

## Hojas de quejas y reclamaciones

El viernes 20 mayo se publicó en BOJA el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, que regula las hojas de quejas y reclamaciones de los consumidores.

El mecanismo de hojas de quejas y reclamaciones se estructura en dos fases:

- una primera que pretende, a través de los formularios recogido en el Anexo I, la solución de los conflictos de consumo gracias a la negociación directa entre empresas y personas consumidoras y usuarias.
- Una segunda fase, ya administrativa, en la que la Oficina Municipal de Información al Consumidor o, en su defecto, la Delegación Territorial o Provincial competente en materia de consumo, tras analizar el conflicto, facilitará que **las partes puedan llegar a un acuerdo**, **asesorará** a la persona consumidora acerca de la mejor vía a seguir para garantizar sus derechos e iniciará, en su caso, las correspondientes **actuaciones inspectoras** y sancionadoras cuando advierta la comisión de alguna infracción administrativa en materia de consumo.

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

Igualmente, se introduce la posibilidad de **requerir colaboración a la parte reclamada** si fuera necesario y se agiliza la finalización del procedimiento. En este último trámite, se establece ahora como opción que la Oficina Municipal de Información al Consumidor o, en su defecto, la Delegación Territorial o Provincial competente en materia de consumo, emitan, si lo consideran oportuno, una valoración del conflicto y una **propuesta de solución no vinculante**.

El artículo 2 del Decreto reconoce el derecho de las personas consumidoras o usuarias a obtener y presentar hojas de quejas y reclamaciones a las empresas titulares de las actividades que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía, para expresar su disconformidad o desagrado, efectuar una reclamación o una denuncia en sus relaciones de consumo. El siguiente artículo diferencia los conceptos de **queja, reclamación y denuncia**.

## Confederación Provincial de Comercio, Servicios y Autónomos de Sevilla

### FORMAS DE PRESENTACION

Pueden usar **dos modalidades** para presentar la queja o reclamación:

1. **Hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel.** Toda empresa titular de actividad que comercialice bienes o preste servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía deberá tener las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel a disposición de las personas consumidoras y usuarias. Ha de estar en lugar visible el cartel que anuncie que existen hojas de quejas y reclamaciones, en soporte papel y electrónico, a disposición de quienes las soliciten.
  - El modelo de hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel estará integrado por un **juego unitario de impresos autocalcables por triplicado**
  - los libros o carpetas en sus portadas y los juegos de hojas de quejas y reclamaciones deberán estar sellados mediante un sistema de autenticación basado en **códigos de barras y numérico**
  - Las personas consumidoras o usuarias podrán solicitar la entrega de un juego de hojas de quejas y reclamaciones a cualquier **persona empleada** en el establecimiento. La entrega será obligatoria, inmediata y gratuita, aunque la parte reclamada **no haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicios alguna.**
  - En los supuestos de ventas o prestaciones de servicios a distancia, se tendrá que **indicar de forma expresa la sede física o dirección postal o electrónica** donde la persona interesada podrá presentar las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel o en formato electrónico.
  - La empresa titular de la actividad **acusará recibo** de la presentación de la hoja mediante su firma o sellado, sin que ello suponga aceptación de los hechos
  - Una vez cumplimentada la hoja de quejas y reclamaciones, la empresa titular de la actividad **entregará a la reclamante los ejemplares** «para la Administración» y «para la parte reclamante» y conservará en su poder el ejemplar «para la parte reclamada».
  
2. También puede presentarse a través del **Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones:**  
[https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/el\\_sistema\\_de\\_hojas\\_electronicas\\_de\\_quejas\\_y\\_reclamaciones](https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/el_sistema_de_hojas_electronicas_de_quejas_y_reclamaciones)

## Confederación Provincial de Comercio, Servicios y Autónomos de Sevilla

Toda empresa titular de actividad deberá tener, además de las hojas en papel, las hojas de quejas y reclamaciones **en formato electrónico** a disposición de las personas consumidoras y usuarias. A tal efecto, deberá darse de alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Consejería de Salud, habiendo para ello un plazo de doce meses.

<https://www.juntadeandalucia.es/organismos/saludyfamilias/areas/consumo/reclamaciones.html#toc-hoj-sistema-de-hojas-electr-nicas-de-quejas-y-reclamaciones>

- 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](http://www.consumoresponde.es), hará llegar a la empresa titular de la actividad los tres ejemplares ya cumplimentados en todos los campos destinados a la parte reclamante. La destinataria de la queja o reclamación cumplimentará los campos a ella destinados en los tres ejemplares y devolverá a la persona interesada los dos ejemplares correspondientes en **el plazo máximo de cinco días hábiles**, desde el mismo día en el que la referida queja o reclamación se haya recibido en la empresa.

### PLAZO PARA RESPONDER

La empresa titular de la actividad que la reciba deberá contestar directamente a la persona reclamante mediante escrito razonado en el **plazo máximo de diez días** hábiles, cualquiera que sea el soporte, papel o electrónico, para la presentación de una hoja de quejas y reclamaciones

### OMIC

Transcurrido el plazo de diez días sin recibir contestación, o recibida y no estando de acuerdo con la misma, la persona consumidora o usuaria podrá **remitir el ejemplar «para la Administración»** de la hoja de quejas y reclamaciones a la Oficina Municipal de Información al Consumidor, OMIC.

En el caso de que la presentación se hubiera realizado utilizando el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, la persona reclamante, una vez

## Confederación Provincial de Comercio, Servicios y Autónomos de Sevilla

transcurrido el plazo sin recibir contestación o por no estar de acuerdo con la misma, podrá remitir **directamente la queja o reclamación** a la Administración Pública desde el propio sistema, acompañando como **fichero adjunto la documentación adicional** digitalizada.

La hoja de quejas y reclamaciones remitida a la Administración deberá acompañarse, en caso de que se disponga de ello, de la **respuesta dada por la empresa reclamada, la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos** sirvan para facilitar la valoración de los hechos.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor tras analizar el conflicto facilitará que las partes puedan **llegar a un acuerdo, asesorará** a la persona consumidora acerca de la mejor vía a seguir para garantizar sus derechos e iniciará, en su caso, las correspondientes **actuaciones inspectoras y sancionadoras** cuando advierta la comisión de alguna infracción administrativa en materia de consumo.

### OBLIGACIÓN DE CONSERVAR LA DOCUMENTACIÓN.

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

Ver Anexo I y Anexo II: Formularios de Hojas y Reclamaciones.

Fuente: BOJA Decreto 82/2022, de 17 de mayo

[https://www.juntadeandalucia.es/boja/2022/95/BOJA22-095-00023-8248-01\\_00261524.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/boja/2022/95/BOJA22-095-00023-8248-01_00261524.pdf)