

Esto no quedará así



Hay cosas que es mejor hacer en caliente, porque si no, se pierde impulso. Si le toman el pelo en un asunto de consumo, pida en el acto una hoja de reclamaciones.

A VECES BASTA CON HACER ADEMÁS PARA QUE LA OTRA PARTE CEDA POR MIEDO A UNA INSPECCIÓN DE CONSUMO

Por desgracia, la vida del consumidor está salpicada de rifirrafes con las empresas que le venden productos o le prestan servicios. Muchas veces, somos conscientes de que estamos sufriendo un abuso pero no sabemos de qué hilo tirar para defendernos. Antes de pasar a mayores, siempre hay que intentar una solución amistosa. Pero si no basta con la buena voluntad, toca pasar a la acción.

Dependiendo de cuál sea el ámbito en el que se tiene el problema, es posible que exista una vía específica de resolución de conflictos, en cuyo caso la hoja de reclamaciones tiene una importancia secundaria. Así ocurre cuando el problema involucra al banco, la compañía de seguros, una empresa de inversiones, las compañías de teléfono, luz o gas, o las compañías de transporte, tanto terrestre

como aéreo (vea el recuadro *Solo socios* en la página 17).

Sin embargo, hay muchos ámbitos en los que la mejor forma de tirar del hilo es pedir la hoja de reclamaciones. Así ocurre con las tiendas de todo tipo (supermercados, zapaterías, grandes almacenes...), los lugares de ocio (restaurantes, hoteles...), las empresas de servicios (tintorería, peluquería, taller...).

Cada comunidad autónoma es libre de desarrollar la normativa de consumo que atañe, entre otras cosas, a las hojas de reclamaciones, así que no en todo el territorio coinciden los obligados a disponer de ellas. En Baleares, por ejemplo, las deben facilitar todos los comercios, los prestadores de servicios y los profesionales, tanto de titularidad pública como privada, mientras que en otras comunidades se excluyen los de ▶

HOJAS DE RECLAMACIONES

Consumo | Denuncia | Arbitraje

SEA BREVE AL RELATAR LOS HECHOS Y DEJE CLARO LO QUE PIDE: SI ES DINERO, CUÁNTO Y EN BASE A QUÉ RAZONAMIENTO

▶ titularidad pública. En Canarias, Castilla y León, Cataluña, Extremadura y Murcia, deben llevarlas quienes presten servicios a domicilio, mientras que en otras comunidades basta con indicar su existencia en los presupuestos o las facturas... No se preocupe. Si tiene un problema, las hojas de reclamaciones están pensadas para facilitarle las cosas, porque son un modelo simplificado de reclamación o denuncia de consumo que se tramita por vía administrativa (vea *Usar una hoja de reclamaciones paso a paso*, bajo estas líneas). Pero siempre es posible

reclamar sin ellas, presentando un escrito hecho por usted según el modelo que proponemos en www.ocu.org, válido para toda España y para cualquier problema de consumo.

Castigo, dinero... ¿Qué quiere usted?

Si se ve envuelto en un problema de consumo, lo más probable es que su prioridad sea no perder dinero. Si, por ejemplo, compra un pantalón y descubre que tiene una tara, pero la tienda no se lo admite de vuelta, querrá recuperar el precio pagado. Además, es probable que desee ver castigada a la tienda, por

USAR UNA HOJA DE RECLAMACIONES PASO A PASO



1

Tiene un problema

A los quince días de recoger el coche del taller, María se queda tirada por el mismo problema que había reparado. El taller quiere cobrar de nuevo.

■ En el taller, insisten en que es normal cobrarle por segunda vez, pese a que la causante de la avería vuelve a ser la misma pieza del sistema eléctrico que no estaba debidamente conectada.

■ María sabe que las reparaciones tienen una garantía mínima de tres meses, durante los cuales el fallo ha de ser asumido por el servicio de asistencia técnico que hizo el trabajo. También conoce el primer consejo que damos en la OCU, que es intentar una solución amistosa. Así que pide por favor que la eximan de pagar y alude a la ley. Pero el mecánico no da su brazo a torcer y tampoco lo hace el encargado, con el que habla a continuación.

