

DOÑA

**C/
C.P. 18004 GRANADA**

Ref.: JACA/DER.

Fecha: 4/3/2015.

Asunto: Adquisición de libros de Hojas de Quejas y Reclamaciones.

578 / 3368

Con fecha 26 de febrero de 2015 se ha recibido en esta Secretaría General de Consumo un escrito de doña _____ solicitando *"no tener reclamaciones futuras, en cuanto se resuelve la normativa de la expedición de los libros de reclamaciones"*.

A este respecto cabe recordar que la normativa vigente en materia de Hojas de Quejas y Reclamaciones viene constituida por el artículo 18 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (publicada en BOJA núm. 251 de 31 de Diciembre de 2003 y BOE núm. 14 de 16 de Enero de 2004); por el 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; y por su normativa de desarrollo (publicado en BOJA núm. 60, de 27 de marzo de 2008).

El artículo 3.1 del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, deja claro (también lo hace la Ley) que:

<<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.>>

Por lo tanto, la obligación de tenencia de las hojas de quejas y reclamaciones por parte de empresas y profesionales sigue vigente sin ninguna excepción y será considerada una infracción administrativa *<<no disponer de libros de hojas de quejas y reclamaciones oficiales, así como negarse o resistirse a suministrarlos a los consumidores que lo soliciten u ocultar o alterar las reclamaciones realizadas por este medio>>* (artículo 71.8.2ª de la Ley 13/2003, de 4 de marzo).

Sin perjuicio de lo anterior, con fecha 20 de febrero se publicó en BOJA la Orden de 9 de febrero de 2015, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía. La misma liberaliza la venta de los libros de Hojas de Quejas y Reclamaciones y deroga la Orden de

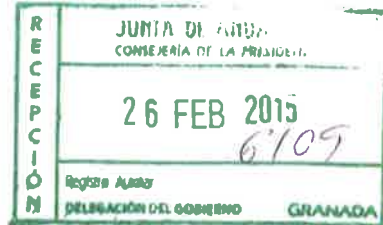
5 de octubre de 1989 por la que se fija el precio público que ha de regir para la venta del Libro de Hojas de Quejas y Reclamaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía. Por lo tanto, a partir del 21 de febrero las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía (únicas competentes hasta ese momento para la venta de los Libros de Hojas de Quejas y Reclamaciones) ya no venden tales libros.

Tal y como ocurre con otros documentos de tenencia obligatoria para determinadas personas físicas o jurídicas (Libros de Socios, Libros de Actas, Hojas de Reclamaciones en los prestadores de servicios de transporte terrestre, libros de contabilidad, facturas, etc.) el empresario o profesional podrá adquirirlos en el establecimiento especializado que estime oportuno (imprenta, taller de artes gráficas, papelerías...) respetando unos requisitos técnicos y de contenido (fijados en la propia Orden de 9 de febrero) siendo su precio libre. Se tiene constancia de que son ya varias las empresas dedicadas a las artes gráficas en Andalucía las que venden los libros de Hojas de Quejas y Reclamaciones a través de tiendas virtuales en Internet y realizan el envío de los mismos al domicilio o establecimiento del comprador por lo que entendemos que no existe ningún problema para cumplir fácilmente con la normativa citada.

Esperamos haber contribuido a esclarecer las dudas planteadas en su escrito y quedamos a su disposición para atender cualquier otra consideración.

EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN, RECLAMACIONES, ARBITRAJE E INFORMACIÓN

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez.



A LA JUNTA DE ANDALUCÍA
SECRETARIA GENERAL DE CONSUMO
Plaza Nueva nº4, primera planta
SEVILLA

03 MAR 2015

Doña
representación de
de comunicaciones

con DNI
con DNI

actuando en nombre y
con domicilio a efectos

EXPONE:

Que se ha procedido a abrir un nuevo centro de trabajo de la empresa
con CIF .

Que dicho centro de trabajo se encuentra en
Málaga.

Fuengirola,

Que antes de abrir nos hemos personado varias veces en Gobernación en Granada y en
diferentes organismos que antes expedían el libro de hoja de reclamaciones, y en
ninguno de ellos nos han podido dar el ejemplar.

Que la contestación que recibimos es que la normativa ha cambiado y que ahora mismo
no se sabe la forma en la que se va a proceder ni nos pueden orientar sobre ello.

Que por lo anteriormente expuesto;

SOLICITA:

Que se tenga por presentado este escrito con el fin de no tener reclamaciones futuras, en
cuanto se resuelve la normativa de la expedición de los libros de reclamaciones.

En Granada a 26 de febrero de 2015

Firmado: