

Buenas tardes:

Como todos sabéis ha salido una nueva reglamentación sobre las Hojas de Reclamaciones, ya os pusimos en días pasados el BOJA donde se refleja y un extracto que nos enviaron desde APROCOM, hoy, después de darle un repaso, queremos hacer hincapié en los temas que más nos pueden afectar en nuestros negocios. De todas formas, os aconsejamos que repaséis el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía para una mayor información.

**También comunicaros que TYLDA está integrada en las delegaciones provinciales de consumo y que se os puede aconsejar en caso de reclamación.**

A continuación os detallamos los puntos que tenemos que tener en cuenta en estos casos:

- Al parecer, el formulario de **Hojas de Quejas y Reclamaciones**, sigue siendo el mismo, nos sirve el que tenemos desde hace unos años.
- Ahora también tenemos el **Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones**, habrá que darse de alta desde un enlace que adjuntan, tendremos que disponer de firma electrónica al igual que el cliente que quiera poner la reclamación por este medio (este sistema creemos que lo deberán de aclarar un poco porque se contradice en algunos puntos)
- Cuando te soliciten una hoja de reclamaciones, hay que entregarla, la ley dice que “**La entrega será obligatoria, inmediata y gratuita, aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicios alguna**”. Destacar esa **obligatoriedad** y no dar nunca pie a que sea la autoridad (Policía Municipal) la que te recuerde la misma, eso puede perjudicarnos si llegamos al arbitraje.
- La empresa, acusará recibo de la presentación de la hoja mediante su firma o sellado, **sin que ello suponga aceptación de los hechos**.
- A partir de ahora, desde las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)** o desde las **Delegaciones Territoriales**, pueden mediar para tratar de conseguir un acuerdo entre empresa y reclamante y evitar llegar al arbitraje.
- La empresa reclamada, deberá contestar al cliente en un **plazo de 10 días**, aunque al parecer, si no se contesta se entiende como aceptada la reclamación, **desde TYLDA aconsejamos hacerlo siempre en plazo**, eso nos podría ayudar en un posible arbitraje.