■ Como María ve que por las buenas no hay salida, pide una hoja de reclamaciones y paga los 185 euros que le solicitan.

■ A veces, este gesto basta para que la otra parte acceda a un acuerdo total o parcial con el consumidor, por miedo a una inspección de consumo y una posible sanción. Pero esta vez no surte efecto.



2

Comprueba la hoja

A María le entregan un impreso con el membrete de la Junta de Extremadura, pues el taller está en Cáceres.

■ A veces, el establecimiento se niega a dar la hoja de reclamaciones, dice que no tiene o que hay que ir a otro lugar para obtenerla. En esos casos, puede hacerse una reclamación posterior sin usar la hoja, mencionando dichas infracciones (incluso se puede llamar a la policía en el momento, para denunciarlas y tener una prueba).

■ Otras veces, el establecimiento ofrece unas hojas de reclamación que son de su propia cosecha y no oficiales. Estas hojas no llegarán a la Administración sino que serán tramitadas internamente. Como de ellas no se deriva ninguna sanción, carecen de efecto disuasorio. Así que, ojo: si se las dan, rellénelas, pero pida también la hoja oficial.

■ María, sin embargo, comprueba que el impreso que le dan es el oficial: suele consistir en un juego de tres hojas autocalcables de diferente color, una para el consumidor, otra para el establecimiento y otra para la Administración. Además, incluye instrucciones para su presentación ante el organismo oficial pertinente.



3

Rellena los campos

María lee las instrucciones de la hoja de reclamaciones y la cumplimenta lo mejor que puede, sabiendo que le puede añadir datos después.

■ La hoja de reclamaciones contiene unos espacios en blanco para escribir las señas del reclamante y del reclamado. María pone las suyas y le pide a los del taller que hagan lo mismo. Si la otra parte se muestra poco colaboradora, rellene usted mismo los datos que conozca: el nombre comercial, la dirección, el CIF (que suele figurar en el tique o el resguardo de la compra)... No se preocupe si le falta algún dato menor. Lo importante es que la información que figure baste para identificar el negocio.

■ María explica lo ocurrido en el pequeño espacio previsto y pide que le devuelvan una cantidad igual a lo pagado en la segunda ocasión.

■ También rellena el espacio destinado a indicar los documentos que añadirá a la denuncia, que en su caso son sendas copias de las facturas pagadas por la reparación, fechadas con un intervalo de quince días.

■ A su vez, el taller dispone de un espacio para hacer alegaciones, pero no lo usa. Se limita a firmar y guardar su copia.

incumplir su obligación de admitir la devolución de productos defectuosos.

Pues bien, cuando uno se limita reclamar por vía administrativa, el reclamado puede ser sancionado y aun así no está obligado a devolverle el dinero. Solo una resolución judicial o un laudo arbitral le garantizan que, de obtener la razón, le compensarán el perjuicio sufrido. Con todo, pedir una hoja de reclamaciones es muy aconsejable:

➤ Para empezar, puede que todo se resuelva al pedir la hoja, por miedo del establecimiento a una inspección de consumo que se salde con una multa.



Formaliza la denuncia

María se va a su casa con dos copias de la hoja de reclamaciones, dispuesta a redondear la reclamación y llegar hasta el final.

■ La hoja de reclamaciones es una ayuda para quien tiene un problema y quiere reclamar aprovechando el impulso del momento. Pero si la usa y cree que no ha quedado clara, o bien se la han negado, o bien no la pide y después decide reclamar, puede escribir su denuncia con calma siguiendo el modelo de nuestra web.

■ A María, le parece que rellenó la hoja con letra confusa y que con los nervios se explicó mal, así que reescribe la denuncia en el ordenador, la imprime y la adjunta a la hoja de reclamaciones, junto a las fotocopias de las facturas, cuyos originales conserva.

■ Las hoja indica distintos lugares para presentar la documentación. Para María, lo más fácil es ir a la Oficina de Información al Consumidor de Cáceres.

