1. Disposiciones generales

CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

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.

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, se aprobó al amparo del artículo 149.3 de la Constitución Española y del artículo 58.2.4.º del Estatuto de Autonomía para Andalucía. El citado decreto ha demostrado ser una herramienta eficaz para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía. 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 Andalucía para manifestar su disconformidad con algún producto o servicio. La experiencia acumulada en este tiempo y los cambios del ordenamiento jurídico aconsejan abordar una nueva regulación de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia establecidos por el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En efecto, por lo que respecta a los principios de necesidad y eficacia se considera oportuno ser coherentes con 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. No significa esto que los Servicios Públicos de Consumo que tramiten las hojas de quejas y reclamaciones deban acreditarse como entidades de resolución alternativa de litigios. Pero sí se estima positivo aplicarles unos principios y requisitos similares para lograr que su actividad administrativa en la tramitación y resolución de reclamaciones sea de alta calidad, independiente, imparcial, transparente, efectiva, rápida y justa. Ello supone la necesidad de homogeneizar el procedimiento administrativo, dotarlo de plazos claros y aportar valor al mismo para el interés general de la ciudadanía, siendo la derogación del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, el mecanismo más adecuado. De esta manera se logra además una mayor transparencia y seguridad jurídica tanto en la presentación de una reclamación como en su tramitación posterior.

En cuanto al cumplimiento del principio de proporcionalidad, para facilitar el conocimiento de la norma y para que el consiguiente régimen jurídico se encuentre en un único texto normativo, es preferible la aprobación de una nueva disposición consolidada que, a su vez, derogue en su totalidad el Decreto 72/2008, de 4 de marzo. La nueva normativa contiene la regulación imprescindible tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a las personas destinatarias, al suponer una mejora del formulario y del procedimiento de tramitación de reclamaciones vigente hasta ahora.

Por lo que se refiere al principio de seguridad jurídica, éste queda garantizado por el cumplimiento de los principios y requisitos principales exigidos por la normativa estatal y europea antes citada, así como del Estatuto de Autonomía para Andalucía que atribuye expresamente en su artículo 92.2.j) las competencias en materia de consumo a los Ayuntamientos como competencias propias. En este sentido, también se establece por el artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía que los municipios andaluces tienen las siguientes competencias propias: Ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, que incluye: a) La información y educación a las personas usuarias y consumidoras en materia de consumo, así como la orientación y el asesoramiento a estas sobre sus derechos y la forma más eficaz para ejercerlos; b) La información y orientación a las

00156479

empresas y profesionales en materia de consumo; c) El análisis, tramitación, mediación o arbitraje, en su caso, de las quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas consumidoras. En este sentido también se expresan 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. Igualmente, se incorpora a una norma jurídica de rango reglamentario el vigente Acuerdo de la 26.ª Conferencia Sectorial de Consumo que ratificó el acuerdo de la reunión núm. 145 de la Comisión de Cooperación de Consumo, referido a la competencia territorial en la tramitación de reclamaciones de consumo.

Respecto al principio de transparencia, éste queda garantizado por cuanto se ha posibilitado que las potenciales personas destinatarias tengan una participación activa en la elaboración de las normas, en primer lugar, mediante la consulta pública previa, que se ha realizado al amparo del artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y posteriormente mediante el trámite de audiencia pública a las entidades y asociaciones interesadas.

En cuanto al cumplimiento del principio de eficiencia, el presente Decreto evita cargas administrativas innecesarias y racionaliza, con su aplicación, la gestión de los recursos públicos, ya que el nuevo formulario de quejas y reclamaciones será mucho más simple y fácil de cumplimentar, aportando información más clara a la ciudadanía de lo que puede esperar de la administración con relación a sus reclamaciones. Además, se mejora el procedimiento de tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones al homogeneizarlo, dotarlo de plazos claros y al priorizar el mismo para el interés general de la ciudadanía.

