

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El artículo 51.1 de la Constitución Española 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 58.2.4.º del Estatuto de Autonomía para Andalucía atribuye a la Comunidad Autónoma de Andalucía competencias exclusivas, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, y en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11.ª y 13.ª de la Constitución, en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones.

En este sentido, el artículo 18.1 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.

De la misma forma que hacía 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, con la presente regulación se pretende que los conflictos que puedan surgir entre aquellas personas, 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 y usuarias en nuestra Comunidad Autónoma para manifestar su desagrado o disconformidad con algún producto o servicio.

El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, 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 y usuarias, 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. 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 necesarios sobre sus derechos y obligaciones como personas consumidoras y usuarias para la prevención del conflicto en materia de consumo; tramitan las reclamaciones y prestan a la persona consumidora y usuaria apoyo jurídico en la tramitación de estos expedientes; por último facilitan la solución de las controversias, alcanzando un alto número de acuerdos entre empresas y personas consumidoras y usuarias. 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 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 todas las empresas titulares de una actividad 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, aquellos deban darse de alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones. A este respecto, es necesario destacar que la exigencia de tener y poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias 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, deontológicas 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 se ha intentado aclarar 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 Vigésimo Sexta 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 que la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o la Delegación Territorial o Provincial competente, la traslade directa e inmediatamente a dicho organismo, o bien la tramite conforme al presente decreto para intentar encontrar una solución al conflicto.

Igualmente, el presente decreto, como hacía el anterior, persigue definir, 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.

El mecanismo de hojas de quejas y reclamaciones se estructura en dos fases: una primera que pretende, a través del formulario recogido en el Anexo I, la solución

de los conflictos de consumo gracias a la negociación directa entre empresas y personas consumidoras y usuarias. 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 en materia de consumo, tras analizar el conflicto, facilitará que las partes puedan llegar a un acuerdo, asesorará a la persona consumidora acerca de la mejor vía a seguir para garantizar sus derechos e iniciará, en su caso, las correspondientes actuaciones inspectoras y sancionadoras cuando advierta la comisión de alguna infracción administrativa en materia de consumo.

Por otra parte, se reduce la carga administrativa y se simplifica el procedimiento de tramitación. 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 en materia de consumo, 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; 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.

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.

Así pues, la norma se ha elaborado atendiendo a los principios de buena regulación contenidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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. Por otra parte, en el procedimiento de elaboración también 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

00261524

dado audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuaris 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 27.8 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 17 de mayo de 2022,

D I S P O N G O

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 materia de consumo, así como su tramitación administrativa.

2. Este decreto es de aplicación:

a) A las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, entendiendo 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, en una relación de consumo, actúen sin ánimo de lucro 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 jurídica, 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.

Quedarán igualmente incluidos en el ámbito de aplicación del presente decreto aun cuando 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 las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus potestades públicas, a las que les será de aplicación su normativa específica.

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

1. Las personas consumidoras o usuarias tienen derecho a obtener y presentar hojas de quejas y reclamaciones a las empresas titulares de las actividades 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 apartado 1, 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.

00261524

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 jurídica, 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 jurídica, 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 jurídica, 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.

e) **Entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial del conflicto planteado:** 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) **Entidad privada de resolución alternativa:** Aquella entidad que proponga, imponga o facilite una solución entre las partes en el ámbito de la resolución alternativa de litigios de consumo siempre y cuando haya sido acreditada y notificada a la Comisión Europea de conformidad con lo dispuesto en la 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.

g) **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 de hojas 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.

00261524

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1, toda empresa titular de actividad deberá 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.

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 5. Hoja 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.

2. En los supuestos de ventas o prestaciones de servicios a distancia, se tendrá que indicar de forma expresa en las ofertas o propuestas de contratación y en los contratos que efectivamente se celebren la sede física o dirección postal o electrónica donde la persona interesada podrá presentar las hojas de quejas y reclamaciones 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 podrá presentar una reclamación o queja en soporte papel o en formato electrónico, según el modelo que se establece en el Anexo II.

Artículo 6. Incumplimiento y derechos de las personas consumidoras y usuarias.

El incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 4 y 5 no supondrá limitación alguna para que las personas consumidoras y usuarias puedan ejercer su derecho a presentar una reclamación utilizando cualquiera de las modalidades de presentación de quejas y reclamaciones reguladas en los artículos 10 y 11 o, cuando ello no sea posible, utilizando cualquier otro formato. Todo ello 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. 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 8. 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 9. 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 se la pueda obligar 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 todo caso y, especialmente, 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 obtener la hoja de quejas y reclamaciones a través del portal web www.consumoresponde.es. La Administración informará adecuadamente de esta posibilidad.

Artículo 10. 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 folios anexos. 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 y fecha de ésta, 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 en el que la referida queja o reclamación se haya recibido en la empresa. La remisión se realizará por la vía acordada por las partes o, en defecto de acuerdo, por la misma vía por la cual se remitieron, siendo responsabilidad de la empresa reclamada acreditar el cumplimiento de dicho plazo. La remisión no podrá suponer gasto alguno para la persona consumidora o usuaria.

Artículo 11. 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 12. 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 seis meses desde que la misma fue recibida en su dirección electrónica, se procederá a eliminar del sistema la hoja de quejas y reclamaciones y la respuesta dada a la misma.

Artículo 12. 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 por cualquier medio, incluido el correo electrónico proporcionado por la persona reclamante, 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 recepción 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, fundamentará las razones por las que no se atiende una queja o reclamación. Asimismo, deberá manifestar expresamente si acepta o no resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo. A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación, 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 13. 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 12.

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 las hojas de quejas y reclamaciones oficiales o la inexistencia de estas, constituirá la infracción tipificada en el artículo 71.8. 1.^a y 2.^a de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

Artículo 14. Remisión a la Administración Pública.

1. Transcurrido el plazo establecido en el artículo 12 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 a la Oficina Municipal de Información al Consumidor, en adelante OMIC, correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en el caso de que no exista OMIC, a la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, para su correspondiente tramitación.

2. En el caso de que la presentación se hubiera realizado utilizando el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, la persona reclamante, una vez transcurrido el plazo establecido en el artículo 12 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 del arbitraje de consumo, la persona consumidora o usuaria que opte por esta vía presentará su solicitud de arbitraje acompañándola del ejemplar «para la Administración» de la hoja de quejas y reclamaciones y, en su caso, de la respuesta dada a la misma.

4. La hoja de quejas y reclamaciones remitida a la Administración deberá acompañarse, en caso de que se disponga de ello, de la respuesta dada por la empresa reclamada, 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. La OMIC y la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo informarán y asistirán a la persona consumidora en este sentido.

Artículo 15. 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. Las mencionadas empresas deberán dar cumplimiento a la normativa de protección de datos personales en relación con el tratamiento de la información recogida en las correspondientes hojas de quejas y reclamaciones.

CAPÍTULO IV

Tramitación de quejas y reclamaciones por la Administración Pública

Artículo 16. Órganos competentes para la tramitación de las quejas y las reclamaciones.

1. Tienen competencia para tramitar las quejas y reclamaciones la OMIC y la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo correspondientes al domicilio de residencia habitual de la persona consumidora o usuaria.

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 de residencia 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 trasladarla directa e inmediatamente a dicho organismo, o 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.

6. Cuando la empresa titular de la actividad sea una persona profesional colegiada, la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial competente, sin perjuicio de la tramitación de la queja o reclamación de conformidad con el presente decreto, trasladará una copia de la misma al Colegio profesional correspondiente a los efectos del cumplimiento de los fines previstos en los párrafos d), f) y g) del artículo 17 de la Ley 10/2003, de 6 de noviembre, reguladora de los Colegios Profesionales de Andalucía.

7. Las quejas contenidas en una hoja de quejas y reclamaciones se remitirán por el órgano tramitador al 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.

Artículo 17. Denuncias contenidas en las hojas de quejas y reclamaciones.

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 correspondiente a la tramitación de la reclamación o registro de la queja expresada, el órgano competente para tramitar la reclamación dará traslado al órgano competente para que, una vez realizadas las actuaciones que sean necesarias para la comprobación de los hechos denunciados, acuerde, en el caso de que así proceda, la iniciación del oportuno procedimiento sancionador.

2. Para la instrucción del procedimiento sancionador, la hoja de quejas y reclamaciones original se remitirá al órgano que resulte competente, sea de la administración local o autonómica. Una copia simple de la hoja de quejas y reclamaciones se incorporará al expediente relativo a la queja o reclamación.

