

A veces se hace extraño aún solicitar una Hoja Oficial de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía en una entidad financiera a la hora de reclamar cualquier disconformidad, conformándonos con un formulario interno ideado por la entidad.

Lo estamos viendo ahora con las reclamaciones sobre las cláusulas suelo o los gastos de formalización de créditos hipotecarios dónde están circulando multitud de modelos de escritos. Esto no está mal, pero entendemos que en cualquier caso **la entidad financiera está OBLIGADA a disponer y a dispensar al usuario que lo solicite la Hoja Oficial de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, y a responderla en el plazo legal establecido en el Decreto.**

Lo que dice la ley.

Cuando tienes algún problema con alguna entidad bancaria, el camino para reclamar no es sólo uno; hay distintas vías para **reclamar. Una de esas vías es USAR la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía;** una herramienta útil a disposición de todas las personas consumidoras para dejar constancia de nuestra disconformidad o pretensión.

En Andalucía, todas las personas que comercialicen bienes o presten servicios, incluidas todas las oficinas de entidades bancarias, deberán de tener y facilitar Hojas de Quejas y Reclamaciones en sus centros y establecimientos.

Asesoramiento previo.

Antes de presentar una Hoja de Quejas y Reclamaciones ante una entidad bancaria **asesórate en tu organización** de personas consumidoras.

Tu organización puede ayudarte, y siempre en la medida que fuera posible, puede mediar en la resolución del conflicto de una manera amistosa.

Solicita tu Hoja de Quejas y Reclamaciones.

Si no hay acuerdo, no lo dudes, **presenta tu reclamación en la oficina bancaria a través de la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, NO en un modelo de reclamación interna.** La entrega de los ejemplares deberá ser **obligatoria, inmediata y gratuita.** El modelo está compuesto por un juego de impresos triplicados.

Rellénala de una manera **clara, completa y precisa.** La reclamación debe ir **firmada** por ti y por la entidad.

La entidad se queda con la copia para la Empresa para que te pueda contestar en el plazo indicado; tu te quedarás con tu copia para la persona interesada y con el que puede ir para la administración, en su caso.

Con su presentación, obligas a la entidad bancaria a contestar de forma razonada y por escrito a tu reclamación **antes de que trascurran diez días hábiles.**

Te ayudamos.

Trascurrido ese plazo, si la entidad bancaria no te contesta o la contestación no te satisface, tráenos tu Hoja de Quejas y Reclamación y **nosotros la tramitaremos** a los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía. Debes adjuntar al ejemplar para la administración copia de **cuantos documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos.**

Los servicios de consumo o, en su caso, la autoridad competente en materia de consumo, **acusarán recibo** a la parte reclamante en el plazo de diez días hábiles a contar desde el día siguiente a su recepción de la presentación de la Hoja de Quejas o Reclamaciones.

La mediación

La más sencilla, cómoda y económica forma de solucionar el conflicto sería a través de la **MEDIACIÓN** de tu organización de consumidores. Si no resultara, tienes que saber que no es incompatible la presentación de la Hoja de Quejas y Reclamaciones con la presentación de cualquier otro escrito ante los **Servicios de Atención al Cliente del Banco**.

Por tanto, ante cualquier disconformidad, no lo dudes, **presenta tu reclamación en la oficina bancaria a través de la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía**.

Hay que saber también que al margen de los tribunales de justicia, a los que siempre se puede acudir, podemos acudir al **Servicio de Reclamaciones del Banco de España**, que emitirá un informe sobre nuestra pretensión. Si bien, para acudir a esta instancia, debemos esperar 2 meses desde la presentación de la reclamación antes de dirigirnos al **Servicio del Defensor del Cliente del Banco**.

Este paso previo permite tramitar, caso que no conteste o conteste negativamente, la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del **BANCO DE ESPAÑA**. El Informe de este Servicio, aunque no es vinculante para el Banco, suele ser seguido por éstos (salvo en los casos de "cláusula suelo"), y en todo caso te podrá ayudar caso que sea positiva, como prueba válida en una acción judicial posterior, llegado el caso.

