

Guía para la gestión de reclamaciones

Con la entrada en vigor de la nueva Ley 7/2017 del 2 de noviembre se incorporan una serie de cambios en materia de reclamaciones del consumidor/a que afectan a todas las empresas que mantienen relaciones comerciales con clientes.

En primer lugar hay que indicar que **desaparece la obligación de disponer de hojas de reclamaciones** pero en todo **caso siempre hay que atender las reclamaciones de los clientes en el establecimiento**.

¿Cómo empresario/a comerciante, hostelero/a, prestador/a de servicios..., qué tengo que hacer?

1. Los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia. (art. 21 RD 1/2007 y Art. 40 Ley 7/2017).

Para cumplir con esta obligación de información, una de las posibilidades puede ser la colocación en un lugar visible, cerca de la caja registradora, TPV... de un cartel informando de dónde presentar las reclamaciones.

2. Facilitar el formulario **"Reclamación ante la empresa"** siempre que el cliente/a lo solicite, sin olvidar que el cliente/a puede presentar la reclamación utilizando otros medios y soportes.
Es obligación del empresario/a asegurarse de que tiene los datos de contacto del cliente/a para dar respuesta a la reclamación.
3. El empresario/a, en el plazo de 1 mes, debe dar **respuesta por escrito** a la reclamación recibida. Formulario **"Respuesta de la empresa CON acuerdo"**
4. Si la reclamación se resuelve el proceso finaliza aquí.
5. Si la reclamación no se resuelve el empresario/a debe facilitar al cliente/a la información relativa y completa de la entidad alternativa de resolución de conflictos a la que puede dirigirse. Esta información debe facilitarse junto con la respuesta a la reclamación en soporte adecuado por ejemplo en papel o en un otro soporte duradero. Esta información debe facilitarse siempre, tanto si se está adherido como si no se está. Formulario **"Respuesta de la empresa SIN acuerdo"**.
6. Informar al cliente de si se está o no adherido a la Sistema Arbitral de Consumo, las empresas que no estén adheridas pueden firmar un convenio puntual para la resolución de un conflicto determinado. Se informará de estas situaciones en el formulario **"Respuesta de la empresa SIN acuerdo"**.
7. En este momento las únicas entidades alternativas de resolución de conflictos acreditadas son las Juntas Arbitrales de Consumo, en Navarra la Junta Arbitral de Consumo Adscrita al Servicio de Consumo y Arbitraje de Gobierno de Navarra.
8. La entidad alternativa de resolución de conflictos acreditada dará respuesta en el plazo de 90 días.
9. El incumplimiento por parte del empresario de esta obligación de información se considera una infracción grave en materia de defensa de los consumidores y usuarios y conlleva sanciones comprendidas entre los 3.001€ y 15.000€.