

Guía para aprender a reclamar por escrito



blanca (interior portada)

Guía para aprender a reclamar por escrito



Edita:

Plena Inclusión Extremadura.
Programa de Ciudadanía Activa.

Financia:

Junta de Extremadura.
Consejería de Sanidad y Políticas Sociales.

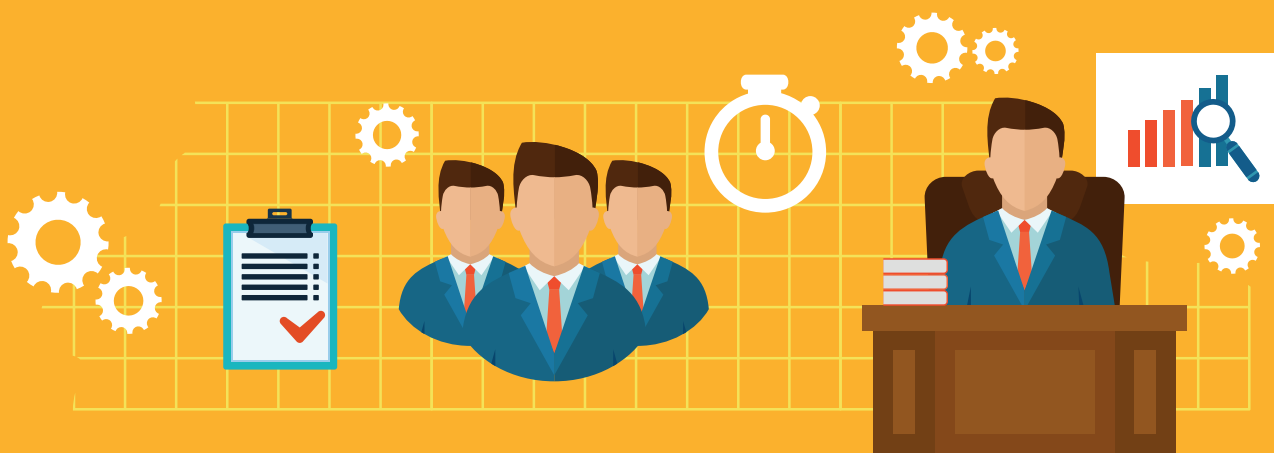
La lectura fácil es una técnica de redacción
que facilita la comprensión a personas
con dificultades lectoras.
Más información: www.easy-to-read.eu



-Índice-

1. ¿Qué puedes aprender con esta Guía? 5
2. ¿Qué es una hoja de reclamaciones? 6
3. ¿Cómo puedes reclamar? 13
4. ¿Quién atiende las reclamaciones? 14
5. Ejemplo práctico para poner una reclamación 17
6. Modelo de hoja de reclamaciones 20

aprender a reclamar por escrito





¿Qué puedes aprender con esta Guía?

Con esta Guía puedes aprender que como consumidor, tienes derecho a reclamar cuando creas que lo que has comprado o el servicio que te han prestado no ha sido como te habían prometido.

También debes saber que si defiendes tus derechos debes hacerlo bien, por eso con esta guía conocerás la importancia de rellenar y entregar la documentación de forma correcta y guardar todas las pruebas que puedan ayudarte a defender tus derechos. Si crees que tienes razón debe reclamar **por escrito**.



2 ¿Qué es una hoja de reclamaciones?

La hoja de reclamaciones es un documento que sirve para defender tus derechos y quejarte cuando no estas de acuerdo con un producto* que has comprado o con o un servicio* que te han prestado y puedes pedir una compensación.

***Servicio:** Es una organización o grupo de personas que cumplen una función para los ciudadanos, sobre todo la de cubrir sus necesidades.

Ejemplo:

Yo vivo en un pueblo con muchos servicios como farmacias, bancos, restaurantes, tiendas, médicos, polideportivos y centros culturales.

***Producto:** Son las cosas que podemos comprar.

Ejemplo:

una mesa, un libro, un ordenador, un coche, una barra de pan.



Ejemplo de cómo usar la hoja de reclamaciones:

- Pedro pidió en el hotel una hoja de reclamaciones porque su habitación estaba muy sucia.
- Juan presentó una reclamación porque el teléfono que compró por internet no era del color que eligió.



Recuerda

- 1.- Cuando pidas una hoja de reclamaciones, las empresas o establecimientos están obligados a dártela de manera gratuita.
- 2.- Deben darte la hoja de reclamaciones en el lugar donde la pides, no pueden pedirte que la recojas en otro sitio.
- 3.- Si no quieren darte la hoja de reclamaciones Puedes presentar una denuncia en una oficina de consumo, En una comisaría o puedes llamar a la policía para que te la den.

