

Jaime Borrego Raya
Abogado

En materia de protección al consumidor hay que tener en cuenta la legislación comunitaria, interna estatal y las comunidades autónomas, por ello para saber qué plazo tiene una empresa para contestar a una hoja de reclamaciones hay que revisar la legislación autonómica y si no está regulado hay que acudir a la estatal, la comunitaria, Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 está incorporada al derecho interno mediante la ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Una vez analizada las distintas leyes, el plazo para contestar a una reclamación de cliente en materia de consumo salvo que una legislación específica imponga otro plazo, llevo a la siguiente conclusión:

- **Andalucía: 10 días hábiles,**
- **Resto del territorio nacional hay un plazo de un mes**

ESTATAL

- [Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.](#)

Disposición final quinta:

*«... Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el **plazo máximo de un mes** desde la presentación de la reclamación.»*

- [Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio](#)

Art. 23.2:

*«... Asimismo, deberán dar respuesta a las reclamaciones a las que se refiere el apartado anterior en el plazo más breve posible y en cualquier caso **antes de un mes** desde que las mismas se hayan recibido por el prestador.*

- [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.](#)

Art. 21.3:

*«... Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el **plazo máximo de un mes** desde la presentación de la reclamación.»*

ANDALUCÍA:

- [Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.](#)

Art. 7:

*« Cuando la queja o reclamación hubiese sido presentada en soporte papel, aquéllos a las que se dirijan deberán contestar de manera que quede constancia, mediante escrito razonado, en el **plazo máximo de diez días hábiles**, contados desde el siguiente a la fecha de recepción de la misma, constituyendo el incumplimiento de la obligación de contestar en plazo una infracción tipificada en el artículo 71.8.3.ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.»*

- [Orden de 11 de diciembre de 2008, por la que se desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones establecido en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.](#)

Art. 10.1:

*« La contestación a las quejas y reclamaciones electrónicas se realizará a través del Sistema de Hojas Electrónicas, de manera que quede constancia, mediante escrito razonado y **en el plazo máximo de diez días hábiles**, contados desde el siguiente a la fecha de recepción de la misma en el sistema de notificación telemática, constituyendo el incumplimiento de la obligación de contestar en plazo una infracción tipificada en el artículo 71.8.3.ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.»*

Jaime Borrego Raya
Abogado

Aragón:

[Decreto 150/2016, de 11 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones y por el que se crea el Distintivo de Calidad de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón](#)

Art.5.C:

*«...Dar respuesta a las consultas, quejas y reclamaciones, recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso **en el plazo máximo de un mes** desde su presentación, salvo que su legislación específica establezca uno diferente...»*

Art.7.6:

«...Con independencia de las alegaciones manifestadas, el servicio de atención a consumidores y usuarios deberá dar respuesta por escrito al consumidor o usuario en el plazo máximo de un mes de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del presente Reglamento.

Jaime Borrego Raya
Abogado

Cataluña:

[Decreto 121/2013, de 26 de febrero, por el que se regulan las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia en las relaciones de consumo](#)
(DOGC 28 febrero 2013)

Art. 9.3:

*«En el caso de que se trate de una queja o una reclamación, si la persona consumidora no recibe una respuesta satisfactoria **en el plazo máximo de un mes** desde que el empresario o empresaria ha tenido conocimiento de su formulación, puede enviar el ejemplar de la hoja a un organismo habilitado. En caso de que el organismo habilitado escogido sea un servicio público de consumo, la persona consumidora se dirigirá al servicio público de consumo del municipio donde está domiciliada o donde reside. Si el municipio donde está domiciliada o donde reside la persona consumidora no dispone de servicio público de consumo lo remitirá la oficina supramunicipal que proceda y, si no hay ninguna, a la Agencia Catalana del Consumo. Este envío se realizará preferentemente por medios telemáticos.»*

Islas Canarias:

No encuentro norma que regule el plazo para contestar la reclamación

[Decreto 225/1994, de 11 de noviembre, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.](#)

(BOC 148, 5 diciembre 1994)

[Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.](#)

(BOE 56, 6 de marzo 2003)

Cantabria:

No encuentro norma que regule el plazo para contestar la reclamación

[Decreto 12/1996, de 26 de abril, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de consumidores y usuarios.](#)