La derogación del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, y la aprobación de este nuevo decreto corrige la confusión existente entre las personas consumidoras y usuarias, y también entre las personas empresarias y profesionales, por la existencia de diversos mecanismos administrativos de reclamación. Este es el caso de sectores de actividad económica fuertemente regulada como el financiero o el transporte, donde la normativa estatal establece formularios y procedimientos de reclamación específicos. Esta duplicidad es fuente de conflicto entre las empresas y la Administración con competencias en materia de consumo acerca de la obligatoriedad de tener uno o más mecanismos a disposición de la ciudadanía o acerca de la insuficiente fundamentación que daban las empresas a las hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía, remitiéndose la mayoría de las ocasiones a la normativa sectorial y a sus procedimientos de reclamación específicos. Por estos motivos se opta por dejar clara la obligatoriedad de disponer y entregar la hoja de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía, sin perjuicio de la existencia de otros mecanismos, ya sean administrativos, corporativos o profesionales, garantizándose el acceso de la Administración a una información fundamental para ejercer las labores de inspección, así como para conocer la evolución de los datos estadísticos de conflictividad de consumo en Andalucía.

Por otro lado, se considera que la hoja de quejas y reclamaciones ha de convertirse, en una primera fase, en un instrumento que permita verdaderamente la resolución de los conflictos de consumo directamente entre las partes consumidora y empresarial sin intervención de la Administración. Por ello, las personas empresarias y profesionales deberán cumplir en su respuesta unos nuevos requisitos que mejorarán la calidad de la misma: 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.

Se pretende 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 un servicio público de consumo en un municipio andaluz, será éste el 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. También queda más claro el curso que ha de darse a aquellas reclamaciones en las que el domicilio de la persona

00156479

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.

Asimismo, el presente Decreto pretende clarificar la utilidad real de las hojas de quejas y reclamaciones ya que, con frecuencia, la ciudadanía ve defraudadas sus expectativas. El mecanismo de hojas de quejas y reclamaciones se configura con dos fases: una primera, ya analizada, que pretende, a través de la puesta a disposición general de un formulario fácil de completar y que también se modifica en su Anexo I, la solución de los conflictos de consumo directamente entre empresas y personas consumidoras y usuarias; y una segunda fase, ya administrativa, en la que el Servicio de Consumo de la Administración más próxima a la ciudadanía, tras analizar el conflicto, propondrá una solución o justificará la imposibilidad de alcanzarla, intentará lograr un acuerdo y, en última instancia, asesorará a la persona consumidora acerca de la mejor vía a seguir para garantizar sus derechos. A tal efecto, se establecen plazos máximos en cada uno de los trámites y del procedimiento completo; y se expresa el deber del servicio público de consumo de emitir una resolución acompañada, en su caso, de un informe no vinculante que dé sentido a la actuación administrativa. Asimismo, se dispone expresamente la incoación de expediente sancionador en el caso de que una hoja de quejas y reclamaciones contenga hechos que puedan ser calificados como infracción en materia de consumo.

Otros aspectos objeto del presente decreto son: actualización de las referencias a la web www.consumoresponde.es y a la Ley 39/2015, de 1 de octubre; la posibilidad de rellenar las hojas de quejas y reclamaciones fuera del establecimiento; se aclara que la empresa ha de responder la reclamación directamente a la persona consumidora o usuaria y no a la Administración; y se agiliza el acceso a una entidad de resolución de conflictos si ambas partes están de acuerdo en someterse a la misma.

La nueva normativa ha sido fruto de un análisis previo de la aplicación de la normativa que ahora se deroga. Así, debe destacarse que la Escuela Andaluza de Salud Pública, S.A., y la Dirección General de Consumo han estado trabajando en la mejora del procedimiento de tramitación de reclamaciones, elaborando un informe de evaluación inicial y una propuesta de Plan de Actuación con fecha 23 de septiembre de 2016. Buena parte de estas propuestas fueron posteriormente analizadas en el Congreso Internacional celebrado en la Facultad de Derecho de la Universidad de Granada, los días 28 y 29 de noviembre de 2016, bajo el título «la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo a examen: el nuevo Derecho europeo y la reforma del sistema español». Asimismo, se ha dado audiencia al Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias 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 28 de mayo de 2019,

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 y su tramitación administrativa.

2. Este decreto es de aplicación:

a) A las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.

00156479

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, incluidas aquellas personas a las que una normativa sectorial específica les obligue a tener otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo a disposición de las personas consumidoras y usuarias que los soliciten o posean mecanismos 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. 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, incluidas aquellas personas a las que una normativa sectorial específica les obligue a tener otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo a disposición de las personas consumidoras y usuarias que los soliciten o posean mecanismos 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.

