

### Hojas de reclamaciones

#### ¿Qué son?

Las hojas de reclamaciones son un instrumento muy eficaz puesto al alcance de los consumidores y usuarios para defender y proteger sus intereses, para expresar a la Administración con competencias en materia de consumo su disconformidad en los casos en que considere que un producto, bien o servicio adquirido de una empresa o comercio no reúne las características y exigencias por las que paga.

#### A través de ellas el consumidor y usuario:

Puede denunciar la existencia de una posible infracción o irregularidad en el producto o servicio recibido

Puede reclamar a la empresa que preste el servicio la restauración del servicio o del producto en las condiciones pactadas inicialmente, o la indemnización por el daño o perjuicio.

La Administración competente abrirá diligencias con el fin de comprobar las posibles infracciones denunciadas o dará trámite a las reclamaciones que se efectúen a través de unos sistemas de resolución de conflictos, como son el arbitraje o la mediación.

La utilización de esta hoja no excluye que los consumidores y usuarios puedan formular su reclamación por cualquier otro medio previsto en la ley.

Todos los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de bienes y productos o prestación de servicios en la Comunidad Autónoma de Murcia, están obligados a tener a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones.

En cualquier momento el consumidor o usuario puede solicitar la hoja de reclamaciones al establecimiento para expresar por escrito su queja, estando el establecimiento obligado a

facilitárselo.

### **¿Cómo identificamos las hojas de reclamaciones?**

Cada juego de Hojas de Reclamaciones está compuesto por tres ejemplares blancos autocopiativos:

El primero, sobre el que se escribe el original, tiene las letras color rojo.

Ejemplar para ser remitido por el reclamante a la Administración.

El segundo, primera copia, tiene las letras color azul.

Ejemplar para el reclamado.

El tercero, segunda copia, tiene las letras color verde.

Ejemplar para el reclamante.