

## 1. Disposiciones generales

### CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN

*DECRETO 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.*

El Estatuto de Autonomía para Andalucía, en su artículo 58.2.4.º establece la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, y en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11.ª y 13.ª de la Constitución, en materia de defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones.

En ejercicio de esta competencia, que entonces venía a recoger el artículo 18.1.6ª. del Estatuto de 1981, se aprobó la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía disponiendo que las Administraciones Públicas adoptarán medidas eficaces que garanticen esa protección.

Hasta el momento la normativa reguladora estaba constituida por el Decreto 171/1989, de 11 de julio, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios en Andalucía. La experiencia acumulada, así como la proliferación de nuevas formas de venta, y especialmente la implantación progresiva de la Sociedad de la Información, motivan la necesidad de la nueva norma.

Con la presente regulación se pretende que los conflictos que puedan surgir entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios, sean resueltos a través del procedimiento que se establece, el cual se configura como un medio ágil de solución de la controversia y alternativo a la jurisdicción ordinaria.

La obligatoriedad de disponer del libro de hojas de quejas y reclamaciones y de contestar las mismas, viene establecido en el artículo 18 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, por lo que el objetivo básico de este Decreto es desarrollar dicho precepto a través de cuatro objetivos fundamentales: regular un procedimiento único y obligatorio, para la formulación y tramitación de las quejas y reclamaciones por parte de las personas consumidoras y usuarias; determinar un procedimiento común con las mismas reglas de tramitación para las Oficinas de Información al Consumidor y las Delegaciones Provinciales de la Consejería competente en materia de consumo; establecer la obligatoriedad de las hojas de quejas y reclamaciones en los actuales sistemas y en las nuevas formas de comercialización de bienes y servicios; así como mejorar y simplificar los trámites tanto para las personas consumidoras como para las empresas al establecer la posibilidad de optar por el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones.

La presentación de quejas y reclamaciones mediante medios electrónicos constituye una de las principales novedades del presente Decreto, así como el establecimiento de un criterio común de tramitación de las mismas para determinar el organismo público competente, que será el del domicilio de la persona reclamante.

En la elaboración de este Decreto se ha otorgado el preceptivo trámite de audiencia a las asociaciones empresariales, así como el de informe al Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Gobernación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 21.3 y

27.6 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Andalucía y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en sesión celebrada el día 4 de marzo de 2008

### D I S P O N G O

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

##### Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. El presente Decreto tiene por objeto la regulación de las hojas de quejas y reclamaciones en materia de consumo y su tramitación administrativa.

2. Este Decreto es de obligado cumplimiento para todas las personas físicas o jurídicas, tanto públicas como privadas, titulares de establecimientos y centros que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, sin perjuicio de que las personas consumidoras o usuarias puedan optar por los sistemas de quejas, reclamaciones o mecanismos análogos regulados en la normativa sectorial.

3. Las Administraciones Públicas andaluzas podrán establecer sus propios modelos de hojas de quejas y reclamaciones, así como los procedimientos de resolución de las mismas, respecto del funcionamiento de sus propios servicios administrativos.

##### Artículo 2. Definiciones.

A efectos de este Decreto se entiende por:

a) Queja, la manifestación de desagrado efectuada por quien consume un bien o recibe un servicio, que considera insatisfactorio, dirigida hacia la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, mostrando sólo disconformidad, sin efectuar reclamación alguna.

b) Reclamación, la manifestación dirigida, por quien consume un bien o recibe un servicio, a la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, en el que, de forma expresa o tácita, pide una restitución, reparación o indemnización, la rescisión de un contrato, anulación de una deuda o realización de una prestación a la que cree tener derecho, en relación con la solicitud de prestación de un bien o un servicio que considera insatisfactoriamente atendida.

c) Denuncia, el escrito en el que se pone en conocimiento de la Administración Pública la posible comisión de una infracción administrativa en materia de consumo.

d) Empresa titular de la actividad, toda persona física o jurídica titular de actividades, establecimientos o centros que comercialice bienes o preste servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

#### CAPÍTULO II

#### OBLIGACIÓN DE DISPONER DE LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y DE DAR PUBLICIDAD A SU EXISTENCIA

Artículo 3. Obligación de disponer de las hojas de quejas y reclamaciones.

1. Todas las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía deberán tener las hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias en sus centros y establecimientos, de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, las personas que comercialicen bienes o presten servicios en el ámbito de una actividad empresarial o profesional realizada fuera de un establecimiento o centro fijo, incluyendo las que presten servicios a domicilio, deberán llevar consigo y poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias las correspondientes hojas de quejas y reclamaciones.

3. En los supuestos de ventas o prestaciones de servicios a distancia, se tendrá que indicar en las ofertas o propuestas de contratación y, en su caso, en los contratos, la sede física o dirección postal donde el interesado podrá, a su elección, tener acceso o solicitar la remisión de las hojas de quejas y reclamaciones.

4. En el caso de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos, deberá indicarse en dichos dispositivos, en un lugar perfectamente visible, la sede física o dirección postal donde la persona que desee presentar una reclamación o queja pueda tener acceso o solicitar la remisión de las hojas de quejas y reclamaciones, según el modelo que se establece en el Anexo II.

5. El incumplimiento de lo dispuesto en los apartados anteriores no supondrá limitación alguna para que las personas consumidoras y usuarias puedan acogerse, en su caso, a cualquiera de las modalidades de presentación de quejas y reclamaciones reguladas en este Decreto, constituyendo dicho incumplimiento una infracción tipificada en el artículo 71.8.2ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

Artículo 4. Publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones.

1. En todos los centros y establecimientos incluidos en el ámbito de aplicación del presente Decreto existirá, de modo permanente y perfectamente visible y legible, un cartel en el que se anuncie que existen hojas de quejas y reclamaciones a disposición de quienes las soliciten. El cartel se colocará en las zonas de entrada y, en su caso, de salida de los establecimientos o centros, así como en las zonas de atención a la clientela. En caso de existir varios locales, físicamente independientes, se colocará un cartel en cada uno de ellos.

2. El cartel, de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo III, contendrá un formato mínimo DIN-A4 y el tamaño de las letras será como mínimo de 1,5 cm.

3. Si por la actividad desarrollada no existieran dependencias fijas donde se comercialicen bienes o se presten servicios, deberá hacerse constar la información que se cita en el apartado 1 de forma perfectamente legible en las ofertas, propuestas de contratación, presupuestos, contratos, facturas, resguardos de depósito y cualquier otro documento que se entregue en el ejercicio de la actividad de comercialización o prestación, a las personas consumidoras y usuarias.

4. Las empresas titulares de actividades que posibiliten la presentación a través del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones, que se regula en el capítulo IV, exhibirán el distintivo acreditativo de tal circunstancia que aparece en el Anexo IV.

### CAPÍTULO III

#### PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES EN SOPORTE PAPEL

Artículo 5. Hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel.

1. El modelo de hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel estará integrado por un juego unitario de impresos autocalcales por triplicado.

2. Los libros que contengan juegos de hojas de quejas y reclamaciones deberán estar sellados por la Administración de la Junta de Andalucía. Dicho sellado podrá consistir en un sistema de autenticación basado en códigos de barras.

3. Las personas consumidoras y usuarias tendrán a su disposición las hojas de quejas y reclamaciones en la página web de la Consejería competente en materia de consumo.

Artículo 6. Solicitud y presentación de quejas y reclamaciones en soporte papel.

1. Las personas consumidoras o usuarias podrán solicitar la entrega de un juego de hojas de quejas y reclamaciones a cualquier persona empleada en el centro o establecimiento que comercialice el bien o preste el servicio.

La entrega será obligatoria, inmediata y gratuita, aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicios alguna. La hoja de quejas y reclamaciones deberá suministrarse en el mismo lugar en que se solicite o en el lugar identificado como de información o atención a la clientela, sin remitir a la persona reclamante a otras dependencias o a oficinas centrales distantes del lugar en que se han producido los hechos.

2. En el caso de comercialización de bienes o prestación de servicios realizados fuera de los establecimientos o centros, las hojas de quejas y reclamaciones deberán entregarse además obligatoria, inmediata y gratuitamente, en el lugar donde se produzca la venta o prestación de los servicios, a petición de la persona consumidora o usuaria.

3. Tanto la parte reclamante como la reclamada rellenarán los campos correspondientes a sus datos, así como harán una breve y precisa descripción de los hechos, pudiendo manifestar lo que consideren oportuno. Asimismo, ambas partes podrán optar por la resolución del conflicto mediante la realización de una mediación, de un arbitraje o de ambos, marcando las casillas correspondientes.

Ambas partes deberán firmar la hoja. La firma por parte de la empresa titular de la actividad sólo tendrá efectos de acuse de recibo, sin que suponga aceptación de la versión de los hechos ofrecida por la reclamante.

4. Una vez cumplimentada la hoja de quejas y reclamaciones, la persona reclamada entregará a la reclamante los ejemplares «para la Administración» y «para la parte reclamante» y conservará en su poder el ejemplar «para la parte reclamada».

5. En aquellos casos en los que una persona consumidora o usuaria haya obtenido la hoja de quejas y reclamaciones a través de la página web de la Consejería competente en materia de consumo, se personará en el establecimiento o centro portando los tres ejemplares ya cumplimentados en todos los campos destinados a la parte reclamante. La destinataria de la queja o reclamación cumplimentará los campos a ellas destinados en los tres ejemplares y devolverá a la persona interesada los dos ejemplares correspondientes.

6. En los supuestos de celebración de contratos a distancia y de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos, la persona titular de la actividad deberá remitir cumplimentadas dichas hojas a las personas consumidoras o usuarias que las requieran, en un plazo máximo de cinco días hábiles desde que la solicitud de éstas tenga entrada en la empresa, siendo responsabilidad de la parte reclamada acreditar el cumplimiento de dicho plazo. Dicha remisión no podrá suponer gasto alguno para la persona consumidora o usuaria. Una vez recibida la hoja de quejas y reclamaciones, la persona reclamante procederá a cumplimentar sus campos propios y devolverá a la entidad el ejemplar correspondiente a la parte reclamada, que deberá contestar en la forma y plazo establecidos en el artículo 7.

Artículo 7. Obligación de contestación en plazo.

Cuando la queja o reclamación hubiese sido presentada en soporte papel, aquéllos a las que se dirijan deberán contestar de manera que quede constancia, mediante escrito razonado, en el plazo máximo de diez días hábiles, contados desde el siguiente a la fecha de recepción de la misma, cons-

tituyendo el incumplimiento de la obligación de contestar en plazo una infracción tipificada en el artículo 71.8.3.<sup>a</sup> de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

Artículo 8. Presentación de quejas o reclamaciones ante personas físicas o jurídicas que carezcan, no faciliten o no recepcionen las hojas de quejas y reclamaciones.

1. La negativa, por parte de las entidades obligadas, a facilitar o recepcionar las hojas de quejas y reclamaciones, así como el hecho de carecer de ellas, no imposibilitará el ejercicio del derecho a reclamar de la persona interesada, pudiendo ésta remitir su queja o reclamación a través de cualquier medio que permita acreditar su recepción. La parte reclamada estará obligada a contestar dichas quejas y reclamaciones en el tiempo y forma establecidos en el artículo anterior.

2. La persona que desee reclamar podrá solicitar el auxilio de agentes de la autoridad con competencia en materia de consumo o de las fuerzas y cuerpos de seguridad competentes, a fin de que hagan constar la negativa de las personas titulares de la actividad a facilitar o recepcionar las hojas de quejas y reclamaciones o la inexistencia de éstas.

Artículo 9. Remisión a la Administración Pública.

1. Transcurrido el plazo establecido en el artículo 7 sin recibir contestación o no estando de acuerdo con la misma, la persona consumidora o usuaria podrá remitir el ejemplar para la Administración de la hoja de quejas y reclamaciones y, en su caso, el escrito de contestación de la parte reclamada, a las Oficinas de Información al Consumidor o a las Delegaciones Provinciales de la Consejería competente en materia de consumo, a su elección, para su correspondiente tramitación, sin perjuicio de su presentación en cualquiera de los registros contemplados en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Junto con la hoja de quejas y reclamaciones, la parte reclamante remitirá también 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. Toda la documentación podrá presentarse en copia simple, con la obligación de la parte reclamante de conservar los originales para el caso de que los órganos que tramiten la queja o reclamación los requieran para su cotejo.

2. En el plazo de diez días hábiles desde la recepción, la autoridad competente en materia de consumo acusará recibo a la parte reclamante. El cómputo de dicho plazo comenzará el día siguiente a aquél en el que la queja o reclamación tenga entrada en el registro del órgano competente para tramitarla.

Artículo 10. Obligación de conservar la documentación.

Las entidades que hayan recibido reclamaciones y quejas deberán conservar, a disposición de la inspección de consumo y demás órganos competentes en materia de consumo, las hojas de quejas y reclamaciones recibidas, así como la contestación efectuada a las personas reclamantes, durante un plazo de cuatro años desde que se haya producido la contestación.

#### CAPÍTULO IV

#### PRESENTACIÓN DE LAS HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 11. Sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones.

1. Las empresas titulares de actividades podrán solicitar su adhesión al sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones a la Consejería competente en materia de consumo. En caso de que la entidad disponga de varios establecimientos o centros, indicará en cuáles de ellos se podrá utilizar este sistema. Dichas empresas deberán disponer de certificado

electrónico emitido por una entidad prestadora de servicios de certificación reconocida por la Junta de Andalucía.

2. Por Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo se regulará la forma de realizar la solicitud, que podrá ser electrónica, de admisión al sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones, el procedimiento de resolución de dichas solicitudes y los derechos y obligaciones de las personas autorizadas a utilizar este sistema.

3. Las empresas adheridas al sistema tendrán obligación de mantener actualizados los datos que hubiesen facilitado al presentar la solicitud.

4. La adhesión al sistema de hojas electrónicas no alterará la obligación de disponer de quejas y reclamaciones en soporte papel.

5. En el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones, regirá la misma obligación establecida en el artículo 10 para las personas titulares de actividades.

Artículo 12. Presentación de quejas y reclamaciones a través de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones.

1. Las personas consumidoras o usuarias podrán optar por el uso del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones ante una entidad adherida al sistema, siempre que aquéllas dispongan del correspondiente certificado electrónico emitido por una entidad prestadora de servicios de certificación reconocida por la Junta de Andalucía o de sistemas de firma electrónica incorporados al Documento Nacional de Identidad.

2. Para su utilización estará disponible el correspondiente formulario en la página web de la Consejería competente en materia de consumo, así como en los dispositivos informáticos que el establecimiento pueda poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias. Dicho formulario tendrá los mismos campos que las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel.

La Consejería competente en materia de consumo mantendrá operativo, a través de su página web, un sistema informático que deje constancia de la realización de las comunicaciones electrónicas entre las empresas a las que se autorice para la utilización del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones y las personas consumidoras y usuarias. En dicha página web aparecerá igualmente el listado de personas físicas o jurídicas titulares de actividades, establecimientos y centros que admitan este tipo de presentación.

3. Una vez presentada la queja o reclamación mediante hoja electrónica, el sistema facilitará instantáneamente el correspondiente acuse de recibo y remitirá un correo electrónico comunicando la entrada de la queja o reclamación a la parte reclamada, a fin de que ésta acceda a su contenido.

4. El sistema depositará en la dirección electrónica de la parte reclamante un correo indicándole el momento en que la reclamada accede al contenido de su queja o reclamación.

5. La contestación a las quejas y reclamaciones electrónicas se realizará a través del mismo sistema en el plazo establecido en el artículo 7. Producida dicha contestación, el sistema remitirá un correo electrónico a la dirección indicada por las personas consumidoras o usuarias, para que puedan entrar en el sistema y conocer la contestación ofrecida por la reclamada.

6. Si la persona consumidora o usuaria no accede al contenido de la contestación en el plazo de cuatro años desde que la misma fue recibida en su dirección electrónica, se procederá al archivo de las actuaciones.

Artículo 13. Remisión a la Administración Pública.

1. Transcurrido el plazo establecido en el artículo 7 sin recibir contestación o no estando de acuerdo con la misma, la persona reclamante podrá remitir directamente la queja o reclamación a la Administración Pública desde el propio sis-

tema, acompañando como fichero adjunto, en su caso, la documentación adicional digitalizada, para lo que se utilizará el formato que se indique en el propio sistema.

No obstante, el sistema permitirá que tanto la queja o reclamación como, en su caso, la contestación ofrecida por el reclamado sean impresas en papel para su presentación a la Administración en ese soporte.

2. Si la queja o reclamación fue presentada a la parte reclamada utilizando el soporte papel, la remisión de la misma a la Administración Pública también podrá efectuarse de forma electrónica, siempre que la persona consumidora o usuaria disponga de certificado electrónico reconocido. Para ello, procederá a digitalizar toda la documentación y remitirla a la Administración Pública.

3. La remisión de la queja o reclamación a los órganos competentes en materia de consumo de la Junta de Andalucía se efectuará a través del Registro Telemático Único de la Junta de Andalucía conforme a lo dispuesto en el Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet), a través de la aplicación Sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones disponible en el apartado de Administración Electrónica del portal de la Administración de la Junta de Andalucía <http://www.andaluciajunta.es>.

