



Ley 5/2013, de 12 de abril, para la defensa de los consumidores en la Comunidad Autónoma de La Rioja

Artículo 37. Reclamaciones.

1. **Todos los establecimientos** existentes en el territorio de Comunidad Autónoma de La Rioja en donde se **comercialicen productos y bienes y se presten servicios** tendrán a disposición del consumidor hojas de reclamación cuya existencia deberá ser informada. El **cartel anunciador** de la existencia de las mismas deberá estar en un lugar visible al consumidor.

2. En los supuestos de prestación de **servicios a domicilio**, el prestador de los mismos deberá tener a disposición del consumidor las hojas de reclamación.

3. En el caso de bienes ofertados o servicios prestados de **forma no presencial** por entidades o empresas **sin establecimiento** abierto al público, estas deberán informar suficientemente de los procedimientos de reclamación, haciendo constar al menos una dirección postal a la que los consumidores podrán dirigir sus reclamaciones.

4. A fin de garantizar el derecho a reclamar de los consumidores, así como un tratamiento homogéneo de las reclamaciones, los establecimientos y prestadores de servicios tendrán a disposición del consumidor las hojas de reclamación conforme al **modelo único de Hoja de Reclamación** aprobado al efecto por el Gobierno de La Rioja en el anexo I de la presente norma. Reglamentariamente se establecerá la tramitación interna de las hojas de reclamación en función del reparto de competencias administrativas entre los diferentes órganos administrativos, de forma que prevalezca el derecho a la información del reclamante.

5. Las hojas de reclamación estarán integradas por **juegos unitarios de impresos**, que constarán de **tres folios** por juego, el **primero** de los cuales contendrá la firma original de los intervinientes y será el ejemplar que el reclamante debe entregar a la Administración, mientras que las **dos copias restantes** serán para el reclamante y el reclamado. Será obligación de la Administración competente en materia de consumo la oportuna contestación al reclamante, mediante escrito motivado sobre la indicada reclamación y las actuaciones realizadas o previstas, en su caso.

6. Todo ello sin perjuicio de que el consumidor para el ejercicio de su derecho a reclamar pueda emplear cualquier otra forma de presentación de reclamaciones, que sea admisible en derecho, ante las administraciones públicas competentes.



Disposición transitoria segunda. Adaptación empresarial.

En el plazo de seis meses después de la promulgación de la presente ley, las obligaciones de disponer de hojas de reclamaciones, de habilitar los medios para que el consumidor pueda ejercer su derecho a reclamar sin que ello le suponga coste alguno y de un aval o seguro que garantice las cantidades entregadas a cuenta por los consumidores serán exigibles a todas las empresas que comercialicen productos y bienes, presten servicios o ejerzan actividades profesionales en el territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja.