

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIÓN DE HOJAS DE RECLAMACIONES	P 15	FECHA
		V1	14/05/2024

1. EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA (SAC).

El servicio de atención a la clientela es un servicio que todo comerciante debe prestar con los clientes, y en el que las personas consumidoras y usuarias pueden presentar, cualquiera que sea su lugar de residencia, sus quejas y reclamaciones, así como solicitar información sobre los bienes y servicios ofertados o contratados, ya sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

A este respecto debemos diferenciar:

- **Reclamación.** La petición que realiza la persona consumidora o usuaria en virtud de la cual solicita el adecuado cumplimiento de la obligación contractual o cualquier otra pretensión relacionada con la compra de un bien o con la prestación de un servicio.
- **Queja.** La manifestación de disconformidad o malestar que realiza la persona consumidora o usuaria, con ocasión de la compra de un bien o la prestación de un servicio, en virtud de la cual, sin alegar ninguna otra pretensión, expone unos hechos cuyo conocimiento conviene a la persona empresaria con la finalidad de mejorar la calidad de los bienes y servicios que ofrece o presta.
- **Denuncia.** El escrito por el que se pone en conocimiento de la Administración pública la existencia de un determinado hecho que pudiera ser constitutivo de una infracción administrativa en materia de consumo.

El procedimiento de petición de hojas de reclamaciones se puede iniciar por cualquiera de estos supuestos.

2. PRESENTACION PREVIA DE LA RECLAMACION ANTE EL SERVICIO DE ATENCION A LA CLIENTELA.

La persona consumidora o usuaria con **carácter previo**, a la presentación de la hoja de reclamaciones ante la administración, debe dirigirse al **servicio de atención a la clientela** de la persona empresaria, para trasladarle su reclamación, que le atenderá por **cualquier medio** a elección de aquella, ya sea de forma presencial -en el propio establecimiento- o, a distancia – mediante atención telefónica **922205215**, correo electrónico **nelida.lasso@atelsam.org**, dirección postal **c/ Pedro Modesto Campos, 4. Edf. Los Dragos, 1º Piso. Oficina 5, 38003 Santa Cruz de Tenerife**, entre otros-, y le entregara:

- una **clave identificativa**¹ y
- un **justificante por escrito de la presentación de esta reclamación previa**², en papel o en cualquier otro soporte duradero para su constancia (se recomienda que sea escrito para poder tener constancia: email o papel).

¹ La empresa debe crear un seguimiento con enumeración correlativa de las reclamaciones previas que van recibiendo, dándole un N° de registro y fecha.

² Una copia para el cliente y otra la empresa, ya sea física o electrónica.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIÓN DE HOJAS DE RECLAMACIONES	P 15	FECHA
		V1	14/05/2024

La persona empresaria dará **respuesta a la reclamación** recibida en el plazo más breve posible, y en todo caso, en el **plazo máximo de un mes** desde su presentación, salvo que la normativa específica o sectorial que resulte de aplicación establezca un plazo diferente.

3. PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACION ANTE LA ADMINISTRACIÓN COMPETENTE

Recibida la respuesta a la reclamación previa por parte del servicio de atención a la clientela de la persona empresaria sin que esta se haya resuelto de forma satisfactoria o transcurrido el plazo de un mes sin haber recibido respuesta alguna, la persona consumidora o usuaria presentará la hoja de reclamaciones debidamente cumplimentada en la **Oficina de información al Consumidor correspondiente a su municipio o en su isla**, o en caso de **no existir esta**, se remitirá directamente a la **Dirección General de Comercio y Consumo** del Gobierno de Canarias, mediante su presentación en cualquiera de los registros previstos o electrónicamente, a través de la sede electrónica del órgano correspondiente:

- Físicamente: se le facilitarán las hojas en papel para que tramite la reclamación.
- Electrónicamente: se le facilitará el QR, en este caso será gestionada por el reclamante directamente en la sede electrónica del Gobierno de Canarias (ver anexo).

