



MP LAS PALMAS 2020, S.L.

Ctra. del Cardón, nº 82 – 1ª Oficina 35010 Las Palmas de Gran Canaria

Tlf: 928 483 154 / 928 485 056 Email: infolaspalmas@mpasesores.es

GESTION FISCAL, CONTABLE Y LABORAL

PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN, QUEJA O DENUNCIA por la persona consumidora y usuaria.

1) RECLAMACIÓN PREVIA ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA.

La persona consumidora o usuaria con **carácter previo**, a la presentación de la hoja de reclamaciones ante la Administración competente, debe dirigirse al **servicio de atención a la clientela** de la persona empresaria reclamada, que se prestará por cualquier medio a elección de la persona empresaria, ya sea de forma presencial - en el propio establecimiento- o, a distancia – mediante atención telefónica, correo electrónico, dirección postal, entre otros-, para trasladarle su reclamación y ésta última, le entregará una **clave identificativa y un justificante por escrito de la presentación de esta reclamación previa**, en papel o en cualquier otro soporte duradero para su constancia.

La persona empresaria debe dar **respuesta a la reclamación previa** 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.

2) CUMPLIMENTACIÓN DE LA HOJA DE RECLAMACIONES Y PRESENTACIÓN 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 ésta se haya resuelto de forma **satisfactoria o transcurrido el plazo de un mes sin haber recibido respuesta alguna**, la persona consumidora o usuaria podrá optar por la presentación del **formato electrónico** de la hoja de reclamaciones disponible en la sede electrónica, al que se accede a través del código QR de la persona empresaria reclamada, o por la presentación del **formato impreso** en la **Oficina de Información al Consumidor correspondiente a su municipio o en su isla**, o en caso de **no existir ésta**, se remitirá directamente a la **Dirección General de Comercio y Consumo** del Gobierno de Canarias, mediante su presentación en cualquiera de los registros previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o electrónicamente a través de la sede electrónica del órgano correspondiente.

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.



MP LAS PALMAS 2020, S.L.

Ctra. del Cardón, nº 82 – 1º Oficina 35010 Las Palmas de Gran Canaria

Tlf: 928 483 154 / 928 485 056 Email: infolaspalmas@mpasesores.es

GESTION FISCAL, CONTABLE Y LABORAL

3) 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.