



AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

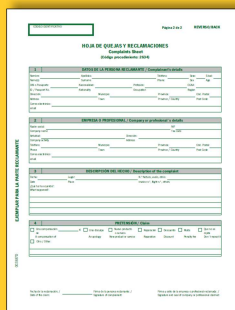
### El nuevo formato.

¿Sabes que la Hoja de quejas y reclamaciones en materia de consumo recupera el formato vertical?

Sin embargo, es de destacar que la presentación de la misma invierte su orden. Ahora lo primero que verás en el anverso son las instrucciones para cumplimentarla correctamente y facilitar su posterior tramitación:

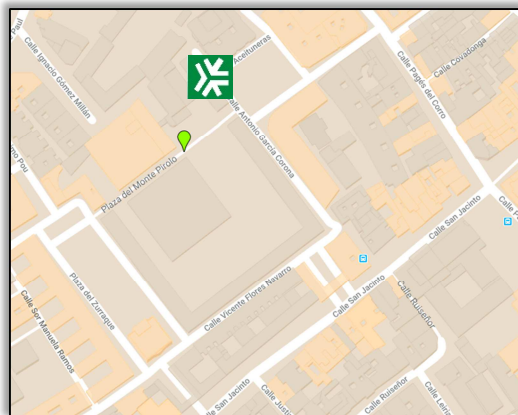


Una vez gires la Hoja de reclamaciones, en el reverso podrás completar los casilleros que te correspondan según seas reclamante o reclamado:



AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

Área de Economía y Comercio, Relaciones con la Comunidad Universitaria y Área Metropolitana  
Dirección General de Economía y Comercio



Servicio de Consumo  
Oficina Municipal de Información al Consumidor  
Plaza del Monte Pirolo, s/n  
41010 – Sevilla  
[omic.consumo@sevilla.org](mailto:omic.consumo@sevilla.org)  
955 47 29 82/85/86/87



¿QUÉ SABES DE LA NUEVA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?



AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

Área de Economía y Comercio, Relaciones con la Comunidad Universitaria y Área Metropolitana  
Dirección General de Economía y Comercio



## ¿Dónde se regula la Hoja de quejas y reclamaciones?

La nueva reglamentación se recoge en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa (B.O.J.A. de 3 de junio de 2019).

De especial importancia para su adecuado cumplimiento es que las previsiones de este Decreto entrarán en vigor a los 6 meses de su publicación, es decir, el próximo 4 de diciembre de 2019

Por tanto, hasta esa fecha las empresas, establecimientos, comercios, etc... no deberán disponer ni facilitar el nuevo modelo de Hoja de quejas y reclamaciones.



## ¿Qué supone la nueva regulación de la Hoja de quejas y reclamaciones?

Desde el día 4 de diciembre de 2019 empresas, establecimientos, comercios y demás profesionales deberán disponer del nuevo formato de la Hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel.

Empresas, establecimiento, comercios, profesionales podrán adherirse voluntariamente al sistema de Hoja de quejas y reclamaciones electrónica, si bien, ello no exime en ningún caso de la obligación de disponer de la misma, y entregarla, en soporte papel.

Se facilitará al consumidor/usuario que lo solicite un juego unitario de impresos autocalcables por triplicado. La entrega es obligatoria en todo caso, aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicios alguna.

¿Puede el reclamante llevarse la Hoja de reclamaciones?  
Sí. No puede obligarse a la persona consumidora o usuaria a complementar la hoja de quejas y reclamaciones en el propio centro o establecimiento.

Ambas partes cumplimentarán los campos correspondientes. La firma por parte del titular de la actividad es obligatoria, pero sólo tendrá efectos de acuse de recibo, sin que suponga aceptación de la versión de los hechos ofrecida por la parte reclamante.

La presentación de una hoja de quejas y reclamaciones a empresas, establecimientos, comercios, profesionales..., será siempre gratuita.

El reclamado entregará al reclamante los ejemplares «para la Administración» y «para la parte reclamante» y conservará en su poder el ejemplar «para la parte reclamada».

**Área de Economía y Comercio, Relaciones con la  
Comunidad Universitaria  
y Área Metropolitana  
Dirección General de Economía y Comercio**



El consumidor/usuario también podrá descargar la hoja de quejas y reclamaciones a través del portal web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es) siguiendo las indicaciones allí previstas.

Cualquiera que sea el soporte en que se presente una hoja de quejas y reclamaciones, la parte reclamada deberá contestar directamente al reclamante mediante escrito razonado, de manera que quede constancia de la fecha de remisión de la respuesta, en el plazo máximo de diez días hábiles desde su presentación.

La negativa a entregar, o recepcionar, la hoja de reclamaciones, no impide el derecho a reclamar, pudiendo el interesado remitirla por cualquier medio que permita la constancia de su recepción.

El reclamante podrá solicitar el auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad competentes más próximos, para hacer constar la negativa del titular de la actividad a facilitar, firmar, recibir las hojas de quejas y reclamaciones, la inexistencia de éstas o la negativa a permitir cumplimentarlas fuera del establecimiento.

Transcurrido 10 días hábiles sin recibir contestación, o recibida sin estar de acuerdo con la misma, el reclamante podrá remitir el ejemplar «para la Administración», con el escrito de contestación, si lo hubiera, a la O.M.I.C. del respectivo Ayuntamiento o, en su defecto, a la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, para su correspondiente tramitación.