

El nuevo régimen jurídico de las hojas de quejas y reclamaciones de consumo en Andalucía

Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía



Junta de Andalucía

Andalucía, junio de 2022



II. Principales cambios y objetivos.



PRINCIPALES CAMBIOS



1. En el formulario y carteles informativos.

2. En la fase previa, pre-administrativa o negociadora.

3. En la fase administrativa o resolutive.



PRINCIPALES OBJETIVOS



1. Reducir la burocracia y agilizar el procedimiento.

2. Reconocer y potenciar la labor de las OMICs.

3. Impulsar la telematización.



TRAMITACIÓN DE HQR CONFORME AL DECRETO 472/2019 POR MUNICIPIOS.

MUNICIPIOS EN PROVINCIAS	SÍ TRAMITAN HQR		NO TRAMITAN HQR		N/C		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
ALMERÍA	4	3,85 %	34	32,69 %	66	63,46 %	104
CÁDIZ	1	2,22 %	15	33,33 %	29	64,44 %	45
CÓRDOBA	18	23,38 %	32	41,56 %	27	35,06 %	77
GRANADA	17	9,77 %	99	56,90 %	58	33,33 %	174
HUELVA	19	23,46 %	13	16,05 %	49	60,49 %	81
JAÉN	17	17,53 %	64	65,98 %	16	16,49 %	97
MÁLAGA	3	2,91 %	49	47,57 %	51	49,51 %	103
SEVILLA	2	1,89 %	71	66,98 %	33	31,13 %	106
ANDALUCÍA	81	10,29 %	377	47,90 %	329	41,80 %	787



III. Formularios y carteles.



JUNTA DE ANDALUCÍA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA


 ANTIGUA

INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

1. Rellene todos sus campos de la Hoja.
2. Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
3. Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
4. Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" a través de un registro público, presencial o electrónico, dirigido al Servicio Público de Consumo más próximo a su domicilio acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

1. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene por qué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
2. Rellene sus datos. Firme y selle la Hoja. Quedese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
3. Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo (Oficina de Información a la Persona Consumidora, Junta Arbitral de Consumo, Servicio de Consumo de una Administración Pública, entidad de resolución de litigios de consumo notificada a la Comisión Europea...) informando, en todo caso, de la dirección postal y electrónica de una entidad que sea competente para conocer de la reclamación.

¿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 pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN



PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias cuya dirección es Avenida de la Innovación, s/n, C.P. 41071, Sevilla.
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpt.csalud@junta.deandalucia.es
- c) Los datos personales que nos proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de hojas de quejas y reclamaciones cuya finalidad es la resolución del conflicto de consumo a través de la mediación, cuya base jurídica es el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero sí podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución.
- e) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.junta.deandalucia.es/protecciondedatos>



Junta de Andalucía



NUEVA



INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º Rellene todos sus campos de la Hoja.
2º Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle.
3º Espere a que la empresa o profesional le responda.
4º Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface...

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite.
2º Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación.
3º Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante...

¿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 pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa...

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:
a) La persona responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo...
b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.csalud@juntadeandalucia.es
c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento CSALUD-Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones...
d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento...
e) Podrán cederse los datos personales a la empresa reclamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada.
La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE



HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Complaints Sheet

(Código procedimiento: 2634)

ANTIGUA

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

002887D

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details				
Nombre: Name(s)	Apellidos: Surname	Teléfono: Phone	Sexo: Sex	Edad: Age
DNI o Pasaporte: ID / Passport No.	Nacionalidad: Nationality	Profesión: Occupation	CCAA: Region	
Dirección: Address	Municipio: Town	Provincia: Province / Country	Cód. Postal: Post Code	
Correo electrónico: email				

2 EMPRESA O PROFESIONAL / Company or profesional's details				
Razón social: Company name			NIF Tax code	
Actividad: Company activity		Dirección: Address		
Teléfono: Phone	Municipio: Town	Provincia: Province / Country	Cód. Postal: Post Code	
Correo electrónico: email				

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint		
Fecha: Date	Lugar: Place	N.º factura, vuelo, otros: Invoice n.º, flight n.º, others
¿Qué ha ocurrido?: What happened?:		

4 PRETENSIÓN / Claim							
<input type="checkbox"/> Una compensación de A compensation of	_____ E	<input type="checkbox"/> Una disculpa An apology	<input type="checkbox"/> Nuevo producto o servicio New product or service	<input type="checkbox"/> Reparación Reparation	<input type="checkbox"/> Descuento Discount	<input type="checkbox"/> Multa Penalty fee	<input type="checkbox"/> Que no se repita Don't repeat it
<input type="checkbox"/> Otro / Other:							

Fecha de la reclamación: / _____ Firma de la persona reclamante: /
Date of the claim: _____ Signature of complainant:

Firma y sello de la empresa o profesional reclamada: /
Signature and seal of company or profesional claimed:



Junta de Andalucía



HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
(Código de procedimiento: 2634)



1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE

Nombre: _____ Apellidos: _____
 Sexo: H M Edad: _____ DNI o Pasaporte: _____ Teléfono: _____ Profesión: _____
 Nacionalidad: _____ CCAA: _____ Provincia: _____ Municipio: _____
 Nombre y Apellidos de la persona representante: _____
 Teléfono: _____ DNI o Pasaporte: _____ Edad: _____ Sexo: H M
 Pertenencia a la familia: _____

2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN

OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica. (Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que se podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1).

TIPO DE VÍA: _____ NOMBRE DE LA VÍA: _____

NÚMERO: _____	LETRA: _____	KM EN LA VÍA: _____	BLOQUE: _____	PORTAL: _____	ESCALERA: _____	PLANTA: _____	PUERTA: _____
ENTIDAD DE POBLACIÓN: _____		MUNICIPIO: _____		PROVINCIA: _____	PAIS: _____	CÓD. POSTAL: _____	

OPTO por que las notificaciones ADMINISTRATIVAS que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1).

Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.

Correo electrónico: _____ N° teléfono móvil: _____

(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones>.

3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA

Razón Social: _____ NIF: _____ Teléfono: _____
 Actividad: _____ CCAA: _____ Provincia: _____
 Municipio: _____ Correo electrónico: _____
 Cód.Postal: _____ Dirección: _____

4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO

Fecha: _____ Lugar: _____ N° factura, vuelo, otros: _____
 ¿Qué ha ocurrido?

5. PRETENSIÓN

Una compensación de _____ Una disculpa Nuevo producto o servicio Reparación
 Descuento Multa Que no se repita
 Otro: _____

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

0033880

Fecha de la reclamación: _____ Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada: _____

ANTIGUA



Si quiere efectuar cualquier queja o reclamación puede efectuarla directamente o solicitar la remisión de una hoja de quejas y reclamaciones en la siguiente dirección:

Calle: _____

Población: _____

Código Postal: _____

Provincia: _____

Correo electrónico: _____

If you wish to make a complaint or a claim, you can do so directly to us or by requesting a complaint and claim form to the following address:

Street: _____

Town: _____

Postal Code: _____

Province: _____

E-mail: _____

Para más información / For more information:

www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es

Teléfono gratuito: 900 21 50 80



Junta de Andalucía



Si quiere efectuar cualquier queja o reclamación puede cumplimentar y descargar el formulario en www.consumoresponde.es y presentarla en la siguiente dirección:

Calle: _____
Población: _____
Código Postal: _____
Provincia: _____
Correo electrónico: _____

If you want to make any complaint or claim, you can complete and download the form at www.consumoresponde.es and submit it at the following address:

Street: _____
Town: _____
Postal Code: _____
Province: _____
E-mail: _____

Para más información / For more information:
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80

ANTIGUA



Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.

This establishment has claim and complaint forms available to consumers or users that request them.



Junta de Andalucía

Para más información / For more information:

www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es

Teléfono gratuito: 900 21 50 80



Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.

This establishment has claim and complaint forms available to consumers or users that request them.

ANTIGUA



Este establecimiento admite la presentación de quejas y reclamaciones a través del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Si usted dispone de certificado electrónico reconocido, podrá presentar su queja o reclamación en la siguiente dirección de internet:

www.consumoresponde.es

This establishment accepts claims and complaints through the electronic claim and complaint form system. If you have a qualified electronic certificate, you can submit your claim or complaint at the following Internet address:

www.consumoresponde.es

Para más información / For more information:

www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es

Teléfono gratuito: 900 21 50 80



Junta de Andalucía



Este establecimiento admite la presentación de quejas y reclamaciones a través del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Si usted dispone de certificado electrónico reconocido, podrá presentar su queja o reclamación en la siguiente dirección de internet:

www.consumoresponde.es

This establishment accepts claims and complaints through the electronic claim and complaint form system. If you have a qualified electronic certificate, you can submit your claim or complaint at the following Internet address:

www.consumoresponde.es

Para más información / For more information:

www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es

Teléfono gratuito: 900 21 50 80



Junta de Andalucía

CONCLUSIONES

1. Formularios y carteles nuevos están vigentes desde el 17 de junio de 2022.
2. Todos se adaptan a la nueva identidad corporativa de la Junta de Andalucía.
3. El formulario cambia el orden de las hojas, introduce datos de representante y notificación electrónica, amplía espacio para hechos y ya no se firma por reclamante.



