

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

INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuario que reclama:

1. Reclame sólo en nombre de sí misma.
2. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones en un original y en tres copias. La Hoja de Quejas y Reclamaciones debe ir acompañada de la documentación que acredite la existencia del hecho que se reclama.
3. Si es empresa o profesional que reclama, debe ir acompañada de la documentación que acredite la existencia del hecho que se reclama.
4. Si es empresa o profesional que reclama, debe ir acompañada de la documentación que acredite la existencia del hecho que se reclama.

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

1. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones en un original y en tres copias. Recuerde que la persona reclamada no tiene por qué ser el titular de algún establecimiento.
2. Párese en la Hoja de Quejas y Reclamaciones en el apartado de "Empresas o Profesionales" y rellene los datos.
3. Entregue una copia de respuesta (directamente o a través de un representante) que acredite la existencia del hecho que se reclama y el motivo de la reclamación.
4. Si es empresa o profesional que reclama, debe ir acompañada de la documentación que acredite la existencia del hecho que se reclama.

¿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 puede hacer un reclamo de una empresa o profesional de Andalucía o reclamación de un producto o servicio. Se trata de un formulario que sirve para que el consumidor pueda presentar una queja o reclamo de un producto o servicio. Este formulario debe ser entregado en un original y en tres copias. El original debe ser entregado en el momento de la reclamación y las copias deben ser entregadas en el momento de la reclamación. Este formulario debe ser entregado en el momento de la reclamación y las copias deben ser entregadas en el momento de la reclamación.

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 mediante el uso de este formulario en el momento de la reclamación.

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
Complains Sheet
Código procedimiento (SIAC)

1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details

Nombre	Apellidos	Dirección	Código Postal	Ciudad
Teléfono	Móvil	Correo electrónico	País	Provincia
Identificación	Identificación	Identificación	Identificación	Identificación

2. EMPRESA O PROFESIONAL / Company or professional's details

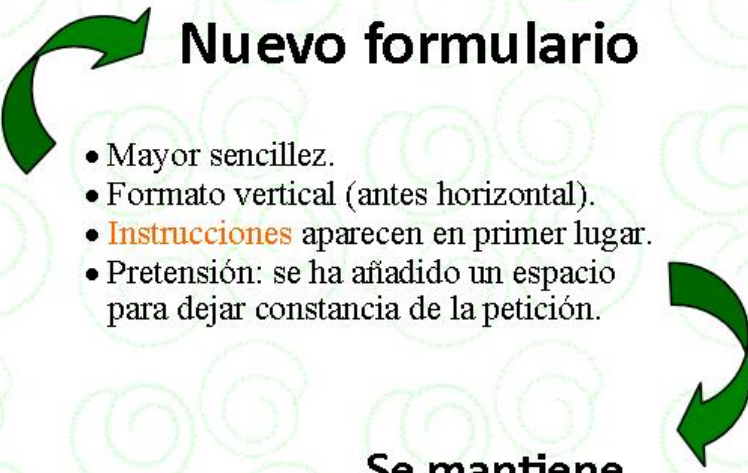
Nombre	Dirección	Código Postal	Ciudad
Teléfono	Móvil	Correo electrónico	País
Identificación	Identificación	Identificación	Identificación

3. DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint

Fecha	Detalle de la reclamación	Detalle de la reclamación
Fecha	Detalle de la reclamación	Detalle de la reclamación

4. PRETENSIONES / Claims

Reclamación	Reclamación	Reclamación	Reclamación	Reclamación
Reclamación	Reclamación	Reclamación	Reclamación	Reclamación



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

