



Gobierno de Canarias

INFORMACIÓN PARA LAS PERSONAS EMPRESARIAS

Procedimiento para la OBTENCIÓN DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO

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 (BOC nº 109, 7/06/2023).





Principales novedades del Decreto 90/2023 para las personas empresarias

(en vigor a partir del 7/09/2023)

Obligación de relacionarse por **medios electrónicos** para las personas empresarias (**art. 4**)

Obtención por las personas empresarias, de las **hojas de reclamaciones electrónicas** –código QR- y **en formato papel**, así como el **cartel que anuncia su disponibilidad**, a través del procedimiento electrónico establecido al efecto (**art. 9 y 10**)

Durante los **primeros seis meses** siguientes a la entrada en vigor del Decreto, hasta el 7 de marzo de 2024, las personas empresarias que **dispongan de hojas de reclamaciones oficiales en formato papel**, podrán hacer uso de ellas y entregárselas a las personas consumidoras y usuarias (**DT Primera**)

Obligación de disponer de un **servicio de atención a la clientela (SAC)** por la persona empresaria, que se prestará, por **cualquier medio** a su elección, ya sea de forma **presencial** - en el propio establecimiento- o, a **distancia** – mediante atención telefónica, correo electrónico, dirección postal, entre otros-.

La persona consumidora o usuaria se dirigirá al SAC con carácter previo a la presentación de una reclamación ante la Administración competente, y el SAC le entregará una **clave identificativa y un justificante por escrito de la presentación de la reclamación previa**, en papel o en cualquier otro soporte duradero para su constancia. El SAC debe darle **respuesta** en el **plazo de 1 mes** desde la presentación de la reclamación previa (**art. 5 y 6**)

Procedimiento para la obtención de hojas de reclamaciones para las personas empresarias

Las personas empresarias **solicitarán las hojas de reclamaciones** a través de la **SEDE ELECTRÓNICA** del Gobierno de Canarias, mediante el **procedimiento** denominado “**Obtención de hojas de reclamaciones para las personas empresarias titulares de establecimientos o de actividades comerciales**” (código 8160)

<https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/tramites/8160>

Se presentará **una solicitud por cada establecimiento** o en su caso, por cada actividad comercial si ésta se presta fuera del establecimiento.

Accesibilidad | Mapa web | Contacto | Ayuda

Gobierno de Canarias

Área personal | Procedimientos y servicios | La sede | BOC

reclamaciones Buscar

Inicio

SEDE ELECTRÓNICA sede.gobcan.es

clove

> Fecha y hora oficial
> Calendario oficial

Sedes Electrónicas Gobierno de Canarias

clove

Verificación de documentos

Registro general electrónico

Consultas e incidencias

Estamos trabajando en la adaptación de las sedes electrónicas a la nueva estructura organizativa. Podrá acceder a los procedimientos y servicios y tramitar de forma telemática en las sedes electrónicas existentes.

Intervención programada
La sede electrónica quedará temporalmente inoperativa por tareas de mantenimiento.
Inicio: 21/11/2019 a las 18:00 Fin: 21/02/2021 a las 13:00
> Más información

> Registro general electrónico
> Notificaciones electrónicas
> Documentos presentados
> Tablón de anuncios

Se encuentra usted en la sede electrónica del Gobierno de Canarias. A través de este punto general de acceso podrá consultar la información sobre los procedimientos administrativos iniciados a solicitud del interesado y subsiguientes, así como acceder a los procedimientos...

Accesibilidad | Mapa web | Contacto | Ayuda

Gobierno de Canarias

Área personal | Procedimientos y servicios | La sede | BOC

reclamaciones Buscar

Inicio

SEDE ELECTRÓNICA sede.gobcan.es

clove

> Fecha y hora oficial
> Calendario oficial

Sedes Electrónicas Gobierno de Canarias

clove

Verificación de documentos

Registro general electrónico

Consultas e incidencias

Estamos trabajando en la adaptación de las sedes electrónicas a la nueva estructura organizativa. Podrá acceder a los procedimientos y servicios y tramitar de forma telemática en las sedes electrónicas existentes.

Intervención programada
La sede electrónica quedará temporalmente inoperativa por tareas de mantenimiento.
Inicio: 21/11/2019 a las 18:00 Fin: 21/02/2021 a las 13:00
> Más información

> Registro general electrónico
> Notificaciones electrónicas
> Documentos presentados
> Tablón de anuncios

Se encuentra usted en la sede electrónica del Gobierno de Canarias. A través de este punto general de acceso podrá consultar la información sobre los procedimientos administrativos iniciados a solicitud del interesado y subsiguientes, así como acceder a los procedimientos...



Procedimiento para la obtención de hojas de reclamaciones para las personas empresarias

Iniciado el procedimiento en sede electrónica se realizarán los siguientes **TRÁMITES por la persona empresaria:**

1

Una vez **validada** la persona empresaria **en sede electrónica**, utilizando en su caso, el certificado electrónico de persona jurídica, se **cumplimentará el formulario** establecido al efecto.

100%
AUTOMATIZADO

2

Cumplimentado el formulario, se **firma electrónicamente** y al **presentarlo**, el sistema automáticamente, **intermediará** con:

AEAT

Se **comprobará** que el establecimiento/actividad comercial está dado de **ALTA** en el epígrafe correspondiente del **IAE** (Impuesto Actividades Económicas).

RCCC

En caso que los datos del establecimiento/actividad comercial de la persona empresaria **NO** estén de alta en el **Registro de Comerciantes y Comercio de Canarias**, se procederá a su **inscripción de oficio**

(Artículo 7 del Decreto 32/2019, de 1 de abril, por el que se crea el Registro de Comerciantes y Comercios de Canarias y se aprueba el Reglamento de dicho registro que regula su estructura, organización y funcionamiento)

Procedimiento para la obtención de hojas de reclamaciones para las personas empresarias

Finalmente, como resultado de la tramitación de este procedimiento AAA (actuación administrativa automatizada Ley 39/15), el sistema devuelve de **forma automática**, un **documento en formato pdf** con el siguiente **contenido**, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 9 y 10 del Decreto 90/2023:

1 Cartel anunciador de la existencia de las hojas de reclamaciones



2 Código QR para el acceso a la reclamación electrónica

Escanee el siguiente código para realizar una reclamación electrónica en el presente establecimiento
Nombre: 01 INVERSIONES ELECTROCOSTO SL
NIF: B38884268



3 Hoja de reclamaciones en formato impreso

En todo caso, los establecimientos o las personas que realizan actividades comerciales fuera del establecimiento, **deben tener a disposición de las personas consumidoras y usuarias**, tanto las **hojas de reclamaciones electrónicas** – a través del código QR-, como las **impresas** (art.11 Decreto 90/2023)



Gobierno de Canarias

Consejería de Economía, Industria,
Comercio y Autónomos

**Dirección General de
Comercio y Consumo**