CAPÍTULO II

DISPONIBILIDAD Y PUBLICIDAD DE LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 3. Obligación de disponer de las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel.

1. Todas las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía deberán tener las hojas de quejas y

00156479

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, las personas que comercialicen bienes o presten servicios en el ámbito de una actividad empresarial o profesional realizada fuera de un establecimiento o centro fijo, incluyendo las que presten servicios a domicilio, deberán 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.

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

4. 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.

5. El incumplimiento de lo dispuesto en los apartados anteriores 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 4. Voluntariedad del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

1. Las empresas titulares de actividades podrán solicitar su adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones a la Consejería competente en materia de consumo. En caso de que la entidad disponga de varios establecimientos o centros, indicará en cuáles de ellos se podrá utilizar este sistema. Dichas empresas deberán disponer de un certificado electrónico reconocido o cualificado de firma electrónica expedido por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación» conforme a lo establecido en el artículo 9 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. Por orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo se regulará la forma de realizar la solicitud de admisión al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, el procedimiento de resolución de dichas solicitudes y los derechos y obligaciones de las personas autorizadas a utilizar este sistema.

3. Las empresas adheridas al sistema tendrán obligación de mantener actualizados los datos que hubiesen facilitado al presentar la solicitud.

4. La adhesión al sistema de hojas electrónicas no alterará la obligación de disponer de hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel, previstas en el artículo 3.

Artículo 5. 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 a disposición

00156479

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.

4. Las empresas titulares de actividades que posibiliten la presentación a través del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, exhibirán el cartel informativo que aparece en el Anexo IV en los mismos términos establecidos en los apartados anteriores para el cartel previsto en el Anexo III.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 6. 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 7. 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.

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 conste en el cartel informativo, conforme al Anexo II, 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 persona titular de la actividad deberá remitir, por el mismo medio por el que se les haya solicitado, dichas hojas cumplimentadas a las personas consumidoras o usuarias que las requieran, en el

00156479

plazo máximo de cinco días hábiles a contar desde el 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 8. Presentación de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel.

1. Tanto la parte reclamante como la reclamada cumplimentarán los campos correspondientes de la hoja de quejas y reclamaciones con sus datos. La parte 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. Ambas partes deberán firmar la hoja y la parte reclamada sellarla. La firma por parte del titular de la actividad es obligatoria pero sólo tendrá efectos de acuse de recibo, sin que suponga aceptación de la versión de los hechos ofrecida por la parte reclamante. La presentación de una hoja de quejas y reclamaciones a una persona empresaria o profesional será siempre gratuita.

2. Una vez cumplimentada la hoja de quejas y reclamaciones, la persona reclamada 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 persona 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 a contar desde el de su recepción 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 entidad el ejemplar correspondiente a la parte reclamada, que deberá contestar en la forma y plazo establecidos en el artículo 10.

Artículo 9. Presentación de quejas y reclamaciones a través de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones.

1. Las personas consumidoras o usuarias podrán optar por el uso del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones ante una entidad adherida al sistema, siempre que aquéllas dispongan del correspondiente certificado electrónico reconocido o cualificado de firma electrónica expedido por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación» conforme a lo establecido en el artículo 9 de Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. 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.

3. La contestación a las quejas y reclamaciones electrónicas se realizará a través del mismo sistema en el plazo establecido en el artículo 10. 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 cuatro años desde que la misma fue recibida en su dirección electrónica, se procederá al archivo de las actuaciones.

00156479

Artículo 10. 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, de manera que quede constancia de la fecha de remisión de dicha respuesta, en el plazo máximo de diez días hábiles desde la presentación de la misma, constituyendo el incumplimiento de la obligación de contestar en plazo una infracción tipificada en el artículo 71.8.3.ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

2. En el escrito de respuesta la persona titular de la actividad propondrá una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificará la negativa a ofrecer una solución. Igualmente, deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo. A tal efecto, la empresa titular de la actividad 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 11. 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, firmar o 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 10.

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, firmar, 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, firmar o recibir las hojas de quejas y reclamaciones o la inexistencia de estas expresadas en los números 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 12. Remisión a la Administración Pública.

