



Junta de Andalucía

CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

DECRETO XXX/2021, DE XX DE XXXX, POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN ANDALUCÍA.

El artículo 51.1 de la Constitución española de 1978 encomienda a los poderes públicos la función de garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de las mismas. Por su parte, el artículo 58.2.4º de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, atribuye a la Comunidad Autónoma de Andalucía las competencias exclusivas, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras, la regulación de los procedimientos de mediación y la aplicación de reclamaciones. En este sentido, el artículo 18 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, dispone que en todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de las personas consumidoras un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente.

El presente decreto pretende dar cumplimiento y desarrollar la legislación precedente, con el objetivo de que los conflictos que puedan surgir entre las personas consumidoras y usuarias, y las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía sean resueltos, en primer lugar, mediante la negociación directa entre las partes; y, en segundo lugar, a través del procedimiento de intermediación que se establece, el cual se configura como un medio ágil de solución de la controversia y alternativo a la jurisdicción ordinaria. Y es que la hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía se ha convertido en el principal instrumento que utilizan las personas consumidoras en nuestra Comunidad Autónoma para manifestar su desagrado o disconformidad con algún producto o servicio.

El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa, que ahora se deroga, supuso importantes beneficios en la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía. Así, la simplificación del formulario de hoja de quejas y reclamaciones; la concreción de las obligaciones empresariales en la publicidad, entrega y respuesta a las hojas de reclamaciones que reciban; o la racionalización y normalización del procedimiento administrativo, resultaron muy beneficiosos. Sin embargo, en la aplicación práctica por las Administraciones Públicas, especialmente por las municipales, también se han observado una serie de aspectos que deben ser mejorados, impulsando la tramitación electrónica de las hojas de quejas y reclamaciones, así como simplificando el procedimiento administrativo.

Y es que el análisis, la tramitación, la mediación o el arbitraje, en su caso, de las quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas consumidoras, son competencias propias de los municipios andaluces, de conformidad con el artículo 92.2.j) del Estatuto de Autonomía para Andalucía, del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. En efecto, las Oficinas Municipales de Información al Consumidor desarrollan una labor muy importante en la Defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, y en la protección de sus intereses económicos, que debe ser reconocida en el presente decreto. Son la administración más próxima y cercana a la ciudadanía, donde se les ofrece de forma gratuita la información y el



asesoramiento necesario sobre sus derechos y obligaciones como personas consumidoras, para la prevención del conflicto en materia de consumo; tramitan todas las reclamaciones, canalizando aquellas que por razón de la materia deban ser tramitadas por otros organismos competentes, derivándolas a estos y prestando a la persona consumidora apoyo jurídico en la tramitación de estos expedientes; y facilitando la solución de las controversias, alcanzando un alto número de acuerdos entre empresas y personas consumidoras. Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor son, en definitiva, el elemento fundamental para informar, orientar, recepcionar y tramitar reclamaciones, denuncias y solicitudes de arbitraje, entre otras funciones, tal y como dispone el artículo 20 de la citada Ley 13/2003 de 17 de diciembre, y desde hace décadas vienen siendo el punto de referencia visibilizado ante la sociedad para atender las demandas de consumo.

Este nuevo decreto mantiene la obligatoriedad para empresas y profesionales que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía, de disponer y entregar la hoja de quejas y reclamaciones en formato papel, a la vez que añade que, además, aquellas deban darse de alta en el Sistema de Hojas Electrónicas. A este respecto es necesario destacar que la exigencia de tener y poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias de las referidas hojas de quejas y reclamaciones es obligatoria aun en aquellos casos en los que existan otros instrumentos o mecanismos previstos por otras normas sectoriales, corporativas, deontológica o de análoga naturaleza.

Se pretende, asimismo, solucionar la confusión existente en torno a la competencia territorial para la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones, adoptando el criterio de la mayor cercanía a la persona reclamante. De esta manera, siempre que haya una Oficina Municipal de Información al Consumidor en el municipio de residencia habitual de la persona consumidora y usuaria, será ésta la competente para tramitar una reclamación, a tenor de las competencias propias en materia de consumo que ostentan las entidades locales andaluzas a las que se ha hecho referencia. En su defecto, corresponderá su tramitación a la Delegación Territorial o Provincial de la Junta de Andalucía competente en materia de consumo. También queda más claro el curso que ha de darse a aquellas reclamaciones en las que el domicilio de la persona reclamante esté fuera de Andalucía, primando de nuevo la cercanía a la ciudadanía, siguiendo así el Acuerdo de la 26.ª Conferencia Sectorial de Consumo. Por otra parte, cuando la reclamación se refiera a una materia para la que exista un organismo público competente para su tramitación al que sea posible inhibirse, se posibilita a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o a la Delegación Territorial o Provincial competente, trasladarla directa e inmediatamente a dicho organismo, o bien tramitarla conforme al presente decreto para intentar encontrar una solución al conflicto.