3. Sin perjuicio del uso de la hoja de quejas y reclamaciones para denunciar hechos susceptibles de constituir infracciones de consumo, la Consejería competente en materia de consumo pondrá a disposición de la ciudadanía un formulario específico de denuncia que podrá descargarse de www.consumoresponde.es.

Artículo 18. Inadmisión de la reclamación.

1. La OMIC o la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente resolverá la inadmisión y 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 acreditar 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 12.1 para que la empresa titular de la actividad pueda dar contestación a aquella.

c) Que el objeto o contenido de la reclamación, por su escasa relevancia o entidad, carezca de fundamento, o pretenda el reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico.

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 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.

h) Que se trate de una reclamación que guarde identidad en los sujetos, hechos y pretensiones con otra presentada con anterioridad.

2. La comunicación del archivo de las actuaciones por las causas expresadas en el apartado anterior habrá de notificarse en el plazo máximo de quince días hábiles a contar desde la recepción de la reclamación en la OMIC o en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo o, en su caso, desde que transcurra el plazo otorgado para la subsanación sin que ésta se haya producido. En la comunicación de archivo se informará a la persona interesada de los derechos que le asisten y de las vías para ejercerlos.

Artículo 19. Subsanación de la reclamación e intento de solución.

1. Si en la reclamación planteada se advirtiesen errores, faltasen datos o documentos relevantes para poder continuar su tramitación o concurriese alguna de las causas expresadas en el artículo 18.1.a) y b), 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.

2. Una vez completada, en su caso, la subsanación correspondiente, el órgano tramitador de la reclamación contactará, en su caso, con la parte reclamante y con la parte reclamada, para intentar encontrar una solución que pueda satisfacer a ambas partes. En dichas comunicaciones podrá informar de la posibilidad de resolver la controversia a través del arbitraje de consumo.

Artículo 20. Deber de colaboración.

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

2. Cuando el órgano tramitador de 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 presten 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 21. Plazo máximo de tramitación.

1. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 18.2, 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 en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo.

2. La no finalización del procedimiento en el plazo previsto en el párrafo anterior, así como la falta de emisión del informe no vinculante previsto en el artículo 22.3, no implicarán la aceptación del motivo de la reclamación.

Artículo 22. Finalización de las actuaciones.

1. Procederá el archivo de las actuaciones cuando se produzca alguna de las siguientes actuaciones:

- a) Ambas partes lleguen a un acuerdo expreso.
- b) Exista una entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial del conflicto planteado.
- c) Cuando no haya sido posible alcanzar un acuerdo entre las partes o el órgano que se encuentre tramitando la reclamación considere que no existe una solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a ambas.
- 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 el arbitraje como forma de resolver el conflicto.
- g) Cuando la empresa haya cesado su actividad, esté cerrada o resulte desconocida o ilocalizable.

2. Cuando las partes acepten el arbitraje como forma de resolver el conflicto, el órgano que tramite la reclamación procederá al archivo de las actuaciones remitiendo la correspondiente solicitud de arbitraje junto con el expediente a la 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.

3. El órgano que tramite la reclamación podrá acompañar la comunicación de archivo de las actuaciones prevista en el apartado 1 de un informe, que contendrá los siguientes extremos:

- 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.
4. El informe no vinculante previsto en el apartado 3 no tendrá la consideración de acto administrativo recurrible.

Disposición adicional primera. Regulación del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

En el plazo máximo de un año a contar desde la entrada en vigor del presente decreto, por orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo se regulará el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, incluida el alta en el mismo que, en todo caso, será sencilla, automática y en un solo acto, una vez que se introduzcan los datos identificativos requeridos por la aplicación.

Disposición adicional segunda. Campañas de información.

Las Administraciones Públicas competentes en materia de consumo, las organizaciones empresariales y las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía realizarán campañas de información y divulgativas para conocimiento de la norma por parte de la ciudadanía.

Disposición transitoria única. Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

Hasta tanto no entre en vigor la orden reguladora del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones a la que se refiere la disposición adicional primera, 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 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, 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, que seguirán vigentes hasta tanto no entren en vigor los artículos 3.g), 4.2, 7 y 11 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, una vez entre en vigor la orden reguladora del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones a la que se refiere la disposición adicional primera.

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.