IV. Fase previa, pre-administrativa o negociadora.



1. Objeto y ámbito de aplicación.



Artículo 1

- Se incluyen definiciones de personas consumidoras y empresas acordes a los artículos 3 y 4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- Mejora de técnica legislativa y ampliación de supuestos (código deontológico, propia voluntad).



2. Derecho a obtener y presentar HQR.

Artículo 2



Se introduce de manera expresa el derecho a obtener y presentar hojas de quejas y reclamaciones.



3. Definiciones.



Artículo 3 (antes artículo 2)

- Se introduce una definición de **entidad privada de resolución alternativa**, acorde a la Ley 7/2017. Anteriormente sólo se definían las entidades RAL públicas.
- Se establece que el **libro de quejas y reclamaciones** consta de dos partes inseparables y obligatorias, papel y electrónica. Sin embargo esta letra g) no entrará en vigor hasta que se apruebe una Orden del Consejero competente en consumo que regule el SHE.



4. Obligación de disponer HQR.



Artículos 3, 4, 5 y 6 (antes artículos 3 y 4)

- Se reparte el contenido en varios artículos para una mayor claridad.
- Se establece en el artículo 4.2 la obligatoriedad de disponer de hojas de quejas en reclamaciones en formato electrónico, si bien no estará vigente hasta que se apruebe la Orden del Consejero que la regule.
- Se suprime la referencia a la “seguridad del tráfico”.
- Se suprime la posibilidad de solicitar a la empresa el envío del formulario al poderse descargar de Consumo Responde.
- Posibilidad de presentar la reclamación en cualquier formato si no ha sido posible utilizar el formulario del Anexo I.



5. Aspectos varios.

Voluntariedad SHE: sigue transitoriamente vigente el art. 4 del Decreto 472/2019 .



Publicidad: sigue transitoriamente vigente el art. 5 del Decreto 472/2019 que alude al Anexo IV.



6. Solicitud de HQR papel.



Artículo 9 (antes art. 7)

Se persigue garantizar la accesibilidad, intimidad, comodidad y ayuda de la empresa al reclamante al cumplimentar la HQR.

El formulario de HQR podrá en todo caso descargarse de Consumo Responde.

Se mantiene que no se puede obligar a la persona reclamante a rellenar la HQR dentro del establecimiento, ni a consumir para reclamar.



7. Presentación de HQR papel.



Artículo 10 (antes art. 8)

Se menciona expresamente la posibilidad de añadir folios anexos.

La reclamante no firma y la empresa acusa recibo.

La empresa que reciba una HQR de manera no presencial dispone de 5 días para devolver dos ejemplares por la vía acordada o, en su defecto, por la utilizada por el reclamante.



8. Presentación electrónica.

Artículo 11 (antes art. 10)



Artículo no vigente. El SHE seguirá siendo voluntario transitoriamente

Seguirá transitoriamente vigente el art. 9 Decreto 472/2019

Una vez entre en vigor el plazo que tendrá el reclamante para acceder a la respuesta de la empresa pasará de 4 años a 6 meses antes de su eliminación.



9. Obligación de contestación en plazo y forma.



Artículo 12 (antes art. 10)

Se mantiene que la respuesta debe ser directamente a la reclamante y en 10 días hábiles pero ahora **desde la recepción** (antes desde la presentación). **Se admite la respuesta por correo electrónico** si el reclamante lo proporcionó

Requisitos de la respuesta:

1. Propuesta de solución o razones de no atención de HQR.
2. Manifestación expresa de aceptación o rechazo de mediación o arbitraje de consumo.
3. Información de si está adherida, opta o está obligada a someterse a ADR, publica **o privada**.
4. Si no está adherido u obligado a ADR, información sobre **entidad competente para conocer de la reclamación**.



Estimada Sra. XXX:

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía, mediante la presente se da respuesta en tiempo y forma a su reclamación.

Con fecha 18 de junio hemos recibido una reclamación referida a...

En primer lugar, le agradecemos la confianza depositada en nuestra empresa haciéndonos llegar su disconformidad con el servicio recibido. Sin duda nos servirá para mejorar como empresa.

Una vez analizada la cuestión, consideramos que podría ser resuelta mediante...

Le informamos que nuestra empresa no acepta someterse a mediación ni a arbitraje de consumo. No obstante, le comunicamos que la OMIC de su localidad resulta competente para conocer su reclamación.

Un cordial saludo.



Junta de Andalucía

Estimada Sra. XXX:

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía, mediante la presente se da respuesta en tiempo y forma a su reclamación.

Con fecha 18 de junio hemos recibido una reclamación referida a...

En primer lugar, le agradecemos la confianza depositada en nuestra empresa haciéndonos llegar su disconformidad con el servicio recibido. Sin duda nos servirá para mejorar como empresa.