Igualmente, el presente decreto, como hacía el anterior, persigue clarificar, con la debida exactitud y el rigor necesario, la utilidad real de las hojas de quejas y reclamaciones y, de este modo, evitar en la medida de lo posible, que la ciudadanía pueda ver defraudadas sus expectativas. En este sentido, la finalidad a la que se aspira con el establecimiento de este sistema es la de facilitar, de una forma ágil, la posibilidad de solucionar las controversias que puedan surgir entre las partes intervinientes en una relación de consumo sin necesidad de acudir a la jurisdicción ordinaria. Así pues, con dicho objetivo como fin, el mecanismo de hojas de quejas y reclamaciones se configura con dos fases: una primera que pretende, a través del formulario recogido en el Anexo I, la solución de los conflictos de consumo sin intervención alguna de la Administración Pública, gracias a la negociación directa entre empresas y personas consumidoras y usuarias. Para ello, las personas empresarias y profesionales deberán cumplir en su respuesta los mismos requisitos que establecía el anterior Decreto: propuesta de una solución; manifestación expresa sobre si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, informando, en el primer caso, de la dirección postal y electrónica de dicha entidad. Y una segunda fase, ya administrativa, en la que la Oficina Municipal de Información al Consumidor o, en su defecto, la Delegación Territorial o Provincial



competente, tras analizar el conflicto, facilitará que las partes puedan llegar a un acuerdo y, en su caso, asesorará a la persona consumidora acerca de la mejor vía a seguir para garantizar sus derechos.

Por otra parte, se reduce la carga administrativa y se simplifica el procedimiento de tramitación. A tal efecto, se simplifican el acuse de recibo de la reclamación, el archivo de una reclamación por concurrir causas que no hayan podido ser subsanadas, y el requerimiento de subsanación. Igualmente, se introduce la posibilidad de requerir colaboración a la parte reclamada si fuera necesario y se agiliza la finalización del procedimiento. En este último trámite, se establece ahora como opción que la Oficina Municipal de Información al Consumidor o, en su defecto, la Delegación Territorial o Provincial competente, emitan, si lo consideran oportuno, una valoración del conflicto y una propuesta de solución no vinculante.

El presente decreto mantiene las referencias a la web www.consumoresponde.es y a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; la posibilidad de rellenar las hojas de quejas y reclamaciones fuera del establecimiento; y la obligatoriedad de la empresa de responder la reclamación directamente a la persona consumidora o usuaria y no a la Administración. La norma se ha elaborado atendiendo a los principios de buena regulación contenidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y con los extremos que para la elaboración de la memoria prevé el artículo 7 de Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía. Se atienden los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, en tanto que persigue un interés general como es el de simplificar y homogeneizar las actuaciones del procedimiento administrativo, a la vez que se dota a éste de la suficiente flexibilidad para que las Oficinas Municipales de Información al Consumidor lo apliquen con agilidad.

Asimismo, con el fin de facilitar el conocimiento de la norma y que el régimen jurídico se encuentre en un único texto normativo, la forma jurídica más adecuada es la aprobación de una nueva disposición consolidada que, a la vez que derogue en su totalidad el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, contenga la regulación imprescindible, sin que existan otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a las personas destinatarias. De la presente norma tampoco se derivan cargas administrativas innecesarias, ya que se simplifica el procedimiento y se mantiene la sencillez del formulario de quejas y reclamaciones y la facilidad de su cumplimentación, aportando a la ciudadanía información más clara de lo que puede esperar de la administración en relación con sus reclamaciones. La aplicación de todo ello racionaliza y permite una gestión más eficiente de los recursos públicos y, además, es coherente con el ordenamiento jurídico, pues queda garantizado el cumplimiento de los principios y requisitos principales exigidos por la normativa estatal y europea de aplicación, así como por el Estatuto de Autonomía para Andalucía, a la vez que se mantiene la incorporación a una norma jurídica del contenido adoptado en el Acuerdo de 26ª Conferencia Sectorial de Consumo, relativo a la competencia territorial en la tramitación de reclamaciones de consumo.

Por otra parte, en el procedimiento de elaboración de este decreto se ha permitido y posibilitado la participación activa de las potenciales personas destinatarias tanto a través de la sustanciación de la consulta pública, como del posterior trámite de audiencia, efectuados ambos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 133 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre.

La nueva normativa ha sido fruto de un análisis previo de la aplicación de la normativa que ahora se deroga y de la participación de los municipios de Andalucía cuyas Oficinas Municipales de Información al Consumidor han realizado aportaciones que mayoritariamente han sido incorporadas al texto del Decreto. Asimismo, se ha dado audiencia al Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía, de conformidad con el Decreto 58/2006, de 14 de marzo, por el que se regula el Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.



En su virtud, a propuesta del Consejero de Salud y Familias, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 21.3 y 27.9 y 44 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Andalucía y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en sesión celebrada el día XX de XXXX de 2021,

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. El presente decreto tiene por objeto la regulación de las hojas de quejas y reclamaciones en las relaciones de consumo en el ámbito territorial de Andalucía, así como su tramitación administrativa.

