



OBLIGACIONES EMPRESARIO

Tramitación de las Hojas de Quejas y Reclamaciones en formato papel

Cuando una persona consumidora interpone una Hoja de Quejas y Reclamaciones en soporte papel ante una empresa, ésta tendrá la obligación de contestar en el plazo de diez días hábiles, contados desde el día siguiente al de la recepción de la misma.

— **Obligación de contestación en plazo:** contestar de manera que quede constancia, mediante escrito razonado, en el plazo máximo de **diez días hábiles**, contados desde el siguiente a la fecha de recepción de la misma,

— **Obligación a tener las Hojas de reclamaciones**

— **Obligación a facilitar y recepcionar** las hojas de quejas y reclamaciones. Constituyendo el incumplimiento de estas obligaciones infracciones tipificadas con sanciones adtvvas. (art.71 Ley 13/2003, de 17 de diciembre)

— La persona que desee reclamar podrá solicitar el **auxilio de agentes de la autoridad** con competencia en materia de consumo o de las fuerzas y cuerpos de seguridad competentes, a fin de que hagan constar la negativa de las personas titulares de la actividad a facilitar o decepcionar las hojas de quejas y reclamaciones o la inexistencia de éstas.

Fuente utilizada y adaptada a esta

Junta Arbitral Provincial de consumo: www.consumoresponde.es