

OBLIGACIONES DE LOS COMERCIANTES FRENTE A LOS CONSUMIDORES EN MATERIA DE RECLAMACIONES (Ley 7/2017)

Con la entrada en vigor de la nueva [Ley 7/2017](#) se incorporan una serie de cambios en materia de reclamaciones del consumidor:

- Deja de ser obligatorio tener a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones.
- El consumidor debe dirigir su reclamación ante la empresa o profesional, que tendrá el deber de informar al consumidor de todos aquellos datos de contactos necesarios para que el usuario pueda interponer sus quejas o reclamaciones.
- El empresario debe dar respuesta a las reclamaciones en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.
- Si la reclamación no ha podido ser resuelta, el empresario o profesional debe facilitar la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad. De no ser así,, deberá facilitarle la información relativa al menos de una entidad competente para conocer de la reclamación, haciendo indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad.

De este modo, la obligación de los empresarios pasa a ser la de informar a los consumidores de los nuevos aspectos que incorporan la Ley 7/2017 y dar a conocer a los consumidores las vías alternativas a la judicial para resolver sus reclamaciones.

- Este deber de información deberá acreditarse documentalmente. El incumplimiento de este deber de información en la forma señalada está tipificado como infracción administrativa grave, llevando aparejada una sanción desde 3.001 a 15.000 euros.

Para obtener más información, pueden ponerse en contacto con el Servicio de Consumo y Arbitraje a través del enlace web https://www.navarra.es/home_es/Temas/Consumo/.