Una vez analizada la cuestión, consideramos que no puede ser atendida porque...

Le informamos que nuestra empresa no acepta someterse a mediación ni a arbitraje de consumo. No obstante, le comunicamos que la OMIC de su localidad resulta competente para conocer su reclamación.

Un cordial saludo.



Junta de Andalucía

10. Presentación cuando no se facilite HQR.



Artículo 13 (antes art. 11)

Se regula la negativa a facilitar, **acusar recibo** o recibir la HQR así como la negativa a permitir sacarlas de establecimiento por parte de las personas obligadas a ello.

Auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad competentes más próximos.



11. Remisión de la HQR a la Administración.



Artículo 14 (antes art. 12)

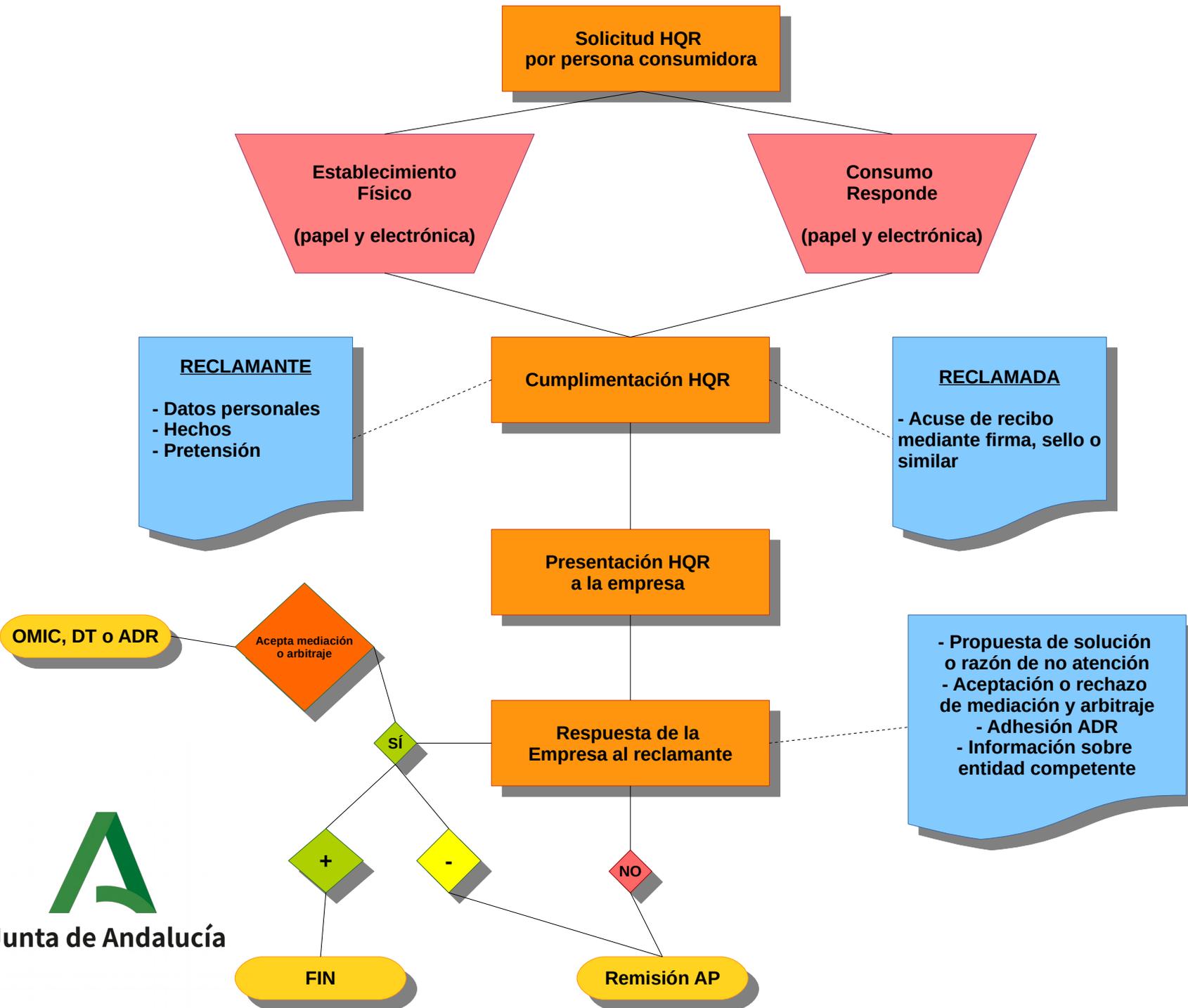
Transcurridos 10 días sin respuesta u obtenida esta, podrá remitirse la HQR a la **OMIC** del domicilio de residencia habitual **para su tramitación.**

Si no existe OMIC podrá remitirse a la DT.

