

# ¿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

FORMULARIO DE RECLAMACIONES

INSTRUCCIONES

Se es usted la persona consumidora o usuario que reclama:

1. Redirija todos sus comentarios de la Hoja.
2. Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que valore sus datos, le firme y le selle. Deberá devolvérsele dos copias del "Formulario para la Administración" y el "Formulario para la parte reclamante".
3. Espere a que empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
4. Si la empresa o profesional no le responde o le responde en los términos previstos en el presente procedimiento de acceso de la Hoja a la parte reclamante, podrá acudir al Servicio Andaluz de Consumo para presentar su petición acompañada de copia de la Hoja y el justificante de pago de su envío, los datos informativos, el documento de gestión y cualquier prueba o documento que pueda facilitar la resolución de sus dudas.

Si usted es la persona responsable o profesional al que se le presenta una reclamación:

1. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones cumplida y grabada en su totalidad y en su mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante debe presentar un escrito de reclamación que describa el contenido de la reclamación.
2. Redirija sus datos, firma y sello la Hoja. Marque con un "X" el "Formulario para la parte reclamante" y devuélvase los datos de su reclamación.
3. Espere a que empresa o profesional le responda personalmente o por correo postal dentro del plazo de diez días hábiles desde la presentación de la Hoja a la reclamación presentada, o en su caso, cualquier otro plazo de resolución de reclamación. Asimismo, deberá cumplimentar oportunamente el escrito y cualquier otro documento que se requiera a fin de completar el expediente de reclamación. En caso de no cumplir con el plazo y la obligación de responder, la reclamación será remitida al Servicio Andaluz de Consumo para su tramitación. Asimismo, deberá cumplimentar oportunamente el escrito y cualquier otro documento que se requiera a fin de completar el expediente de reclamación. En caso de no cumplir con el plazo y la obligación de responder, la reclamación será remitida al Servicio Andaluz de Consumo para su tramitación. Asimismo, deberá cumplimentar oportunamente el escrito y cualquier otro documento que se requiera a fin de completar el expediente de reclamación.

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

La Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora puede el conocimiento de una empresa o profesional de la documentación y materialización con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se resuelva directamente entre ellos y en su caso, mediante la intervención de un organismo especializado para el conocimiento de la reclamación. La Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario que sirve para que la persona consumidora o usuario presente una reclamación o queja a la empresa o profesional que le ha causado el problema. Este formulario se utiliza para que la persona consumidora o usuario presente una reclamación o queja a la empresa o profesional que le ha causado el problema. Este formulario se utiliza para que la persona consumidora o usuario presente una reclamación o queja a la empresa o profesional que le ha causado el problema.

Adicionalmente, si a través de los canales ordinarios de la documentación administrativa, la Administración considera que no se puede resolver una reclamación administrativa en materia de consumo, iniciará las correspondientes actuaciones oportunas, en su caso, cuando el consumidor o reclamante así lo solicite.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal y el Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, se garantiza mediante el cumplimiento de las siguientes medidas:

1. El Responsable del Tratamiento de los datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía, C.P. 41012, Sevilla.
2. Puede contactar con el Delegado de Protección de Datos de la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía, C.P. 41012, Sevilla.
3. Los datos personales que se recogen en este formulario son necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal y el Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía.
4. Los datos de carácter personal no serán cedidos a terceros, pero sí podrán ser objeto de intercambio de información con organismos que no recopilan y/o transmiten datos de carácter personal.
5. Puede solicitar que sus datos de acceso, modificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la eliminación o destrucción de los mismos, se realicen en la Administración de la Junta de Andalucía.

La información relativa a los derechos de acceso, modificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la eliminación o destrucción de los mismos, se encuentra disponible en el siguiente documento de información: [https://www.juntadeandalucia.es/consumo/informacion/quejas-y-reclamaciones](#)

Page 2 of 2 REVERSO/BACK

## 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

Page 2 of 2 REVERSO/BACK

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

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details

Nombre	Apellidos	Dirección	Teléfono	Ciudad	Código Postal
DNI / Documento Nacional de Identificación	Profesión	Ciudad	Provincia	Código Postal	Código Postal
Correo electrónico	Móvil	Provincia / Ciudad	Código Postal	Código Postal	Código Postal

2 EMPRESA O PROFESIONAL / Company or professional's details

Nombre comercial	NIF
Actividad	Dirección
Ciudad	Código Postal
Provincia	Código Postal
Código Postal	Código Postal
Código Postal	Código Postal

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint

¿Qué ha ocurrido?  
¿Qué desea?  
¿Qué reclama?

4 PRETENSION / Claim

Que se resuelva el conflicto  
 Que se pague el importe reclamado  
 Que se le indemnice  
 Que se le indemnice y se pague el importe reclamado  
 Que se le indemnice y se pague el importe reclamado y se le indemnice

Fecha de reclamación / Date of claim  
Fecha de la presentación / Date of presentation  
Firma y sello de la empresa o profesional reclamado / Signature and seal of the company or professional claimed

# IMPORTANTE



Las empresas deberán disponer y facilitar la Hoja de Reclamaciones a las personas consumidoras que lo soliciten.

No será necesario que el/la usuario/a haya consumido en el establecimiento.

**NOVEDAD:** se recoge expresamente la facultad de **sacar la hoja del establecimiento** y rellenarla en otro lugar antes de su entrega.

La entrega del formulario no tendrá que realizarse de forma presencial. Recordamos que la Hoja también se encuentra en Internet en formato electrónico.

## Novedades positivas en la respuesta de la empresa

Debe ser más razonada y contener:

- Propuesta de solución o justificación de la contestación negativa y
- **Aceptación o no a la Mediación y/o Arbitraje.**
- En caso de estar adherida, información sobre ella . En caso negativo, informar al usuario/a de acudir a otra Administración como vía alternativa.

## ¿Qué hacer en caso de ausencia o respuesta negativa?

- Remitir el expediente al Organismo competente según domicilio de la persona reclamante: OMIC de su municipio o, si no hubiese, Servicio de Consumo de su provincia de la Junta de Andalucía.
- **Plazos:** 10 días hábiles para admitir // 3 meses para resolver
- Inadmisión: 15 días hábiles, con posibilidad de recurso.
- En su caso, se informará a la persona consumidora de la opción de acudir a la Mediación o al Sistema Arbitral de Consumo.
- **IMPORTANTE:** si no se alcanzara acuerdo o solución, la Administración dictará resolución acompañada de un **INFORME PRECEPTIVO Y NO VINCULANTE** que incluirá:

- Análisis del conflicto.
- Actuaciones llevadas a cabo desde la Administración.
- Valoración jurídica no vinculante con propuesta de solución de la incidencia.
- Derecho a acudir a vía judicial y otras vías para resolver el caso.

Un proyecto de

Mediante subvención de



ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

