

INVIERTE 5 Minutos y EVITA SANCIONES



Hoy en día los clientes vienen con mayor información a nuestro taller sobre las reparaciones que hay que hacerle al coche (aunque la información no sea correcta) y sobre sus derechos (aunque se les olviden las obligaciones). Y cada cliente es un mundo y, en tiempos de crisis, es posible que sean dos mundos en uno. Por eso, ante cualquier queja o reclamación no debemos permitirnos poner nerviosos. Fácil decirlo y complicado hacerlo, lo sabemos. Pero un estado de nervios por ambas partes no beneficia a ninguna de las dos. Al contrario, facilitará perder los papeles y salga "más caro el collar que el perro", como suele decirse.

Así que en este número, vamos a quitarle hierro al asunto de las hojas de reclamación y descubrir su procedimiento:

PASOS PREVIOS INDISPENSABLES...

GOBIERNO DE ARAGON
 Department of Health & Consumer

EXISTEN HOJAS DE RECLAMACIONES A DISPOSICIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

CLAIM FORMS ARE AVAILABLE AT THE DISPOSAL OF THE CONSUMER AND THE USER

LES IMPRIMES DE RECLAMATION SE TROUVENT A LA DISPOSITION DU CONSOMMATEUR ET DE L'USAGER

TENER VISIBLE EL CARTEL "EXISTEN HOJAS DE RECLAMACION" Y SIEMPRE LOCALIZADAS Y A MANO, LOS IMPRESOS DE HOJAS DE RECLAMACION

TRAS EL DESACUERDO CON LA REPARACION...

GOBIERNO DE ARAGON
 Department of Health & Consumer

HOJA DE RECLAMACIONES
 CLAIMS FORM
 IMPRIME DE RECLAMATIONS

Los datos del recuadro serán rellenados por el titular del establecimiento / The data of the box to be completed by the title owner or by representative of the establishment / Les données de cette zone seront remplies par le titulaire de l'établissement.

Nombre o razón social: (Name or corporate name / Nom ou raison sociale)
 Calle: (Street / Rue) Localidad: (Locality / Localité)
 Código postal: (Postal code / Code postal) Provincia: (Province / Province)
 Servicio que presta: (Rendered service / Service rendu)
 NIF/DNI del responsable: (Fiscal identity card or national identity card of the responsible person / Numéro d'identification fiscale ou de la carte nationale d'identité) Teléfono: (Telephone / Telephone)

A RELLENAR POR EL RECLAMANTE:
 To be completed by the claimant / A remplir par le réclamant

Fecha de la reclamación: (Claim date / Date de la réclamation)
 D./D.ª: (Mr./Mrs / M./Mme.)
 Y con domicilio en Calle: (Domiciled at street / Résident à rue) Número: (Number / Numéro)
 Teléfono: (Telephone / Telephone) Localidad: (Locality / Localité) País: (Country / Pays)
 Código postal: (Postal code / Code postal) Con DNI/Passaporte n.º: (With National identity card/passport number / Avec carte nationale d'identité/passport numéro)

FORMULA LA SIGUIENTE RECLAMACIÓN:
 (Reason for the claim / Motif de la réclamation)

ALLEGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO
 (Allegations of the service renderer / Allégations du prestataire du service)

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN
 (Attached documents / Pièces ci-jointes)

FIRMA DEL RECLAMANTE
 (Claimant's signature / Signature du réclamant)

FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO
 (Signature and seal of the owner representative / Signature et cachet du titulaire de l'établissement)

1.- El taller le entrega al cliente, el impreso de hoja de reclamación A RELLENAR POR EL RECLAMANTE y es él quien FORMULA LA SIGUIENTE RECLAMACIÓN.

¡¡OJO!! No firméis nada hasta no leáis qué reclama el cliente y podáis contestar vosotros.

2.- Rellenado por el cliente, llega vuestro turno. Al principio del impreso tenéis que escribir vuestros datos como TITULAR DEL ESTABLECIMIENTO y después de leer la reclamación que os hacen, escribir vuestros ALEGACIONES DEL PRESTADOR DE SERVICIOS.

3.- En la parte de DOCUMENTO QUE SE ADJUNTAN tanto el cliente como vosotros podéis aportar copia de aquella documentación que es relevante para aclarar la situación.

4.- Firmarlo por ambas partes y, el cliente se lleva la copia blanca y la amarilla para iniciar la tramitación ante el Departamento de Consumo. A vosotros os dejará la copia rosa y, os aconsejamos, graparla con toda la documentación correspondiente a la reparación desde la orden de reparación firmada por el cliente hasta la factura que ha pagado.

5.- Si el usuario finalmente ha seguido adelante con la reclamación, os llegará una notificación del Departamento de Consumo, momento en el cual si lo estimáis podéis usar el servicio de ATARVEZ para tramitar el escrito de alegaciones en el plazo que indiquen.

6.- Por último, el Departamento de Consumo propondrá a los interesados someterse voluntariamente a la mediación y Junta Arbitral, dentro de la cual habrá un jurado de tres personas donde está representado el Departamento, un representante de Asociaciones de Consumidores y otro de Empresarios. A efectos legales es vinculante como una sentencia judicial sólo que es un trámite gratuito y que se resuelve en un plazo máximo de 4 meses.