2. Este decreto es de aplicación:

a) A las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, entendiéndose como tales las personas físicas que actúen en una relación de consumo con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que, sin ánimo de lucro y en una relación de consumo, actúen en un ámbito ajeno a su actividad comercial o empresarial.

b) A las Administraciones Públicas en Andalucía con competencia en materia de consumo.

c) A las personas físicas o jurídicas y entes sin personalidad, tanto públicas como privadas, que sean titulares de empresas, establecimientos, centros o plataformas que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía de manera presencial, a distancia o electrónica, actuando directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, y aunque por una normativa sectorial específica, un código deontológico o, por su propia voluntad, estén obligados a tener a disposición de las personas consumidoras y usuarias que lo soliciten otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo u otros instrumentos corporativos o profesionales propios.

3. El presente decreto no será de aplicación a las reclamaciones relativas al funcionamiento de los servicios administrativos de las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus potestades públicas, a las que les será de aplicación su normativa específica.

Artículo 2. Derecho a presentar hojas de quejas y reclamaciones.

1. Las personas consumidoras o usuarias tienen derecho a obtener y presentar hojas de quejas y reclamaciones oficiales a las empresas titulares de la actividad que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía, para expresar su disconformidad o desagrado, efectuar una reclamación o una denuncia en sus relaciones de consumo.

2. Para el ejercicio del derecho expresado en el número 1 del presente artículo, las personas consumidoras y usuarias podrán optar de manera indistinta por el uso del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones o por la presentación de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel.



Artículo 3. Definiciones.

A efectos de este decreto se entiende por:

- a) Queja: la manifestación de desagrado efectuada por una persona consumidora o usuaria, antes, durante o después de consumir un bien o recibir un servicio, que considera insatisfactorio, dirigida hacia la persona física o jurídica, o ente sin personalidad, que lo comercializa o presta, mostrando sólo disconformidad, sin efectuar reclamación alguna.
- b) Reclamación: la manifestación dirigida, por una persona consumidora o usuaria, antes, durante o después de consumir un bien o recibir un servicio, a la persona física o jurídica, o ente sin personalidad, que lo comercializa o presta, en el que, de forma expresa o tácita, pide una restitución, reparación o indemnización, la rescisión de un contrato, anulación de una deuda, la realización de una prestación a la que cree tener derecho, o cualquier otra pretensión, en relación con la solicitud de prestación de un bien o un servicio que considera insatisfactoriamente atendida.
- c) Denuncia: el escrito en el que se ponen en conocimiento de la Administración Pública hechos que pudieran ser constitutivos de una infracción administrativa en materia de consumo.
- d) Empresa titular de la actividad: toda persona física o jurídica y ente sin personalidad, tanto pública como privada, que sea titular de empresas, establecimientos, centros o plataformas que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía de manera presencial, a distancia o electrónica, actuando directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, y aunque por una normativa sectorial específica, un código deontológico o, por su propia voluntad, estén obligados a tener a disposición de las personas consumidoras y usuarias que lo soliciten otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo u otros instrumentos corporativos o profesionales propios.
- e) Entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial del conflicto planteado: es aquella Administración Pública, institución u organismo, de naturaleza pública, que independientemente de cómo se denomine o mencione, lleva a cabo procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo, con resultado vinculante o no, en un ámbito sectorial específico.
- f) Libro de quejas y reclamaciones: documento formado por el conjunto de ejemplares de hojas de quejas y reclamaciones, en soporte papel y electrónico, ajustado al contenido y formato del modelo recogido en el Anexo I del presente decreto y en la normativa que lo desarrolle.

CAPÍTULO II

Disponibilidad y publicidad del libro de quejas y reclamaciones

Artículo 4. Obligación de disponer del libro de quejas y reclamaciones.

1. Toda empresa titular de actividad que comercialice bienes o preste servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía deberá tener las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel a disposición de las personas consumidoras y usuarias en sus centros y establecimientos, de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I.
2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1, toda empresa titular de actividad deberán tener, además, las hojas de quejas y reclamaciones en formato electrónico a disposición de las personas



consumidoras y usuarias. A tal efecto, deberá darse de alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Consejería competente en materia de consumo. En caso de que la empresa disponga de varios establecimientos o centros, dará de alta todos aquellos que se encuentren en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Artículo 5. Libro de quejas y reclamaciones cuando la venta sea fuera del establecimiento mercantil, a distancia, mediante dispositivos automáticos o telemática.

1. Toda empresa titular de actividad que comercialice bienes o preste servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía fuera de un establecimiento o centro fijo, incluyendo la que preste servicios a domicilio, deberá llevar consigo y poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias las correspondientes hojas de quejas y reclamaciones. En el caso de servicios o bienes que se presten o comercialicen de forma itinerante, haciendo uso de un vehículo, será obligatorio disponer en el mismo de las correspondientes hojas de quejas y reclamaciones, entregarlas a quien las solicite y recibir las que se le presenten, en el momento en que la seguridad del tráfico vial lo permita.

2. En los supuestos de ventas o prestaciones de servicios a distancia, en las ofertas o propuestas de contratación y en los contratos que efectivamente se celebren se tendrá que indicar de forma expresa la sede física o dirección postal o electrónica donde la persona interesada podrá, a su elección, tener acceso directo a las hojas de quejas y reclamaciones o solicitar la remisión de las mismas en soporte papel o en formato electrónico.