1. Transcurrido el plazo establecido en el artículo 10.1 sin recibir contestación o recibida, y de no estar de acuerdo con la misma, la persona consumidora o usuaria podrá remitir el ejemplar «para la Administración» de la hoja de quejas y reclamaciones, debiendo acompañarse, en su caso, con el escrito de contestación de la parte reclamada, al servicio público de consumo de inferior ámbito territorial correspondiente a su domicilio o, en su defecto, a la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, para su correspondiente tramitación, 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 10 sin recibir contestación o por no estar de acuerdo

00156479

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 persona 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 de litigios, la persona consumidora o usuaria podrá remitir directamente a dicha entidad una solicitud de mediación o 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. 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 13. Obligación de conservar la documentación.

Las personas 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 destinatario.

CAPÍTULO IV

TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Artículo 14. Órganos competentes.

1. Será competente para tramitar las quejas y reclamaciones el servicio público de consumo de inferior ámbito territorial o, en su defecto, la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, correspondientes al domicilio de la persona consumidora o usuaria.

2. La queja o reclamación 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 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.

Artículo 15. 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

00156479

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 16. 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 17. Comunicación de la recepción de la reclamación.

1. En el plazo de diez días hábiles contados a partir de la recepción de la reclamación en el registro electrónico del órgano competente para su tramitación, éste comunicará a la parte reclamante la fecha en que la reclamación ha sido recibida, el plazo máximo de resolución y notificación establecido en el artículo 22.1 para la finalización del procedimiento, así como para el informe final de la Administración actuante, que en el caso de que se emita, no tiene carácter vinculante, ni la consideración de acto administrativo recurrible.

2. La falta de emisión del informe en el plazo establecido en el artículo 22.1 no implicará la aceptación del motivo de la reclamación.

3. Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido el informe final se comunicará a la persona interesada esta circunstancia, sin perjuicio de la obligación de concluir el procedimiento dirigiéndose en todo caso por escrito a la persona reclamante dándole traslado del informe correspondiente.

Artículo 18. Inadmisión de la reclamación.

1. El servicio público de consumo competente territorialmente para tramitar una reclamación la inadmitirá y procederá al archivo de las actuaciones cuando concurra alguna de las siguientes causas:

a) Que se presente la reclamación directamente ante la Administración sin haberla presentado previamente a la persona empresaria o profesional reclamada. No será causa de inadmisión presentar la reclamación directamente ante la Administración, habiendo intentado sin éxito la presentación previa a la persona empresaria o profesional, 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 persona empresaria o profesional pueda dar contestación a aquella.

c) Que el objeto o contenido de la reclamación sea frívolo por su escasa relevancia o entidad, vejatorio o notoriamente infundado.

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

e) Que no se trate de conflictos surgidos entre las personas consumidoras y usuarias y las personas empresarias o profesionales con relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos a la persona consumidora y usuaria.

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.

00156479

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 persona empresaria reclamada o su servicio de atención al cliente.

2. La resolución que acuerde la inadmisión de la reclamación habrá de dictarse y notificarse en el plazo máximo de quince días hábiles a contar desde la recepción. Contra la resolución de inadmisión de la reclamación las personas interesadas podrán interponer el recurso administrativo que proceda de conformidad con lo dispuesto en los artículos 112 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Artículo 19. 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, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Artículo 20. Propuesta de solución.

Una vez completada, en su caso, la subsanación correspondiente, si el órgano que se encuentre tramitando la reclamación considera que existe una solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a ambas partes, y no existe una entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial del conflicto planteado, contactará con ellas ofreciéndosela y requiriéndoles para que se pronuncien sobre la propuesta en el plazo máximo de diez días hábiles, a computar desde el día siguiente al de su notificación. En la misma propuesta de resolución se informará de la posibilidad de resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo.

Artículo 21. Resolución del procedimiento.

1. El servicio público de consumo que tramite la reclamación dictará una resolución dando por terminadas las actuaciones y declarando la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables, cuando:

a) Ambas partes acepten expresamente la solución propuesta.

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 exista 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 o renuncie a su derecho.

f) Se produzca un acuerdo directo entre ellas.

g) 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, el servicio público de consumo que tramite la reclamación procederá al archivo de las actuaciones correspondientes del procedimiento de tramitación de la reclamación, 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.

00156479

3. En el supuesto en que no concurran las circunstancias previstas en los apartados 1 y 2, el servicio público de consumo que tramite la reclamación dictará, en el plazo máximo previsto en el artículo 22.1, una resolución dando por terminadas las actuaciones que se acompañará de un informe del responsable de la unidad administrativa que la haya tramitado, preceptivo y no vinculante, que contendrá en todo caso:

a) Un análisis del conflicto planteado entre las partes.

b) Un resumen de las actuaciones practicadas por el servicio público de consumo que haya tramitado la reclamación.

c) Una valoración jurídica con una solución del conflicto no vinculante para las partes.

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 22. Plazo máximo de resolución y notificación.

1. En todo caso, el plazo máximo para resolver y notificar la resolución del procedimiento, así como para emitir el informe previsto en el artículo 21.3, no podrá exceder de tres meses contados desde la fecha en que la reclamación haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación, salvo en el caso de inadmisión prevista en el artículo 18.2.

2. Contra el acto que resuelva el procedimiento las personas interesadas podrán interponer el recurso que proceda de conformidad con lo establecido en el artículo 112 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. El informe previsto en el artículo 21.3 es de carácter no vinculante y no tendrá la consideración de acto administrativo recurrible.

Disposición transitoria única. Registro Electrónico.

Hasta tanto no entre en vigor el régimen jurídico del Registro Electrónico de la Administración de la Junta de Andalucía, conforme a lo dispuesto en la disposición final séptima de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la presentación del ejemplar «para la Administración» de las hojas de quejas y reclamaciones, en soporte papel, tendrá lugar en los registros y lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en los artículos 82 y 83 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

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 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.

b) Orden de 27 de junio de 2008, por la que se modifica el Anexo I del 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.

c) Orden de 3 de agosto de 2009, por la que se modifican los Anexos I y IV del 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.

d) Orden de 26 de julio de 2013, por la que se modifican los Anexos I, III y IV del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones

00156479

de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

e) Orden de 25 de julio de 2016, por la que se actualizan los modelos incluidos en los Anexos I y IV del 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 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 a los seis meses de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 28 de mayo de 2019

JUAN MANUEL MORENO BONILLA
Presidente de la Junta de Andalucía

JESÚS RAMÓN AGUIRRE MUÑOZ
Consejero de Salud y Familias

00156479

ANEXO I

JUNTA DE ANDALUCIA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO	N° REGISTRO, FECHA Y HORA

INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

1°. Rellene todos sus campos de la Hoja.
2°. 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").
3°. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
4°. Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" a través de un registro público, presencial o electrónico, dirigido al Servicio Público de Consumo más próximo a su domicilio 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:

1°. 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.
2°. Rellene sus datos. Firme y selle la Hoja. Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
3°. 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.

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

¿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.

002887D

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

00156479

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Página 2 de 2 **REVERSO/BACK**

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet

(Código procedimiento: 2634)

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details

Nombre: / Name(s) ..... Apellidos: / Surname ..... Teléfono: / Phone: ..... Sexo: / Sex ..... Edad: / Age .....

DNI o Pasaporte: / ID / Passport No. ..... Nacionalidad: / Nationality ..... Profesión: / Occupation ..... CCAA: / Region .....

Dirección: / Address ..... Municipio: / Town ..... Provincia: / Province / Country ..... Cód. Postal: / Post Code .....

Correo electrónico: / email .....

2 EMPRESA O PROFESIONAL / Company or profesional´s details

Razón social: / Company name ..... NIF / Tax code .....

Actividad: / Company activity ..... Dirección: / Address .....

Teléfono: / Phone ..... Municipio: / Town ..... Provincia: / Province / Country ..... Cód. Postal: / Post Code .....

Correo electrónico: / email .....

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint

Fecha: / Date ..... Lugar: / Place ..... N.º factura, vuelo, otros: / Invoice n.º, flight n.º, others .....

¿Qué ha ha ocurrido?: / What happened?:

.....

.....

.....

.....

4 PRETENSIÓN / Claim

☐ Una compensación de / A compensation of ..... € ☐ Una disculpa / An apology ☐ Nuevo producto o servicio / New product or service ☐ Reparación / Reparation ☐ Descuento / Discount ☐ Multa / Penalty fee ☐ Que no se repita / Don´t repeat it

☐ Otro / Other:

.....

.....

Fecha de la reclamación: / Date of the claim: .....

