

## LAS HOJAS DE RECLAMACIONES

### ¿Que son?

Las hojas de reclamaciones facilitan a los consumidores y usuarios la expresión de su disconformidad por la adquisición de un producto o la prestación de un servicio. Están redactadas en castellano, valenciano, inglés y francés.

### ¿Quién está obligado a tenerlas?

Todos los titulares de establecimientos que comercialicen bienes, productos o presten servicios a los consumidores en la Comunitat Valenciana, incluidos los comercializados o prestados fuera del establecimiento, así como los espectáculos públicos y actividades recreativas, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones con carácter gratuito. Igualmente están obligados a exhibir un cartel anunciador de la disposición de las citadas hojas. Puede imprimir el cartel descargándolo [AQUÍ](#).

**Si el consumidor solicita una hoja de reclamaciones,  
el establecimiento está obligado a entregársela de forma gratuita.**

### ¿Cuándo se solicitan?

Cuando el consumidor quiere manifestar su disconformidad en la adquisición de un producto o en la prestación de un servicio

### ¿Cómo se tramita?

- El consumidor o usuario rellenará la hoja de reclamaciones con sus datos y la exposición clara de los hechos que motivan la queja o reclamación y la firmará.
- El representante del establecimiento, o en su caso el prestador del servicio, cumplimentará sus datos y realizará, si lo desea, las alegaciones que estime oportunas y finalmente, entregará al consumidor o usuario el original de color blanco y la copia verde al consumidor y se quedará con la copia amarilla y la rosa.
- El consumidor presentará (o remitirá por correo), el original de color blanco y la copia verde junto con los documentos que puedan apoyar su reclamación en la OMIC del lugar dónde han ocurrido los hechos o, si lo prefiere, puede dirigirse al Servicio Territorial de Consumo de la Provincia donde se ubica el establecimiento.

### Oficinas administrativas tramitadoras

- OMIC Ayuntamiento de Alicante, calle Cervantes, 3-1º - 03002 Alicante
- Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Alicante, calle Churruca 29 – 03003 Alicante

Presentada la hoja de reclamación por el consumidor, el órgano administrativo competente llevará a cabo una mediación entre las partes.

### ¿Donde se adquieren las hojas de reclamaciones?

El comerciante o prestador de servicios puede adquirir las hojas de reclamaciones, en el Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Alicante, calle Churruca 29 03003 ALICANTE, previo pago de la tasa correspondiente cuyo trámite puede consultar [AQUÍ](#)

### Normativa aplicable

[Decreto 77/1994 de 12 de abril](#)

[Orden de 26 de septiembre de 1994](#)

[Orden 4/2013 de 4 de abril de 2013](#)



**AYUNTAMIENTO  
DE ALICANTE**  
COMERCIO Y HOSTELERÍA

Actualizado 2019