oportunas si lo desea.

Asimismo, se deberá **conservar**, pues resulta de gran utilidad, si se dispusiera de ello, cualquier documentación que pueda servir de prueba en la reclamación como, por ejemplo, **facturas, tickets** de compra, publicidad o garantías del producto, etc., haciendo mención a ella en la propia hoja para adjuntar copia de todo ello con posterioridad.

- *Forma y lugar de presentación*

La hoja de Reclamaciones deberá ir dirigida a la **Delegación Provincial de Salud y Bienestar Social** de la provincia donde radique el establecimiento reclamado.

Lo más recomendable es presentarla ante cualquier OMIC, dado que además de encontrarse entre sus funciones la recepción, trámite y mediación de las reclamaciones y demandas presentadas, también tiene encomendada una labor de asesoramiento, orientación e información.

Además, podrá presentarse en cualquier registro perteneciente a la Administración del Estado, las Comunidades Autónomas o a aquellas Entidades Locales que hubieran suscrito el oportuno Convenio, así como en las Oficinas de Correos.

#### 4. Esquema de la tramitación

Aunque una concreta reclamación puede derivar hacia un procedimiento específico, podemos esquematizar de forma genérica el procedimiento que seguirá la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), como organismo principal encargado de estos temas:

- 1º. Una vez presentada la reclamación en los **10 primeros días al hecho**, por ejemplo, en la OMIC, esta dará traslado de la misma a la empresa, para que aporte al respecto las alegaciones e informaciones que estime oportunas y proponga, en su caso, cualquier solución amistosa al conflicto.

- 2º. En el caso de que la empresa no responda (pese a tener dicha obligación), o si la respuesta no satisface la pretensión del consumidor tras darle traslado de la misma, la OMIC promoverá el sometimiento a arbitraje de consumo de la controversia (habiendo marcado la casilla o rellenando una solicitud a parte y dicha empresa se encuentra adherida o lo acepta).
- 3º. En todo caso, de observarse por la OMIC indicios de infracción, se dará traslado, de ser preciso, al Servicio Municipal de Inspección de Consumo para su comprobación efectiva, proponiéndose, en su caso, a la autoridad competente la incoación del correspondiente expediente sancionador.

No obstante, incluso en el caso de constatarse la existencia de una infracción, la Administración no podrá obligar a la empresa o profesional infractor a satisfacer la pretensión del consumidor, reparando el daño causado. Para ello, el consumidor deberá acudir a la mediación o arbitraje<sup>2</sup> o a los tribunales ordinarios de justicia.<sup>3</sup>

## 5. Aspectos prácticos<sup>4</sup>

- *Negativa a facilitar o inexistencias de hojas de reclamaciones:*<sup>5,6</sup>

Se podrá presentar la reclamación por cualquier medio admitido en Derecho (aquel que se considere más oportuno), debiendo hacer constar la negativa o inexistencia, siendo motivo de sanción administrativa.

---

<sup>2</sup> Siempre que la empresa admita este tipo de pretensiones arbitrales, bien con carácter general mediante su adhesión al sistema arbitral de consumo, bien con carácter particular, para una reclamación concreta.

<sup>3</sup> Estas dos vías son incompatibles y excluyentes. Puede acudir a la vía judicial únicamente si la cuestión planteada no puede ser objeto de arbitraje (en caso de lesión, intoxicación o indicios de delito) o si la empresa rechaza el arbitraje (solamente puede rechazarlo en caso de no estar adherida). Si decide resolver el conflicto mediante arbitraje, debe cumplir el laudo y ya no puede acudir a los tribunales.

<sup>4</sup> Respuestas a cuestiones prácticas frecuentes recogidas por diversas asociaciones de consumidores (CEACCU, OCU, FACUA).

<sup>5</sup> Con relación a la negativa a facilitar hojas de reclamaciones puede consultarse el trabajo realizado por ESTAL SASTRE, R. “Sobre la negativa a facilitar hojas de reclamaciones, a solicitud del consumidor, en estaciones de servicio”, vid.: <https://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/12/2007/12-2007-3.pdf>

<sup>6</sup> GARCÍA MONTORO, L.: “COMPETENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL EN MATERIA DE CONSUMO: ¿QUIÉN Y CÓMO?” publicado en <https://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/33/ti28.pdf>

Resulta de utilidad llamar a **Policía Local**<sup>7</sup> para que se personen y levanten acta del hecho en su función de “*cooperar en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos por ello*” según dispone el artículo 53.1.i) de la LO 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. El acta que levante Policía Local la incorporaremos a nuestra reclamación, que *dará fe* de tal negativa o inexistencia.

