

**El proyecto, realizado bajo subvención de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, presenta los cambios normativos que trajo el Decreto 472/2019.**

**Málaga, 30 de octubre de 2020.** La Unión de Consumidores de Málaga lanza nueva campaña formativa, en este caso, orientada a ofrecer la información más importante sobre las modificaciones en la hoja de reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía. El decreto que la regula, el 472/2019, entró en vigor en diciembre del año pasado, pero en nuestra Asociación se observa que todavía son muchas las personas consumidoras – y establecimientos y colectivos empresariales – que desconocen los cambios. De ahí la necesidad de plantear una campaña que favorezca el conocimiento de una herramienta básica para la defensa de nuestros derechos. Para ello se plantean diversas actividades a través de las que llegar a las personas consumidoras de nuestra comunidad. De ahí que sea necesario disponer de más canales y vías para dar a conocer estas modificaciones y contribuir a que las personas consumidoras de nuestra comunidad se encuentren totalmente informadas.

La campaña, realizada bajo subvención de la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía, consta de un folleto resumen con datos como dónde conseguir el formulario, plazos, tiempos de espera o, entre otros, los trámites administrativos posteriores. El documento, que ya se encuentra disponible en nuestra web, está acompañado de un vídeo que presenta de forma gráfica lo más importante de la normativa y que ilustrará de forma sencilla y accesible sobre la normativa.

Enlace al vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=a1PEalZxZE>

Desde nuestra Asociación consideramos que el cambio en la normativa fue muy positivo, estableciendo un formulario mucho más sencillo y completo, a través del que la persona reclamante incluso puede dejar clara su pretensión. Además, la tramitación administrativa posterior permite al consumidor conocer la predisposición de la empresa para someterse a mediación y/o arbitraje, así como obtener un informe preceptivo de la OMIC o Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía, de gran utilidad para una posible vía judicial.

# ¿CONOCES LA NUEVA HOJA DE RECLAMACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA?

## DECRETO 472/2019

Trámite actual desde entrada en vigor el 4 de diciembre de 2019

Page 1 of 2 REVERSO FRONT

JUNTA DE ANDALUCÍA

INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuario que reclama:

1. Reclame sobre sus compras de bienes.
2. Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que adrese sus datos, la firma y el sello. Deberá estar en un espacio de "Tiempo para la Administración" y en "Tiempo para la parte reclamante".
3. Espere a la empresa o profesional a responder. Tiene dos días hábiles para hacerlo.
4. Si la empresa o profesional no le responde o le responde de la entidad profesional al "Tiempo para la Administración" y hasta de un segundo punto, presentará al secretario del Servicio Provincial de Consumo más próximo a su domicilio acreditado de copia de la Hoja y el documento de alegar el contenido, los datos reclamados, el documento de garantía y cuando proceda el documento sobre sus hechos de utilización de los bienes.

Si usted es la persona empresa o profesional a la que se le presentará una reclamación:

1. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones remitida al consumidor a quien se le solicita y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene que pagar por el cliente ni recibir algo más de cobro antes del cobro del reclamante.
2. Pábrase un libro. Primer y solo la Hoja. Deberá estar en "Tiempo para la parte reclamante" y "Tiempo para la parte reclamada".
3. Escriba una copia de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que termine el día hábil. En dicho día debe presentar una respuesta en el libro y en el mismo momento, si no es así, también la posibilidad de contestar. Deberá indicar cualquier documentación en el libro y en el mismo momento la contestación o traslado de la reclamación a un abogado de consumo, así como el número y día de entrega de copia de la Hoja y el documento de alegar el contenido, los datos reclamados, el documento de garantía y cuando proceda el documento sobre sus hechos de utilización de los bienes.

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional de la Administración y reclamación que un producto o servicio, de una manera o hecho que el usuario se encuentra afectado por un hecho que le causa un perjuicio. Sólo si es así, podrá ser presentada ante la persona reclamante para que presente la Hoja y la Administración de Consumo de la Junta de Andalucía que podrá ser una instancia de reclamación o un escrito de reclamación. Para ello, el usuario debe presentar una copia de la Hoja y el documento de alegar el contenido, los datos reclamados, el documento de garantía y cuando proceda el documento sobre sus hechos de utilización de los bienes.

Adicionalmente, si a pesar de los hechos alegados y el documento adjunto, la Administración considera que no se puede considerar un hecho reclamatorio en materia de consumo, deberá ser comunicados a empresarios y usuarios y, en su caso, iniciar el correspondiente expediente sancionador.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos y el Reglamento General de Protección de Datos, se garantiza que:

1. El responsable del tratamiento de los datos personales es la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía y tendrá como domicilio en Madrid de la Comunidad Autónoma de Madrid, C.P. 28002, Madrid.
2. Para contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica [proteccion@consumo.junta.es](mailto:proteccion@consumo.junta.es).
3. Los datos personales que los usuarios nos facilitan para tramitar el procedimiento de Hoja de Quejas y Reclamaciones que presentará en el momento del cobro de los bienes o servicios que se reclaman, así como los datos de la Hoja de Quejas y Reclamaciones, se tratarán de forma confidencial y sólo se utilizarán para el fin que se indica en el momento de su presentación y no se comunicarán a terceros.
4. Los datos de carácter personal no serán objeto de venta, cesión o ceder en ningún momento a terceros, ni serán comunicados a terceros, ni serán objeto de venta, cesión o ceder en ningún momento a terceros, ni serán comunicados a terceros, ni serán objeto de venta, cesión o ceder en ningún momento a terceros.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación que aparece en el presente documento, puede ser consultada en el siguiente documento electrónico: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondatos>

Page 2 of 2 REVERSO BACK

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES  
Complaint Sheet  
Código procedimiento (CCM)

1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details	
Nombre	Apellido
DNI / Pasaporte	Número de Teléfono
Calle / P.O. Box	Ciudad
Código Postal	Provincia
Correo electrónico	Provincia / Ciudad
Teléfono	Provincia / Ciudad
Móvil	Provincia / Ciudad

2. EMPRESA O PROFESIONAL / Company or professional's details	
Nombre	NIF
Calle / P.O. Box	Ciudad
Código Postal	Provincia
Correo electrónico	Provincia / Ciudad
Teléfono	Provincia / Ciudad
Móvil	Provincia / Ciudad

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO / Description of the complaint	
Fecha	Provincia / Ciudad
Descripción del servicio	Provincia / Ciudad
Descripción del problema	Provincia / Ciudad

4. PETICIÓN / Claim	
¿Reclamación?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¿Reclamación?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¿Reclamación?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¿Reclamación?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

Fecha de la reclamación: \_\_\_\_\_ Fecha de la presentación: \_\_\_\_\_ Fecha de la entrega al profesional reclamado: \_\_\_\_\_

### Nuevo formulario

- Mayor sencillez.
- Formato vertical (antes horizontal).
- **Instrucciones** aparecen en primer lugar.
- **Pretensión:** se ha añadido un espacio para dejar constancia de la petición.

### Se mantiene

- Tres ejemplares: la persona consumidora conservará los de la **Parte Reclamante** y **Administración**. El comercio tan sólo se quedará con el de **Parte Reclamada**.
- Desde su presentación, debe esperar **10 días hábiles** (plazo general) la respuesta de la empresa, que será obligatoria.
- Ante **ausencia o respuesta negativa**, la persona consumidora dirigirá la queja a la **Administración**:  
OMIC de su municipio, si la hubiese  
O Servicio de Consumo Provincial de la Junta de Andalucía

