

La Unión de Consumidores de Málaga , mediante proyecto 'Mi Consumo Actualizado' subvencionado por la Delegación de Salud y Familias de Málaga, elabora este documento y está a disposición de todas las personas consumidoras y usuarias de Málaga para el asesoramiento y defensa de sus derechos.

Nos encontrará en:



ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

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

☎ 952217858—685498650 📞

✉ malaga@unionconsumidores.com

@UCEMalaga 🐦

📘 Unión de Consumidores de Málaga UCE

También puede contactar con:



Servicio de Consumo
Delegación de Salud y Familias
C/ Córdoba, 4, 29001—Málaga
677 98 28 73

www.consumoresponde.es
consumoresponde@juntadeandalucia.es
900 21 50 80

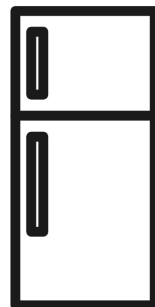


MI CONSUMO ACTUALIZADO

Actividad formativa:

- Hoj@ de reclamaciones
electrónica

- Cambios en la garantía de
los bienes de Consumo



Un proyecto de:



Subvencionado por:



MI CONSUMO ACTUALIZADO

El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, regula el sistema de Hoja de Reclamaciones en Andalucía. Su presentación puede ser presencial o telemática. Importante en el sistema presencial:

Obligación de entrega tras solicitud (inmediata y gratuita)

Podrá ser sacada del establecimiento y entregada más tarde

Si no se facilita, debe llamarse a los agentes de autoridad (Policía Local)

[Acceso a la Hoja de Reclamaciones \(PDF autorrellenable\)](#)

Sistema Hoj@

Es el **SISTEMA TELEMÁTICO** de Hoja de Reclamaciones de la Junta de Andalucía. Solo debe contarse con un **CERTIFICADO DIGITAL** vigente, ya que la presentación completa es a través de Internet y tener descargado el programa Autofirma.

Ventajas: trámite mucho más rápido y accesible; permite controlar el recorrido completo desde que se interpone reclamación hasta que se deriva a la Administración

Ciudadanía

Las personas consumidoras pueden presentar a las empresas adheridas al sistema la hoja de reclamaciones a través de Hoj@ sin necesidad de desplazamiento.

Empresas

Las empresas pueden adherirse al Sistema Hoj@ para responder y gestionar las hojas de reclamaciones que puedan recibir. Facilita la comunicación y trámites.



Aprendiendo más sobre Hoj@:

Es posible consultar si la empresa está adherida al sistema a través del [Listado de Empresas Adheridas](#). Permite filtrar por CIF, municipio e incluso actividad.

Para interponer la reclamación es necesario CREAR NUEVA HOJA. Tras elegir la empresa reclamada, es posible rellenar el formulario, firmarlo y enviarlo a través del sistema.

Cuando la empresa lea la reclamación, la persona consumidora recibirá una notificación.



¿Y para las empresas?

Adherirse al Sistema Hoj@, igual que al Sistema Arbitral, es un ofrecer un plus hacia las personas consumidoras, facilitando la tramitación de las incidencias y también su propia gestión, ya que se recibirá notificación electrónica cuando se reciba la queja, siendo posible dar respuesta a través del mismo modo.

[ACCESO AL SISTEMA HOJ@](#)

NOVEDADES EN LAS GARANTÍAS: PARA LOS ARTÍCULOS NUEVOS, SERÁN DE TRES AÑOS

Modificaciones del Real Decreto Legislativo 1/2007. A partir del **1 de enero de 2022**, la garantía de los productos nuevos pasa de dos a **TRES AÑOS**. Se mantiene en uno si es un artículo de segunda mano y dos años si es un producto digital. El plazo de prescripción para reclamar se amplía a cinco años y las faltas de conformidad en productos nuevos amplían su plazo de los seis meses a los dos años.

Además, existirá la obligación a **disponer de repuestos** de los productos adquiridos durante **el plazo de 10 años** a partir de la fecha en la que el artículo deje de fabricarse .

2022