3. En el caso de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos o contratación telemática, deberá indicarse en dichos dispositivos, en la aplicación que permite la contratación telemática y en el bien contratado, en un lugar perfectamente visible, la sede física o dirección postal o electrónica donde la persona que desee presentar una reclamación o queja pueda, a su elección, tener acceso o solicitar la remisión de las hojas de quejas y reclamaciones en papel o en formato electrónico, según el modelo que se establece en el Anexo II.

Artículo 6. Incumplimiento y derechos de las personas consumidoras.

El incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 4 y 5 no supondrá limitación alguna para que las personas consumidoras y usuarias puedan acogerse, en su caso, a cualquiera de las modalidades de presentación de quejas y reclamaciones reguladas en este decreto, sin perjuicio de que dicho incumplimiento constituya una infracción tipificada en el artículo 71.8.2.^a de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Artículo 7. Alta y actualización de datos en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

1. Por orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo se podrá regular el alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones que, en todo caso, será sencilla, automática y en un solo acto, una vez que se introduzcan los datos identificativos requeridos por la aplicación.

2. La empresa tendrá obligación de mantener actualizados los datos que hubiese facilitado al darse de alta y se responsabiliza de la veracidad de los mismos.

Artículo 8. Publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones.



1. En todos los centros y establecimientos incluidos en el ámbito de aplicación del presente decreto existirá, de modo permanente y perfectamente visible y legible, un cartel en el que se anuncie que existen hojas de quejas y reclamaciones, en soporte papel y electrónico, a disposición de quienes las soliciten. El cartel se colocará en las zonas de entrada y, en su caso, de salida de los establecimientos o centros, así como en las zonas de atención a la clientela. En caso de existir varios locales, físicamente independientes, se colocará un cartel en cada uno de ellos.
2. El cartel, de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo III, contendrá un formato mínimo DIN-A4 y el tamaño de las letras será como mínimo de 0,7 cm.
3. Si por la actividad desarrollada no existieran dependencias fijas donde se comercialicen bienes o se presten servicios, deberá hacerse constar la información que se cita en el apartado 1 de forma perfectamente legible en las ofertas, propuestas de contratación, presupuestos, contratos, facturas, resguardos de depósito, páginas webs, aplicaciones telemáticas de contratación y cualquier otro documento que se entregue en el ejercicio de la actividad de comercialización o prestación, a las personas consumidoras y usuarias.

CAPÍTULO III

Presentación de las hojas de quejas y reclamaciones

Artículo 9. Hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel.

1. El modelo de hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel estará integrado por un juego unitario de impresos autocalcables por triplicado.
2. Los libros o carpetas en sus portadas y los juegos de hojas de quejas y reclamaciones deberán estar sellados mediante un sistema de autenticación basado en códigos de barras y numérico de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I.
3. Las personas consumidoras y usuarias también tendrán a su disposición las hojas de quejas y reclamaciones en el portal web www.consumoresponde.es.

Artículo 10. Solicitud de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel.

1. Las personas consumidoras o usuarias podrán solicitar la entrega de un juego de hojas de quejas y reclamaciones a cualquier persona empleada en el centro o establecimiento que comercialice el bien o preste el servicio. La entrega será obligatoria, inmediata y gratuita, aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicios alguna. La hoja de quejas y reclamaciones deberá suministrarse en el mismo lugar en que se solicite o en el lugar identificado como de información o atención a la clientela dentro del mismo establecimiento, sin remitir a la persona reclamante a otras dependencias dentro o fuera del establecimiento y sin que pueda obligarse a la persona consumidora o usuaria a rellenar la hoja de quejas y reclamaciones en el propio centro o establecimiento. La cumplimentación de la hoja de quejas y reclamaciones habrá de realizarse en un espacio que, dentro de las posibilidades, favorezca la mayor intimidad, accesibilidad y comodidad de la persona reclamante, debiendo la empresa o establecimiento reclamado prestar ayuda para lograr una correcta redacción y entrega de la reclamación.
2. En el caso de comercialización de bienes o prestación de servicios realizados fuera de los establecimientos o centros, las hojas de quejas y reclamaciones deberán entregarse además



obligatoria, inmediata y gratuitamente, en el lugar donde se produzca la venta o prestación de los servicios, a petición de la persona consumidora o usuaria.

3. En los supuestos de celebración de contratos a distancia y de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos, la persona consumidora podrá dirigirse a la dirección postal o electrónica que, conforme al Anexo II, conste en el cartel informativo, y solicitar a la empresa titular de la actividad la remisión de un ejemplar de hoja de quejas y reclamaciones en papel o en formato electrónico. La empresa titular de la actividad deberá remitir, por el mismo medio por el que se le haya solicitado, dichas hojas cumplimentadas a las personas consumidoras o usuarias que las requieran, en el plazo máximo de cinco días hábiles, contado desde el mismo día de su recepción en la empresa, siendo responsabilidad de la parte reclamada acreditar el cumplimiento de dicho plazo. La remisión no podrá suponer gasto alguno para la persona consumidora o usuaria.

Artículo 11. Presentación de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel.

