

**CONFEDERACIÓN PROVINCIAL DE  
COMERCIO Y SERVICIOS DE  
SEVILLA (APROCOM)**  
Calle Madrid, 8-2ª Pta.  
C.P. 41001 SEVILLA

**Ref.:** JACA/DER.

**Fecha:** 16/3/2015.

**Asunto:** Consulta sobre cartel informativo de la existencia de Hojas de Quejas y Reclamaciones.

Con fecha 4 de marzo de 2015 se ha recibido en esta Secretaría General de Consumo un escrito de don [redacted] en nombre y representación de la Confederación Provincial de Comercio y Servicios de Sevilla (APROCOM). En el mismo se planteaba la consulta de si puede cada comerciante hacer un cartel sustituyendo el logo de la Junta de Andalucía por el del comercio respectivo, respetando el resto de requisitos exigidos por la normativa.

Con relación a la consulta planteada cabe recordar que el modelo oficial y obligatorio de cartel anunciador de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones es el establecido en el Anexo III del 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. Dicho modelo ha sido objeto de una corrección de errores (BOJA núm. 155, de 11 de agosto de 2009) y actualizado por la Orden de 26 de julio de 2013 (BOJA núm. 155, de 8 de agosto de 2013).

En consecuencia, de acuerdo con la normativa en vigor, el cartel habrá de ajustarse al modelo establecido en el Anexo III del citado Decreto (corregido y actualizado), tendrá un formato mínimo DIN-A4, el tamaño de las letras será como mínimo de 0,7 cm y no podrá sustituirse el logotipo o marca genérica de la Junta de Andalucía ni introducir simbología identificativa del comercio respectivo. Es razonable que así sea pues las hojas de quejas y reclamaciones no son un instrumento del servicio de atención a la clientela del comercio (que, de hecho podría disponer de sus propios modelos de sugerencias y reclamaciones) sino que se trata de un formulario obligatorio y oficial de la Junta de Andalucía que puede dar inicio a actuaciones administrativas reguladas por el propio Decreto 72/2008, de 4 de marzo.

Respecto a las consultas acerca del cartel anunciador de la prohibición de fumar y el anuncio de rebajas con porcentajes, han sido trasladadas a la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales y a la Consejería de Turismo y Comercio, respectivamente, al tratarse de materias de su competencia.



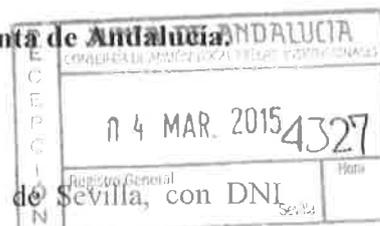
Esperamos haber contribuido a esclarecer las dudas planteadas en su escrito y quedamos a su disposición para atender cualquier otra consideración.

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

Fdo: Daniel Escalona Rodríguez



**A LA CONSEJERIA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES  
INSTITUCIONALES. Secretaría general de Consumo. Junta de Andalucía**



mayor de edad, vecino de Sevilla, con DNI

, en nombre y representación de la CONFEDERACIÓN PROVINCIAL DE COMERCIO Y SERVICIOS DE SEVILLA (APROCOM) como de la misma; entidad con domicilio social en esta capital, en C/ Madrid, 8, 2ª planta y CIF G-41071606, ante esa Consejería comparece y, como mejor proceda, D I C E:

Que mediante el presente escrito formula consulta ante esa Dirección General, solicitando se emita respuesta a las siguientes cuestiones:

1º.- CARTEL INFORMATIVO DE LA EXISTENCIA DE HOJAS DE RECLAMACIONES.

Según el Decreto 72/2008, que dice en su art. 4 lo siguiente: “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.*”

**La pregunta es: ¿Puede cada comerciante hacer un cartel sustituyendo el logo de la Junta de Andalucía por el del comercio respectivo, respetando todo lo demás? (medidas, tamaños, letras, etc).**

2º.- CARTEL DE PROHIBICIÓN DE FUMAR.

El mismo caso, pero sin norma soporte, resulta que la Ley 42/2010 obliga a poner estos carteles.

La pregunta es: ¿Puede el comerciante hacer un cartel sustituyendo el logo de la Junta de Andalucía por el del comercio que lo confecciona y costea, respetando todo lo demás?

### 3º.- ANUNCIO DE REBAJAS CON PORCENTAJES.

Dice la Ley 1/1996 de 10 de enero de Comercio Interior de Andalucía en su art. 76 lo siguiente *“Información. 1. Las reducciones de los precios se consignarán exhibiendo, junto al precio habitual y sin superponerlo, el precio rebajado de los mismos productos o idénticos a los comercializados en el establecimiento.*

*2. No obstante lo señalado en el apartado anterior, cuando se trate de una reducción porcentual de un conjunto de artículos, bastará con el anuncio genérico de la misma sin necesidad de que conste individualmente en cada artículo ofertado. “*

La pregunta es: ¿Puede la Administración confirmarnos y dejar claro que no es necesario que conste individualmente en este caso?

Por todo ello,

**SOLICITA**, tenga por formuladas las anteriores consultas; acordando dar respuesta a las mismas y notificándolo a esta organización, como legítima representante del comercio de Sevilla y provincia.

Es Justicia, que respetuosamente pedimos en Sevilla, a cuatro de marzo de dos mil quince.