

DECRETO 142/2014, de 1 de julio, de HOJAS DE RECLAMACIONES DE CONSUMO Y DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y DENUNCIAS DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS. (BOPV nº 133 de 15 de julio de 2014)

Os informamos de algunas de las novedades más importantes que aparecen en el nuevo decreto y os recordamos las obligaciones existentes:

- Novedades:

- **Las Hojas de Reclamaciones hacen ahora referencia también a las quejas y denuncias:**
 - **Queja:** La manifestación efectuada por una persona consumidora o usuaria que considera insatisfactorio el bien consumido o el servicio prestado dirigida a la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, mostrando su disconformidad sin ninguna otra pretensión. En caso de las quejas es posible que el consumidor/usuario pida las hojas de reclamaciones sin realizar ninguna compra.
 - **Reclamación:** manifestación efectuada por una persona consumidora y usuaria que pone en conocimiento de la Administración Pública una vulneración de sus derechos o intereses particulares como consecuencia de la compra de un bien o de la prestación de un servicio, por lo que solicita la debida cumplimentación del bien o servicio, su sustitución o resarcimiento.
 - **Denuncia:** escrito en el que se pone en conocimiento de la administración Pública la posible comisión de una infracción administrativa.
- El consumidor/usuario tiene **opción de marcar en las nuevas Hojas de Reclamaciones la documentación que presentará** a la hora de entregar la hoja a la administración. Siendo necesario el ticket de compra a la hora de reclamar.
- Los establecimientos que dispongan de hojas de reclamaciones antiguas, **no deberán de cambiarlas ni solicitar las nuevas hasta que no se le agoten las que dispone.**
- Cabe destacar que las Actividades Recreativas y los Espectáculos Públicos habrán de disponer de Hojas de Reclamaciones

- Obligaciones:

- **Exponer en lugar visible el cartel** que identifica la existencia de hojas de reclamaciones, con el siguiente texto, siendo el **tamaño de la letra mínimo de un centímetro: “Nahi duenak eskuragarri ditu erreklamazio orriak / Existen hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten”.**
- Es **obligatorio** que todo establecimiento cuente con hojas de reclamaciones **salvo:**
 - Centros autorizados que imparten enseñanzas regladas, los cuales están sujetos a la normativa reguladora del Derecho a la Educación.
 - Personas profesionales liberales que lleven a término una actividad para cuyo ejercicio sea necesaria la colegiación previa en un Colegio Profesional legalmente reconocido, cuyas reclamaciones se tramitarán a través de sus respectivos Colegios Profesionales de acuerdo con lo dispuesto en su normativa reguladora.
- Es obligatorio rellenar los datos de identificación y firmar las hojas de reclamación. Se ha de tener en cuenta que no significa que se acepta o que se está de acuerdo con la versión de los hechos de la persona reclamante.

- Donde adquirir las hojas de reclamaciones:

Las hojas se podrán adquirir en los Servicios Territoriales de **Kontsumobide, Alameda Rekalde, 39 A, bajo, 48008 Bilbao.**

Este Decreto entró en vigor el pasado 16 de julio de 2014.