

NUEVO DECRETO HOJA QUEJAS Y RECLAMACIONES 472/2019



Autor:
Miguel Ángel Lorite Moreno



INFO ABOUT RIGHTS

2202110462497

www.safecreative.org/work

AUTOR Y EDICIÓN:

© Miguel Ángel Lorite Moreno Policía Local de Alhama de Granada
Año 2022

COLABORA Y DISTRIBUYE



EJEMPLAR DE DISTRIBUCIÓN GRATUITA

Esta publicación electrónica se divulga y distribuye con la colaboración de USPLBE, Unión Sindical de Policía Local y Bomberos de España, con la intención de reciclar y perfeccionar en esta materia a los diferentes Policías Locales tanto de nuestra Comunidad Autónoma, así como del resto de Comunidades. Se publica electrónicamente como publicación electrónica en la página web www.escuelapolicia.com, en la sección biblioteca virtual, apartado publicaciones de Interés Policial, estando disponible para su visualización e impresión de cuantos usuarios estén interesados en sus contenidos.

© Reservados todos los derechos del Autor, queda prohibida cualquier copia total o parcial de esta obra para su inclusión en otras publicaciones, salvo autorización expresa de su autor. Queda autorizada su impresión y difusión por cualquier tipo de medio.



INDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. ESTRUCTURA DEL DECRETO 472/2019, DE 28 DE MAYO DE 28 DE MAYO.
3. MARCO LEGISLATIVO.
4. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL DECRETO 472/2019, DE 28 DE MAYO.
5. CONCEPTOS BÁSICOS.
6. EL NUEVO MODELO DE HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.
7. NUEVO MODELO DE CARTEL ANUNCIADOR DE HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.
8. LA PRESENTACIÓN DE LA HOJA DE QUEJA Y RECLAMACIONES.
9. LA TRAMITACIÓN DE HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.
10. LA OFICINA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR. LA MEDIACIÓN. LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.
11. BIBLIOGRAFÍA

1. INTRODUCCIÓN

El 4 de diciembre del 2019, entro en vigor 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, derogando a su antecesor el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, siendo nuestro deber como servidores públicos con competencia en esta materia actualizar nuestros conocimientos y adaptarnos a los cambios legislativos.

La hoja de quejas y reclamaciones se ha convertido en el principal instrumento que utilizan las personas consumidoras y usuarias para manifestar su disconformidad con algún producto o servicio, procedimiento que en base a los Principios de buena regulación para la Administración Pública recogido dispuesto en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, deberá regirse por los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficacia.

Este nuevo decreto introduce importantes cambios en cuanto a la tramitación administrativa de los expedientes, siendo uno de sus principales objetivos el de dotar al procedimiento de mayor transparencia, modificando a su vez el modelo de hoja de quejas y reclamaciones, haciéndolo más sencillo y eficaz, presentando incluso en el reverso del documento unas breves instrucciones, de este modo los consumidores y usuarios se sentirán más seguros.

Por otro lado, respecto a los empresarios y comerciantes les obliga a dar respuesta a las quejas, reclamaciones y denuncias interpuestas, todo ello con el objetivo de que los conflictos se solucionen con mayor rapidez y sin dilaciones innecesarias, impidiendo que todo el trabajo realizado finalice en el archivo del expediente y la apertura de la vía judicial.

El procedimiento de las Hojas de quejas y reclamaciones se configura en dos etapas, claramente diferenciadas, una primera, en la que el consumidor o usuario solicita un juego de hoja de quejas y reclamaciones, al objeto de realizar una queja, reclamación o denuncia, finalizando el conflicto si la empresa y el consumidor o usuario llegan a un acuerdo.

En esta primera fase el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, también introduce modificaciones, así las empresas tendrá 10 días desde la interposición de la reclamación para responder a la misma mediante escrito, en el que proponga una solución o se argumente el por qué no se puede llegar a solucionar el conflicto, indicando del mismo modo si la empresa acepta o no la mediación o el arbitraje de consumo.

En la segunda etapa, la cual se inicia en caso de no existir acuerdo, entrará en juego el Servicio de Consumo de la Administración más próxima a la ciudadanía, que 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.

Una vez introducidos en materia, también es fundamental conocer la normativa que regula el papel de la Policía Local en materia de consumo, y más concretamente nuestra función en relación a las Hojas de Quejas y Reclamaciones.

Como todos sabemos la regulación de la competencias de las Policías Locales se dispone en el artículo 53 de la Ley Orgánica 2/86, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y a su vez en el artículo 56 de la Ley 13/2001, de 11 de diciembre, de Coordinación de Policías Locales.

Es el artículo 56 de la Ley de Coordinación de Policías Locales, en su apartado 3, el que dispone que previo convenio entre la Administración de la Junta de Andalucía y los respectivos municipios, también ejerzan la función de “La inspección de las actividades sometidas a la ordenación o disciplina de la Comunidad Autónoma, denunciando toda actividad ilícita”.

Seguidamente, es la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, la que en su Título III “De la Administración Local en la Defensa y Protección de los Consumidores, concretamente en el artículo 97, apartado 1, establece que: “Sin perjuicio de las competencias autonómicas, corresponde a los municipios andaluces velar en sus respectivos territorios por la protección de los consumidores y, en particular: f) La Inspección de Consumo con el alcance máximo y facultades establecidos en esta Ley.”

En este caso, las competencias municipales en materia de consumo, además de ser desarrolladas por Inspectores de Consumo, también se llevarán a efecto por las Policías Locales, tal y como dispone el

artículo 44, punto 3, de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, “La Policía Local y la Unidad Adscrita de la Policía Nacional a la Junta de Andalucía colaborarán en las funciones de inspección de consumo en los términos que se determinen.

Del mismo modo, el Decreto Legislativo 1/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Interior de Andalucía, en relación con las funciones de vigilancia e inspección dispone en su artículo 7.1, que “Corresponde a la Administración de la Junta de Andalucía y a los Ayuntamientos, en el ejercicio de sus funciones de vigilancia, la inspección de productos, actividades, instalaciones y establecimientos comerciales, así como solicitar cuanta información resulte precisa.”

Concretamente, y en relación con la tramitación de las Hojas de Quejas y Reclamaciones, tanto el Decreto 72/2008, de 4 de marzo (ya derogado) como el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, disponen que las personas que deseen realizar una reclamación podrán solicitar el auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad competentes más próximos, siendo en estos casos las Policía Locales las que normalmente atienden este tipo de servicios.

Por lo tanto, con el objetivo profundizar y dotar a los profesionales de los Cuerpos de Policía Local de Andalucía de los conocimientos oportunos en la materia, se elabora el presente análisis jurídico, que nos ayudará a prestar un servicio público de calidad.

2. ESTRUCTURA DEL DECRETO 472/2019, DE 28 DE MAYO DE 28 DE MAYO.

El Decreto 472/2019, de 28 de mayo de 2019, se publicó en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía número 104 de fecha 3 de junio de 2019, a propuesta de Don. Jesús Aguirre Muñoz como Consejero de Salud y Familias, cuya Disposición Final Tercera dispone que el mismo entrara en vigor a los seis meses de su publicación, correspondiendo con el día 4 de diciembre del 2019.

El Decreto se compone de un total de 22 artículos, los cuales quedan divididos en 4 Capítulos, presentando a su vez una Disposición Transitoria, una Disposición Derogatoria, y tres Disposiciones Finales.

El Capítulo I, titulado Disposiciones Generales, está compuesto por los artículos 1 y 2, siendo fundamental lo dispuesto en el artículo 1, el cual recoge el Objeto y Ámbito de Aplicación del Decreto, aspectos que veremos en profundidad en el apartado 3 del presente trabajo.

El Capítulo II, titulado Disponibilidad y Publicidad de las Hojas de Quejas y Reclamaciones, se compone de los artículos 3, 4 y 5, debemos destacar la importancia de los artículos 3 y 5, en concreto el artículo 3 dispone la “Obligación de disponer de las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel”, y el artículo 5 regula los aspectos fundamentales en cuanto a la “Publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones”, siendo estos artículos analizados respectivamente en los apartados 5.1 y 6 del presente análisis.

Seguidamente, el Capítulo III, establece los aspectos jurídico-procedimentales a tener en cuenta respecto a la “Presentación de las Hojas de Quejas y Reclamaciones”, abarcando los artículos del 6 al 13. Estos artículos serán analizados en los apartados 7, 8 y 9 del presente trabajo.

Por último el Capítulo IV, que regula el procedimiento administrativo que las administraciones competentes deberán respetar a la hora de tramitar un expediente de Hoja de Quejas y Reclamaciones, este capítulo es el de mayor extensión del decreto, y se verán aspectos muy importantes, tales como plazos, órganos competentes y tipos de resolución del procedimiento.

En cuanto a las disposiciones, a parte de la ya mencionada Disposición Final Tercera, la cual dispone cual es la fecha de entrada en vigor del Decreto, debemos también destacar la importancia de la Disposición Derogatoria Única, la cual dispone la derogación del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, así como algunas órdenes que lo desarrollaban.

3. MARCO LEGISLATIVO.

Dentro del análisis del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, debemos realizar un recorrido por el marco jurídico que regula la Defensa de los Consumidores y Usuarios en Andalucía, y por ende, las Hojas de Quejas y Reclamaciones.

Constitución Española, la cual establece como uno de los Principios Rectores de la Política Social y Económica, en su artículo 51. 1 y 2, la defensa de los consumidores y usuarios.

Artículo 51

1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.
2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

Estatuto de Autonomía de Andalucía, aprobado por la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, el cual establece en su artículo 58, apartado 2, punto 4º, que la Comunidad Autónoma de Andalucía asume la competencia exclusiva en materia de defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones.

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.

Artículo 8. Derechos básicos de los consumidores y usuarios.

Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, en cuya exposición de motivos evidencia la importancia que tiene la defensa de los consumidores y usuarios, disponiendo que “la defensa y protección de los consumidores y usuarios es una pieza clave del Estado Social y Democrático de Derecho”.

Artículo 4. Derechos de los consumidores.

1. La efectiva protección frente a las actuaciones que por acción u omisión ocasionen riesgos o daños que puedan afectar a la salud, al medio ambiente, o a la seguridad de los consumidores.
2. La protección, reconocimiento y realización de sus legítimos intereses económicos y sociales.
3. La indemnización y reparación efectiva de daños y perjuicios producidos en los bienes, derechos o intereses que esta Ley tutela, de conformidad con la legislación vigente.
4. La constitución de organizaciones y asociaciones de consumidores a través de las cuales ejercerán:
 - a) La participación en las actividades de las instituciones públicas andaluzas que directamente les afecten.
 - b) La audiencia en consulta para la elaboración de las disposiciones de carácter general que puedan interesarles o afectarles.
 - c) La representación de los derechos e intereses reconocidos y protegidos en esta Ley.
5. La información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre las operaciones y sobre los bienes y servicios susceptibles de uso y consumo, de acuerdo con la normativa vigente.
6. La educación y formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores.

Del mismo modo, en su artículo 18, introduce la Obligación de disponer de Libro de quejas y reclamaciones, disponiendo que: “En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los consumidores 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”.

Decreto Legislativo 1/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Interior de Andalucía.

Artículo 7. Inspección.

1. Corresponde a la Administración de la Junta de Andalucía y a los Ayuntamientos, en el ejercicio de sus funciones de vigilancia, la inspección de productos, actividades, instalaciones y establecimientos comerciales, así como solicitar cuanta información resulte precisa.

Decreto 103/2004, de 16 de marzo, de atribución de competencias sancionadoras en materia de consumo, modificado por el Decreto 78/2018, de 10 de abril.

Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, estableciendo en su artículo 9, apartado 15, dispone como competencia propia del municipio la Ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, incluyendo:

- 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 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.
- d) La constitución, gestión, organización y evaluación de las oficinas municipales de información al consumidor de su ámbito territorial.
- e) El fomento, divulgación y, en su caso, gestión, del sistema arbitral de consumo, en colaboración con la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Andalucía, en los términos previstos en la legislación vigente.
- f) La inspección de consumo y el ejercicio de la potestad sancionadora respecto de las infracciones localizadas en su territorio en las condiciones, con el alcance máximo y facultades establecidos en la normativa autonómica reguladora en materia de consumo.
- g) La prevención de situaciones de riesgo de ámbito municipal de las personas consumidoras y la adopción de medidas administrativas preventivas definitivas, cuando estas situaciones se materialicen en el ámbito estrictamente local y se puedan afrontar en su totalidad dentro del término municipal, o provisionales cuando excedan del mismo.
- h) La constitución, gestión, organización y evaluación de los puntos de contacto municipales integrados en la Red de Alerta de Andalucía de Productos de Consumo.

Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Decreto 517/2008, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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.

Orden de 9 de febrero de 2015, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.

4.OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL DECRETO

472/2019, DE 28 DE MAYO.

El Decreto 472/2019, tiene como objeto la regulación del procedimiento de Hojas de Quejas y Reclamaciones, siendo este el principal instrumento que utilizan las personas consumidoras y usuarias para manifestar su disconformidad con algún producto o servicio en Andalucía.

Así, el **artículo 1 del Decreto 472/2019**, en cuanto al Objeto y Ámbito de Aplicación, dispone que el procedimiento de Hojas de Quejas y Reclamaciones será de aplicación para:

- a) A las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.
- 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.

Como podemos observar, en relación con el ámbito de aplicación son varios los aspectos que introduce esta nueva regulación.

En primer lugar dispone que el sistema de Hoja de Quejas y Reclamaciones sea la vía principal de resolución de conflictos, incluso en aquellos casos en los que una normativa sectorial obligue a tener otro tipo de formularios.

Por otro lado, determina que las Hojas de Quejas y Reclamaciones les son de aplicación a los entes sin personalidad jurídica, adaptándose de este modo a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por último, determina que el sistema de Hoja de Quejas y Reclamaciones que regula el Decreto 472/19, es de aplicación para las Administraciones Pública, refiriéndose a que los organismos públicos tramitadores de este tipo de expedientes deberán cumplir con los tramites, procedimientos y plazos dispuestos en los artículos del 14 al 22, que conforman el CAPÍTULO IV el cual versa sobre la “Tramitación de quejas y reclamaciones por la Administración Pública”.

En relación a lo dispuesto en el punto 3º, del artículo 1, del Decreto 472/2019, que dispone: “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”, debemos decir, que las reclamaciones que se realicen en este sentido seguirán realizándose a través de los *procedimientos de reclamación, queja o sugerencia que determine la propia Administración*, siendo de aplicación lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

5. CONCEPTOS BÁSICOS.

Respecto a las Hojas de Quejas y Reclamaciones es importante que conozcamos las diferencias existentes entre una queja, una reclamación o una denuncia, por otro lado, en materia de consumo son multitud los conceptos que debemos conocer para el correcto ejercicio de las funciones de inspección o vigilancia es por ello que a continuación también enumeraremos aquellos que consideramos más importantes y que nos ayudaran a distinguir entre las distintas actividades comerciales existentes.

QUEJA.

Es 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 solo disconformidad, sin efectuar reclamación alguna.

Normalmente las quejas están relacionadas con disconformidades con el trato recibido, también cuando las instalaciones presenten irregularidades por falta de limpieza, o por mal funcionamiento o carencia de algún servicio.

RECLAMACIÓN.

Es 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.

A diferencia de la Queja, en la Reclamación el consumidor o usuario debe expresar sus pretensiones, ya sea una devolución económica, la corrección de una factura, que se le entregue un producto nuevo debido a que el bien adquirido ha sido defectuoso, entre otras.

El nuevo modelo de Hoja de Queja y Reclamaciones dispone de un apartado al objeto, incluyendo algunos ítems para ser señalados, o dejando un espacio para que se detalle de forma escrita.

DENUNCIA.

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.

Con la presentación de una denuncia el consumidor y usuario dará conocimiento a la Consejería de Salud y Familia, o al Ayuntamiento, de hechos que entienden pueden ser constitutivos de infracción administrativa, debiendo las administraciones competentes realizar las comprobaciones oportunas, iniciándose el pertinente expediente sancionador.

La denuncia podrá formularse una denuncia utilizando el modelo de Hojas de Quejas y Reclamaciones, o el Modelo de Denuncia ante la presunta comisión de una infracción administrativa en materia de consumo de la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud.

No obstante, la denuncia también podrá formularse utilizando cualquier modelo de escrito de denuncia, siempre y cuando contenga:

- ✚ Datos personales del denunciante o de su representante legal, y de la empresa denunciada.
- ✚ Fecha, lugar y descripción detallada los hechos ocurridos.
- ✚ Copias de la documentación que considere oportuna y que pueda ayudar a aclarar los hechos denunciados.
- ✚ Fecha y firma del escrito.

CONSUMIDOR Y USUARIO. *(Artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre).*

Son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

EMPRESARIO. *(Artículo 4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre).*

Se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe 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.

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.

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.

VENTA AMBULANTE.

Según lo dispuesto en el artículo 2, del Decreto Legislativo 2/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Ambulante, se entiende por comercio ambulante el que se realiza fuera de establecimiento comercial permanente, con empleo de instalaciones desmontables, transportables o móviles, de la forma y con las condiciones que se establecen en la presente norma, de este modo, se considera comercio ambulante:

- ✚ El comercio en mercadillos que se celebren regularmente, con una periodicidad determinada, en los lugares públicos establecidos.
- ✚ El comercio callejero, entendiéndose por tal el que se celebre en vías públicas, sin someterse a los requisitos expresados en el párrafo anterior.
- ✚ El comercio itinerante, realizado en las vías públicas a lo largo de itinerarios establecidos, con el medio adecuado, ya sea transportable o móvil.

VENTAS A DISTANCIA. (Artículo 45 del *Decreto Legislativo 1/2012, de 20 de marzo*).

Se consideran ventas a distancia aquellas en las que quien vende efectúa su oferta a la persona consumidora a través de algún medio de comunicación, solicitando que las personas compradoras formulen sus pedidos a través de dicho medio o de otro cualquiera, así como, en general, cualquier tipo de venta que no conlleve la reunión de la persona compradora y la vendedora.

En particular, estarán incluidas en este concepto, las ventas por teléfono, las ventas por correspondencia, ya sean mediante envío postal, por catálogo, a través de impresos o por anuncios en la prensa, y las ventas ofertadas por el sistema de telecompra.

VENTAS AUTOMÁTICAS. (Artículo 49 del *Decreto Legislativo 1/2012, de 20 de marzo*).

Son ventas automáticas aquellas en las que quien compra adquiere el producto a través de una máquina a cambio de la introducción en la misma del importe requerido. No privará a una venta de su condición de automática el hecho de que la máquina se encuentre instalada en un establecimiento comercial.

VENTAS DOMICILIARIAS. (Artículo 54 del *Decreto Legislativo 1/2012, de 20 de marzo*).

Son ventas domiciliarias aquellas en las que la oferta se produce en domicilios privados, lugares de ocio o reunión, centros de trabajo y similares que no sean el establecimiento de quien vende, directamente por el comerciante o a través de sus empleados o representantes, con presencia física de ambas partes, tanto si se produce como si no, en el momento de la venta, la entrega de la cosa vendida.

No se consideran comprendidas en el concepto anterior:

- d) Las entregas a domicilio de mercancías adquiridas por cualquier otro tipo de venta.
- e) La función de representación en la actividad comercial mayorista, sea mediante agentes libres o por medio de personas empleadas del comerciante.

CONTRATOS ELECTRÓNICOS.

El contrato electrónico, es todo contrato en el que la oferta y la compra se tramitan a través de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones, lo que se entiende tradicionalmente como venta online, esto es, vender y comprar productos y servicios a través de escaparates páginas webs.

No obstante, dentro del concepto de comercio electrónico, incluiremos todos los trámites que se realizan antes, durante y después de la venta. Estas actividades, incluyen publicidad, negociación entre vendedor y comprador, formalización del contrato, atención al cliente antes y después de la venta.

En cualquiera caso los contratos electrónicos serán válidos y eficaces siempre y cuando atiendan a lo dispuesto en el artículo 23 de la **Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico**, el cual dispone:

1. Los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez.

Los contratos electrónicos se registrarán por lo dispuesto en este Título, por los Códigos Civil y de Comercio y por las restantes normas civiles o mercantiles sobre contratos, en especial, las normas de protección de los consumidores y usuarios y de ordenación de la actividad comercial.

2. Para que sea válida la celebración de contratos por vía electrónica no será necesario el previo acuerdo de las partes sobre la utilización de medios electrónicos.
3. Siempre que la Ley exija que el contrato o cualquier información relacionada con el mismo conste por escrito, este requisito se entenderá satisfecho si el contrato o la información se contiene en un soporte electrónico
4. No será de aplicación lo dispuesto en el presente Título a los contratos relativos al Derecho de familia y sucesiones.

Los contratos, negocios o actos jurídicos en los que la Ley determine para su validez o para la producción de determinados efectos la forma documental pública, o que requieran por Ley la intervención de órganos jurisdiccionales, notarios, registradores de la propiedad y mercantiles o autoridades públicas, se registrarán por su legislación específica.

Del mismo modo, los consumidores y usuarios tendrán derechos a: derecho de desistimiento de la compra efectuada, las garantías que atañen a la compra de bienes de consumo, el derecho a la protección de los datos personales y los derechos en cuanto al envío de publicidad.

ENTES SIN PERSONALIDAD JURÍDICA.

Agrupación o asociación de personas con intereses comunes que, sin reunir los requisitos legales para ser considerada persona jurídica, actúa en el tráfico como sujeto, generando derechos y obligaciones, y contra cuyos socios, miembros o gestores que actúen frente a terceros, puede despacharse ejecución.

6.EL NUEVO MODELO DE HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

De acuerdo con el **artículo 6 y el Anexo I del Decreto 472/2019, de 28 de mayo**, las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel consisten en un juego unitario de impresos autocalcables por triplicado, cada juego estará formado por tres ejemplares del mismo color (blanco) en formato vertical: ejemplar “para la Administración”, ejemplar “para la parte reclamada” y ejemplar “para la parte reclamante”.

Por otro lado, tanto los libros o carpetas en sus portadas y los juegos de hojas de quejas y reclamaciones deberán estar sellados mediante un sistema de identificación basado en códigos de barras y numérico de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I.

Es la **Orden de 9 de febrero de 2015**, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, la que modificó el régimen de la edición, distribución, comercialización e impresión de ejemplares de Hojas de Quejas y Reclamaciones disponiendo que serán libres, en este caso sujetos al molde del Anexo I del Decreto 472/2019.

