

## **EL SISTEMA HOJ@: GUÍA SOBRE LA HOJA DE RECLAMACIONES ELECTRÓNICA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

**La Unión de Consumidores de Málaga lanza campaña formativa para informar a las personas consumidoras sobre la tramitación de la hoja de reclamaciones electrónica de la Junta de Andalucía.**

**El proyecto se ha realizado bajo subvención de la Delegación de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía en Málaga.**

Málaga, 24 de noviembre de 2023. Tras la entrada en vigor del Decreto 82/2022, se produjeron cambios en la normativa anterior respecto a la hoja de reclamaciones, tanto en papel como electrónica.

Respecto a la hoja en formato papel se disponía de un formulario nuevo, que las empresas debían adquirir a fin de facilitarlo a las personas consumidoras en sus establecimientos. El año pasado realizamos una campaña formativa en la que explicábamos el trámite de la hoja en papel y para este ejercicio nos centraremos en el formato electrónico: la Hoj@.

Con relación a la **hoja de reclamaciones electrónica**, en el último cambio normativo se plantea la obligatoriedad para los empresarios y comerciantes de tramitar el alta en el Sistema, de forma que las personas consumidoras puedan disponer de ambos medios, en papel y electrónico, para tramitar sus quejas y reclamaciones.

Creemos que es vital para las personas consumidoras conocer los pasos para interponer una hoja de reclamaciones, así como cuál es la Administración competente para continuar con el trámite en cada supuesto, por lo que os animamos a consultar los documentos informativos de la campaña. Es esencial seguir los pasos correctos para que la reclamación resulte satisfecha.

La campaña cuenta con un taller, que se impartirá de forma online el próximo miércoles 29 de noviembre a las 11 horas, al que se podrá acceder a través del siguiente enlace: <https://meet.google.com/jmt-stso-unr>

Es importante que el acceso se realice mediante una cuenta de correo Gmail.

Además, con vocación de permanencia, se incluyen en la Campaña **dos vídeos de corta duración** con explicaciones claras y ejemplos ilustrativos y visuales, que pueden ser visualizados en nuestro canal de **Youtube**, a través de estos enlaces:

<https://www.youtube.com/watch?v=sfISorYKPcl>

<https://www.youtube.com/watch?v=JMUR9SveGg>

En ambos materiales, taller y videos, se expondrá de forma práctica y sencilla cuáles son los pasos para presentar y tramitar una reclamación electrónica a través del Sistema, y cómo deben solicitar el alta los empresarios y comerciantes.

Aquellas personas que no cuenten con los conocimientos y/o herramientas digitales necesarias pueden contactar con nosotros previamente para que les facilitemos el acceso a la actividad a través de otros medios.

Se recomienda inscripción previa en la actividad, mediante preaviso a través de los siguientes medios:

- [malaga@unionconsumidores.com](mailto:malaga@unionconsumidores.com)
  
- [ucemalaga@gmail.com](mailto:ucemalaga@gmail.com)
  
- 685498650 (teléfono y whatsapp).

### **Nuestra labor**

La Unión de Consumidores de Málaga ofrece asesoramiento completo en materia de consumo a todas las personas consumidoras que lo necesiten. Además, se ofrece la posibilidad de que, para aquellas personas que así lo deseen, puedan asociarse y nuestra Asociación realice el

trámite administrativo en su representación de forma completa. Nuestras vías de contacto son:

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE MÁLAGA

Alameda de Colón, 9, Ático 2, 29001, Málaga

Telf. 952 21 78 58 // 685 49 86 50 (también WhatsApp)

Email: [malaga@unionconsumidores.com](mailto:malaga@unionconsumidores.com) // [ucemalaga@gmail.com](mailto:ucemalaga@gmail.com)

Facebook: [Unión de Consumidores de Málaga UCE](#)

Twitter: [@ UCEMálaga](#)

Instagram: [unionconsumidoresmalaga](#)