

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DEL DECRETO 150/2016

Dispongo de un pequeño comercio, ¿debo crear una unidad que se denomine Servicio de Atención al Cliente?

No, en absoluto, la norma sólo le exige que preste ese servicio hacia los clientes, atendiendo y dando respuesta a sus reclamaciones; para ello puede servirse de sus propios medios, o si lo desea de un tercero. Un número de teléfono, una dirección de correo electrónico y una dirección postal, son los elementos necesarios e imprescindibles para cumplir ese trámite.

¿Dónde puedo conseguir las hojas de reclamaciones?

El formulario puede descargarse de nuestra página web. Las empresas y profesionales deberán disponer de modelos en papel impreso. El formulario autocopiativo que distribuyen actualmente las Cámaras de Comercio sigue siendo recomendable porque facilita directamente una copia a cada una de las partes.

Como consumidor ¿puedo remitir la reclamación por vía electrónica a la administración?

Aunque está previsto a medio plazo esta posibilidad, en la actualidad se exige que la presentación sea por escrito, que puede hacerse por correo ordinario o a través de cualquiera de los registros del Gobierno de Aragón.

Nuestro centro de estudios tiene concedido el Distintivo de Calidad en Consumo, ¿sigue teniendo validez?

El actual distintivo de los centros que imparten enseñanzas no académicas tiene plena validez hasta el 21 de julio de 2017, fecha a partir de la cual no podrá hacerse uso del mismo; salvo que su plazo de concesión finalice anteriormente.

¿Cómo debo cumplir con la obligación del registro de reclamaciones?

La norma establece la obligatoriedad de disponer de un registro, que debe estar a disposición de la Inspección de Consumo. A estos efectos basta con disponer de una carpeta o archivador en la que se vayan acumulando las copias de las reclamaciones, numeradas correlativamente, junto con el escrito de respuesta remitido a los usuarios.

Estos documentos han de conservarse durante al menos dos años.

Tengo hojas de reclamaciones anteriores ¿puedo seguir utilizándolas?

El decreto establece un nuevo modelo, de ahí que a partir de la entrada en vigor del presente decreto (21 de enero de 2017), sólo tendrá validez el modelo actual.

Mi empresa no dispone de local abierto al público, ¿cómo me afecta el decreto?

En primer lugar y a la hora de poner a disposición de los usuarios la información referida a dirección postal, teléfono y correo electrónico, habrá de insertarse en los presupuestos, resguardos y facturas que se entreguen a los usuarios.

En cuanto a las hojas de reclamaciones han de ser facilitadas en el lugar donde se preste el servicio, en cuyo el prestador del servicio deberá portarlas consigo.

¿Qué debo hacer si un usuario me formula una reclamación?

En primer lugar debe entregarle la hoja de reclamaciones en la que previamente hará constar sus datos. Una vez formulada la reclamación, se le asignará una clave de registro y conservará una copia en su poder. En el plazo máximo de un mes, deberá facilitarse una contestación al usuario y a su vez guardará una copia de la misma que, junto con la de la reclamación, servirá a los efectos de registro; ambos documentos han de conservarse durante dos años.

¿Puedo solicitar un arbitraje de consumo mediante una reclamación?

El modelo vigente prevé esta posibilidad, si bien la tramitación por esta vía sólo será posible en los conflictos que versan sobre materias susceptibles de arbitraje y la empresa esté adherida al sistema o acepte expresamente esta posibilidad, cuya opción está prevista también en el modelo de reclamación.

¿Debo esperar obligatoriamente un mes antes de elevar la reclamación ante la administración?

La norma obliga expresamente a que la empresa facilite una respuesta en ese plazo, su incumplimiento podrá ser motivo de sanción, por ello la Inspección de Consumo vigilará que las empresas y profesionales cumplan con esta obligación.

El entendimiento previo entre ambas partes es el cauce ideal de resolución de conflictos.