Firma de la persona reclamante: / Signature of complainant:

Firma y sello de la empresa o profesional reclamada: / Signature and seal of company or professional claimed:

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

002887D

00156479

JUNTA DE ANDALUCIA

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 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" a través de un registro público, presencial o electrónico, dirigido al Servicio Público de Consumo más próximo a su domicilio 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. Firme y selle la Hoja. 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.

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA

¿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.

002887D

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

00156479

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Página 2 de 2 **REVERSO/BACK**

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet

(Código procedimiento: 2634)

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details

Nombre: / Name(s) ..... Apellidos: / Surname ..... Teléfono: / Phone: ..... Sexo: / Sex ..... Edad: / Age .....

DNI o Pasaporte: / ID / Passport No. ..... Nacionalidad: / Nationality ..... Profesión: / Occupation ..... CCAA: / Region .....

Dirección: / Address ..... Municipio: / Town ..... Provincia: / Province / Country ..... Cód. Postal: / Post Code .....

Correo electrónico: / email .....

2 EMPRESA O PROFESIONAL / Company or profesional´s details

Razón social: / Company name ..... NIF / Tax code .....

Actividad: / Company activity ..... Dirección: / Address .....

Teléfono: / Phone ..... Municipio: / Town ..... Provincia: / Province / Country ..... Cód. Postal: / Post Code .....

Correo electrónico: / email .....

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint

Fecha: / Date ..... Lugar: / Place ..... N.º factura, vuelo, otros: / Invoice n.º, flight n.º, others .....

¿Qué ha ha ocurrido?: / What happened?:

4 PRETENSIÓN / Claim

☐ Una compensación de / A compensation of ..... € ☐ Una disculpa / An apology ☐ Nuevo producto o servicio / New product or service ☐ Reparación / Reparation ☐ Descuento / Discount ☐ Multa / Penalty fee ☐ Que no se repita / Don´t repeat it

☐ Otro / Other:

Fecha de la reclamación: / Date of the claim: .....

Firma de la persona reclamante: / Signature of complainant:

Firma y sello de la empresa o profesional reclamada: / Signature and seal of company or professional claimed:

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA

002887D

00156479

JUNTA DE ANDALUCIA

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 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" a través de un registro público, presencial o electrónico, dirigido al Servicio Público de Consumo más próximo a su domicilio 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. Firme y selle la Hoja. 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.

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

¿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.

002887D

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

00156479

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Página 2 de 2 **REVERSO/BACK**

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet

(Código procedimiento: 2634)

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details

Nombre: / Name(s) ..... Apellidos: / Surname ..... Teléfono: / Phone: ..... Sexo: / Sex ..... Edad: / Age .....

DNI o Pasaporte: / ID / Passport No. ..... Nacionalidad: / Nationality ..... Profesión: / Occupation ..... CCAA: / Region .....

Dirección: / Address ..... Municipio: / Town ..... Provincia: / Province / Country ..... Cód. Postal: / Post Code .....

Correo electrónico: / email .....

2 EMPRESA O PROFESIONAL / Company or profesional´s details

Razón social: / Company name ..... NIF / Tax code .....

Actividad: / Company activity ..... Dirección: / Address .....

Teléfono: / Phone ..... Municipio: / Town ..... Provincia: / Province / Country ..... Cód. Postal: / Post Code .....

Correo electrónico: / email .....

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint

Fecha: / Date ..... Lugar: / Place ..... N.° factura, vuelo, otros: / Invoice n.°, flight n.°, others .....

¿Qué ha ha ocurrido?: / What happened?:

.....

.....

.....

.....

4 PRETENSIÓN / Claim

☐ Una compensación de / A compensation of ..... € ☐ Una disculpa / An apology ☐ Nuevo producto o servicio / New product or service ☐ Reparación / Reparation ☐ Descuento / Discount ☐ Multa / Penalty fee ☐ Que no se repita / Don´t repeat it

☐ Otro / Other:

.....

.....

Fecha de la reclamación: / Date of the claim: .....

Firma de la persona reclamante: / Signature of complainant:

Firma y sello de la empresa o profesional reclamada: / Signature and seal of company or professional claimed:

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

002887D

00156479

ANEXO II

JUNTA DE ANDALUCIA

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: .....

If you wish to make a complaint or a claim, you can do so directly to us or by requesting a complaint and claim form to 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

00156479

ANEXO III



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

00156479

ANEXO IV

JUNTA DE ANDALUCIA

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

00156479