(BOC 2 mayo 1996) [Está en proceso de cambio](#)

[Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios](#)

(BOC 52/2006, 15 y 31 marzo 2006)

Castilla y León:

No encuentro norma que regule el plazo para contestar la reclamación

[Decreto 109/2004, de 14 de octubre, por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios](#)

(BOCL 20 octubre 2004)

[Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León](#)

(BOCL 12 marzo 2015)

Jaime Borrego Raya
Abogado

Castilla-La Mancha:

No encuentro norma que regule el plazo para contestar la reclamación

[Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios](#)

(DOCM 27 junio 1997)

[Ley 11/2005, de 15-12-2005, del Estatuto del Consumidor](#)

(DOCM 20 diciembre 2005)

Navarra:

No encuentro norma que regule el plazo para contestar la reclamación

[Decreto Foral 69/1998, de 2 de marzo, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios](#)

(BON 23 marzo 1998)

[Ley Foral 7/2006, de 20 de junio, de Defensa de los Consumidores y Usuarios](#)

(BON 78/2006, 30 junio 2006)

Comunidad Valenciana:

No encuentro norma que regule el plazo para contestar la reclamación

[Decreto 77/1994, de 12 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana.](#)

(DOCV 20 abril 1994)

[Orden 4/2013, de 26 de marzo, de la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, por la que se modifica el modelo de hoja de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana](#)

(DOCV 9 abril 2013)

[LEY 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana.](#)

(DOCV 24 marzo 2011)

Comunidad de Madrid:

No encuentro norma que regule el plazo para contestar la reclamación

[Orden de 3 de febrero de 2017, de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, por la que se aprueba el nuevo modelo de hojas de reclamaciones de consumo para empresarios y profesionales de la Comunidad de Madrid.](#)

(BOCM 27 febrero 2017)

[Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid](#)

(BOCM 17/2010, 21 enero 2010)

[Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.](#)

(BOCM 16 julio 1998)

Extremadura:

No encuentro norma que regule el plazo para contestar la reclamación

[Decreto 144/2006, de 25 de julio, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo, en la Comunidad Autónoma de Extremadura](#)

(DOE 1 agosto 2006)

[Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura](#)

(«BOE» núm. 173, de 20 de julio de 2001, páginas 26277 a 26289)

Galicia:

No encuentro norma que regule el plazo para contestar la reclamación

[Decreto 375/1998, de 23 de diciembre, por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios](#)

(DOG 12 enero 1999)

[LEY 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias](#)

(DOG 11 abril 2012)

Jaime Borrego Raya
Abogado

Baleares:

No encuentro norma que regule el plazo para contestar la reclamación

[Ley 7/2014, de 23 de julio, de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears](#)

(BOIB 31 julio 2014)

[Decreto 46/2009, de 10 de julio, sobre las hojas de reclamación o de denuncia en materia de consumo](#)

(BOIB 18 julio 2009)

La Rioja:

No encuentro norma que regule el plazo para contestar la reclamación

[Ley 5/2013, de 12 de abril, para la defensa de los consumidores en la Comunidad Autónoma de La Rioja](#)

(BOLR 49/2013, 19 abril 2013)

Asturias:

No encuentro norma que regule el plazo para contestar la reclamación

[Decreto 6/2005, de 19 de enero, por el que se regulan las hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios:](#)

(BOPA 1 febrero 2005)

[Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios.](#)

(BOPA 13 diciembre 2002)

Murcia:

No encuentro norma que regule el plazo para contestar la reclamación

[Decreto n.º 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia](#)

(BORM 4 febrero 2014)

Jaime Borrego Raya
Abogado

Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de consumidores y usuarios de la Región de Murcia

(BORM 25 junio 1996)

País Vasco:

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

(BOPV 15 julio 2014)

Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías.

(BOPV 30 diciembre 2003)

Ceuta:

No encuentro norma que regule el plazo para contestar la reclamación de Ceuta.

Melilla:

No encuentro norma que regule el plazo para contestar la reclamación de Melilla.

http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/docs/documentos/consumo/Informacion_Practica_BS/hojas_reclamaciones/hojasdeReclamacionesCA.pdf