Valora bien una acción judicial. Si decides acudir a los tribunales de justicia, infórmate y cierra presupuesto de honorarios profesionales, en los que habrá que prestar especial atención al destino de las costas procesales en caso de que sean impuestas a cualquiera de las partes.

En todo caso, el asesoramiento de los profesionales de tu organización de personas consumidoras será tu mejor aliado.

¡ASÓCIATE! Con nosotros, todo es más fácil.

Una campaña de información social realizada por:

Unión de Consumidores de Sevilla

Avda. Ronda de Capuchinos, bq 4, oficina 5ª 41003.-Sevilla

✉ contacto@uniondeconsumidoresdesevilla.com

☎ 954 21 21 01

🌐 www.uniondeconsumidoresdesevilla.com

📘 www.facebook.com/consumidoresdesevilla

📺 www.twitter.com/@UCESEVILLA #tuconsulta

Subvenciona:



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE FOMENTO



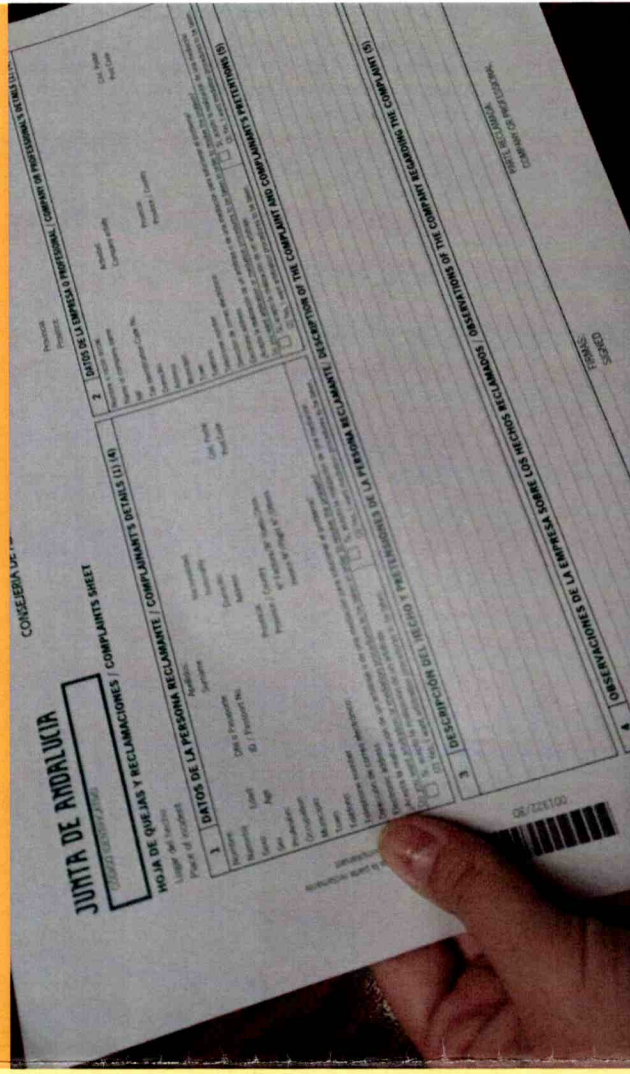
UCA-UCE
Unión de Consumidores de Sevilla

¿Te cobran una comisión abusiva? ¿Tienes una cláusula suelo? ¿La letra del contrato no hay quién la lea?

"¿Algo que reclamar?"

Con los bancos,
usa la hoja de quejas y reclamaciones.

¡Reclamamos contigo!



#UsaLaHoja

Infórmate previamente sobre tus derechos.
Si tus derechos te dan la razón, no olvides reclamarlos.



UCA-UCE

Unión de Consumidores de Sevilla