- **¿Puede obtenerse una compensación económica mediante la interposición de una Hoja de Reclamaciones? ¿Qué debe hacerse si se pretende?**

No se puede obtener una compensación económica mediante la Hoja de Reclamaciones en sí misma, pero no por ello debe dejarse de plantear, pues, es un buen modo de evitar que vuelva a repetirse la mala experiencia y sirve de prueba de llegar a reclamar finalmente mediante mediación o arbitraje de consumo o demanda judicial.

Si lo que se pretende es una compensación económica se deberá acudir bien al **Sistema Arbitral de Consumo**, a la mediación o bien a los Juzgados (desaconsejable esta última como norma general por las formalidades, duración y el costo de los procedimientos judiciales).

- **¿Cómo puede someterse el asunto a mediación o arbitraje?**
- Bien marcando la **casilla** correspondiente dentro de la propia Hoja de Reclamaciones, con lo que indicaremos nuestra voluntad de someternos a dichos procedimientos (aconsejable).
  - Bien cumplimentando, separadamente, una **solicitud** a tal efecto.

Hay que decir que las Hojas de Reclamaciones no excluyen la posibilidad de acudir con posterioridad, o al mismo tiempo, a otros mecanismos.

---

<sup>7</sup> En aquellas localidades donde no exista Policía Local será competente la **GUARDIA CIVIL**, ante la cual se podrá formular la correspondiente denuncia.



Un cartel de este tipo visible en los establecimientos nos permite identificar cuándo una empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

- Errores y “triquiñuelas” frecuentes

- **Inexistencia de *petitum*** al no plantear pretensión alguna, es decir, no expresar qué se solicita. El consumidor plantea una reclamación sin **expresar qué es lo que se quiere**, por lo que la labor de mediación en un primer momento y, más tarde, el árbitro, no podrán atender o desatender la “demanda” del consumidor, limitándose constatar la posible infracción e incoando el procedimiento sancionador oportuno.

Por ello es importante especificar de forma clara y concisa cuál es la pretensión, por ejemplo, devolución de lo cobrado de más; salir de la lista de morosos; cambio de producto por otro en buenas condiciones; *etc.*

- **“No eres cliente, ni has consumido ni adquirido nada, no podemos darte la hoja de reclamaciones”**. Personalmente me he encontrado con este planteamiento, requiriendo por ello a Policía Local. Debemos saber que esta práctica no es correcta dado que la obligación surge aunque no se haya formalizado todavía la relación comercial con la empresa, encontrándonos en la fase previa del proceso.<sup>8</sup> Ej.: Negativa de entrada en local argumentando un falso derecho de admisión, por discriminación, etc.
- **“No está el encargado, yo no puedo facilitársela”**. Esto no es correcto, como se dijo, tienen la obligación de facilitar la Hoja de Reclamaciones en el momento que se solicite, sin remisión a otro momento, lugar o persona.
- **“Como es reparto a domicilio o venta online no tenemos la obligación de llevar la Hoja de Reclamaciones”**. Esto es falso, dado que tienen la obligación de llevarlas consigo. Por ejemplo, motorista de reparto a domicilio o en la propia web en ventas online.

---

<sup>8</sup> En la normativa de Cataluña se hace mención expresa a ello. (*Decreto 121/2013, de 26 de febrero, por el que se regulan las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia en las relaciones de consumo*).

- **Dejar de pagar el servicio o producto.** Es lo peor que se puede hacer, primero paga y luego reclama (solicitando la devolución de lo cobrado indebidamente) dado que, al dejar de pagar, tú, estás incumpliendo un contrato con las consecuencias jurídicas que ello puede acarrear (inclusión en un registro de morosos, generación de intereses de demora, corte del suministro, reclamaciones de cantidad, etc.).
- **Entrega de una “Hoja de Reclamaciones” no oficial, de parte.** Esta práctica está prohibida dado que la empresa no puede llamar de tal forma a un documento de parte, no oficial, ni tampoco puede tener ni entregar documentos que induzcan a error o se puedan confundir con los modelos oficiales. Es común que, al solicitar una hoja de reclamaciones, la empresa aporte una hoja de reclamación a su servicio de atención al cliente, con esta hoja no se pondrá en conocimiento de la administración las posibles infracciones cometidas ni podrá someterse el asunto a mediación o arbitraje. Por ello, debe estar atento a que la hoja que le entregue sea la hoja autocopiativa compuesta de tres folios.

