

# RECLAMACIONES

<b>¿DÓNDE RECLAMAR?</b>	<p>La persona consumidora o usuaria debe dirigirse al <b>Servicio de Atención a la Clientela</b> (en adelante SAC) <b>de la persona empresaria</b>, para trasladarle su reclamación.</p> <p>El SAC le atenderá por cualquier medio que considere oportuno, ya sea <b>de forma presencial</b> - en el propio establecimiento- <b>o, a distancia</b> – mediante atención telefónica, correo electrónico, dirección postal, entre otros.</p>
<b>¿CÓMO RECLAMAR?</b>	<p>El <b>SAC</b> le entregará una <b>clave identificativa y un justificante</b> por escrito de la presentación de esta reclamación previa, y <b>le dará respuesta</b> a la reclamación recibida en el plazo más breve posible, y en todo caso, en el <b>plazo máximo de un mes</b> desde su presentación, salvo que la normativa específica o sectorial que resulte de aplicación establezca un plazo diferente.</p> <p>Recibida la <b>respuesta</b> a la reclamación previa por parte del SAC de la persona empresaria <b>sin que ésta se haya resuelto de forma satisfactoria o transcurrido el plazo de un mes sin haber recibido respuesta alguna</b>, la persona consumidora o usuaria <b>podrá cumplimentar la hoja de reclamaciones</b> para su posterior presentación ante la Administración competente.</p>
<b>¿QUIÉN ME FACILITA LAS HOJAS DE RECLAMACIONES?</b>	<p><b>La persona encargada del establecimiento</b> es la única que entregará a la persona consumidora o usuaria las hojas de reclamaciones, bien sea <b>en formato electrónico</b> (a través de un código QR) <b>o en papel</b>, a elección del cliente o la clienta, y les facilitará las explicaciones y datos necesarios para su adecuada cumplimentación por la persona consumidora o usuaria.</p>
<b>¿DÓNDE PRESENTAR LA HOJA DE RECLAMACIONES?</b>	<p>A través de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Sede electrónica</b> (con la hoja de reclamaciones en formato electrónico mediante el código QR)</li><li>• En las oficinas de registro correspondientes (hoja de reclamaciones en formato papel): <b>Oficina de Información al Consumidor</b> correspondiente a su municipio, <b>o en caso de no existir</b> ésta, se remitirá directamente a la <b>Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias</b>.</li><li>• Se ha de <b>tener en cuenta que</b> en función del motivo de la reclamación, <b>existen OTRAS ENTIDADES COMPETENTES PARA TRAMITAR SU RECLAMACIÓN, DISTINTAS DE LAS ADMINISTRACIONES CON COMPETENCIAS EN MATERIA DE CONSUMO</b>.</li></ul>

- Para más información acuda al apartado de Consumo (O.M.I.C.) de la página web de este Ilte. Ayuntamiento ([www.mogan.es](http://www.mogan.es))

Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Decreto 90/2023, de 25 de mayo, por el que se regulan los Servicios de Atención a la Clientela, las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y su tramitación administrativa en las relaciones de consumo.