■ Allí deben sellar su copia de la hoja de reclamaciones, para que ella la coserve (si hubiera enviado los documentos por correo certificado administrativo, el sello se lo pondrían en el mostrador de Correos).

➤ En segundo lugar, el procedimiento administrativo no tiene coste para el consumidor, a diferencia de lo que ocurre con un juicio.

➤ Además, es muy posible que la Administración trate de resolver su caso efectuando una mediación, que a veces satisface a ambos.

➤ Y por último, si no logra resarcirse pero le dan la razón, ese pronunciamiento favorable puede predisponer a su favor al juez, si decide acudir a la vía judicial, o al árbitro, si solicita un arbitraje y la otra parte se somete.

Para resolver el dilema entre juicio y arbitraje, recuerde esto.

El arbitraje es barato, rápido y resuelve en equidad (escucha, analiza y decide sin necesariamente aplicar la ley al pie de la letra, lo que puede beneficiarle si su caso no está perfectamente armado); pero la empresa puede rehusar someterse y si se somete y sale victoriosa, a usted se le habrá cerrado la posibilidad de acudir a juicio.

El juicio es lento y si reclama más de 2.000 euros, muy caro, ya que tendrá que pagar abogado, procurador y ahora, por si fuera poco, tasas judiciales. Sin embargo, gana atractivo si reclama menos de 2.000 euros, en cuyo caso apenas le costará nada (solo, si pierde y presentó la demanda en una localidad distinta al domicilio de la empresa, le pueden cargar el procurador del contrario). Además, el juez resuelve en derecho (conforme a la ley), de modo que las sorpresas son menos probables si usted tiene bien atadas las pruebas del incumplimiento. □

HAGA FOTOS, GUARDE TIQUES, PUBLICIDAD... TODO LO QUE APOYE LO RELATADO EN LA HOJA

SOLO SOCIOS

MODELO UNIVERSAL DE RECLAMACIÓN DE CONSUMO

Le servirá igual que las hojas de reclamaciones de cualquier comunidad autónoma.

RECLAMAR SEGÚN EL ÁMBITO

A veces, hay una vía específica de resolución de conflictos. Se la mostramos.

www.ocu.org/modelos
www.ocu.org/reclamar

LA OCU ACONSEJA

■ La resolución del expediente administrativo puede tomarse bastante tiempo. Sepa que puede pedir un arbitraje o instar un juicio aun que el proceso siga sin resolverse.

■ Si no sabe cómo arrancar pida consejo a nuestra Asesoría Jurídica o a su seguro de defensa jurídica y reclamación de daños, si lo tiene.

LA OCU PIDE

Claridad y eficacia. ¿Mucho pedir?

Hay algo difícil de entender: si usted tiene un problema de consumo que le produce un perjuicio económico y lo denuncia ante la Administración, es posible que la Administración investigue, constate que hubo un abuso, sancione al infractor, reconozca que usted tenía razón... y no consiga que gracias a ello se le compense a usted el perjuicio. Si quiere dinero, le obligarán a ir a la vía judicial, con todas las pegadas que eso tiene para usted y para los sobrecargados tribunales.

Sin embargo, la ley de defensa del consumidor deja abierta la puerta para que el consumidor se resarza por la vía administrativa. La OCU pide que esa previsión se desarrolle y que en caso de imponerse sanciones a los infractores, su importe revierta también en el consumidor perjudicado.

Por otro lado, sería mejor tener una única ley en materia de consumo, buena y clara, que diecisiete variantes autonómicas sobre el mismo tema, que no hacen sino confundir al consumidor. Así, por ejemplo, todos disfrutaríamos de medidas prácticas como ésta, vigente en Aragón, Galicia, País Vasco y Valencia: si una vez iniciado el proceso administrativo, la empresa y el consumidor se ponen de acuerdo, la denuncia se archiva y no hay sanción posible. La empresa se libra, el consumidor recibe su compensación y todos contentos.

Eso acabaría también con el lío de quién debe y quién no tener hojas de reclamaciones. ¡Todos deberían!