Dónde se puede poner una queja o una reclamación

Para poner una queja o una reclamación puedes hacerlo en diferentes lugares, como por ejemplo:

- En un restaurante
- En una tienda
- En un hotel
- En un hospital



Es **OBLIGATORIO** que todos los establecimientos tengan hojas de reclamaciones y un cartel que avise de que tienen estas hojas.

Por ejemplo:



Cartel

Hoja de reclamación

Es **OBLIGATORIO** también que te den la hoja de reclamaciones si la pides.

La hoja de reclamaciones tiene tres copias de diferentes colores.

Estas son las cosas que debes saber de cada una de las copias:

Copia	Color	¿Para quién es?	¿Dónde debes entregarla?
1	BLANCA	Para la Administración* .	Debes entregarla en una oficina del *INCOEX , en cualquier registro de tu ciudad o en tu ayuntamiento. (* INCOEX : Instituto de consumo de Extremadura)
2	VERDE	Para el Reclamante* .	Debes quedártela tú.
3	ROSA	Para el Reclamado* .	Debes entregarla en el establecimiento donde realizas la reclamación.

***Reclamante:** Es la persona que presenta la queja.

***Reclamado:** Es la empresa o servicio contra la que se presenta la queja.

***Administración:** Es el organismo encargado de atender las necesidades de los ciudadanos.



Las hojas de reclamación tienen 3 partes que son:

INstituto de Consumo
de Extremadura

N.º

JUNTA DE EXTREMADURA
Consejería de Sanidad y Políticas Sociales

Denuncia/Accusation/Denúncia ☐
Queja/Complaint/Queixa ☐
Reclamación/Claim/Reclamação ☐
(A deliver por la Administración/To be filled in by the Administration/À preencher pela Administração)

HOJA DE RECLAMACIÓN / CLAIM FORM / FOLHA DE RECLAMAÇÃO

DATOS DEL RECLAMADO/DETAILS OF THE COMPANY BEING CLAIMED AGAINST/DADOS DO RECLAMADO

Nombre Comercial/Trading Name/Nome Comercial:

Nombre o Razón Social/Personal or Business Name/Nome ou Razão Social:

C.I.F./N.I.F./VAT Reg. Number/C.I.F./N.I.F. Servicio o Actividad/Service or Activity/Serviço ou Actividade

Dirección del Establecimiento/Business Address/Direcção do Estabelecimento

C. Postal, localidad y Provincia/Postal Code, Town and Province/C. Postal, localidade e provincia Teléfono/Telephone/Telefone

En/In/En a/on/ a, de/on/de de/of/de

Entregado por/Completed by/Entregado por

En calidad de/job Title/Na qualidade de

Firma/Signature/Assinatura

1ª Parte

DATOS DEL RECLAMANTE/CLAIMANT DETAILS/DADOS DO RECLAMANTE

Nombre y Apellidos/Full Name/Nome e Apellidos:

Domicilio/Address/Domicílio:

C. Postal, localidad y Provincia/Postal Code, Town and Province/C. Postal, localidade e provincia Teléfono/Telephone/Telefone

Nacionalidad/Nationality/Nacionalidade DNI o Pasaporte/Identity Card Number or Passport/I ou passaporte

Hechos que motivan la reclamación/Reason for the claim/Factos que motivem a reclamação

Y por ello solicito/Accordingly I request/E por isso solicito

Documents que se adjuntan/Supporting Documents/Documentos que se adjuntan

En/In/En a/on/ a, de/on/de de/of/de

Fdo./Signed/Ass.

2ª Parte

DATOS A CUMPLIMENTAR POR EL RECLAMADO/TO BE FILLED THE COMPANY BEING CLAIMED AGAINST/DADOS A PREENCHER PELO RECLAMADO

Alegaciones del reclamado/Allegations/Allegações do reclamado

En/In/En a/on/ a, de/on/de de/of/de

Fdo./Signed/Ass.

3ª Parte

En calidad de/job Title/Na qualidade de

Firma/Signature/Assinatura

INSTRUCCIONES AL DORSO

1ª parte:

DATOS DEL RECLAMADO/DETAILS OF THE COMPANY BEING CLAIMED AGAINST/DADOS DO RECLAMADO

Nombre Comercial/Trading Name/Nome Comercial:	
Nombre o Razón Social/Personal or Business Name/Nome ou Razão Social:	
C.I.F./N.I.F./VAT Reg. Number/C.I.F./N.I.F.	Servicio o Actividad/Service or Activity/Serviço ou Actividade
Dirección del Establecimiento/Business Address/Direcção do Estabelecimento	
C. Postal, localidad y Provincia/Postal Code, Town and Province/C. Postal, localidade e provincia	Teléfono/Telephone/Telefone
En/In/En a/on/ a, de/on/de de/of/de	
Entregado por/Completed by/Entregado por	
En calidad de/job Title/Na qualidade de	
Firma/Signature/Assinatura	

Datos del Reclamado. (CIF, nombre o razón social).