1. El presente decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

2. Las previsiones relativas al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones contenidas en los artículos 3.g), 4.2, 7 y 11, entrarán en vigor cuando lo haga la Orden reguladora del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones a la que se refiere la disposición adicional primera.

Sevilla, 17 de mayo de 2022

JUAN MANUEL MORENO BONILLA

Presidente de la Junta de Andalucía

JESÚS RAMÓN AGUIRRE MUÑOZ

Consejero de Salud y Familias



Junta de Andalucía

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 rellene sus datos, la firme y la selle. 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 de residencia habitual 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. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

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.). Quédesse 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. A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, 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.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

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

- a) La persona responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - 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 indica se incorporan a la actividad de tratamiento CSALUD-Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- e) Podrán cederse los datos personales a la empresa reclamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.

La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE



003388D

00261524





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 rellene sus datos, la firme y la selle. 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 de residencia habitual 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. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

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. A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, 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.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

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

- a) La persona responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - 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 indica se incorporan a la actividad de tratamiento CSALUD-Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- e) Podrán cederse los datos personales a la empresa reclamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.

La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA



003388D

00261524





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 rellene sus datos, la firme y la selle. 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 de residencia habitual 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. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

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.). Quédesse 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. A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, 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.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

- En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:
- a) La persona responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - 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 indica se incorporan a la actividad de tratamiento CSALUD-Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
 - d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
 - e) Podrán cederse los datos personales a la empresa reclamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.
- La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN



003388D

00261524





HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (Código de procedimiento: 2634)

1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE							
Nombre:		Apellidos:					
Sexo: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M	Edad:	DNI o Pasaporte:		Teléfono:		Profesión:	
Nacionalidad:		CCAA:		Provincia:		Municipio:	
Nombre y Apellidos de la persona representante:							
Teléfono:		DNI o Pasaporte:		Edad:		Sexo: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M	
Actúa en calidad de:							
2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA							
<input type="checkbox"/> OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica: (Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1).							
TIPO DE VÍA:		NOMBRE DE LA VÍA:					
NÚMERO:	LETRA:	KM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:
ENTIDAD DE POBLACIÓN:		MUNICIPIO:		PROVINCIA:		PAÍS:	
						CÓD. POSTAL:	
						<input type="checkbox"/> OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1). Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones. Correo electrónico: N° teléfono móvil:	
(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones .							
3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA							
Razón Social:		CCAA:		NIF:		Teléfono:	
Actividad:		Municipio:		Provincia:		Correo electrónico:	
Cód.Postal:		Dirección:					
4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO							
Fecha:		Lugar:			Nº factura, vuelo, otros:		
¿Qué ha ocurrido?							
.....							
5. PRETENSIÓN							
<input type="checkbox"/> Una compensación de		<input type="checkbox"/> Una disculpa		<input type="checkbox"/> Nuevo producto o servicio		<input type="checkbox"/> Reparación	
<input type="checkbox"/> Descuento		<input type="checkbox"/> Multa		<input type="checkbox"/> Que no se repita			
<input type="checkbox"/> Otro:							

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

003388D

Fecha de la reclamación: Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada:

00261524

ANEXO II



Junta de Andalucía

Si quiere efectuar cualquier queja o reclamación puede descargar el formulario en www.consumoresponde.es y presentarla en la siguiente dirección:

Calle:

Población:

Código Postal:

Provincia:

Correo electrónico:

If you want to make any complaint or claim, you can complete and download the form at www.consumoresponde.es and submit it at the following address:

Street:

Town:

Postal Code:

Province:

E-mail:

Para más información / For more information:

www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es

Teléfono gratuito: 900 21 50 80

00261524

ANEXO III



Junta de Andalucía

Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.

This establishment has claim and complaint forms available to consumers or users that request them.

Para más información / For more information:

www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es

Teléfono gratuito: 900 21 50 80

00261524

ANEXO IV**Junta de Andalucía**

Este establecimiento admite la presentación de quejas y reclamaciones a través del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Si usted dispone de certificado electrónico reconocido, podrá presentar su queja o reclamación en la siguiente dirección de internet:

www.consumoresponde.es

This establishment accepts claims and complaints through the electronic claim and complaint form system. If you have a qualified electronic certificate, you can submit your claim or complaint at the following Internet address:

www.consumoresponde.es

Para más información / For more information:

www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es

Teléfono gratuito: 900 21 50 80

00261524