Si la empresa aceptó arbitraje, podrá presentarse a la OMIC la HQR acompañada de la solicitud de arbitraje. OMIC y DT informarán y asistirán a consumidor.



ESQUEMA DE LA FASE PREVIA



CONCLUSIONES

1. Obligatoriedad de SHE no entrará en vigor hasta Orden del Consejero.
2. Las HQR no se solicitan ya a las empresas a distancia sino que se descargan de Consumo Responde.
3. Posibilidad de cualquier formato y hojas anexas.
4. Respuesta empresarial más sencilla, los 10 días cuentan desde recepción y se permite responder por correo electrónico.
5. Si no hay respuesta o transcurren 10 días se remite a OMIC para tramitación.



V. Fase administrativa o resolutiva.



1. Órganos competentes.



Artículo 16 (antes art. 14)

OMIC y DT del domicilio de residencia habitual

- Reclamante de **otra CCAA**: remisión a la CCAA.
- Elemento **UE**: tramitada por CEC **según normativa**.
- **¿Diputaciones?**: no tienen como competencia propia.
- **Organismo sectorial**: traslado o mediación a elección.
- **Adherida a arbitraje**: se informa a reclamante.
- Profesionales **colegiados**: adicionalmente copia a colegio.



Organismos sectoriales competentes para tramitar reclamaciones

MATERIA	ORGANISMO
<p>AGUA Equipos de medida, distribución o calidad del suministro</p>	<p>Servicios Provinciales de Industria y Minas de las Delegaciones Territoriales de Empleo, Formación, Trabajo Autónomo, Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades de la Junta de Andalucía</p>
<p>ELECTRICIDAD Seguridad industrial e instaladores; calidad del servicio, contratos de acceso y peajes de acceso; contratación y facturación de precios regulados (PVPC, TUR); suspensión de suministro; y equipos de medida y control</p>	<p>Servicios Provinciales de Energía de las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía</p>
<p>GAS Equipos de medida, canalización, calidad del suministro</p>	<p>Servicios Provinciales de Energía de las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía</p>
<p>SEGUROS Incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.</p>	<p>Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones</p>
<p>SERVICIOS FINANCIEROS Vulneración de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. Quejas por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente</p>	<p>Banco de España</p>
<p>TELECOMUNICACIONES Vulneración de los derechos de las personas usuarias reconocidos en el Capítulo V de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones</p>	<p>Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones</p>
<p>TRANSPORTE AÉREO Denegación de embarque, retrasos y cancelaciones de vuelos, cambio de clase o vulneración de derechos de personas discapacitadas o con movilidad reducida</p>	<p>Agencia Estatal de Seguridad Aérea</p>
<p>TRANSPORTE TERRESTRE Incumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de actividades auxiliares y complementarias del transporte (autobús, taxi, tranvía, ferrocarril, transporte turístico...).</p>	<p>Juntas Arbitrales de Transporte</p>
<p>TURISMO Servicio turísticos (alojamiento, agencias de viajes, información y guías turísticos, turismo activo, restauración en establecimientos turísticos, congresos)</p>	<p>Delegaciones Territoriales de Turismo de la Junta de Andalucía</p>
<p>UNIÓN EUROPEA Persona consumidora o empresa de otro Estado miembro de la Unión Europea</p>	<p>Centro Europeo del Consumidor</p>



2. Denuncias, quejas y acuse de recibo.



Artículos 16.7 y 17 (antes arts. 15, 16 y 17)

Quejas: se suprime el plazo (10 días) para comunicar actuaciones practicadas.



Denuncias: Mejora de técnica legislativa, aclaratoria y de seguridad jurídica. Se indica qué órgano remite, se aclara que la remisión no equivale a la sanción automática y compromiso de publicar un formulario de denuncia.

Acuse de recibo: Se suprime la comunicación de la recepción de la reclamación por la OMIC o DT. Así se agiliza el procedimiento, recibiendo directamente el interesado la actuación que proceda.



3. Inadmisión (I).



Artículo 18 (antes art. 18)

CAUSAS

a) Presentación directa a **OMIC o DT**

b) Presentación sin esperar 10 días

c) Escasa relevancia, entidad o infundado

d) ADR pública conozca o haya conocido

e) Conflicto no de consumo

f) Intoxicación, lesión, muerte, delito y responsabilidad derivada de ellos

g) Reclamación de más de 1 año

h) Identidad de sujetos, hechos y pretensiones



4. Inadmisión (II).



Artículo 18 (antes art. 18)

No resolución sino comunicación de archivo: 15 días hábiles desde la recepción de la reclamación en OMIC o DT o desde la finalización del plazo de subsanación (10 días).

Competente: OMIC o DT.

Subsanación de causa de inadmisión: a y b.

Recursos: se suprime referencia a recurso frente a inadmisión, sin perjuicio de informar sobre derechos y de que todo acto administrativo pueda ser recurrido en los términos previstos por la Ley

5. Subsanación y mediación.



Artículo 19 (antes art. 19 y 20)

Posibilidad de subsanar causas a) y b) de inadmisión.

Se suprime la referencia a la obligación de dictar resolución de archivo en los términos de la Ley 39/2015, sustituyéndose por "archivo de actuaciones".

Se refuerza la función mediadora, se flexibiliza la misma (ya no se habla de un plazo de 10 días para pronunciarse las partes) y se podrá mediar aunque exista un órgano sectorial si la OMIC cree que merece la pena intentarlo



6. Deber de colaboración y plazo de tramitación.



Artículos 20 y 21 (antes art. 22)

Se crea un artículo nuevo que regula el deber de colaboración de ambas partes y determina las consecuencias de su ausencia: archivo por desistimiento (reclamante) y traslado a la Inspección (reclamada).

Se sustituye "plazo de resolución y notificación" (art. 22 Decreto 472/2019) por "plazo de tramitación". Se suprime la referencia a los recursos administrativos.

El plazo comienza con la entrada de la HQR en la OMIC o DT, no con la entrada en el registro electrónico.

7. Finalización de actuaciones.

Artículo 22 (antes art. 21)

Causas de archivo en D 82/2022

1. **Acuerdo** de las partes.
2. **Traslado** a ADR competente.
3. **Imposibilidad** de acuerdo.
4. Reclamante desiste.
5. Reclamada se allana.
6. Aceptan **arbitraje**.
7. Empresa **cerrada** o desconocida.

Causas de resolución de archivo en D 472/2019

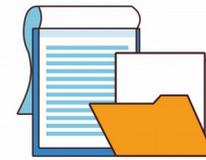
1. Aceptan **propuesta** solución.
2. **Existe** ADR competente.
3. No **existe** solución jurídica.
4. Reclamante desiste.
5. Reclamada se allana.
6. Acuerdo directo.
7. Aceptan **mediación**.
8. Aceptan arbitraje.
9. **Informe** con valoración jurídica.



Junta de Andalucía



8. Informe.



Artículo 22.3 (antes art. 21.3)

Decreto 82/2022

Podrá acompañar la comunicación de archivo por cualquier causa



Informe **potestativo** no vinculante con posible solución al conflicto

Decreto 472/2019

Si no se dan las causas de archivo siguientes



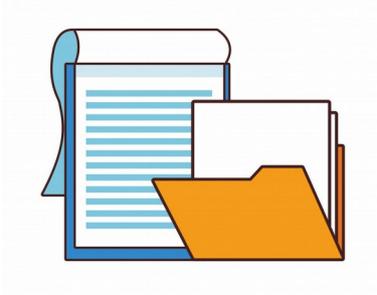
- Acepta la propuesta de solución.
- Se someten a mediación.
- Se someten a arbitraje.
- Existe ADR público sectorial.
- Es posible solución.
- Hay desistimiento de reclamante.
- Hay allanamiento del reclamado.
- Hay acuerdo directo.



Resolución de archivo SPC
+
Informe no vinculante con valoración jurídica del responsable de la unidad administrativa



8. Informe.



CONTENIDO DEL INFORME

1. Análisis del conflicto.
2. Resumen de las actuaciones practicadas.
3. **Una posible solución al conflicto.**
4. Información al reclamante sobre los derechos y mecanismos de defensa que el ordenamiento jurídico le reconoce y las vías existentes para la solución de la controversia.



INFORME DE LA RESPONSABLE DE LA OMIC DE XXXX

1. ANÁLISIS DEL CONFLICTO:

A juicio de la parte reclamante no se ha cumplido la garantía legal por lo que reclama la reparación o sustitución. La parte reclamada considera correcta su actuación.

2. ACTUACIONES PRACTICADAS.

La OMIC recibió la reclamación con fecha xx de junio de 2022. Con fecha xx de junio se contactó con la empresa reclamada pero no pudo alcanzarse un acuerdo entre las partes.

3. POSIBLE SOLUCIÓN:

Conforme a los artículos 114 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega en el caso de bienes. En este caso el comprador ha expresado su disconformidad dentro de los dos primeros años desde la entrega por lo que se presume que la avería es responsabilidad del vendedor. En consecuencia, YYY, S.L. debe reparar o sustituir el producto por otro similar, a elección del comprador.

4. INFORMACIÓN DE DERECHOS.

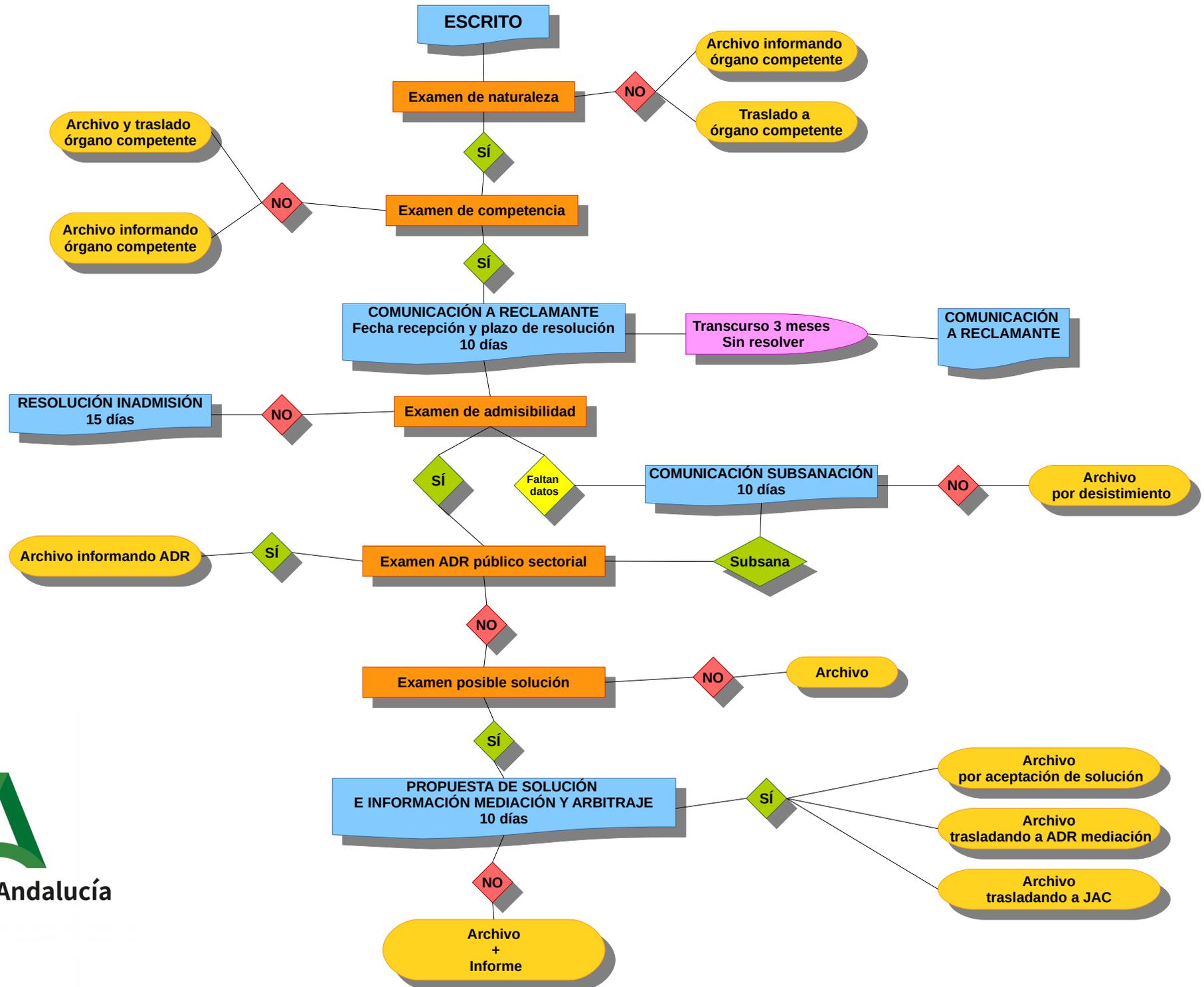
El presente informe no es vinculante ni posee el carácter de acto administrativo recurrible. No obstante, las personas consumidoras pueden ejercitar sus derechos ante la jurisdicción ordinaria y aportar el mismo en apoyo de sus pretensiones. Puede obtener mas información en www.consumoresponde.es o en el teléfono gratuito 900 21 50 80.

LA RESPONSABLE DE LA OMIC DE XXX

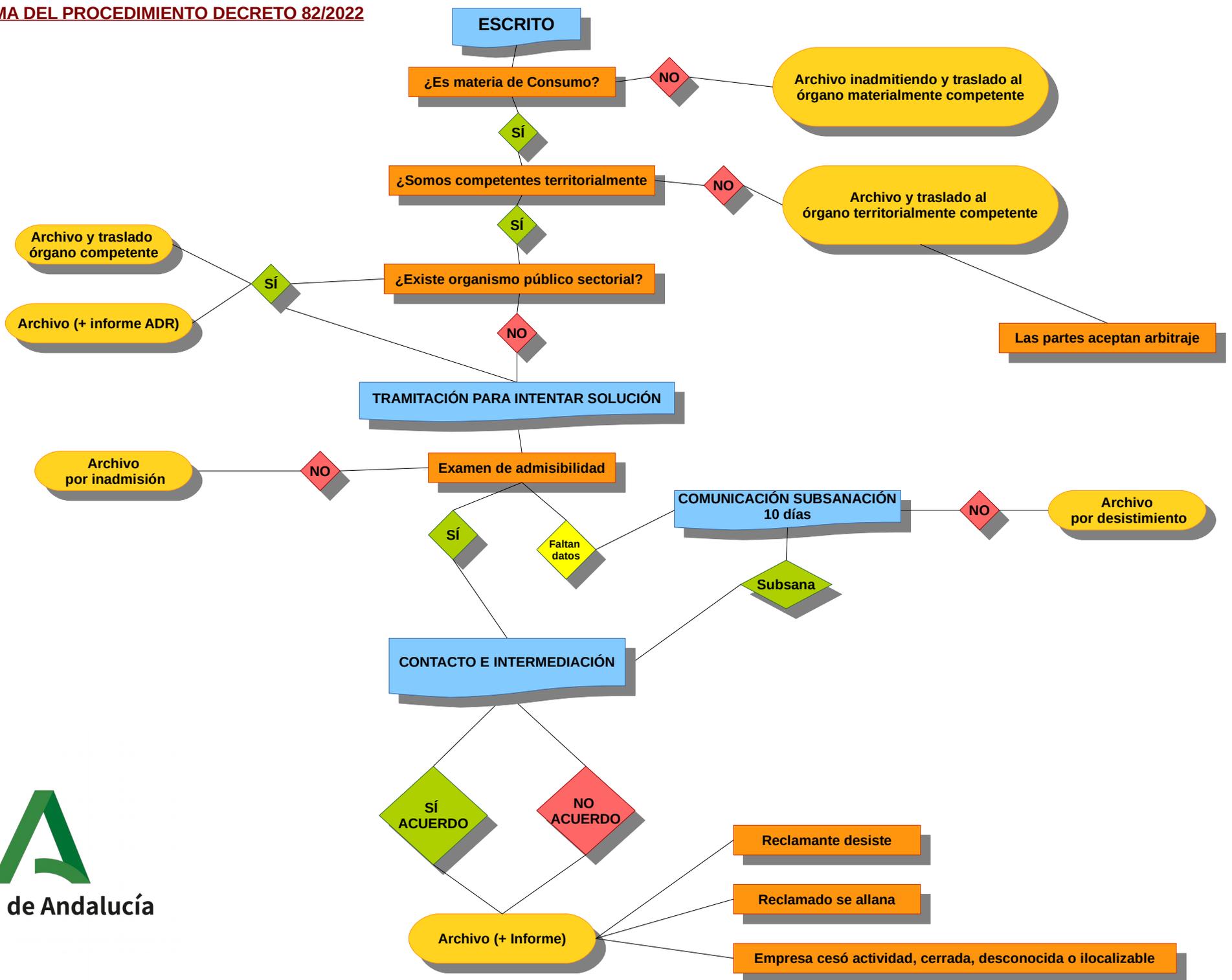


Junta de Andalucía

ESQUEMA DEL PROCEDIMIENTO DECRETO 472/2019



ESQUEMA DEL PROCEDIMIENTO DECRETO 82/2022



TRAMITES SIMPLIFICADOS

1. OMIC de residencia habitual siempre competente.
2. Incluso si existe organismo sectorial se puede mediar.
3. Se suprime acuse de recibo a la recepción.
4. Posibilidad de subsanar causa de inadmisión.
5. Comunicaciones de archivo.
6. Inadmisión si HQR repetida o empresa cerrada.
7. No se contemplan expresamente recursos específicos.
8. Contactos con las partes para acuerdo.
9. Requerimientos de colaboración.
10. Informe potestativo no jurídico.





LÍNEA GRATUITA 900 215 080
consumoresponde.es
consumoresponde@juntadeandalucia.es



DEFENSA Y PROMOCIÓN DE CONSUMO



INSPECCIÓN DE CONSUMO



SUMINISTROS, VIVIENDA Y TELECOMUNICACIONES



VIAJES, TRANSPORTES Y OCIO



PRODUCTOS Y OTROS SERVICIOS



ECONOMÍA FAMILIAR Y COMPRAS

ESCRIBE LA PALABRA A BUSCAR

TODOS

BUSCAR

HOJ@

Leer más

Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía



RECLAMACIONES

Hojas electrónicas de quejas y reclamaciones



Junta de Andalucía