1. Tanto la persona reclamante como la empresa titular de la actividad cumplimentarán los campos correspondientes de la hoja de quejas y reclamaciones con sus datos. La persona reclamante hará una breve y precisa descripción de los hechos, pudiendo manifestar lo que considere oportuno, y, si desea una compensación o tiene otra pretensión concreta, la expresará en el espacio destinado a ello o, en caso de ser necesario, en hojas anexas. La empresa titular de la actividad acusará recibo de la presentación de la hoja mediante su firma, sellado u otro medio similar, sin que ello suponga aceptación de la versión de los hechos ofrecida por la persona reclamante. La presentación de una hoja de quejas y reclamaciones a una empresa titular de la actividad será siempre gratuita.

2. Una vez cumplimentada la hoja de quejas y reclamaciones, la empresa titular de la actividad entregará a la reclamante los ejemplares «para la Administración» y «para la parte reclamante» y conservará en su poder el ejemplar «para la parte reclamada».

3. En aquellos casos en los que una persona consumidora o usuaria haya obtenido la hoja de quejas y reclamaciones a través del portal web www.consumoresponde.es, hará llegar a la empresa titular de la actividad, a través de cualquier medio que permita acreditar su recepción, los tres ejemplares ya cumplimentados en todos los campos destinados a la parte reclamante. La destinataria de la queja o reclamación cumplimentará los campos a ella destinados en los tres ejemplares y devolverá a la persona interesada los dos ejemplares correspondientes en el plazo máximo de cinco días hábiles, contado desde el mismo día de su recepción en la empresa, y por la misma vía por la cual se les remitieron.

4. En los supuestos de celebración de contratos a distancia y de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos, una vez recibida la hoja de quejas y reclamaciones, la persona reclamante procederá a cumplimentar sus campos propios y devolverá a la empresa titular de la actividad el ejemplar correspondiente a la parte reclamada, que deberá contestar en la forma y plazo establecidos en el artículo 13.

Artículo 12. Presentación de quejas y reclamaciones a través del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

1. Una vez presentada la queja o reclamación mediante el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, la aplicación facilitará instantáneamente el correspondiente acuse de recibo y remitirá un correo electrónico comunicando la entrada de la queja o reclamación a la parte reclamada, a fin de que ésta acceda a su contenido. El sistema depositará en la dirección electrónica de la parte



reclamante un correo indicándole el momento en que la reclamada accede al contenido de su queja o reclamación.

2. La contestación a las quejas y reclamaciones electrónicas se realizará a través del mismo sistema en el plazo establecido en el artículo 13. Producida dicha contestación, el sistema remitirá un correo electrónico a la dirección indicada por las personas consumidoras o usuarias, para que puedan entrar en el sistema y conocer la contestación ofrecida por la reclamada. Si la persona consumidora o usuaria no accede al contenido de la contestación en el plazo de un año desde que la misma fue recibida en su dirección electrónica, se procederá al archivo de las actuaciones.

Artículo 13. Obligación de contestación en plazo y forma.

1. Cualquiera que sea el soporte, papel o electrónico, para la presentación de una hoja de quejas y reclamaciones, la empresa titular de la actividad que la reciba deberá contestar directamente a la persona reclamante mediante escrito razonado y de manera que quede constancia de la fecha de remisión de dicha respuesta, en el plazo máximo de diez días hábiles desde el día de la presentación de la misma. El incumplimiento de la obligación de contestar en plazo constituirá una infracción tipificada en el artículo 71.8.3.ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

2. En el escrito de respuesta la empresa titular de la actividad propondrá una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificará la negativa a ofrecer una solución. Asimismo, deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo. A tal efecto, deberá facilitar a la persona consumidora la información relativa a si se encuentra adherida a una entidad pública de resolución alternativa de litigios de consumo, o si opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante otra entidad. De no ser así, deberá facilitar la información relativa de, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas, todo ello en los términos previstos en el artículo 21.4 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Artículo 14. Presentación de quejas o reclamaciones ante personas físicas o jurídicas que carezcan, no faciliten o no reciban las hojas de quejas y reclamaciones.

1. La negativa, por parte de las personas obligadas, a facilitar, acusar recibo mediante su firma, sellado u otro medio similar, a recibir las hojas de quejas y reclamaciones, así como el hecho de carecer de ellas, no imposibilitará el ejercicio del derecho a reclamar de la persona interesada, pudiendo ésta remitir su queja o reclamación a través de cualquier medio que permita acreditar su recepción. La parte reclamada estará obligada a contestar dichas quejas y reclamaciones en el plazo y forma establecidos en el artículo 13.

2. La persona que desee reclamar podrá solicitar el auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad competentes más próximos, a fin de que hagan constar la negativa de las personas titulares de la actividad a facilitar, acusar recibo, recibir las hojas de quejas y reclamaciones, la inexistencia de éstas o la negativa a la posibilidad de cumplimentarlas fuera del establecimiento.

3. La negativa a facilitar, acusar recibo mediante su firma, sellado u otro medio similar, a recibir las hojas de quejas y reclamaciones o la inexistencia de estas expresadas en los apartados anteriores, constituirá la infracción tipificada en el artículo 71.8. 1.ª y 2.ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.



