

En Bilbao, a 29 de noviembre de 2021

Estimada empresa asociada,

Kontsumobide, Instituto Vasco de Consumo, con carácter anual pone en marcha distintas Campañas de Inspección para comprobar el grado de cumplimiento de los derechos de las personas consumidoras llevadas a cabo por los comercios, empresas de servicios y hostelería.

Dentro de estas campañas de inspección se incluye la **comprobación de la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de la clientela así como el preceptivo cartel anunciador de su existencia.**

Dichas hojas de reclamaciones y los procedimientos que acompañan, quedan **reguladas en el DECRETO 142/2014, de 1 de julio**, de hojas de reclamaciones de Consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias que se adjunta.

Desde Kontsumobide se nos traslada que **el grado de incumplimiento de esta obligación concreta (hojas de reclamaciones y su cartel anunciador) está siendo muy elevado.**

Por ello te lo recordamos nuevamente, dado que el objetivo no es sancionar, sino trabajar de forma conjunta entre todas y todos por unas relaciones comerciales seguras.

Asimismo, te enviamos unos enlaces a la página web de Kontsumobide que recogen la **normativa que regula las relaciones entre empresa y personas consumidoras:**

<https://www.kontsumobide.euskadi.eus/obligaciones-de-las-empresas/y10-kbempres/es/?menu=0>

Así como un enlace con amplia documentación sobre **guías y manuales en consumo** que pueden servirte de ayuda:

https://www.kontsumobide.euskadi.eus/guias-y-manuales-en-consumo/y10-kb2contm/es/#tab_item5231

Por último recordarte que puedes adquirir las hojas de reclamaciones tanto de [forma online](#) en el servicio territorial de Kontsumobide de [Bizkaia](#).

En cuanto al Cartel anunciador de que dispones hojas de reclamaciones, puedes descargarlo haciendo clic [AQUÍ](#)

Agradeciendo tu colaboración, recibe un cordial saludo.