Ante la existencia de algunos casos en los que profesionales o Colegios Profesionales se han negado a la tenencia y gestión de hojas de reclamaciones, la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía ha comunicado que, mediante el Decreto 72/2008, de 4 de marzo -en el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras-, existe la obligatoriedad de los Colegios Profesionales y sus colegiados que presten servicios en Andalucía a la tenencia de dichas hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias que las soliciten.

Este decreto no sólo obliga a la posesión de dichas hojas de reclamaciones, sino que también exige a la empresa o profesional a contestar la hoja de quejas y reclamaciones en un plazo tasado de 10 días hábiles.

En la Unión de Consumidores de Málaga nos hemos encontrado con numerosas quejas en este sentido, sobre todo en el caso de los administradores de fincas, que carecían de dichos documentos y remitían a los afectados al Colegio Profesional, resolviendo dicho ente de forma partidista a favor del colectivo que representa. Por otra parte, rogamos a los Colegios Profesionales que comuniquen a sus colegiados dicha ley para evitar incidencias entre los prestadores de servicios y los consumidores finales.

Desde la Unión de Consumidores abogamos por el cumplimiento de esta ley, cuyo objetivo es dotar de una mayor protección a los consumidores y usuarios.