

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

[illegible]

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