Artículo 15. Remisión a la Administración Pública.

1. Transcurrido el plazo establecido en el artículo 13 sin recibir contestación, o recibida y no estando de acuerdo con la misma, la persona consumidora o usuaria podrá remitir el ejemplar «para la Administración» de la hoja de quejas y reclamaciones, acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (en adelante OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, a la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, para su correspondiente tramitación. Todo ello sin perjuicio de su posibilidad de presentación en cualquiera de los lugares contemplados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. En el caso de que la presentación se hubiera realizado utilizando el Sistema Electrónico de Hojas y Reclamaciones, la persona reclamante, una vez transcurrido el plazo establecido en el artículo 13 sin recibir contestación o por no estar de acuerdo con la misma, podrá remitir directamente la queja o reclamación a la Administración Pública desde el propio sistema, acompañando como fichero adjunto, en su caso, la documentación adicional digitalizada, para lo que se utilizará el formato que se indique en el propio sistema. No obstante, el sistema permitirá que tanto la queja o reclamación como, en su caso, la contestación ofrecida por el reclamado sea impresa en papel para su presentación a la Administración en ese soporte.

3. En el caso de que la empresa titular de la actividad reclamada haya manifestado su voluntad de resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo sometiéndose a una determinada entidad de resolución alternativa de litigios, la persona consumidora o usuaria que opte por estas vías acompañará su solicitud de mediación o arbitraje del ejemplar «para la Administración» de la hoja de quejas y reclamaciones y, en su caso, de la respuesta dada a la misma.

4. Junto con la hoja de quejas y reclamaciones, la parte reclamante deberá remitir también, en su caso, la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos. Toda la documentación se presentará en copia, con la obligación de la parte reclamante de conservar los originales para el caso de que los órganos que tramiten la queja o reclamación los requieran para su cotejo.

Artículo 16. Obligación de conservar la documentación.

Las empresas titulares de actividades que hayan recibido reclamaciones y quejas deberán conservar, a disposición de la Inspección de Consumo y demás órganos competentes en materia de consumo, las hojas de quejas y reclamaciones recibidas, las contestaciones efectuadas a las personas reclamantes, así como la documentación que acredite la recepción de dichas contestaciones por los reclamantes, durante un plazo de cuatro años a contar desde que se haya producido la remisión de la contestación a la persona destinataria.

CAPÍTULO IV

Tramitación de quejas y reclamaciones por la Administración Pública

Artículo 17. Órganos competentes.

1. Será competente para tramitar las quejas y reclamaciones la OMIC correspondiente al domicilio habitual de la persona consumidora o usuaria o, en su defecto, la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo.



2. La queja o reclamación de consumo que sea presentada por personas residentes en una Comunidad o Ciudad Autónoma distinta de Andalucía será remitida a la Administración competente en materia de Consumo de la Comunidad o Ciudad Autónoma correspondiente al domicilio habitual de la persona consumidora o usuaria.

3. Cuando la queja o reclamación sea presentada por personas residentes en Andalucía con motivo de la adquisición de bienes o la contratación de servicios en otro Estado de la Unión Europea o por residentes en otros países de la Unión Europea en relación con bienes adquiridos o servicios contratados en Andalucía, la citada queja o reclamación deberá ser tramitada por el órgano competente de acuerdo con la normativa estatal y de la Unión Europea.

4. Cuando la reclamación se refiera a una materia para la que exista un organismo público competente para su tramitación al que sea posible inhibirse, la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial competente podrá bien trasladarla directa e inmediatamente a dicho organismo, bien tramitarla conforme al presente decreto para intentar encontrar una solución al conflicto.

5. En aquellos supuestos en los que la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial competente tenga conocimiento de que la empresa reclamada se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo se informará de esta circunstancia a la persona reclamante, adjuntándole un formulario de solicitud de arbitraje.

Artículo 18. Tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones que contengan denuncias.

1. Cuando en una hoja de quejas y reclamaciones se denuncien hechos susceptibles de ser calificados como infracción administrativa en materia de consumo, junto con el procedimiento que tendrá por objeto tramitar la reclamación o tomar razón de la queja expresada, se instruirá, en su caso, el correspondiente procedimiento sancionador, que se incoará de oficio a la vista de la denuncia formulada.

2. Para la instrucción del procedimiento sancionador, la hoja de quejas y reclamaciones original se remitirá al órgano de la Entidad Local competente o, en su defecto, a la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en dicha materia. Una copia simple de la hoja de quejas y reclamaciones se incorporará al expediente relativo a la queja o reclamación.

Artículo 19. Tramitación de las quejas.

De todas las quejas que se reciban se tomará razón y se remitirán al órgano competente de la supervisión de la actividad de que se trate en función de la materia, comunicando a quien la hubiese formulado las actuaciones practicadas en el plazo máximo de diez días hábiles contados a partir de la práctica de la actuación.

Artículo 20. Accesibilidad de las personas con discapacidad.

En la tramitación de las reclamaciones, quejas y denuncias, la OMIC y la Delegación Territorial o Provincial competente observará en todo caso las exigencias de accesibilidad universal que permitan a las personas con discapacidad acceder a sus servicios en igualdad de condiciones con el resto de la población, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, su normativa de desarrollo.

