

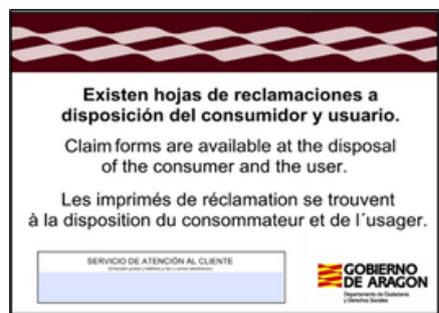


CÓMO RELLENAR UNA HOJA DE RECLAMACIÓN

Ante cualquier queja o reclamación de un cliente, no debemos ponernos nerviosos. Es fácil decirlo y complicado hacerlo, lo sabemos, pero un estado de nervios por ambas partes no beneficia a nadie. Justamente es lo contrario, facilitará perder los papeles y hará más difícil el entendimiento.

Primero tenemos que recordar la obligación de tener visible el cartel "EXISTEN HOJAS DE RECLAMACIÓN", y siempre localizados y a mano los impresos de hojas de reclamación.

Dicho esto, vamos a explicar el procedimiento de una reclamación para que se nos quite el 'miedo' que, a veces, nos supone este proceso:



CUANDO, ENTRE LAS PARTES, EXISTA DESACUERDO EN LA REPARACIÓN...

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 que no leáis qué reclama el cliente y podáis contestar vosotros.

2 Rellenado por el cliente, llega vuestro turno. Al principio del impreso debéis de rellenar con vuestros datos el apartado reservado para el TITULAR DEL ESTABLECIMIENTO, y después de leer la reclamación que os hacen, escribir vuestras ALEGACIONES DEL PRESTADOR DE SERVICIOS. CERO EMOCIONES, ser objetivos y no es necesario dar excesivas justificaciones.

3 El recuadro TRAMITACIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO consta de dos partes: la parte de la izquierda es para el reclamante, la de la derecha para el reclamado. No estáis obligados a marcar la casilla de SÍ, ACEPTO SOMETERME AL SAC, salvo que seáis empresa adherida. Si no se marca, no se tiene que firmar en este recuadro.

4 En la parte de DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN, tanto el cliente como el taller, podéis aportar copia de aquella documentación que sea relevante para aclarar la situación.

5 Al pie de la hoja aparece el espacio para fecharla y firmarla por ambas partes. 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, 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. Recuerda que hay que llevar un registro y archivo.

6 Si el usuario ha seguido adelante con la reclamación, os llegará una notificación del Departamento de Consumo, instando a que respondáis. Es obligatorio dar una respuesta en el plazo estipulado, tanto si habéis llegado a un acuerdo antes de que os haya llegado la notificación, como si no ha habido entendimiento y no se está de acuerdo con lo reclamado por el cliente.

7 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 6 meses.