A continuación expondremos las indicaciones a seguir de la mano del modelo de hoja de reclamaciones de Castilla-La Mancha.




**Castilla-La Mancha**

N.º 02 \_\_\_\_\_  
 13 \_\_\_\_\_  
 16 \_\_\_\_\_  
 19 \_\_\_\_\_  
 45 \_\_\_\_\_

Nº: 104500

**HOJA DE RECLAMACIONES**  
 COMPLAINTS FORM / IMPRIMES DE RECLAMATION

Los datos del recuadro serán rellenados por el titular del establecimiento antes de su entrega al consumidor

Nombre o razón social \_\_\_\_\_  
 Calle \_\_\_\_\_ Localidad \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_  
 Provincia \_\_\_\_\_  
 Servicios que presta \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_  
 Fax \_\_\_\_\_ NIF o DNI del responsable \_\_\_\_\_

**A RELLENAR POR EL RECLAMANTE: (Por favor, en letra legible).**  
 To be filled in by the claimant / A remplir par le réclamant: (please, in legible letters / en lettres lisibles)

D./D.ª \_\_\_\_\_ DE NACIONALIDAD (nationality / nationalité) \_\_\_\_\_  
 CON DNI / PASAPORTE (passport / passeport) n.º \_\_\_\_\_  
 Y CON DOMICILIO EN (address / adresse) LA CALLE (street / rue): \_\_\_\_\_ N.º \_\_\_\_\_ Pta. \_\_\_\_\_  
 Lote \_\_\_\_\_ LOCALIDAD (city / localité) \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_  
 PAÍS (country / pays): \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_  
 Teléfono de Contacto: \_\_\_\_\_ Indique horario preferido para contactar: \_\_\_\_\_

**FORMULA LA SIGUIENTE RECLAMACIÓN:**  
 (reason for the complaint / motif de la réclamation)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**SE SOLICITA (I request / suis demandeur):** \_\_\_\_\_  
 Documentos que se adjuntan (letters, fideles, etc.): \_\_\_\_\_  
 Solicita que esta reclamación sea resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo: SI  NO

**ALBUACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**FICHA DE LA RECLAMACIÓN (date of complaint / date de la réclamation):** Es: \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**FIRMA DEL RECLAMANTE:** (claimant's signature / signature du réclamant) \_\_\_\_\_  
**FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO:** \_\_\_\_\_

**VER AL DORSO (see the back / voyez en arrière)**

# FORMATO OFICIAL HOJA DE RECLAMACIONES (ANVERSO)

Ha de llevar el escudo de la JCCM

Ha de ir numerada

Datos del establecimiento a rellenar por el mismo

Datos del reclamante

Motivo de la reclamación

Lo que se solicita o pretende

Documentos que se acompañan

Solicitud de posible arbitraje

Alegaciones del reclamado

Fecha y firmas

**INSTRUCCIONES (instructions)**

- LA 1.ª COPIA BLANCA SE REMITIRÁ POR EL CONSUMIDOR O USUARIO A LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL DE LA PROVINCIA DONDE RADIQUE EL ESTABLECIMIENTO JUNTO CON CUALQUIER DOCUMENTACIÓN QUE JUSTIFIQUE SU RECLAMACIÓN O EN LA OMIC DONDE RADIQUE EL ESTABLECIMIENTO.
- First copy (white) must be sent by the consumer or user to the health local office of the area where the establishment is situated, together with any documents supporting the request.
- Le consommateur enverra le premier document (blanc) au bureau provincial du Ministère de la santé où se trouve l'établissement; avec n'importe quel document qui justifie la réclamation.