Artículo 21. Acuse de recibo de la reclamación.



El órgano competente para la tramitación de la reclamación acusará recibo de ésta comunicando a la parte reclamante la fecha en que la reclamación ha sido recibida, así como las actuaciones practicadas.

Artículo 22. Inadmisión de la reclamación.

1. La OMIC o la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente territorialmente procederá al archivo de las actuaciones cuando concurra alguna de las siguientes causas que no hayan podido ser subsanadas:

a) Que se presente la reclamación directamente ante la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente sin haberla presentado previamente a la empresa titular de la actividad. No será causa de archivo presentar la reclamación directamente ante la Administración, habiendo intentado sin éxito la presentación previa a la empresa titular de la actividad, siempre que se acredite dicho intento de presentación.

b) Que se presente la reclamación a la Administración antes de que haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 10 para que la empresa titular de la actividad pueda dar contestación a aquella.

c) Que el objeto o contenido de la reclamación carezca de fundamento, por su escasa relevancia o entidad.

d) Que alguna entidad pública de resolución alternativa, órgano judicial o administrativo estén examinando o hayan resuelto el mismo litigio entre las partes, atendiendo al objeto de la reclamación.

e) Que no se trate de conflictos surgidos con relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos a las personas consumidoras y usuarias o en una relación de consumo.

f) Que el objeto de la reclamación verse sobre intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

g) Que la persona consumidora o usuaria presente a la Administración la reclamación transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante la empresa titular de la actividad o su servicio de atención al cliente.

2. La comunicación del archivo de las actuaciones por las causas expresadas en el número anterior habrá de notificarse en el plazo máximo de quince días hábiles a contar desde la recepción de la reclamación en la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente.

Artículo 23. Subsanación de la reclamación.

Si en la reclamación planteada se advirtiesen errores o faltasen datos o documentos relevantes para poder continuar su tramitación, se requerirá a la parte reclamante para que, en un plazo de diez días hábiles, subsane la falta o acompañe los documentos que se le requieran, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición procediéndose al archivo de las actuaciones.

Artículo 24. Deber de colaboración.



1. Tanto las personas consumidoras y usuarias reclamantes, como las empresas titulares de la actividad reclamadas tienen el deber de colaborar con las Administraciones Públicas en la tramitación de las reclamaciones, quejas y denuncias.

2. Cuando la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente que esté tramitando la reclamación precise comprobar, verificar o investigar algún dato de las partes reclamante o reclamada, podrá requerir a las mismas su colaboración para que la preste en un plazo de diez días hábiles, advirtiéndoles de las consecuencias expresadas en los apartados siguientes.

3. La falta de colaboración con la Administración de la persona consumidora y usuaria reclamante podrá dar lugar a tenerla por desistida de su reclamación, procediendo al archivo de las actuaciones.

4. La falta de colaboración con la Administración de la empresa titular de la actividad reclamada, podrá dar lugar al traslado de tal circunstancia a la Inspección de Consumo.

Artículo 25. Intento de solución.

Una vez completada, en su caso, la subsanación correspondiente, el órgano que se encuentre tramitando la reclamación contactará, en su caso, con la parte reclamante y con la parte reclamada, utilizando los medios que considere oportunos, para intentar encontrar una solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a ambas partes. En dichas comunicaciones podrá informar, si así lo estima conveniente, de la posibilidad de resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo.

Artículo 26. Finalización de las actuaciones.

1. La OMIC o la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente que tramite la reclamación comunicará a las partes el archivo de las actuaciones, declarando la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables, cuando:

a) Ambas partes lleguen a un acuerdo expreso.

b) Exista una entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial del conflicto planteado.

c) El órgano que se encuentre tramitando la reclamación considere que no existe una solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a ambas partes.

d) La parte reclamante desista de su reclamación.

e) La parte reclamada se allane a la pretensión de la parte reclamante.

f) Las partes acepten la mediación o el arbitraje como formas de resolver el conflicto.

2. En el caso que las partes acepten la mediación o el arbitraje como formas de resolver el conflicto, la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente que tramite la reclamación procederá al archivo de las actuaciones, remitiendo la correspondiente solicitud de mediación o arbitraje junto con el expediente original a la unidad, entidad u organismo mediador o Junta Arbitral de Consumo que las partes de común acuerdo hubieran elegido o, en su defecto, que resulte competente, con comunicación de todo ello a las partes interesadas. Cuando ambas partes acepten tanto la



mediación como el arbitraje, se realizará en primer lugar el acto de mediación y, si en este no se llega a un acuerdo, se someterá la definitiva solución de la controversia al Sistema Arbitral de Consumo.

3. El órgano que tramite la reclamación, cuando así lo estime conveniente, podrá acompañar la comunicación de archivo de las actuaciones prevista en el número 1 del presente artículo de un informe, no vinculante, de la OMIC o de la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente, que contendrá:

- a) Un análisis del conflicto planteado entre las partes.
- b) Un resumen de las actuaciones practicadas.
- c) Una posible solución del conflicto.
- d) La información a la persona consumidora y usuaria sobre los derechos y mecanismos de defensa que el ordenamiento jurídico le reconoce, así como las vías existentes para la resolución de la controversia.

