



# DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

15 de marzo

## HOJAS DE RECLAMACIONES

### ¿QUÉ SON LAS HOJAS DE RECLAMACIONES?

Son una de las vías que tienen las personas consumidoras para presentar una denuncia administrativa.

Es un formulario que se cumplimenta en el propio establecimiento y se compone de tres copias:

1. **Original blanco:** "Ejemplar para la Administración"
2. **Copia rosa:** "Ejemplar para el establecimiento o prestador del servicio"
3. **Copia verde:** "Ejemplar para el consumidor/a o usuario/a"

### ¿QUIÉNES DEBEN TENER HOJAS DE RECLAMACIONES?

Todos los establecimientos, servicios y actividades profesionales que presten o desarrollen su actividad en el Principado de Asturias **tienen la obligación de tenerlas.**

En el caso de que un establecimiento, no disponga o se niegue a entregarlas, se puede solicitar la asistencia de la Policía Local o plantear la denuncia en comisaría para dejar constancia de la incidencia y así poder reclamar.

### ¿CÓMO SE CUMPLIMENTA?

El establecimiento reclamado **debe entregar la Hoja de Reclamaciones con sus datos** de identificación rellenos, seguidamente, **en el propio establecimiento el reclamante cumplimentará los suyos**, hará una **breve descripción de los hechos** y especificará de forma clara su **pretensión**. Hay un apartado específico en el que la empresa reclamada también puede reflejar sus consideraciones.

Una vez cumplimentada, se firmará la Hoja de Reclamaciones.

### ¿ES NECESARIO PRESENTAR ALGO MÁS?

**Fotocopia** de todos aquellos documentos que puedan servir de prueba: factura o justificante de pago, contrato, presupuesto, folletos informativos, garantía, fotografías, etc.



# DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

## 15 de marzo

## ¿Dónde presentar la reclamación?

A través de la Red de Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)

OMIC de Avilés  
Junta Arbitral de Consumo  
Tfno.: 985 52 11 55

OMIC de Cangas de Onís  
Tfno.: 985 84 89 99

OMIC de Castrillón  
Tfno.: 985 50 26 47

OMIC de Corvera de Asturias  
Tfno.: 985 57 58 56

OMIC de Gijón  
Junta Arbitral de Consumo  
Tfno.: 985 18 13 56/57

OMIC de Grado  
Tfno.: 985 75 08 58

OMIC de la Mancomunidad  
del Cabo Peñas  
LUANCO: Tfno.: 985 88 30 50  
CANDÁS: Tfno.: 985 87 11 11

OMIC de la Mancomunidad Valle  
del Nalón  
Junta Arbitral de Consumo  
LA FELGUERA: Tfno.: 985 68 36 84  
BLIMEA: Tfno.: 985 67 20 57

OMIC de Luarca  
Tfno.: 985 64 00 85

OMIC de Mieres  
Tfno.: 985 45 20 56

OMIC de Nava  
Tfno.: 985 71 60 08

OMIC de Oviedo  
Tfno.: 984 08 39 98

OMIC de Pola de Lena  
Tfno.: 985 49 38 09

OMIC de Pravia  
Tfno.: 985 82 22 32

OMIC de Ribadesella  
Tfno.: 985 86 02 55

OMIC de Siero  
Tfno.: 985 72 22 89

OMIC de Tineo  
Tfno.: 985 80 02 32/33

OMIC de Vegadeo  
Tfno.: 985 63 45 39



**Servicio de Consumo**  
**Edif. Buenavista**

C/ Ciriaco Miguel Vigil, 9 - 1ª Planta, Sector Derecho  
33006 - Oviedo



CENTROS DE FORMACIÓN  
PARA EL CONSUMO  
[www.cfc-asturias.es](http://www.cfc-asturias.es)



GOBIERNO DEL  
PRINCIPADO DE ASTURIAS



CONSUMOASTUR  
[www.consumoastur.es](http://www.consumoastur.es)

**AGENCIA DE SANIDAD AMBIENTAL Y CONSUMO**

C/ Ciriaco Miguel Vigil nº 9 - 1ª planta. Sector Derecho • 33006 Oviedo • T. 985 10 83 04

Depósito Legal:  
AS 00900-2016