**DELEGACIONES PROVINCIALES DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL:**  
(Health local office / Délégation locale de la santé publique)

<p><b>ALBACETE</b> Avda. de la Guardia Civil, 5 02071 ALBACETE Tfno: 967 55 79 00 - Fax: 967 55 79 50 Correo electrónico: infoconsumoab@jccm.es</p>	<p><b>CIUDAD REAL</b> C/ Postas, 20 13071 CIUDAD REAL Tfno: 926 27 60 66 - Fax 926 26 60 78 Correo electrónico: infoconsumocr@jccm.es</p>
<p><b>CUENCA</b> C/ De las Torres, 61 16071 CUENCA Tfno: 969 17 65 00 - Fax: 969 17 65 63 Correo electrónico: infoconsumocu@jccm.es</p>	<p><b>GUADALAJARA</b> Plaza de los Caldos, 12 - 3ª Planta 19001 GUADALAJARA Tfno: 949 22 48 00 - Fax 949 23 10 71 Correo electrónico: infoconsumogu@jccm.es</p>
<p><b>TOLEDO</b> C/ Subida de la Granja, 10 45071 TOLEDO Tfno: 925 26 72 55 - Fax: 925 26 64 30 Correo electrónico: infoconsumoto@jccm.es</p>	

**Tfno. consumidor (llamada gratuita 24 h.) - 900 50 10 89**

**OBSERVACIONES:**

- 1.ª Las Hojas deberán ser firmadas por el consumidor o usuario y en su caso, el reclamado.
- 2.ª En caso necesario, tanto el reclamante como el reclamado, podrán incluir un escrito de carácter complementario o aclaratorio a las manifestaciones que figuran en la propia hoja de reclamación.
- 3.ª Acompañe documentación justificativa de su reclamación (factura o ticket, presupuesto, contrato, garantía, etc.)
- 4.ª No olviden poner la fecha.
- 5.ª Intente solucionar este asunto por la vía amistosa.
- 6.ª El reclamante deberá remitir la hoja de reclamaciones (ejemplar blanco) en un plazo máximo de 10 hábiles, desde que fuera formulada la queja. No obstante, es recomendable remitir la reclamación en el plazo más breve, con el fin de que los Servicios de Inspección puedan comprobar los hechos denunciados.

**PLEASE NOTE:**

- 1.ª Copies must be signed by the consumer or user and the defendant as the case may require.
- 2.ª In necessary case, as much claimant as claimed, they will be able to include an attached writing of complementary or explanatory character to the manifestations that figure in the own complaints form.
- 3.ª Please attach to this form copies of the supporting documents of your complaint (invoice, ticket, budget, contract, guarantee, etc.)
- 4.ª Remember to date your copy.
- 5.ª Try to solve the matter in a friendly way.
- 6.ª The claimant will have to remit the complaints form (white exemplar) in a maximum period of 10 working days, since the complaint was formulated. Nevertheless, it is recommendable to remit the claim in the briefest term, in order to that the Services of Inspection can verify the denounced facts.

**OBSERVATION:**

- 1.ª Les imprimés devront être signés par le consommateur ou l'utilisateur, et dans le cas nécessaire par le défendeur.
- 2.ª En cas de besoin, tant le "consommateur" comme le "producteur" pourront y inclure une note explicative sur les manifestations qui se trouvent sur les dossiers de réclamation.
- 3.ª Veuillez-vous bien joindre toutes les pièces justificatives ou dossiers de sa réclamation ou demande (des factures, tickets, des budgets, des garanties, etc.)
- 4.ª Ne pas oublier d'indiquer la date sur l'imprimé.
- 5.ª Essayez de résoudre la question à l'amiable.
- 6.ª Le réclamant devra envoyer la feuille de réclamation (dossier blanc) dans un délai maximum de dix jours, dès que les plaintes soient déposées. Cependant, il est conseillé de remettre le plus tôt possible la réclamation, afin que "Les Services d'Inspection" puissent vérifier les événements dénoncés.

## FORMATO OFICIAL HOJA DE RECLAMACIONES (REVERSO)

Instrucciones aclarando que la primera copia se remitirá por el consumidor a la Administración (Delegación Provincial de Salud y Bienestar Social correspondiente al territorio donde se encuentra el establecimiento). La copia rosa se la queda el reclamado y la amarilla el reclamante.

Direcciones de las Delegaciones Provinciales de Salud y Bienestar Social donde se remitirá o presentará la hoja.

Número del teléfono del consumidor para mayor información

Observaciones advirtiendo que:

- Deben ir firmadas al menos por el consumidor.
- Se puede acompañar algún escrito por ambas partes.
- Pueden adjuntar justificantes y documentos.
- No olviden poner la fecha.
- Intenten llegar a un acuerdo amistoso.
- El plazo para presentarla es de 10 días.