Artículo 27. Plazo máximo de tramitación.

El plazo para la tramitación de una reclamación será de tres meses contados desde la fecha en que la reclamación haya tenido entrada en la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente para su tramitación, salvo en el caso de archivo de las actuaciones por las causas previstas en el artículo 22.1, que será de 15 días hábiles.

Disposición transitoria única. Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones y modelos de los Anexos I, II y III.

Hasta tanto no entren en vigor los artículos 2.f), 4, 5 y 9 referidos al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, así como los modelos previstos en los Anexos I, II y III del presente Decreto, la adhesión de las empresas al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones será voluntaria y seguirán vigentes los artículos 4, 5 y 9, así como los Anexos I, II, III y IV del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa, así como la 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.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan o contradigan lo establecido en el presente decreto y, expresamente, quedan derogadas las siguientes normas:

- a) Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa, excepto los artículos 4, 5 y 9, así como los Anexos I, II, III y IV, que seguirán vigentes hasta tanto no entren en vigor los artículos 2.f), 4, 5 y 9 y los Anexos I, II y III del presente Decreto.
- b) 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, a los a los seis meses de la publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía del presente Decreto.

Disposición final primera. Habilitación normativa.

Se faculta a la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo para dictar las disposiciones que sean necesarias para el desarrollo y ejecución de lo dispuesto en este decreto.

Disposición final segunda. Actualización de los modelos incluidos en los anexos.

Se autoriza a la Consejería competente en materia de consumo para que, mediante orden de la persona titular de la Consejería, en caso de que sea necesario, modifique los modelos que figuran en los anexos al presente decreto.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

No obstante, las previsiones relativas al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones contenidas en los artículos 2.f), 4, 5 y 9, así como los modelos previstos en los Anexos I, II y III entrarán en vigor a los seis meses de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, XX de XXX de 2021

JUAN MANUEL MORENO BONILLA
Presidente de la Junta de Andalucía

JESÚS RAMÓN AGUIRRE MUÑOZ
Consejero de Salud y Familias



CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º. Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º. Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º. Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º. Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º. Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante **antes de que transcurran diez días hábiles**. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo (Oficina de Información a la Persona Consumidora, Junta Arbitral de Consumo, Servicio de Consumo de una Administración Pública, entidad de resolución de litigios de consumo notificada a la Comisión Europea...) informando, en todo caso, de la dirección postal y electrónica de una entidad que sea competente para conocer de la reclamación.

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias cuya dirección es Avenida de la Innovación, s/n, C.P. 41071, Sevilla.
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.csalud@juntadeandalucia.es
- c) Los datos personales que nos proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de hojas de quejas y reclamaciones cuya finalidad es la resolución del conflicto de consumo a través de la mediación, cuya base jurídica es el 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 y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero si podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución.
- e) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE


002887D

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º. Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º. Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º. Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene por qué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º. Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º. Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante **antes de que transcurran diez días hábiles**. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo (Oficina de Información a la Persona Consumidora, Junta Arbitral de Consumo, Servicio de Consumo de una Administración Pública, entidad de resolución de litigios de consumo notificada a la Comisión Europea...) informando, en todo caso, de la dirección postal y electrónica de una entidad que sea competente para conocer de la reclamación.

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias cuya dirección es Avenida de la Innovación, s/n, C.P. 41071, Sevilla.
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.csalud@juntadeandalucia.es
- c) Los datos personales que nos proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de hojas de quejas y reclamaciones cuya finalidad es la resolución del conflicto de consumo a través de la mediación, cuya base jurídica es el 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 y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero si podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución.
- e) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA


002887D

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º. Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º. Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º. Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º. Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º. Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante **antes de que transcurran diez días hábiles**. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo (Oficina de Información a la Persona Consumidora, Junta Arbitral de Consumo, Servicio de Consumo de una Administración Pública, entidad de resolución de litigios de consumo notificada a la Comisión Europea...) informando, en todo caso, de la dirección postal y electrónica de una entidad que sea competente para conocer de la reclamación.

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias cuya dirección es Avenida de la Innovación, s/n, C.P. 41071, Sevilla.
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.csalud@juntadeandalucia.es
- c) Los datos personales que nos proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de hojas de quejas y reclamaciones cuya finalidad es la resolución del conflicto de consumo a través de la mediación, cuya base jurídica es el 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 y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero si podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución.
- e) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN


002887D



Si quiere efectuar cualquier queja o reclamación puede efectuarla directamente o solicitar la remisión de una hoja de quejas y reclamaciones en la siguiente dirección:

Calle:

Población:

Código Postal:

Provincia:

Correo electrónico:

Si desea presentar su queja o reclamación de manera telemática a través del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones puede hacerlo a través de la página web www.consumoresponde.es ó del código QR siguiente:

Para más información
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80



Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones, en formato papel y electrónico, a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.

Si desea presentar su queja o reclamación de manera telemática a través del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones puede hacerlo a través de www.consumoresponde.es ó del código QR siguiente:

Para más información
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80