



## Hojas de reclamaciones

### **Hojas de Reclamaciones en materia de comercio**

El artículo 10 de la Ley 4/1994, de 25 de abril, establece la obligatoriedad para todas las personas físicas o jurídicas, titulares de establecimientos que realicen actividades comerciales, de poner a disposición de los consumidores y usuarios las hojas de reclamaciones, así como carteles anunciadores de su existencia, redactados en castellano e inglés. El cartel anunciador estará situado en un lugar en que resulte visible y legible para los consumidores y usuarios.

Las hojas de reclamaciones, debidamente numeradas, estarán integradas por un juego unitario de impresos compuestos por un folio de color blanco (para la Administración), una copia de color rosa (para el establecimiento) y otra de color verde (para el denunciante).

Tanto las hojas de reclamaciones como los carteles anunciadores de su existencia serán distribuidos por las Direcciones Territoriales de Comercio y Consumo.

**Hojas de reclamaciones en establecimientos turísticos** La orden de 13 de noviembre de 1986, por la que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los clientes en establecimientos turísticos establece que las empresas turísticas tendrán a disposición de sus clientes las hojas de reclamaciones, que serán facilitadas por la Dirección Territorial de Turismo de la Consejería competente. A tales efectos, se consideran empresas turísticas:

Los hoteles, hoteles-apartamentos y pensiones; los alojamientos turísticos extrahoteleros; los campamentos turísticos; las ciudades de vacaciones; los complejos turísticos; las agencias de viajes; las agencias de información turística; los restaurantes y cafeterías; los bares, salas de fiesta, discotecas y

similares; cualesquiera otras que presten servicios directamente relacionados con el turismo y reglamentariamente se determinen como tales.

Las hojas de reclamaciones se ajustarán al modelo oficial, y estarán integradas por un juego unitario de impresos, compuesto por un folio original de color blanco y tres copias de color rosa, verde y azul.

La existencia de las hojas de reclamaciones se anunciará en lugar visible y de fácil lectura para los clientes debiéndose redactar, tal anuncio, en los idiomas español, inglés, alemán y francés.

### **Hojas de reclamaciones en el ámbito sanitario**

La Orden de 7 de abril de 2000 aprueba los impresos y modelos de hojas de reclamaciones y de solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario.

Asimismo, el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, regula la estructura y funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, disponiendo que la presentación de las reclamaciones deberá hacerse preferentemente en el impreso de hojas normalizadas, numeradas y autocopiadas, que constará de un original y dos copias según se determine por Orden Departamental.

Los modelos oficiales de los impresos deberán estar a disposición de los usuarios sanitarios en todos los centros o dependencias donde se ubique la oficina de registro de entrada de los órganos, organismos y entidades dependientes de la Consejería competentes en materia de Sanidad, de los órganos del Servicio Canario de la Salud, así como en los servicios, centros y establecimientos sanitarios públicos y privados.

### **Notas comunes: Procedimiento**

Para solicitar las hojas de reclamaciones las empresas y los centros sanitarios, necesitan presentar el modelo 036, o el impuesto de actividades económicas (IAE), en:

**Gobierno de Canarias**

Dirección General de Comercio  
Edif. Usos Múltiples I, Planta 8ª,  
Avenida de Anaga, nº: 35  
CP: 38071, Santa Cruz de Tenerife  
Teléfono: 922 47 55 05  
Fax: 922 24 76 25

**Gobierno de Canarias**

Dirección General de Consumo  
C / León y Castillo, nº 200  
Edf. Servicios Múltiples III Planta 1ª  
35071 Las Palmas de Gran Canaria  
Tfnos: 928 89 94 00 / Fax: 928 89 97 68

Para formular la reclamación el interesado podrá solicitar a la persona responsable que se halle al frente del establecimiento la entrega de una hoja de reclamaciones. En caso de no existencia o negativa a facilitar las hojas de reclamaciones, el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado, debiendo hacer constar en esta reclamación bien la inexistencia o bien la negativa a facilitar las hojas de reclamaciones. El usuario deberá hacer constar su nombre, domicilio y número de carné de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de la queja, con expresión de la fecha en que ésta se formule. El usuario, una vez cumplimentada la hoja de reclamaciones, entregará la copia rosa al responsable del establecimiento, la cual quedará a disposición de la Inspección correspondiente. El usuario conservará en su poder la copia verde, y el original deberá remitirlo antes de un mes desde que ocurrió el hecho, a las autoridades competentes en materia de consumo de donde se encuentre ubicado el establecimiento. En el plazo de 15 días hábiles desde la recepción, la autoridad competente acusará recibo al reclamante y, cuando proceda, dará traslado de la queja al establecimiento reclamado, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para que alegue cuanto estime conveniente.