



F.E.D.A.M.A.





¿Qué ocurre cuando un cliente pide una hoja de reclamaciones?

Fuente: Ganvam

Lo primero que tenemos que tener claro es que **tener hojas de reclamaciones, anunciarlo en un cartel y entregarlas al cliente que la pida es obligatorio**. Pero, ¿qué ocurre después de que el cliente la rellena?:

La hoja sirve para que el cliente solicite aquello que reclama. Tiene un apartado para que el cliente escriba su reclamación y otro para que el establecimiento conteste. Aunque los formatos varían en función de cada comunidad autónoma y algunas tienen únicamente el apartado para el cliente, teniendo después el establecimiento que enviar un escrito de contestación a las autoridades de Consumo autonómicas.

Una vez rellena, el paso siguiente es que el cliente tendrá que **llevar una copia** al organismo de Consumo de su municipio o el que le corresponda por territorio, y comenzará el **procedimiento de reclamación** que consiste en:

1. Consumo comunica a la empresa la reclamación recibida, concediéndole un plazo para que haga **alegaciones** o solicitándole documentación, en este caso FEDAMA te puede ayudar.
2. Se puede abrir una fase de **mediación** en la que se intenta llegar a un acuerdo.
3. El cliente, a la vista de la contestación de la empresa o del resultado de la mediación, puede solicitar que se celebre un **Arbitraje de Consumo** o acudir a la vía judicial.

Si el cliente solicita el arbitraje, se le comunicará a la empresa para que decida si quiere someterse a él.

El arbitraje es un método de resolución de conflictos con consumidores alternativo a la vía judicial. No es obligatorio para la empresa, que puede decidir si lo acepta o lo rechaza:

- *Si lo acepta*, se celebra una vista ante un Colegio arbitral que dicta un **laudo** resolviendo la controversia.

El laudo tiene el mismo valor de cosa juzgada que una sentencia (la cuestión decidida en arbitraje no puede someterse después a un juicio), es de obligado cumplimiento y no puede recurrirse salvo por defectos de forma.

- *Si lo rechaza*, el cliente tendrá que pasar a la vía judicial si quiere seguir reclamando.

Las empresas pueden adherirse al sistema arbitral por anticipado. De este modo, adquieren el compromiso de someterse a este procedimiento siempre que un consumidor lo solicite. En la adhesión pueden delimitar su ámbito de aplicación: área de negocio, ámbito territorial, etc. Cuando una empresa está adherida al arbitraje, debe informar de ello en sus ofertas comerciales y en la documentación de la operación de compraventa que entregue al cliente.

RUVICAL IMPRESORES
Pol. Ind. El Viso III Este
C/ Carabela nº 24 • 29006 MÁLAGA
Telf./Fax: 952 32 22 25

ME & FERRER
MARTÍNEZ-ECHEVARRÍA
PÉREZ-FERRERO
ABOGADOS

TOPdigital
Grupo de Telecomunicaciones

atochacinco
Atención al Cliente y Asesoramiento

ATD
AUTODIAGNOSIS

FutuRO
Informática Profesional, s.l.

DTC DISTECON

Europcar
moving your way

Talleres de Málaga

ESPACIO PUBLICITARIO DISPONIBLE

CONTACTAR
Avd. Europa nº51 bajo, Edificio España
29003 Málaga - [MAPA](#)

Tel: 952 311 494
Fax: 952 356 813
Email: fedama@fedama.com