En ambos casos dejar constancia de que ha procedido a solicitar las hojas de reclamaciones y que se le ha facilitado la misma clave identificativa (del expediente generado en la empresa por su reclamación previa (en caso de que lo desconozca) ya lo debe tener de la reclamación previa).

4. CUMPLIMENTACIÓN DE LA HOJA DE RECLAMACIONES Y PRESENTACIÓN ANTE LA ADMINISTRACIÓN COMPETENTE.

Se deberá aportar junto a la hoja de reclamación, cuantas pruebas o datos puedan contribuir al mejor enjuiciamiento de los hechos objetos de reclamación.

En todo caso, se acompañará:

- el documento que acredite la relación de consumo (factura, contrato..),
- así como el justificante de la presentación de la reclamación previa ante el servicio de atención a la clientela de la persona empresaria y la contestación recibida, en su caso.

Se ha de tener en cuenta que **constituye una causa de inadmisión de la reclamación, entre otras, el no haber presentado previamente la reclamación ante el Servicio de atención al cliente** de la persona empresaria o cuando, habiendo intentado dicha presentación previa sin éxito, no justifique ante la Administración el intento de presentación.

La empresa o profesional debe conservar la documentación al **menos durante un año**. Se debe hacer un seguimiento de las mismas archivando cada una con su enumeración correlativa (“clave identificativa”).

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIÓN DE HOJAS DE RECLAMACIONES	P 15	FECHA
		V1	14/05/2024

5. TRAMITACIÓN DE LA RECLAMACIÓN, QUEJA O DENUNCIA Y EN SU CASO, TRASLADO A INSPECCIÓN.

Una vez recibida la hoja de reclamación por la Administración competente, ésta acusará recibo de la hoja de reclamaciones y le dará la tramitación que corresponda, en cada caso, atendiendo a la naturaleza de reclamación, queja o denuncia recogida en la misma e informará al respecto a la persona reclamante, debiendo ajustarse esta tramitación a lo dispuesto en los artículos del 13 al 19 del Decreto 90/2023.

Realizadas las actuaciones correspondientes por las Oficinas de Información al Consumidor, o en defecto de éstas, por la Dirección General de Comercio y Consumo, de apreciarse una posible infracción en materia de consumo, se trasladará la reclamación o denuncia al Servicio de Inspección e Instrucción de la Dirección General de Comercio y Consumo.

Anexo



Reclamación electrónica

Datos del Registro de Comercios y Comerciantes

NOMBRE COMERCIAL: [REDACTED]

DOMICILIO ESTABLECIMIENTO:

Los pasos para tramitar una reclamación electrónica

- Pulse el siguiente enlace que le conectará con la Sede Electrónica del Gobierno de Canarias donde deberá identificarse mediante alguno de los sistemas de identificación y firmas aceptados (DNIe, Certificado digital, Cl@ve).
- Reúna cuantas pruebas (documentos digitalizados, fotografías) puedan contribuir al mejor enjuiciamiento de los hechos objeto de su reclamación y apórtelos como ficheros adjuntos a su reclamación. En todo caso deberá aportar la factura cuando se trate de reclamación sobre precios.

[INICIAR RECLAMACION](#)

Más información sobre los sistemas de identificación y firma aceptados, requisitos técnicos y preguntas frecuentes sobre la Sede Electrónica en https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/la_sede

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIÓN DE HOJAS DE RECLAMACIONES	P 15	FECHA
		V1	14/05/2024

 Cámara
 

 10:45
 




SEDE ELECTRÓNICA  c l o v e
sede.gobiernodecanarias.org

Denuncias, quejas y reclamaciones de personas consumidoras y usuarias

Tramitación Documentaci... Más informac...

En plazo

Objeto

Presentar una denuncia, reclamación o queja generada en una transacción comercial.

A quién está dirigido:
Ciudadanos

Inicio del trámite:
Interesado

aA  ede.gobiernodecanarias.org 