4. Las quejas o reclamaciones podrán remitirse electrónicamente a las Oficinas de Información al Consumidor que, mediante convenio firmado por las Administraciones titulares de estas Oficinas con las Consejerías competentes en materia de consumo y de administración electrónica, contemplan esta posibilidad.

5. Cuando la queja o reclamación se haya presentado electrónicamente para su tramitación ante la Administración de la Junta de Andalucía, las personas reclamantes podrán consultar el estado de tramitación de aquella en la página web de la Consejería competente en materia de consumo. Para ello deberán identificarse haciendo uso de su certificado electrónico reconocido.

## CAPÍTULO V

### TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

#### Artículo 14. Órganos competentes.

1. Serán competentes para tramitar las quejas y reclamaciones, a elección de la persona consumidora o usuaria, tanto la Delegación Provincial de la Consejería competente en materia de consumo como la Oficina de Información al Consumidor, correspondientes al domicilio de la misma.

2. Cuando la queja o reclamación sea presentada por personas residentes en España con motivo de la adquisición de bienes o la contratación de servicios en otro Estado de la Unión Europea o por residentes en otros países de la Unión Europea en relación con bienes adquiridos o servicios contratados en España, la citada queja o reclamación deberá ser remitida, para su tramitación, al Centro Europeo del Consumidor en España.

Artículo 15. Tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones que contengan denuncias.

1. Cuando en una hoja de quejas y reclamaciones se denuncien hechos susceptibles de ser calificados como infracción administrativa, junto con el procedimiento que tendrá por objeto satisfacer, si procede, las pretensiones de la parte reclamante o tomar razón de la queja expresada, se instruirá el correspondiente procedimiento sancionador, que se incoará de oficio, si procede, a la vista de la denuncia formulada.

2. Para la instrucción del procedimiento sancionador, la hoja de quejas y reclamaciones original se remitirá al órgano

competente de la Entidad Local que haya asumido competencia sancionadora en materia de consumo o, en su defecto, a la Delegación Provincial de la Consejería competente en dicha materia. Una copia simple de la hoja de quejas y reclamaciones se incorporará al expediente relativo a la queja o reclamación.

#### Artículo 16. Tramitación de las quejas.

De todas las quejas que se reciban se tomará razón y se remitirán al órgano competente de la supervisión de la actividad de que se trate en función de la materia, comunicando a quien la hubiese formulado las actuaciones practicadas.

#### Artículo 17. Tramitación de las reclamaciones.

1. Si en la reclamación planteada se advirtiesen errores o faltasen datos o documentos relevantes para poder continuar su tramitación, se notificará a la parte reclamante para que en un plazo de diez días hábiles subsane la deficiencia observada, apercibiéndola de que, si no lo hiciese, se procederá al archivo de las actuaciones.

2. Una vez completada, en su caso, la subsanación correspondiente, si el órgano que se encuentre tramitando la reclamación considera que existe una solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a ambas partes, contactará con ellas ofreciéndosela. Si ese intento de solución resultase infructuoso, de no haberlo acordado expresamente en la hoja de quejas y reclamaciones, se propondrá a las partes la utilización de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos previstos en los apartados 3 y 4.

3. En los casos en que las partes acepten la mediación como forma de solución del conflicto planteado y se hubiese creado en ese sector de actividad un órgano sectorial de concertación de ámbito provincial, tanto las Delegaciones Provinciales de la Consejería competente en materia de consumo como las Oficinas de Información al Consumidor remitirán inmediatamente la reclamación a dicho órgano, que procederá a realizar la mediación. A falta de órgano sectorial de concertación, la mediación será realizada sin dilación por el órgano que se encuentre tramitando la reclamación.

4. En los casos en que las partes acepten el arbitraje como forma de solución del conflicto planteado, la reclamación será remitida inmediatamente a la Junta Arbitral de Consumo que resulte competente.

5. Cuando ambas partes acepten tanto la mediación como el arbitraje, se realizará en primer lugar el acto de mediación y si en éste no se llega a un acuerdo, se someterá la definitiva solución de la controversia al Sistema Arbitral de Consumo.

6. Si la parte reclamada no acepta la mediación ni el arbitraje, el órgano que esté tramitando la reclamación comunicará a la parte reclamante la negativa de la empresa a aceptar una forma de resolución extrajudicial del conflicto, asistiéndola sobre los derechos y mecanismos de defensa que el ordenamiento jurídico le reconoce y las vías existentes para la resolución de la controversia.

7. Se entenderá que la parte reclamada no acepta la realización de la mediación o el arbitraje, si no contesta al ofrecimiento, de conformidad con lo previsto en el apartado 2, en el plazo de diez días a contar desde el siguiente a la notificación en la que se ofrecían los medios de resolución extrajudicial del conflicto. En esos casos se procederá en la forma establecida en el apartado anterior, sin perjuicio de que con posterioridad se reciba la citada aceptación y se reanuden las actuaciones de la Administración Pública tendentes a la solución extrajudicial del conflicto.

8. La avenencia de las partes a través del sometimiento de la controversia a mediación o a arbitraje, el desistimiento de la parte reclamante o el acuerdo directo entre ambas, implicarán el archivo de la reclamación.

Disposición adicional primera. Sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones.

En el plazo de seis meses desde la entrada en vigor del presente Decreto se pondrá en funcionamiento el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones.

Disposición adicional segunda. Adaptación del modelo de hoja de quejas y reclamaciones a personas consumidoras o usuarias con discapacidad.

Por parte de la Consejería competente en materia de consumo se llevarán a cabo las actuaciones necesarias para facilitar la accesibilidad a las hojas de quejas y reclamaciones, así como al sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones, por parte de las personas con discapacidad.

Disposición adicional tercera. Sellado del libro de hojas de quejas y reclamaciones.

Quienes editen y distribuyan libros de hojas de quejas y reclamaciones, habrán de obtener, antes de su comercialización, el correspondiente sellado, de conformidad con lo establecido en el artículo 18.1 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, y el artículo 5 del presente Decreto.

Disposición transitoria única. Hojas de quejas y reclamaciones y carteles existentes.

Serán válidas las hojas de quejas y reclamaciones y los correspondientes carteles regulados en el Decreto 171/1989, de 11 de julio, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios en Andalucía, durante el plazo de un año desde la entrada en vigor del presente Decreto. Transcurrido dicho plazo, todas las empresas titulares de actividades deberán contar con los nuevos modelos de hojas de quejas y reclamaciones y de carteles anunciadores.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Queda derogado el Decreto 171/1989, de 11 de julio, así como las demás disposiciones de igual o inferior rango que se opongan o contradigan lo establecido en el presente Decreto.

Disposición final primera. Modificación del Decreto 103/2004, de 16 de marzo, de atribución de competencias sancionadoras en materia de consumo.

Se añade un artículo, que pasará a ser el 4 bis, al Decreto 103/2004, de 16 de marzo, de atribución de competencias sancionadoras en materia de consumo, con el siguiente tenor literal:

«Artículo 4 bis. Órgano competente para resolver los procedimientos cuya iniciación haya sido acordada por la persona titular de la Dirección General de Consumo.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos anteriores, cuando la iniciación del procedimiento haya sido acordada por la persona titular de la Dirección General de Consumo, la competencia para resolver corresponderá a dicha persona, además de en los casos previstos en el artículo 3.1.b), en los procedimientos en los que la infracción sea calificada como leve o grave.»

Disposición final segunda. Actualización de los modelos incluidos en los Anexos.

Se autoriza a la Consejera de Gobernación para que, en caso de que sea necesario, modifique los modelos que figuran en los Anexos al presente Decreto.

Disposición final tercera. Habilitación normativa.

Se faculta a la Consejera de Gobernación para dictar las disposiciones que sean necesarias para el desarrollo y ejecución de lo dispuesto en este Decreto.

Disposición final cuarta. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 4 de marzo de 2008

MANUEL CHAVES GONZÁLEZ  
Presidente de la Junta de Andalucía

EVANGELINA NARANJO MÁRQUEZ  
Consejera de Gobernación

ANEXO I. MODELO DE HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

ANVERSO

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Lugar del hecho: Provincia: Fecha: Place of incident: Province: Date:

Form sections 1 and 2: 1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS, 2 DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DETAILS

Form section 3: 3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / DESCRIPTION OF THE COMPLAINT

Form section 4: 4 OBSERVACIONES DE LA EMPRESA SOBRE LOS HECHOS RECLAMADOS / OBSERVATIONS OF THE COMPANY REGARDING THE COMPLAINT

CONSUMIDOR: RECLAMADO: CONSUMER COMPANY OR PROFESSIONAL

Ejemplar para la Administración Copy for the Administration



**REVERSO****INSTRUCCIONES:**

Ejemplar para entregar a la Administración en caso de que en 10 días no se reciba contestación o ésta no se considere correcta por parte del consumidor. No contestar en plazo de reclamación supone comisión de una infracción administrativa.

Copy to be submitted to the Administration in the case that there is no reply within 10 days or where this is not believed to be correct on the behalf of the consumer. In case there is no reply during the claim period it will be considered an administrative offence.

La dirección de correo electrónico se consignará en los supuestos de uso del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Para ello el establecimiento deberá indicar su adhesión al sistema mediante cartel anunciador. Asimismo, el consumidor o usuario deberá disponer de certificado electrónico emitido por una entidad prestadora de servicios de certificación reconocida por la Junta de Andalucía.

The e-mail address will be indicated whenever the electronic complaint and claim sheets are used in the system. For this purpose, the establishment must indicate their adherence to the system by means of a visible written notice. Likewise, the consumer or user must have an electronic certificate issued by a certifying entity recognised by the Junta de Andalucía.

001322

ANVERSO

JUNTA DE ANDALUCIA CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Lugar del hecho: Provincia: Fecha:
Place of incident: Province Date

2 DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DETAILS
Nombre o razón social:
Name or company name
CIF o NIF:
Tax identification Code No.
Actividad:
Company activity
Domicilio:
Address
Municipio:
Town
Provincia:
Province / Country
Cód. Postal:
Post Code
Teléfono:
Telephone number
Dirección de correo electrónico:
Electronic address
¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema?
Do you want arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?
Si, acepto la realización de un arbitraje. Si, acepto la realización de una mediación
Yes, I want arbitration procedures to be taken. Yes, I want mediation procedures to be taken.

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS
Nombre:
Name(s)
Apellidos:
Surname
Sexo:
Sex
Edad:
Age
DNI o Pasaporte:
ID / Passport No.
Nacionalidad:
Nationality
Profesión:
Occupation
Domicilio:
Address
Municipio:
Town
Provincia:
Province / Country
Cód. Postal:
Post Code
Teléfono:
Telephone number
Dirección de correo electrónico:
Electronic address
¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema?
Do you want arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?
Si, acepto la realización de un arbitraje. Si, acepto la realización de una mediación
Yes, I want arbitration procedures to be taken. Yes, I want mediation procedures to be taken.

3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / DESCRIPTION OF THE COMPLAINT

4 OBSERVACIONES DE LA EMPRESA SOBRE LOS HECHOS RECLAMADOS / OBSERVATIONS OF THE COMPANY REGARDING THE COMPLAINT

CONSUMIDOR:
CONSUMER

FIRMAS:
SIGNED

RECLAMADO:
COMPANY OR PROFESSIONAL



**REVERSO****INSTRUCCIONES:**

La empresa reclamada deberá contestar al consumidor en el plazo de 10 días mediante escrito razonado. No contestar en plazo de reclamación supone comisión de una infracción administrativa.

The company under complaint will have to reply to the consumer within ten days by means of a written document. In case there is no reply during the claim period it will be considered an administrative offence.

La dirección de correo electrónico se consignará en los supuestos de uso del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Para ello el establecimiento deberá indicar su adhesión al sistema mediante cartel anunciador. Asimismo, el consumidor o usuario deberá disponer de certificado electrónico emitido por una entidad prestadora de servicios de certificación reconocida por la Junta de Andalucía.

The e-mail address will be indicated whenever the electronic complaint and claim sheets are used in the system. For this purpose, the establishment must indicate their adherence to the system by means of a visible written notice. Likewise, the consumer or user must have an electronic certificate issued by a certifying entity recognised by the Junta de Andalucía.

001322

ANVERSO

JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Lugar del hecho: ..... Provincia: ..... Fecha: .....  
Place of incident: ..... Province: ..... Date: .....

<p><b>1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS</b></p> <p>Nombre: ..... Apellidos: ..... Name(s) ..... Surname .....</p> <p>Sexo: ..... Edad: ..... DNI o Pasaporte: ..... Nacionalidad: ..... Sex ..... Age ..... ID / Passport No. ..... Nationality .....</p> <p>Profesión: ..... Domicilio: ..... Occupation ..... Address .....</p> <p>Municipio: ..... Provincia: ..... Cód. Postal: ..... Town ..... Province / Country ..... Post Code .....</p> <p>Teléfono: ..... Telephone number .....</p> <p>Dirección de correo electrónico: ..... Electronic address .....</p> <p>¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema? Do you want arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem? <input type="checkbox"/> Sí, acepto la realización de un arbitraje. Yes, I want arbitration procedures to be taken. <input type="checkbox"/> No, I want mediation procedures to be taken.</p>	<p><b>2 DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DETAILS</b></p> <p>Nombre o razón social: ..... Name or company name .....</p> <p>CIF o NIF: ..... Actividad: ..... Tax identification Code No. ..... Company activity .....</p> <p>Domicilio: ..... Address .....</p> <p>Municipio: ..... Provincia: ..... Cód. Postal: ..... Town ..... Province / Country ..... Post Code .....</p> <p>Teléfono: ..... Telephone number .....</p> <p>Dirección de correo electrónico: ..... Electronic address .....</p> <p>¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema? Do you want arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem? <input type="checkbox"/> Sí, acepto la realización de un arbitraje. Yes, I want arbitration procedures to be taken. <input type="checkbox"/> No, I want mediation procedures to be taken.</p>
--	--

**3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / DESCRIPTION OF THE COMPLAINT**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**4 OBSERVACIONES DE LA EMPRESA SOBRE LOS HECHOS RECLAMADOS / OBSERVATIONS OF THE COMPANY REGARDING THE COMPLAINT**

.....

.....

.....

.....

.....

CONSUMIDOR:  
CONSUMER

FIRMAS:  
SIGNED

RECLAMADO:  
COMPANY OR PROFESSIONAL

[Ejemplar para la parte reclamante  
Copy for the complainant

001322

001322

**REVERSO**

**INSTRUCCIONES:**

Deje el ejemplar para la parte reclamada en poder de la misma, y lévese el ejemplar para la parte reclamante y el ejemplar para la Administración. Si en el plazo de 10 días el reclamado no le ha satisfecho el motivo de la reclamación, entregue o envíe por correo el ejemplar para la Administración a la Oficina de Información al Consumidor (OMIC) más cercana, o a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía. Estas oficinas le informarán del procedimiento necesario para continuar con su reclamación. En el punto 3.-, DESCRIPCIÓN DEL HECHO, deberá concretar con claridad sus pretensiones. Ejemplo: resarcimiento o devolución de un bien o producto, denunciar un hecho que en su opinión puede constituir infracción administrativa, etc...

Give one of the three copies to the party under complaint and take the remaining two copies for the complainant and for the administration. If the claimant is not satisfied with the response to the claim given by the party under complaint within the course of ten days, submit or send by post the copy to the Administration, to the closest Office of Information for the Consumer or to the Government Delegation of the Junta de Andalucía. These offices will inform you of the necessary procedures in order to continue with the claim.

In point 3.- DESCRIPTION OF THE COMPLAINT, you will have to specify your claim with clarity. Example: compensation or return of goods or product, report a matter that in your opinion can be an administrative offence, etc.

La dirección de correo electrónico se consignará en los supuestos de uso del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Para ello el establecimiento deberá indicar su adhesión al sistema mediante cartel anunciador. Asimismo, el consumidor o usuario deberá disponer de certificado electrónico emitido por una entidad prestadora de servicios de certificación reconocida por la Junta de Andalucía.

The e-mail address will be indicated whenever the electronic complaint and claim sheets are used in the system. For this purpose, the establishment must indicate their adherence to the system by means of a visible written notice. Likewise, the consumer or user must have an electronic certificate issued by a certifying entity recognised by the Junta de Andalucía.

## ANEXO II. MODELOS DE CARTELES INFORMATIVOS EN MÁQUINAS DE VENTA AUTOMÁTICA.



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:

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:

Post Code:

Province:

**ANEXO III. MODELO DE CARTEL INFORMATIVO DE LA EXISTENCIA DE HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**



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 for consumers or users who may request for one.

**ANEXO IV. MODELO DE CARTEL INFORMATIVO DE LA EXISTENCIA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**



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.juntadeandalucia.es/gobernacion](http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion)

This establishment accepts complaints and claims filed using an electronic sheet system.

If you have a recognized digital certificate, you can make your complaint or claim through the following web page:

[www.juntadeandalucia.es/gobernacion](http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion)