

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
(Boja nº 104 de 3 de junio)

Este decreto es de aplicación 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. (Artículo 1.2. c).

OBLIGACIÓN DE DISPONER DE LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN SOPORTE PAPEL

- ✚ **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.

- ✚ Si la actividad empresarial o profesional se **realiza fuera de un establecimiento o centro fijo**, incluyendo las que presten servicios a domicilio, deberán llevar consigo y poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias las correspondientes hojas de quejas y reclamaciones. Si un servicio se presta de forma itinerante desde un vehículo, será obligatorio disponer en el mismo las hojas de reclamaciones.

- ✚ En las **ventas o prestaciones de servicios a distancia**, se tendrá que indicar en las ofertas o propuestas de contratación y en los contratos, la sede física o dirección postal donde la persona interesada podrá, a su elección, tener acceso o solicitar la remisión de las hojas de quejas y reclamaciones

- ✚ En el caso de prestación de servicios o venta de bienes utilizando **dispositivos automáticos**, deberá indicarse en dichos dispositivos, en un lugar perfectamente visible, la sede física o dirección postal donde la persona que desee presentar una reclamación o queja pueda tener acceso o solicitar la remisión de las hojas de quejas y reclamaciones.

El incumplimiento de lo dispuesto en los apartados anteriores puede constituir una infracción tipificada en el artículo 71.8.2ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

PUBLICIDAD DE LA EXISTENCIA DE HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

En todos los centros y establecimientos incluidos en el ámbito de aplicación 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.

Si por la actividad desarrollada no existieran dependencias fijas donde se comercialicen bienes o se presten servicios, deberá hacerse constar la información de forma perfectamente legible en las ofertas, propuestas de contratación, presupuestos, contratos, facturas, resguardos de depósito y cualquier otro documento que se entregue en el ejercicio de la actividad de comercialización o prestación, a las personas consumidoras y usuarias.

HOJAS 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. En caso de que la entidad disponga de varios establecimientos o centros, indicará en cuáles de ellos se podrá utilizar este sistema.

Dichas empresas deberán disponer de un certificado electrónico reconocido o cualificado de firma electrónica

La adhesión al sistema de hojas electrónicas no alterará la obligación de disponer de quejas y reclamaciones en soporte papel.

TRAMITACIÓN DE LAS HOJAS DE RECLAMACIÓN

1º.- PRESENTACIÓN

A.) EN FORMATO PAPEL

1º.- El modelo de hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel estará integrado por un juego unitario de impresos autocalcables por triplicado.

Las personas consumidoras y usuarias tendrán a su disposición las hojas de quejas y reclamaciones en el portal web www.consumoresponde.es.

Las personas consumidoras o usuarias podrán solicitar la entrega de un juego de hojas de quejas y reclamaciones a cualquier persona empleada en el centro o establecimiento que comercialice el bien o preste el servicio.

La entrega será obligatoria, inmediata y gratuita, aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicios alguna.

La hoja de quejas y reclamaciones deberá suministrarse en el mismo lugar en que se solicite o en el lugar identificado como de información o atención a la clientela dentro del mismo establecimiento, sin remitir a la persona reclamante a otras dependencias 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.

-Comercialización de bienes o prestación de servicios realizados fuera de los establecimientos o centros: deberán entregarse además obligatoria, inmediata y gratuitamente, en el lugar donde se produzca la venta o prestación de los servicios, a petición de la persona consumidora o usuaria.

-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 y solicitar a la empresa titular de la actividad la remisión de un ejemplar de hoja de quejas y reclamaciones. 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 un **plazo máximo de cinco días hábiles** contados a partir del siguiente al que la solicitud de éstas tenga entrada 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.

2º.- Tanto la parte reclamante como la reclamada rellenarán los campos correspondientes a sus datos. **La parte reclamante** hará una breve y precisa descripción de los hechos, pudiendo manifestar lo que considere oportuno, y, si desea una compensación o tiene otra pretensión concreta, la expresará en el espacio destinado a ello.

Ambas partes deberán firmar la hoja. **La firma por parte de la empresa o profesional sólo tendrá efectos de acuse de recibo, sin que suponga aceptación de la versión de los hechos ofrecida por la parte reclamante.**

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

En aquellos casos en los que una persona consumidora o usuaria haya obtenido la hoja de quejas y reclamaciones a través del portal web www.consumoresponde.es,

Se personará en el establecimiento o centro portando 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 ellas destinados en los tres ejemplares y devolverá a la persona interesada los dos ejemplares correspondientes.

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

B.) EN FORMATO ELECTRÓNICO

Las personas consumidoras o usuarias podrán optar por el uso del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones ante una entidad adherida al sistema, siempre que aquellas dispongan del correspondiente certificado electrónico reconocido o cualificado de firma electrónica.

Una vez presentada la queja o reclamación mediante el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones, la aplicación facilitará instantáneamente el correspondiente acuse de recibo y remitirá un correo electrónico comunicando la entrada de la queja o reclamación a la parte reclamada, a fin de que ésta acceda a su contenido. El sistema depositará en la dirección electrónica de la parte reclamante un correo indicándole el momento en que la reclamada accede al contenido de su queja o reclamación.

La contestación a las quejas y reclamaciones electrónicas se realizará a través del mismo sistema en el plazo establecido. 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.

C.) PRESENTACIÓN DE HOJA DE RECLAMACIONES ANTE EMPRESAS QUE CAREZCAN, NO FACILITEN O NO RECEPCIONES LAS HOJAS.

La negativa a facilitar, firmar o recibir las hojas de quejas y reclamaciones, así como el hecho de carecer de ellas, no imposibilitará el ejercicio del derecho a reclamar de la persona interesada, pudiendo ésta remitir su queja o reclamación a través de cualquier medio que permita acreditar su recepción. La parte reclamada estará obligada a contestar dichas quejas y reclamaciones en el tiempo y forma establecidos.

La persona que desee reclamar podrá solicitar el auxilio de agentes de la autoridad con competencia en materia de consumo o de las fuerzas y cuerpos de seguridad competentes, a fin de que hagan constar la negativa de las personas titulares de la actividad a facilitar, firmar, o recibir las hojas de quejas y reclamaciones o la inexistencia de éstas.

La negativa a facilitar, firmar o recibir las hojas de quejas y reclamaciones o la inexistencia de estas expresadas en los números anteriores, podrán constituir la infracción tipificada en el artículo 71.8.2.ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

2º.- OBLIGACIÓN DE CONTESTAR

La empresa deberá contestar directamente a la persona reclamante mediante **escrito razonado, de manera que quede constancia de dicha respuesta, en el plazo máximo de diez días hábiles** desde la presentación de la misma.

El incumplimiento de la obligación de contestar en plazo y forma puede constituir 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 empresa o profesional propondrá una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificará la negativa a ofrecer una solución. Igualmente, deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo.

bligación de conservar la documentación. Las empresas o profesionales 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 contestación.

3º.- REMISIÓN A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA POR PARTE DEL CONSUMIDOR O USUARIO

Transcurrido el plazo establecido sin recibir contestación o por 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.

En el caso de que la empresa o profesional reclamado 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.

4º.- TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Comunicación de la recepción de la queja. En el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la queja o reclamación en el registro electrónico del órgano competente para su tramitación, éste comunicará a la parte reclamante la fecha en que la queja o reclamación ha sido recibida, el plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término.

El servicio público de consumo puede inadmitir y proceder al archivo de las actuaciones cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- a) Que se presente la queja o reclamación directamente ante la Administración sin haberla presentado previamente a la empresa o profesional reclamado.
- b) Que se presente la queja o reclamación a la Administración antes de que haya transcurrido el plazo previsto en la norma para que la empresa o profesional pueda dar contestación a aquella.
- c) Que el litigio sea frívolo, vejatorio o notoriamente infundado.
- d) Que alguna entidad de resolución alternativa, órgano judicial o administrativo estén examinando o hayan examinado el mismo litigio entre las partes, atendiendo al objeto de la queja o reclamación.
- e) Que no se trate de conflictos surgidos entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas o profesionales con relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos a la persona consumidora y usuaria.

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

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

Propuesta de solución.

Si el órgano considera que existe una solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a ambas partes, contactará con ellas ofreciéndosela y requiriéndoles para que se **pronuncien expresamente sobre la propuesta en el plazo máximo de 10 días hábiles**, a computar desde el día siguiente al de su notificación. En la misma propuesta de resolución se informara de la posibilidad de resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo.

Resolución del procedimiento.

En los casos en que ambas partes acepten la solución propuesta; la parte reclamante se desista de su reclamación; la parte reclamada se allane o renuncie a su derecho; o se produzca un acuerdo directo entre ellas; el servicio público de consumo que esté tramitando la reclamación dictará una resolución declarando la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables.

En el caso en que las partes acepten la mediación o el arbitraje como forma de solución del conflicto planteado, el servicio público de consumo que esté tramitando la reclamación procederá al archivo de las actuaciones, remitiendo la correspondiente solicitud de mediación o arbitraje junto con el expediente original a la unidad, entidad u organismo mediador o Junta Arbitral de Consumo que las partes de común acuerdo hubieran elegido o, en su defecto, que resulte competente, con comunicación de todo ello a las partes interesadas. Cuando ambas partes acepten tanto la mediación como el arbitraje, se realizará en primer lugar el acto de mediación y, si en éste no se llega a un acuerdo, se someterá la definitiva solución de la controversia al Sistema Arbitral de Consumo.

Si alguna de las partes no acepta la solución propuesta ni tampoco la mediación ni el arbitraje, el **servicio de consumo dictará una resolución**. La resolución del procedimiento de tramitación de una hoja de queja y reclamaciones contendrá en todo caso:

a) Un análisis del conflicto planteado entre las partes.

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

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

d) La información a la persona consumidora y usuaria sobre los derechos y mecanismos de defensa que el ordenamiento jurídico le reconoce así como las vías existentes para la resolución de la controversia.

Plazo de resolución y comunicaciones electrónicas.

En todo caso el plazo máximo para resolver y notificar la resolución del procedimiento no podrá exceder de **tres meses**. 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.

(Este Decreto deroga el Decreto 72/2008 así como las órdenes posteriores que modificaban los distintos anexos de la norma.)

Entrada en vigor: 6 meses desde su publicación en el BOJA