

# EMPRESAS DE AVILÉS:

## Conozcan sus Obligaciones en Materia de Consumo

En el Ayuntamiento de Avilés, nos comprometemos a fomentar un comercio justo y transparente. Las Hojas de Reclamaciones de Consumo son una herramienta esencial para resolver problemas entre consumidores y empresas de manera ágil. Este folleto le guía sobre cómo obtenerlas, sus obligaciones y el procedimiento a seguir. Cumplir con esta normativa no solo evita sanciones, sino que fortalece la confianza de sus clientes.

### ¿Quién debe tener Hojas de reclamaciones?

- 1. Las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos** que comercialicen bienes o presten servicios en el Principado de Asturias, deben tener a disposición de las personas usuarias y consumidoras las hojas de reclamaciones.
- 2. IMPORTANTE:** En determinados sectores de actividad, como pueden ser: hostelería, turismo o espectáculos públicos, su normativa específica recoge otros modelos de hojas de reclamaciones. Para obtener información sobre estos otros modelos y su procedimiento de solicitud puede contactar con el Servicio de atención ciudadana del Principado de Asturias llamando al 985 279 100.



# Obligaciones de la Empresa:

- **Disponibilidad:** Debe tener hojas de reclamaciones siempre accesibles en su establecimiento.

- **Cartel informativo:** Coloque un cartel visible y legible que indique: "Existen hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten."

- **Atención al consumidor:** Facilite la hoja al solicitarla de forma inmediata.

- **Consecuencias de incumplimiento:** La inexistencia o negativa a facilitar este impreso puede derivar en inspecciones, procedimientos sancionadores y multas.



## ¿Cómo Obtener las Hojas de Reclamaciones?

1. **Solicite el Modelo 046:** Descárguelo en [consumoastur.asturias.es](http://consumoastur.asturias.es) - Para las empresas - Hojas de reclamaciones.
2. **Pague la tasa:** Abone el importe en cualquier entidad bancaria colaboradora o por internet (tasa 0,29€ por cada hoja).
3. **Recogida:** Deberá entregar el "ejemplar para la Administración" sellado por la entidad bancaria (o el resguardo de pago online en su caso) en la OMIC del **Ayuntamiento de Avilés** (C/ Galiana, n.º 11 (Edificio Servicios Sociales, Ciudad saludable y Consumo) 33402 Avilés Teléfono: 985 52 11 55).

**Normativa:** Decreto 6/2005, de 19 de enero, por el que se regulan las hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios en el Principado de Asturias.



**OMIC del Ayuntamiento de Avilés:**  
C/Galiana, nº 11 Avilés (Edificio de Servicios Sociales, Ciudad Saludable y Consumo)  
T. 985521155 [consumo@aviles.es](mailto:consumo@aviles.es)