De este modo las actividades seguirán obligadas a disponer del Libro de Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía en soporte papel pero estos ya no tendrán que adquirirse en los Servicios de Consumo, pudiéndose encargar a cualquier imprenta o comprarlas en aquellos establecimientos que las comercialicen.

En cualquier caso las Hojas de Quejas y Reclamaciones deberán editarse e imprimirse en soporte papel con gramaje de 60 gr/m², cada ejemplar estará integrado por un juego unitario de impresos autocalcables por triplicado a 2/1 tintas (negro + verde Pantone 356), formato A4 (210 x 297 mm) vertical, conforme al modelo establecido en el Anexo I del Decreto 472/2019. Para formar el libro se encuadernarán por la parte lateral izquierda manteniendo siempre el formato DIN A4.

No obstante, las personas titulares de actividades podrán poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias dispositivos electrónicos que permitan rellenar e imprimir la Hoja de Quejas y Reclamaciones, siempre y cuando se autocalquen. La redacción e impresión habrá de realizarse en un espacio que garantice la 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 bien sea en formato electrónico, bien en formato papel.

La puesta a disposición de las personas consumidoras y usuarias de los dispositivos electrónicos mencionados no eximirá de la obligación de tener las Hojas de Quejas y Reclamaciones en formato papel.

Es importante destacar que 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.

El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, introduce cambios respecto al anterior modelo de Hoja de Quejas y Reclamaciones, los cuales enumeramos a continuación:

- ✚ El modelo actual pasa a tener un formato vertical, más sencillo de cumplimentar y más intuitivo.

- Se sitúan en primer lugar las instrucciones (anverso) para fomentar su lectura, y en el formulario propiamente dicho (reverso).
- Se eliminan las casillas de aceptación de mediación y arbitraje, y de “observaciones de la empresa sobre los hechos reclamados”, será la empresa la obligada a expresar en su escrito de respuesta a la reclamación, si acepta o rechaza someterse a mediación o arbitraje, así como las observaciones que estime conveniente.
- Se introduce un espacio nuevo titulado “Pretensión” destinado a que la persona consumidora explique qué pretende con su reclamación. De este modo se facilita a la empresa reclamada la posible solución del conflicto, del mismo modo el órgano competente que tramitará la reclamación en su caso, también se apoyara en este apartado en su propuesta de solución.
- Por otro lado, todas las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía deberán firmar y sellar las hojas de quejas y reclamaciones que sean tramitadas.
- En cuanto a las Instrucciones, se disponen dos apartados, el primero de ellos destinado a la persona consumidora o usuaria que reclama y el segundo destinado empresario o profesional a la que le presentan una reclamación.

Página 2 de 2 REVERSO/BACK

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES Complaints Sheet (Codigo procedimiento: 2634)

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

1	DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details			
Nombre / Name(s)		Apellidos / Surname		Teléfono / Phone
DNI o Pasaporte / ID / Passport No.		Nacionalidad / Nationality		Sexo / Sex
Profesión / Occupation		CCAA / Region		Edad / Age
Dirección / Address		Municipio / Town		Provincia / Province / Country
Correo electrónico / e-mail		Cód. Postal / Post Code		

2	EMPRESA O PROFESIONAL / Company or professional's details	
Razón social / Company name		NIF / Tax code
Actividad / Company activity		Dirección / Address
Teléfono / Phone		Municipio / Town
Correo electrónico / e-mail		Provincia / Province / Country
		Cód. Postal / Post Code

3	DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint	
Fecha / Date		N.º facturas, واردات, etc. / Invoices n.º, Rights n.º, others
Lugar / Place		
¿Qué ha sucedido? / What happened?		

4	PRETENSIÓN / Claim	
<input type="checkbox"/> Queja / Complaint <input type="checkbox"/> Demanda / Demand <input type="checkbox"/> Queja y demanda / Complaint and demand		<input type="checkbox"/> Reparación / Reparation <input type="checkbox"/> Descuento / Discount <input type="checkbox"/> Multa / Penalty fee
<input type="checkbox"/> Queja / Complaint <input type="checkbox"/> Nueva prestación o servicio / New product or service		<input type="checkbox"/> Queja y reparación / Complaint and reparation <input type="checkbox"/> Queja y multa / Complaint and penalty fee
<input type="checkbox"/> Queja / Complaint <input type="checkbox"/> Queja y descuento / Complaint and discount		<input type="checkbox"/> Queja y multa / Complaint and penalty fee <input type="checkbox"/> Queja y reparación y multa / Complaint and reparation and penalty fee
<input type="checkbox"/> Queja / Complaint <input type="checkbox"/> Queja y multa / Complaint and penalty fee		<input type="checkbox"/> Queja y reparación y multa / Complaint and reparation and penalty fee

Fecha de la reclamación / Date of the claim: _____ Firma de la persona reclamante / Signature of complainant: _____
 Firma y sello de la empresa o profesional reclamado / Signature and seal of company or professional claimed: _____

- **LA OBLIGACIÓN DE DISPONER DE HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

La obligación de disponer de Hoja de Quejas y Reclamaciones se encuentra regulada en el **artículo 3 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo**, que cual dispone que quedan obligados a disponer de juegos de Hojas de Quejas y Reclamaciones conforme al Anexo I:

- ✚ 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 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.

También deberán llevar consigo y poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias las correspondientes hojas de quejas y reclamaciones.

- ✚ 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.
- ✚ El comercio de forma itinerante, haciendo uso de un vehículo.

En el caso de actividades que comercialicen bienes o presten servicios a distancia, o mediante el uso de dispositivos automáticos (venta automática) o contratación telemática “siempre tendrán que indicar, 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.”

En cualquier caso, los responsables de las actividades empresariales tiene la obligación de disponer de Hoja de Quejas y Reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios que lo soliciten, sin perjuicio de su adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

Del mismo modo, según dispone el artículo 7 del Decreto 472/2019 de 28 de mayo, en caso de que las personas consumidoras o usuarias soliciten una Hoja de Quejas y Reclamaciones, la entrega de la misma 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.

En el caso de comercialización de bienes o prestación de servicios realizados fuera de los establecimientos o centros, deberán entregarse en el lugar donde se produzca la venta o prestación de los servicios, a petición de la persona consumidora o usuaria.

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 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.

- **EL SISTEMA DE HOJA ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

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, atendiendo a lo dispuesto en el **artículo 4 del Decreto 427/2019, de 28 de mayo**, en todo caso las 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.
- Mantener actualizados los datos que hubiesen facilitado al presentar la solicitud.

Este sistema permite presentar una hoja de quejas y reclamaciones telemáticamente, a través de la web de la Oficina virtual de Consumo, así como el procedimiento administrativo que se desarrolla a continuación contemplando la contestación de la empresa así como la posterior presentación ante la administración competente caso de no haberse solucionado el conflicto.

El objetivo principal de este sistema electrónico es simplificar y agilizar el proceso a la hora de interponer una hoja de quejas o reclamaciones, ya que el único requisito es contar con acceso a internet y que la empresa o actividad se encuentre adherida al programa, ya que estamos hablando de un sistema voluntario.

Debemos destacar que se trata de un procedimiento voluntario, tanto para el sector empresarial, como para las personas consumidoras y usuarias, y del mismo modo, es un procedimiento complementario a la tenencia obligatoria de las hojas de quejas y reclamaciones en formato papel.

El sistema presenta multitud de ventajas, entre las que podemos destacar:

- Agilidad, rapidez y comodidad.
- Permite la actualización o modificación de datos de la empresa, previamente facilitados, desde la misma aplicación informática.
- Propicia la tramitación de las quejas y reclamaciones a partir del día siguiente a la notificación de resolución estimatoria o del transcurso del plazo otorgado.
- Supone la recepción electrónica de quejas y reclamaciones.

7. NUEVO MODELO DE CARTEL ANUNCIADOR DE HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

- **PUBLICIDAD**

Respecto a la Publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones, el artículo 5 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, especifica que:

Todos los centros que suministren bienes o presten servicios que quedan recogidos en el 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 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.

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.

A su vez y haciendo referencia al artículo 3 del Decreto 472/19, de 28 de mayo, en el caso de actividades que comercialicen bienes o presten servicios a distancia, o mediante el uso de dispositivos automáticos (venta automática) o contratación telemática, siempre tendrán que indicar, 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.

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.

En cuanto al incumplimiento de lo arriba reseñado, es importante señalar que la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, en su artículo 71.8, apartado 4º, dispone como infracción el hecho de “no tener expuesto al público, en las condiciones

establecidas reglamentariamente, el cartel anunciador de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones”.

- **NUEVO MODELO DE CARTEL ANUNCIADOR DE HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, al igual que su antecesor dispone que serán 3 los carteles anunciadores que informaran a los consumidores y usuarios de aspectos relacionados con las Hojas de Quejas y Reclamaciones, existiendo diferencias entre estos, siendo estos:

- ✚ Cartel anunciador de hoja de quejas y reclamaciones.
- ✚ Cartel anunciador de la adhesión del establecimiento al sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones.
- ✚ Cartel que informa el medio para solicitar o presentar una queja en el caso de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos o contratación telemática.

El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, introduce modificaciones en el diseño los tres carteles informativos, observándose todos presentan un marco de página compuesto por una línea gruesa de color verde, así como un formato de letra en color verde (los anteriores presentaban letras en color negro), si se mantiene el logotipo de la Junta de Andalucía en la parte superior izquierda.

Otra novedad introducida por el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, es que en todos aparecerá la dirección de la página web, el teléfono y el correo electrónico de Consumo Responde. De esta manera, en cada establecimiento comercial de Andalucía habrá información de este útil servicio público gratuito de la Junta de Andalucía, de información en materia de consumo.

Este cartel informará a los consumidores y usuarios que el establecimiento tiene Hoja de Quejas y Reclamaciones a su disposición, el anuncio se divide en dos párrafos, un primer párrafo en castellano y el segundo en inglés.

Texto en castellano: “Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.”

Texto en inglés: “This establishment has claim and complaint forms available to consumers or users

that request them.”

En cuanto a la publicidad del cartel el **artículo 5 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo**, dispone que “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 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”.

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, el anterior decreto establecía un tamaño de letra de 1,5 cm.

- **CARTEL ANUNCIADOR DE LA ADHESIÓN DEL ESTABLECIMIENTO AL SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

Este tipo de cartel informativo no estará colocado en todos los centros y establecimiento, solo deberá existir en aquello que estén adheridos al sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones.

No obstante la actividad también deberá colocar el “Cartel anunciador de hoja de quejas y reclamaciones”, ya que el sistema de hojas electrónicas es voluntario, y seguirá siendo obligatorio tener hojas de quejas y reclamaciones.

El cartel deberá exhibirse de modo permanente y perfectamente visible y legible, se colocará en las zonas de entrada y, en su caso, de salida, así como en las zonas de atención a la clientela.

El anuncio quedará dividido en dos párrafos, un primer párrafo en castellano y el segundo en inglés, contendrá un formato mínimo DIN-A4 y el tamaño de las letras será como mínimo de 0,7 cm.

Texto en castellano: “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”

Texto en inglés: “This establishment accepts claims and complaints through the electronic claim and

1complaint form system. If you have a qualified electronic certificate, you can submit your claim or complaint at the following Internet address: www.consumoresponde.es”

- **6.4 CARTEL QUE INFORMA EL MEDIO PARA SOLICITAR O PRESENTAR UNA QUEJA EN EL CASO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS O VENTA DE BIENES UTILIZANDO DISPOSITIVOS AUTOMÁTICOS O CONTRATACIÓN TELEMÁTICA.**

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.

En este caso, el anuncio presenta dos marcos rectangulares, el primer de ellos en castellano y el segundo en inglés, estos contienen la información necesaria para que el consumidor o usuario que quiere presentar una hoja de quejas y reclamaciones pueda solicitar su remisión en formato papel o electrónico.

Concretamente el anuncio especifica que la empresa debe transcribir la dirección de su sede física o la dirección postal o electrónica, en cualquier caso incluirá la calle, población, código postal, provincia y correo electrónico.

8. LA PRESENTACIÓN DE LA HOJA DE QUEJA Y

RECLAMACIONES.

Los consumidores y usuarios tiene el derecho de solicitar la hoja de quejas y reclamaciones, a cualquier persona empleada en el centro o establecimiento que comercialice el bien o preste el servicio y, en cualquier momento, aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicio alguno.

Del mismo modo, 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 reclamaciones en soporte papel a disposición de quien lo solicite, debiéndose entregar un juego de forma obligatoria, inmediata y gratuita, estando del mismo modo obligados a firmar (sellarla) y recibir las hojas de quejas y reclamaciones que sean tramitadas.

A continuación centraremos nuestra atención en el procedimiento administrativo que debe seguir la presentación de una hoja de quejas y reclamaciones.

- **PRESENTACIÓN DE LA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN SOPORTE PAPEL.**

En cualquier caso, los libro de hojas quejas y reclamaciones, así como los juegos que los integren, deberán contar con el pertinente sello de autenticación, basado en códigos de barras y numérico de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I, así mismo cada juego de hoja de quejas y reclamaciones deberá ser un impreso autocalcable por triplicado, ejemplar “para la Administración”, ejemplar “para la parte reclamada” y ejemplar “para la parte reclamante”.

En caso de que los libros de hoja y reclamaciones no cumplan con lo anteriormente expuesto, el titular de la actividad incurriría en una infracción administrativa del artículo 71.8,2ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

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.

Nunca se podrá remitir a la persona reclamante a otras dependencias dentro o fuera del establecimiento y tampoco se podrá obligar a la persona consumidora o usuaria a rellenar la hoja de quejas y reclamaciones en el propio centro o establecimiento.

Del mismo modo, tal y como dispone el artículo 1 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, 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 en el lugar donde se produzca la venta o prestación de los servicios, a petición de la persona consumidora o usuaria.

Una vez solicitado el ejemplar de hoja de quejas y reclamaciones, ambas partes cumplimentarán los campos correspondientes con sus datos.

En caso de que parte reclamada no aportase los datos, o en los mismos apreciase errores o incorrecciones con el objetivo de obstaculizar el procedimiento o anularlo, podríamos entender que la parte reclamante está realizando acciones dirigidas a coartar el libre ejercicio por los de las facultades de reclamación o denuncia, constituyendo **una infracción administrativa del artículo 71.8,2ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.**

En el caso de la parte reclamante, tras realizar un breve y precisa descripción de los hechos ocurrido, también deberá exponer cual es el objetivo de la interposición de la reclamación, destinándose para ello el apartado 4 de modelo de hoja de quejas y reclamaciones (anexo I), el cual se titula Pretensiones, y permite señalar si la parte reclamante quiere una compensación económica, una disculpa, que se le entregue un producto nuevo o se le proporcione otro servicio, alguna reparación, que se le aplique un descuento, que la administración competente imponga una multa a la actividad, o simplemente que los hechos ocurridos no vuelvan a suceder.

Cuando en una hoja de quejas y reclamaciones se denuncien hechos susceptibles de ser calificados como infracción administrativa en materia de consumo, junto con el procedimiento que tendrá

por objeto tramitar la reclamación o tomar razón de la queja expresada, se instruirá, en su caso, el correspondiente procedimiento sancionador, que se incoará de oficio a la vista de la denuncia formulada.

Una vez rellenos cada uno de los campos del modelo, ambas partes deberán firmar la hoja y la parte reclamada sellarla.

La firma por parte del titular de la actividad es obligatoria pero solo 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.

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».

No obstante el procedimiento anteriormente descrito presenta modificaciones en el caso las actividades que comercialicen bienes o presten servicios a distancia, o mediante el uso de dispositivos automáticos (venta automática) o contratación telemática.

Como se expusiera con anterioridad, este tipo de actividad siempre tendrán que indicar, en un lugar perfectamente visible, la sede física o dirección postal o electrónica que conste en el cartel informativo, conforme al Anexo II, 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.

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 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.

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.

En el caso de que la persona consumidora o usuaria haya obtenido la hoja de quejas y reclamaciones a través del portal web www.consumoresponde.es, está 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.

- **PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES A TRAVÉS DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

Si las personas consumidoras o usuarias optasen por el uso del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones ante una entidad adherida al sistema, la presentación de la hoja de quejas y reclamaciones se realizará de manera telemático, a través de la web de la Oficina virtual de Consumo.

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 esta 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.

La contestación a las quejas y reclamaciones electrónicas se realizara mediante escrito razonado y en el plazo máximo de diez días.

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.

- **OBLIGACIÓN DE CONTESTACIÓN EN PLAZO Y FORMA.**

Cualquiera que sea el medio utilizado para la presentación de una hoja de quejas y reclamaciones, la empresa titular de la actividad una vez 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.**

En el escrito de respuesta la persona titular de la actividad podrá:

- a) Proponer una solución a la queja o reclamación planteada.
- b) Si no propone una solución, deberá justificar la negativa a ofrecerla.
- c) Indicará si acepta o rechaza 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.

- **REMISIÓN A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

Transcurrido el plazo los diez días hábiles 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 cualquier Registro Público (artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre).

En el caso de que la presentación se hubiera realizado utilizando el Sistema Electrónico de Hojas y Reclamaciones, la persona reclamante, 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.

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.

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.

9.LA TRAMITACIÓN DE HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Atendiendo a los **artículos 14 a 22 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, a continuación desarrollaremos el procedimiento de tramitación de las reclamaciones por los servicios públicos de consumo.

Como expusimos en la unidad anterior, presentada la hoja de quejas y reclamaciones ante la parte reclamada y transcurrido el plazo los diez día hábiles 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», y, en su caso, el escrito de contestación de la parte reclamada ante el órgano competente.

A continuación, el Órgano competente para la tramitación de la reclamación, en el plazo de diez días hábiles contados a partir su recepción en el registro electrónico, comunicará a la parte reclamante:

- ✚ La fecha en que la reclamación ha sido recibida.
- ✚ Indicando que el plazo máximo de resolución y notificación para la finalización del procedimiento es de tres meses.

Así mismo, respecto al informe final de la Administración actuante, se indicará que su emisión no es obligatoria, y que la falta de emisión del mismo no implicará la aceptación del motivo de la reclamación, en caso de emitirse esté no tendrá carácter vinculante, ni será recurrible.

- **ÓRGANOS COMPETENTES.**

Los Órganos competentes para la tramitación de las quejas y reclamaciones serán:

1. El servicio público de consumo de inferior ámbito territorial (**Oficina Municipal de Información al**

Consumidor).

2. En su defecto, la **Delegación Territorial o Provincial de la Consejería** competente en materia de consumo. En la actualidad adscritos a la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía.

Esta distribución de competencias, impide que haya dos organismos administrativos que sean competentes para tramitar a la vez una misma reclamación, estableciendo un criterio de competencia territorial y otro de competencia material para que siempre sea una única la Administración que gestionará una reclamación. No obstante, estos órganos corresponderán siempre con los del domicilio de la persona consumidora o usuaria.

La queja o reclamación deberá ser tramitada por el órgano competente de acuerdo con la normativa estatal y de la Unión Europea (Centro Europeo del Consumidor), cuando la queja o reclamación sea presentada por:

- Personas residentes en Andalucía con motivo de la adquisición de bienes o contratación de servicios en otro Estado de la Unión Europea.
- Personas residentes en otros países de la Unión Europea con relación a bienes adquiridos o servicios contratados en Andalucía.
- **INADMISIÓN DE LA RECLAMACIÓN.**

El órgano que trámite la queja o reclamación podrá inadmitirlas, procediendo al archivo de las actuaciones cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- d) 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.
- e) Que se presente la reclamación a la Administración antes de que haya transcurrido el plazo de diez días hábiles para que la persona empresarial o profesional pueda dar contestación a aquella.
- f) Que el objeto o contenido de la reclamación sea frívolo por su escasa relevancia o entidad, vejatorio

o notoriamente infundado.

- g) 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.
- h) 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.
- i) 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.
- j) 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.

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 (Recurso de Alzada y Potestativo de Reposición, o Recurso Extraordinario de Revisión siempre que se den las circunstancias previstas en el artículo 125.1)

Por otro lado, en caso de que en la reclamación presentada existan errores o faltaran datos o documentos importantes, se requerirá a la persona reclamante la subsanación de los mismos. La falta de subsanación implicará desistimiento de la petición. La parte reclamante dispondrá de un plazo de 10 días hábiles para subsanar la falta o acompañar los documentos que se le requieran.

- **PROPUESTA DE SOLUCIÓN.**

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.

El órgano 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:

- k) Ambas partes acepten expresamente la solución propuesta.
- l) Exista una entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial del conflicto planteado.
- m) 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.
- n) La parte reclamante desista de su reclamación.
- o) La parte reclamada se allane a la pretensión de la parte reclamante o renuncie a su derecho.
- p) Se produzca un acuerdo directo entre ellas.
- q) Las partes acepten la mediación o el arbitraje como formas de resolver el conflicto.

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

Si 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.

En cualquier caso el órgano que tramite la reclamación, en el plazo máximo 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 (quince días hábiles), dictará 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:

- ✚ Un análisis del conflicto planteado entre las partes.
- ✚ Un resumen de las actuaciones practicadas por el servicio público de consumo que haya tramitado la reclamación.
- ✚ Una valoración jurídica con una solución del conflicto no vinculante para las partes.
- ✚ 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.

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.

- **ASPECTOS ESTADÍSTICOS DE LAS RECLAMACIONES EN ANDALUCÍA.**

La Consejería de Salud y Familias, a través del Instituto de Estadística y Cartografía, publica anualmente la Memoria Anual del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje. En esas Memorias, en lo tocante a dicha Sección o Área de Reclamaciones, se recogen aspectos tales como:

- ✚ Total de reclamaciones recibidas.
- ✚ Porcentaje de incremento/decremento con respecto al año anterior.

Reclamaciones recibidas por provincias andaluzas.

Distribución de reclamaciones por familias de productos, según su naturaleza jurídica.

Sectores más reclamados.

Principales causas de las reclamaciones.

Producto o servicio	Anual							
	2016		2017		2018		2019	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Servicios de comunicaciones	4184	18,6046511627907	3909	16,727288287902777	4778	16,97335701598579	4650	22,497459964197592
Hostelería y turismo	939	4,175374627595714	1047	4,480294407120544	1089	3,8685612788632326	937	4,533359136871643
Servicios esenciales	4082	18,151096091422474	3617	15,477769694894947	3203	11,378330373001775	2376	11,495476317189993
Servicios de Asistencia Técnica	1806	8,030592734225621	1226	5,246266421327399	1056	3,7513321492007106	1032	4,992984663021917
Minoristas	2959	13,157543688025255	2850	12,195643801617527	3259	11,577264653641208	3074	14,872514393536212
Vivienda	0		206	0,8815096923274424	202	0,7175843694493783	245	1,1853500411243894
Vehículos	690	3,068166659255636	812	3,474688690145064	895	3,1793960923623446	936	4,528520973438483
Transportes	1295	5,758370759037752	1113	4,762719842526423	1335	4,742451154529307	1066	5,157482219749383
Servicios de ocio y juego	883	3,926364000177865	848	3,62873892763918	970	3,4458259325044405	656	3,1738352121534668
Financieras e inversión	1470	6,536528969718529	2508	10,732166545423425	2004	7,119005328596803	1267	6,1299530698146985
Servicios sanitarios	810	3,601760860865312	1771	7,57841585005777	5813	20,650088809946716	1379	6,671827374328705
Seguros	534	2,3744941971630578	616	2,635970730454876	621	2,2060390763765545	583	2,82064928153273
Restauración	503	2,236649028413891	578	2,473362146433309	571	2,02841918294849	590	2,854516425564856
Otros	2334	10,378407221308194	2268	9,705164962129317	2354	8,362344458259325	1878	9,08607092747593
TOTAL	22489	100	23369	100	28150	100	20669	100

Fuente: Consejería de Salud y Familias. D.G. de Consumo. Reclamaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía

10. LA OFICINA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.

LA MEDIACIÓN. LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

DE ANDALUCÍA.

- **LA OFICINA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.**

El artículo 16 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, establece que a los efectos de dar protección jurídica al derecho de información las Administraciones Públicas de Andalucía adoptarán medidas eficaces dirigidas a:

- ✚ Facilitar a los consumidores toda clase de información sobre materias o aspectos que les afecten o interesen directamente y, de modo particular, sobre la construcción de viviendas.
- ✚ Asistir a los consumidores frente a las prácticas, métodos y sistemas de publicidad, promoción o comunicación que atenten contra la libre y racional elección entre las ofertas concurrentes en el mercado, sin perjuicio de la aplicación de la normativa vigente.
- ✚ Vigilar que la publicidad dirigida a los menores cumpla los principios y limitaciones establecidos en la normativa vigente.
- ✚ Promover y facilitar el acceso de los consumidores, a través de sus organizaciones o asociaciones, a los medios de comunicación social de los que sea titular la Junta de Andalucía.
- ✚ En los medios de comunicación social de los que sean titulares la Junta de Andalucía y las Administraciones locales se prohibirá la publicidad desleal, engañosa, encubierta o subliminal y aquella que atente a la dignidad humana o de los grupos étnicos, culturales o sociales.
- ✚ Facilitar a los consumidores la información necesaria que les permita identificar los bienes y servicios producidos por empresas andaluzas.

Con el objetivo de dar cumplimiento a las medidas arribas expuestas se crean las **Oficinas de Información al Consumidor**, que son órganos de información, orientación y asesoramiento a los consumidores, en el ámbito de la Comunidad Autónoma Andaluza.

Las funciones de las Oficinas de Información a la Persona Consumidora y Usuaría, son:

- a) La información, ayuda y orientación a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- b) La recepción, registro y acuse de recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje de los consumidores, y su remisión a las entidades u órganos correspondientes.
- c) Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos.
- d) Elevar consulta a los Consejos Provinciales o al Consejo Andaluz de Consumo en aquellos asuntos que se consideren de interés o relevancia para los consumidores.
- e) Suministrar, a través de los órganos competentes en materia de consumo de la Administración de la Junta de Andalucía, la información requerida por las distintas Administraciones Públicas.
- f) Recibir peticiones concretas, elevando éstas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan, o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.
- g) Facilitar a los consumidores, así como a las organizaciones o asociaciones de éstos, los datos referentes a registro y autorización de bienes o servicios, así como de los que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo o peligrosidad; facilitar información sobre sanciones firmes, impuestas en el plazo de tres años, por infracciones contra los derechos de los consumidores y la regulación de los precios y condiciones de bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

- h) Realizar campañas informativas tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de los consumidores en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los mismos. Para el desarrollo de las campañas y programas podrá contarse con las propuestas y colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores existentes dentro del ámbito de su actuación.
- i) Asistir y apoyar a las organizaciones y asociaciones de consumidores, así como facilitar a los consumidores toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de las mismas, potenciando así el asociacionismo de aquéllos.
- j) Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.

Las **Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora**, también conocidas por su acrónimo **OMIC**, se crean y ubican atendándose a los criterios de eficacia y de mayor proximidad a las personas consumidoras, dado que los municipios andaluces son la Administración más cercana a la ciudadanía.

En este sentido, la Administración de la Junta de Andalucía fomentará especialmente la creación de **OMIC**:

- a) En las mancomunidades o agrupaciones de municipios.
- b) En todos los municipios capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- c) En los distintos distritos municipales de las ciudades de más de 50.000 habitantes.
- d) En los municipios de más de 20.000 habitantes.
- e) En los municipios de alto grado de población flotante, en la forma en que se establezca reglamentariamente.

La creación de estas OMIC deberá ser realizada por el oportuno Ayuntamiento. La Administración de la Junta de Andalucía, a través de la Dirección General de Consumo, coordinará la labor de las OMIC de titularidad pública y podrá prestar a las mismas el apoyo técnico y económico necesario para su implantación y funcionamiento.

Las Diputaciones Provinciales, dentro de su ámbito territorial, podrán asumir la función de información y orientación a las personas consumidoras en aquellos municipios donde no se dispongan de OMIC, pudiendo llevarlas a cabo en colaboración con las organizaciones de personas consumidoras y usuarias.

- **LA MEDIACIÓN.**

La mediación es un mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos que no pretende sustituir otros como el arbitraje o la jurisdicción ordinaria sino complementarlos.

La mediación es un mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos consiste en un proceso en el que un tercero independiente, imparcial y que deberá guardar confidencialidad ayuda a las partes enfrentadas a que logren un acuerdo, en ningún caso pretende sustituir a otros mecanismos como el arbitraje o la jurisdicción ordinaria, si no complementarlos.

La mediación presenta múltiples ventajas, la principal ventaja sin duda es la libertad que tienen las partes en conflicto para buscar una, del mismo modo son proceso menos costosos y más rápidos.

Otras ventajas de este mecanismo son:

- ✚ En la mediación las partes disfrutan de más libertad para diseñar su propio proceso de la que podrían disfrutar en cualquier otra vía de resolución de disputas.
- ✚ El contexto previsto por la mediación permite a las partes que presenten sus ideas y argumentos de un modo extenso, lo cual produce como consecuencia que las partes se sientan escuchadas.

- ✚ Los temas a tratar pueden ser los que las partes decidan y consideren oportunos.
- ✚ El diálogo que ocurre en la mediación promueve que las partes se entiendan mejor y que confíen en la misma como una de las formas de gestionar sus conflictos, incluso en los casos en los que no se logra un acuerdo.
- ✚ La mediación sienta las bases para que las partes se sientan protagonistas tanto del proceso como del resultado, y se produzca un mayor nivel de participación de las mismas en la toma de decisiones, evitando la sensación de que una parte es ganadora y la otra perdedora.

La mediación es un instrumento perfectamente válido para la resolución de conflictos, de hecho actualmente existen diferentes posibilidades de mediación:

- Las desarrolladas por las **Organizaciones de Consumidores y Usuarios**.
- Las llevadas a cabo a través de las **Oficinas de Información del Consumidor (OMIC)**, siendo esta una de sus funciones según establece el artículo 20.3 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- Las desarrolladas por el **El Consejo Andaluz de Consumo** y los **Consejos Provinciales de Consumo**, los cuales según el artículo 38.1 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, son órganos consultivos, de participación, de mediación, de diálogo y de concertación en materia de defensa de los consumidores.
- Las realizadas por el **Servicios Provinciales de Consumo**.
- **Juntas Arbitrales de Consumo** desarrolladas en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

La mediación tiene una íntima conexión con el sistema de hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía regulado por el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, ya que será el cauce habitual a través del que se pone en marcha el procedimiento de mediación.

Del mismo modo, se podrá acceder a una mediación presentando una solicitud ante una Organizaciones de Consumidores y Usuarios o ante la Junta Arbitral de Consumo.

- **LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ANDALUCÍA.**

Tanto el Sistema Arbitral de Consumo como las Juntas Arbitrales de Consumo se encuentran reguladas en el **Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo**, y por **Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje**.

Así, las Juntas Arbitrales de Consumo constituye una pieza central en la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, son órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo y prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros.

Las Juntas Arbitrales están integradas por la presidencia y la secretaría (cargos que deberán recaer en personal al servicio de las Administraciones Públicas), y por personal de apoyo adscrito a dicho órganos.

Son funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo:

- Fomentar el arbitraje de consumo entre empresas o profesionales, consumidores o usuarios y sus respectivas asociaciones, procurando la adhesión de las empresas o profesionales al Sistema Arbitral de Consumo mediante la realización de ofertas públicas de adhesión.
- Resolver sobre las ofertas públicas de adhesión y conceder o retirar el distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, así como gestionar y mantener actualizados los datos de las empresas o profesionales que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.
- Comunicar al registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo los datos actualizados de las empresas o profesionales que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo.

- Dar publicidad de las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo mediante ofertas públicas de adhesión, en particular en el respectivo ámbito territorial.
- Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.
- Asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales, salvo que no proceda conforme a lo previsto en el artículo 38.
- Impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo.
- Poner a disposición de los consumidores o usuarios y de las empresas o profesionales formularios de solicitud de arbitraje, contestación y aceptación, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Los procedimientos de los que conoce la Junta Arbitral son aquellos conflictos de consumo en los que las partes (persona consumidora y empresa o profesional) aceptan someterse voluntariamente a la decisión del órgano arbitral, siempre a solicitud de la persona consumidora.

El Sistema Arbitral de Consumo es una resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo tanto para los consumidores y usuarios como para las actividades reclamadas.

Las solicitudes de arbitraje pueden presentarse utilizando el formulario habilitado al efecto, en su defecto las solicitudes de arbitraje deberá reunir al menos los siguientes requisitos:

- a) Nombre y apellidos, domicilio, identificación de representante, caso de haberlo.
- b) Nombre y apellidos o razón social y domicilio del reclamado, si el consumidor o usuario no dispone de tales datos, cualquier otro que permita la identificación completa del reclamado.

- c) Breve descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición sucinta de las pretensiones del reclamante, determinando, en su caso, su cuantía y los fundamentos en que basa la pretensión.
- d) En su caso, copia del convenio arbitral.
- e) En el caso de que existiera oferta pública de adhesión al arbitraje en derecho, el reclamante deberá indicar si presta su conformidad a que se resuelva de esta forma.
- f) Lugar, fecha y firma, convencional o electrónica.

Las solicitudes se acompañarán de todos aquellos documentos (contrato, facturas, publicidad...) que sirvan de prueba, no obstante la persona que solicite un arbitraje podrá presentar nueva documentación o desistirse hasta el momento de celebración de la audiencia.

Si la solicitud no reuniera los requisitos mínimos exigidos en el apartado anterior, a Junta Arbitral de Consumo requerirá al reclamante su subsanación en un plazo que no podrá exceder de 15 días, con la advertencia de que de no subsanarse en el plazo concedido se le tendrá por desistido de la solicitud, procediéndose al archivo de las actuaciones.

Será **competente** para conocer de las solicitudes de arbitraje **la Junta Arbitral de Consumo a la que ambas partes, de común acuerdo, sometan la resolución del conflicto, en defecto de acuerdo de las partes, será competente la Junta Arbitral territorial en la que tenga su domicilio el consumidor.**

Podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.

En ningún caso, podrán ser objeto de arbitraje de consumo los **conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos**, conforme a lo previsto en el artículo 57.1 del 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.

Del mismo modo, la Junta Arbitral podrá acordar la inadmisión de las solicitudes de arbitraje que resulten infundadas y aquéllas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores o usuarios.

Un procedimiento arbitral tiene una **duración media de 90 días**, desde que se presenta la solicitud hasta que se notifica el laudo arbitral, en su caso. El laudo arbitral es ejecutivo y vinculante para ambas partes. El procedimiento arbitral es gratuito, salvo los gastos de las pruebas a instancia de parte.

Las personas encargadas de la resolución de los conflictos consumo son los árbitros, que cuentan con formación, cualificación, experiencia, independencia e imparcialidad , estos son designados y acreditados por la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo para desempeñar la función arbitral, de conformidad con el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

El Colegio Arbitral está formado por tres árbitros (uno a propuesta de la Administración, otro a propuesta de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, y otro a propuesta de las organizaciones empresariales).

- ✚ Los árbitros propuestos por la Administración son siempre personas al servicio de la misma y con el título académico de licenciatura o grado en Derecho.

- ✚ Los árbitros propuestos por asociaciones y organizaciones de personas consumidoras o profesionales y empresariales son propuestos, de conformidad con los artículos 16 y 17 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por la representación legal de la organización a la Presidencia de la Junta Arbitral solicitando su acreditación para actuar ante ella. La persona propuesta deberá reunir los criterios de cualificación y honorabilidad establecidos por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo. Estos árbitros habrán de tener la licenciatura o grado en derecho cuando el arbitraje sea en derecho.

El árbitro único, es una sola persona que decide el asunto sometido a su parecer. Será propuesto por la Administración salvo que las partes de común acuerdo soliciten por razones de especialidad que sea otro el designado. Asimismo, cualquiera de las partes podrá oponerse a la designación de un Árbitro Único, en cuyo caso se procederá a designar un Colegio Arbitral.

Los asuntos de los que conoce un Árbitro Único son:

- Aquellos que las partes hayan acordado.
- Aquellos que la persona que desempeñe la Presidencia de la Junta Arbitral de Consumo haya acordado, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 euros y la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

11. BIBLIOGRAFÍA

<https://www.juntadeandalucia.es/organismos/saludyfamilias/servicios/estadistica-cartografia/presentacion/paginas/estadisticas-consumo-csf.html>

<https://www.juntadeandalucia.es/boja/2019/104/7>

<https://www.juntadeandalucia.es/temas/vivienda-consumo/consumo/reclamaciones.html>

<https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/como-presentar-quejas-y-reclamaciones-oficiales-de-la-junta-de-andalucia>

<https://www.consumoteca.com/reclamaciones/como-se-rellena-una-hoja-de-reclamaciones-en-andalucia/>

<https://www.consumoresponde.es/articulos/aspectos-generales-decreto-472-2019-hojas-quejas-reclamaciones>

<https://www.granada.org/inet/wordenanz.nsf/xtod/43EC1FF6FD90F321C125840E002AC5BD?open>

http://www.aytojaen.es/portal/p_20_contenedor1.jsp?seccion=s_fdes_d4_v2.jsp&contenido=41991&tipo=6&nivel=1400&layout=p_20_contenedor1.jsp&codResi=1

<https://www.mutuacesma.com/noticias/entra-en-vigor-el-decreto-4722019-de-28-de-mayo-por-el-que-se-regulan-las-hojas-de-quejas>