Esta parte debe ser rellenada por un representante de la empresa de la que quieres quejarte.

2ª parte:

Datos del Reclamante. (Nombre, apellidos, explicación por parte del reclamante de lo sucedido y solución).

Esta parte la debes rellenar tú,
debes poner tus datos personales
y explicar el motivo de la queja o reclamación
y la solución que pides.

DATOS DEL RECLAMANTE/CLAIMANT DETAILS/DADOS DO RECLAMANTE

Nombre y Apellidos/Full Name/Nome e Apellidos:	
Domicilio/Address/Domicilio:	
C. Postal, localidad y Provincia/Postal Code, Town and Province/C. Postal, localidade e provincia	Teléfono/Telephone/Telefone
Nacionalidad/Nationality/Nacionalidade	D.N.I. o Pasaporte/Identity Card Number or Passport/B.I. ou passaporte
Hechos que motiven la reclamación/Reason for the claim/Factos que motivem a reclamação	
Y por ello solicito/Accordingly I request/E por isso solicito	
Documentos que se adjuntan/Supporting Documents/Documentos que se adjuntam	
En/In/En _____, a/on/ a, _____, de/on/de _____, de/of/de _____	
Fdo./Signed/Ass:	

→ **Datos
personales**

→ **Aquí
explicamos
que ha
pasado**

→ **Aquí
proponemos
una solución**

3ª parte:

Datos a Cumplimentar por el Reclamado. Explicación por parte del reclamado de lo sucedido.)

Esta parte la rellenará la empresa o servicio en ella se debe explicar lo sucedido y escribir las cosas con las que no está de acuerdo.

DATOS A CUMPLIMENTAR POR EL RECLAMADO/TO BE FILLED THE COMPANY BEING CLAIMED AGAINST/DADOS A PREENCHER PELO RECLAMADO

Alegaciones del reclamado/Allegations/Alegações do reclamado	
En/In/En, a/on/ a,, de/on/de, de/of/de	
Fdo./Signed/Ass:	
En calidad de/Job Title/Na qualidade de	

* INSTRUCCIONES AL DORSO



Recuerda

1.- Junto a la hoja de reclamación debes entregar una copia de todos los documentos que sirvan como prueba (facturas, resguardo de la compra, folletos publicitarios, garantía, etc..).

Los documentos originales debes quedártelos.

2.- Si puedes, debes rellenar la hoja de reclamación en el propio establecimiento, empresa o servicio, debes usar letra clara y en mayúscula.

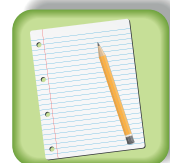
3.- Si necesitas apoyo para rellenar la hoja de reclamación, tienes derecho a llevártela y entregar la copia rosa cuando la tengas preparada.

4.- Debes firmar la hoja de reclamación antes de entregarla.

3 ¿Cómo se puede reclamar?

Puedes usar diferentes medios para reclamar:

- **POR ESCRITO:** si haces una reclamación por escrito debes rellenar una hoja de reclamación como la que hemos visto.
- **POR TELÉFONO:** si haces una reclamación por teléfono, debes contactar con el departamento de reclamaciones de la empresa o servicio, que te pedirá la información necesaria para hacer la reclamación.
- **POR INTERNET:** si haces una reclamación por internet, debes acceder al apartado de la página web para quejas o reclamaciones de la empresa o servicio y dar la información que te pidan, en el caso de que no tenga este apartado puedes mandarles un correo electrónico.



Recuerda

Si reclamas por teléfono o por internet y no estás de acuerdo con la solución o no te responden, hazlo por escrito usando la hoja de reclamación que está al final de esta guía



Quién atiende las reclamaciones?

Cada Comunidad Autónoma tiene un organismo encargado de solucionar las reclamaciones.

En Extremadura el organismo encargado es el ***INCOEX** (Instituto de Consumo de Extremadura).



Instituto de Consumo
de Extremadura

Las reclamaciones pueden ser presentadas en los Ayuntamientos de nuestras ciudades o pueblos, también en cualquier oficina de registro o en las oficinas del ***INCOEX** en Cáceres, Badajoz o Mérida.

Las direcciones del *INCOEX son:

Mérida

Calle Adriano, 4. 06800 Mérida, Badajoz

El horario de atención al público es: 9:00 h. a 14:00 h.

Teléfono: 924 00 47 00

Fax: 924 00 47 02

Email: consultas.incoex@salud-juntaex.es

Badajoz

Avda. de Huelva, nº 2 - 3ª planta . 06005 Badajoz,

El horario de atención al público es : 9:00 h a 14:00 h.

Los teléfonos de atención al público son:

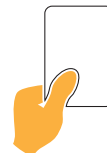
Teléfono 1: 924 012 078

Teléfono 2: 924 012 065

Teléfono 3: 924 012 094

Fax: 924 205 199

Email: consultas.incoex@salud-juntaex.es





Cáceres

Avda. Hernán Cortés, nº 1 - 7ª planta. 10071 Cáceres,

El horario de atención al público es: 9:00 h a 14:00 h.

Teléfono 1: 927 00 51 26

Teléfono 2: 927 00 51 21

Fax: 927 005 129

Email: consultas.incoex@salud-juntaex.es



Recuerda

Después de presentar tu reclamación, las empresas o servicios Tienen **10 días** para ofrecerte una solución, sino dan una respuesta o la que dan no te parece justa, el ***INCOEX** se pondrá en contacto contigo para ayudarte a solucionar la reclamación.





Ejemplo práctico para poner una reclamación.



Pedro y sus amigos han comprado unas entradas para ir a una fiesta en un bar de la zona.
Cuando llegan el portero del bar se niega a dejarles entrar.



Pedro y sus amigos consideran que se están vulnerando sus derechos y solicitan una hoja de reclamación.

El portero llama al encargado y les dice que no tiene hojas de reclamación.



Pedro y sus amigos insisten y el encargado les dice de malas maneras que no tiene y que se marchen.





Para evitar un conflicto, Pedro y sus amigos se apartan a un lugar tranquilo y llaman a la policía.



La policía llega y obliga al encargado a entregarles las hojas de reclamación.



Como Pedro y sus amigos están un poco nerviosos, prefieren llevarse las hojas de reclamación y rellenarlas tranquilamente con el apoyo necesario.

Al día siguiente, Pedro entrega **la copia rosa al encargado del bar.**

Después, entrega **la copia blanca y una fotocopia de la entrada** que compraron para la fiesta **en el Ayuntamiento.**

Pedro se queda con la copia verde.

Pedro y sus amigos esperan los 10 días que dice la ley para que les responda el dueño del bar. Pasan los 10 días y nadie les responde.



INCOEX

Unos días después,
un representante del ***INCOEX** llama a Pedro
para ayudarlo a solucionar la reclamación.
Finalmente la Administración pone una multa al bar por discriminación.



Recuerda

- 1.- Debes evitar el conflicto.
- 2.- Puedes llevarte la hoja de reclamación y pedir apoyo para rellenarla.





Modelo de hoja de reclamación

Aquí tienes un modelo de hoja de reclamación, puedes usarlo en el caso de que no te quieran dar uno o no sepas como conseguirlo.

Modelo

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos:

DNI /

Pasaporte

Domicilio

Localidad CP

Provincia

País

Teléfonos: Fijo: Móvi

Correo electrónico

DATOS DEL RECLAMADO O RECLAMADA

Razón Social.....CIF/NIF.....

Nombre comercial.....

Domicilio.....

Localidad.....CP.....

Provincia.....

País.....

Teléfonos: Fijo:..... Móvi.....

Correo electrónico.....

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA QUE MOTIVA LA RECLAMACIÓN:

.....
.....

(Aquí debes describir lo que ha sucedido, debes poner la fecha de la compra o contratación del servicio, la fecha de entrega, el precio, como has pagado y el método de venta).

SOLUCIÓN ESPERADA:

.....
(Aquí debes proponer una solución a la reclamación).



DOCUMENTACIÓN / PRUEBAS QUE APORTA:.....

.....
.....

(Aquí debes poner que copias de documentos envías).

Ejemplo:

Copia de: presupuesto, publicidad, contrato, confirmación del pedido, ticket, factura.

SOLICITA: Se tenga por presentado este escrito y se proceda a su tramitación Administrativa conforme al procedimiento que en su caso corresponda.

En (localidad), a de de (fecha)

Firmado:

Firma del reclamante

DESTINATARIO: INCOEX, Calle Adriano, 4, 06800 Mérida, Badajoz, España.





Recuerda

- 1.- Debes entregar el documento en una oficina del ***INCOEX**, en el Ayuntamiento de tu pueblo o ciudad o en el registro de cualquier edificio de la Administración.
- 2.- No olvides firmarlo.
- 3.- Entrega una fotocopia y quédate con el documento original.



**Si crees que
tienes razón
reclama**



Interior contraportada

Plena Inclusión Extremadura

Contacta con nosotros:



**Avenida Juan Carlos I, nº47
bloque 5, bajo 8
06800 Mérida (Badajoz)**



**Teléfono: 924 315 911
Fax: 924 312 350**



www.plenainclusionextremadura.org



info@plenainclusionextremadura.org

Síguenos:

