



Junta de Andalucía

TEXTO QUE SE SOMETE AL TRÁMITE DE AUDIENCIA, INFORMACIÓN PÚBLICA E INFORMES

ORDEN DE ... DE ... DE ..., POR LA QUE SE REGULA EL SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA Y SE ACTUALIZAN EL FORMULARIO Y LOS CARTELES INFORMATIVOS CONTENIDOS EN LOS ANEXOS I, II, II Y IV 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

El Decreto 82/2022, de 17 de mayo, regula las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía. En el mismo se mantiene la ya tradicional obligatoriedad para todas las empresas titulares de una actividad que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía de disponer y entregar la hoja de quejas y reclamaciones en formato papel a la persona consumidora o usuaria que lo solicite. A este respecto, es necesario destacar que la exigencia de tener y poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias las referidas hojas de quejas y reclamaciones es obligatoria aun en aquellos casos en los que existan otros instrumentos o mecanismos previstos por otras normas sectoriales, corporativas, deontológicas o de análoga naturaleza.

Pero además de lo anterior, el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, como importante novedad, establece la obligación para las mismas empresas de darse de alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, si bien condiciona en su Disposición adicional primera la entrada en vigor de esta previsión a la aprobación de una Orden de la Consejera de Salud y Consumo que regule dicho Sistema en el plazo de un año a contar desde la entrada en vigor del citado Decreto. En efecto, hasta este momento, era la Orden de 11 de diciembre de 2008 la que regulaba el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones establecido en 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. Se trataba de un sistema en la que el alta de las empresas era voluntario pasando a partir de la presente Orden a ser obligatorio.

La presente orden, pues, regula los requisitos técnicos y el régimen jurídico del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía; los procedimientos de altas y bajas de las empresas y las personas consumidoras en el





mismo ordenados por el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, que se caracterizan por ser sencillos, automáticos y en un solo acto; la tramitación electrónica de las quejas y reclamaciones a través de dicho Sistema, que habrá de respetar el procedimiento previsto en el propio Decreto 82/2022, de 17 de mayo, así como las características de las aplicaciones para páginas web, dispositivos móviles y carteles anunciadores que habrán de permitir un uso fácil e intuitivo del Sistema.

Es importante recordar que la presente orden no regula ningún procedimiento administrativo, ni tan siquiera el de tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones. De esto ya se ocupa el Decreto 82/2022, de 17 de mayo. Lo que regula la presente orden es la fase pre-administrativa de negociación entre particulares, en la que no interviene la Administración, aunque sí proporciona a las partes los medios para facilitar la comunicación.

La entrada en vigor de la presente Orden se establece a los seis meses de su publicación y determinará que el Libro de quejas y reclamaciones se configure como un documento mixto, formado por el conjunto de ejemplares de hojas de quejas y reclamaciones, en soporte papel y electrónico, ajustado al contenido y formato del modelo recogido en el Anexo I del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, actualizado por la presente Orden. De esta manera, toda empresa titular de actividad deberá, además de disponer de las hojas de quejas y reclamaciones en formato papel, estar dada de alta en Hoj@ - Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Consejería competente en materia de consumo. Igualmente, se recoge que la empresa tendrá obligación de mantener actualizados los datos que hubiese facilitado al darse de alta y que será de su responsabilidad la veracidad de los mismos. La entrada en vigor de la presente orden producirá también la de las previsiones relativas al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones contenidas en los artículos 3.g), 4.2, 7 y 11 del Decreto 82/2022, de 17 de mayo.

Asimismo, la aplicación Hoj@ - Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones permitirá identificar e interponer una reclamación a una empresa o a un establecimiento a través de un sistema de geolocalización y a través de un código QR, pudiéndose incluso informar a la Administración de las incidencias que se detecten relativas a la ausencia de alta o carteles, así como errores en los mismos.

La presente orden cuenta con veintiún artículos, distribuidos en tres capítulos, dos Disposiciones Adicionales, una Disposición Transitoria, una Disposición Derogatoria, y una Disposición Final.

El Capítulo I regula una serie de disposiciones generales del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones tales como su objeto, obligatoriedad, funciones, publicidad y requisitos entre otras.





El Capítulo II desarrolla el alta y la baja en el Sistema, así como la actualización de datos.

El Capítulo III prevé el funcionamiento del Sistema, que incluye cómo interponer una reclamación, cómo responderla, cómo negocian las partes y cómo presentar a la Administración escritos y documentación.

Asimismo, y de conformidad con la disposición final segunda del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, se mejora el formulario de Hoja de Quejas y Reclamaciones contenido en el Anexo I del mismo, corrigiendo algunos defectos observados; y se actualizan los carteles contenidos en los Anexos II, III y IV del citado Decreto, para adaptarlos al nuevo Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

La orden se limita a dar cumplimiento a la exigencia prevista en el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, que recoge la obligatoriedad del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones, ordenando que se haga en un plazo determinado. En consecuencia, no estamos ante una carga adicional que no estuviese ya impuesta, aunque su exigencia material se encuentre demorada a la entrada en vigor de una regulación posterior. Por consiguiente, las posibles cargas administrativas que eventualmente pudieran resultar de la aprobación del proyecto de orden resultan ineludibles y necesarias para mejorar la relación entre personas consumidoras y usuarias, y empresas y profesionales, disminuyendo la conflictividad entre ambas.

La aplicación para dispositivos móviles y su versión web estarán disponibles en las principales plataformas y se podrá acceder a ellas a través de la web www.consumoresponde.es. Dicha aplicación (en sus versiones para móviles y web) permitirá igualmente la descarga de los carteles informativos de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones, que serán individuales y exclusivos para cada establecimiento y empresa.

En definitiva, la presente orden se ha elaborado atendiendo a los principios de buena regulación contenidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y con los extremos que para la elaboración de la memoria prevé el artículo 7 de Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía. Se atienden los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, en tanto que persigue un interés general como es el de simplificar y homogeneizar las actuaciones del procedimiento administrativo. Por otra parte, en el procedimiento de elaboración también se ha permitido y posibilitado la participación activa de las potenciales personas destinatarias tanto a través de la sustanciación de la consulta pública, como del posterior trámite de audiencia, efectuados ambos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 133 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre. Asimismo,





se ha dado audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, de conformidad con el Decreto 58/2006, de 14 de marzo, por el que se regula el Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

En su virtud, a propuesta de la Directora General de Consumo, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 44.2 y 46.4 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y en uso de las atribuciones que me han sido conferidas en la Disposición adicional primera y en la Disposición final segunda 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,

DISPONGO

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

1. Esta orden tiene por objeto desarrollar el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, en cuanto a las cuestiones técnicas del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, en adelante, Hoj@, así como actualizar el formulario y los carteles informativos contenidos en los anexos I, II, III y IV del citado decreto.

2. Hoj@ es el sistema corporativo de la Junta de Andalucía, conformado por la aplicación móvil “App Hoj@” y la web de “Hoj@ electrónica”, que permite a las personas consumidoras y usuarias presentar una hoja de quejas y reclamaciones de manera electrónica a una empresa o profesional prestadora de servicios o comercializadora de bienes en Andalucía, y a dicha empresa o profesional responderle, también de manera electrónica.

3. La presente orden no regula ningún procedimiento administrativo, siendo Hoj@ una herramienta electrónica corporativa de la Junta de Andalucía para facilitar la negociación entre personas consumidoras y usuarias de una parte, y empresas y profesionales de otra, favoreciendo la resolución de conflictos de consumo con carácter previo a su remisión a la Administración.

Artículo 2. Definiciones.

A los efectos de esta orden, se entiende por:

- a) App: aplicación que se instala y se ejecuta en dispositivos móviles.





- b) App Hoj@: aplicación móvil del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones - Hoj@.
- c) Hoj@ Ciudadanía: perfil de Hoj@ que permite a una persona usuaria del sistema presentar una hoja de quejas y reclamaciones electrónica en nombre propio o en representación de otra persona.
- d) Hoj@ Electrónica: aplicación web del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones - Hoj@.
- e) Hoj@ Empresas: perfil de Hoj@ que permite a una persona usuaria del sistema dar de alta a empresas y establecimientos; a personas autorizadas de los mismos, así como responder las hojas de quejas y reclamaciones electrónicas que se reciban contra aquellos.
- f) Persona autorizada de empresa: persona física usuaria de Hoj@ con capacidad de gestionar los datos de una empresa, sus establecimientos y personas autorizadas, así como las reclamaciones en Hoj@.
- g) Persona autorizada de establecimiento: persona física usuaria de Hoj@ con capacidad para gestionar las reclamaciones recibidas en un establecimiento a través de Hoj@.
- h) Personas gestoras: personas adscritas a la Consejería competente en materia de consumo de la Junta de Andalucía con funciones de administración del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones - Hoj@.
- i) Persona usuaria de Hoj@: persona física dada de alta en Hoj@ para presentar reclamaciones en nombre propio o ajeno; gestionar empresas, establecimientos o reclamaciones frente a los mismos; o administrar el sistema, en función de que se dé de alta en uno o varios perfiles.
- j) SISCOM: sistema de Información de la Dirección General de Consumo que permite la tramitación integral de una Hoja de quejas o reclamaciones.

Artículo 3. Funciones de Hoj@.

Sin perjuicio de otras funciones que puedan añadirse para mejorar el sistema, Hoj@ permitirá:

- a) Descargar la aplicación en un dispositivo móvil o acceder a ella en la web.
- b) Darse de alta en la aplicación y acceder a la misma autenticándose con certificado digital, Cl@ve, clave concertada o huella dactilar.
- c) Dar de alta a empresas y establecimientos, así como a personas autorizadas de los mismos.
- d) Gestionar la cuenta en Hoj@.
- e) Cumplimentar una hoja de quejas y reclamaciones, presentarla a una empresa o establecimiento de alta en Hoj@ y, en su caso, remitirla a la Administración.
- f) Recibir hojas de quejas y reclamaciones presentadas por personas consumidoras y usuarias, así como responder a las mismas.
- g) Generar los carteles anunciadores de la disponibilidad de hojas de quejas y reclamaciones.
- h) Obtener información en materia de consumo.





Artículo 4. Uso de Hoj@ por las personas consumidoras.

1. Las personas consumidoras y usuarias en Andalucía podrán obtener hojas de quejas y reclamaciones, de manera indistinta tanto en formato electrónico, como en soporte papel, y presentarlas a las empresas titulares de las actividades que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía, para expresar su disconformidad o desagrado, y efectuar una reclamación en sus relaciones de consumo. Para realizar estas acciones, recibirán información y asesoramiento adecuado por parte de las Administraciones públicas competentes en materia de consumo y por las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía.

2. Es requisito para poder presentar una hoja de quejas y reclamaciones de manera electrónica, en nombre propio o en representación de otra persona, darse de alta en el perfil Hoj@ Ciudadanía, aportar datos ciertos, mantenerlos actualizados y actuar en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos o de los de la persona a quien represente.

Artículo 5. Uso de Hoj@ por empresas titulares de actividad.

De conformidad con el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, las empresas titulares de actividad que presten servicios o comercialicen bienes en Andalucía deberán darse de alta en Hoj@, a través del perfil Hoj@ Empresas, informar adecuadamente de ello, aportar datos ciertos, mantenerlos actualizados y responder a las quejas y reclamaciones que reciban, por medio de las personas responsables y debidamente autorizadas para ello. La adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas no alterará la obligación de disponer de hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel.

Artículo 6. Información y asesoramiento de Hoj@.

1. La Consejería competente en materia de consumo mantendrá información actualizada sobre Hoj@ y proporcionará asesoramiento acerca de su funcionamiento a las personas usuarias de la misma.

2. De conformidad con la disposición adicional segunda del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, las Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras, las organizaciones empresariales y las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía colaborarán mediante campañas de información a ~~en~~ prestar la información y el asesoramiento previsto en el número anterior.

3. Hoj@ permitirá a la persona usuaria de la misma acceder directamente a los servicios de Consumo Responde.

Artículo 7. Interoperabilidad.

Hoj@ será un sistema seguro, accesible, integrable en la Carpeta Ciudadana y plenamente interoperativo con el resto de aplicaciones del sistema de información, así como con otros sistemas externos de la administración electrónica de la Junta de Andalucía.





Artículo 8. Carteles informativos.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 7 del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, en todos los centros y establecimientos obligados a disponer de hojas de quejas y reclamaciones, deberán exhibirse de modo permanente y perfectamente visible y legible, el cartel anunciador de que se disponen de aquellas, conforme al modelo establecido en el Anexo III de la presente orden.
2. En el caso de prestación de servicios o venta de bienes a través de dispositivos automáticos o contratación telemática, las empresas titulares de la actividad deberán exhibir en cada dispositivo el cartel informativo debidamente cumplimentado conforme al modelo establecido en el Anexo II de la presente Orden.
3. En los casos de que no existieran dependencias fijas donde se comercialicen bienes o se presten servicios las empresas titulares de la actividad cumplirán con la obligación prevista en el artículo 7.3 del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, mediante la exhibición del cartel establecido en el Anexo IV de la presente orden en las ofertas, propuestas de contratación, presupuestos, contratos, facturas, resguardos de depósito, páginas webs, aplicaciones telemáticas de contratación y cualquier otro documento que se entregue, en el ejercicio de la actividad de comercialización o prestación, a las personas consumidoras y usuarias.

CAPÍTULO II

Alta y baja en Hoj@

Artículo 9. Requisitos de uso.

1. Para el uso de Hoj@ Electrónica será necesario acceder, a través de la correspondiente URL, al Portal web Corporativo de la Junta de Andalucía. Para las personas consumidoras y las empresas, el referido acceso será público y gratuito en Internet, mientras que el de las personas gestoras se realizará dentro de la red corporativa de la Junta de Andalucía, sin que en ningún caso esté permitido el acceso a ninguna de las interfaces diferenciadas desde perfiles distintos para los que está destinada.
2. El uso de la App Hoj@ requerirá la previa descarga e instalación en un dispositivo móvil de la correspondiente aplicación actualizada desde las plataformas de distribución digital de aplicaciones móviles; desde el Portal corporativo de la Junta de Andalucía; desde el Portal de Consumo Responde o a través del código QR en cada establecimiento. La App Hoj@ será gratuita y deberá poder ejecutarse en dispositivos móviles con sistemas operativos basados en Android, así como el sistema operativo IOS de Apple Inc.

Artículo 10. Alta en Hoj@ Ciudadanía.

1. Toda persona mayor de 16 años que haya descargado e instalado la APP Hoj@ en su dispositivo móvil o que acceda a Hoj@ Electrónica a través de la web, deberá disponer de una cuenta personal e intransferible en el perfil de Hoj@ Ciudadanía para poder hacer uso del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, y





presentar, en nombre propio o en representación de otra persona, una queja o reclamación a una empresa dada de alta en el sistema.

2. Para la creación de su cuenta en Hoj@ Ciudadanía, la persona usuaria deberá aportar en el momento del alta los siguientes datos personales necesarios para poder presentar una queja o reclamación: nombre, apellidos, número de identificación fiscal o pasaporte, dirección de correo electrónico, número de teléfono móvil y domicilio, que serán almacenados en el sistema.

3. Para garantizar la identidad y no suplantación de la persona usuaria dada de alta en Hoj@ Ciudadanía, el sistema enviará un correo electrónico de confirmación a la dirección proporcionada por aquella.

Artículo 11. Alta en Hoj@ Empresas.

1. Para que una empresa titular de actividad esté dada de alta en Hoj@ será necesario que una persona física descargue e instale la APP Hoj@ en su dispositivo móvil o que acceda a Hoj@ Electrónica a través de la web, y cree una cuenta personal e intranferible en el perfil de Hoj@ Empresas. Sólo de esta manera podrá hacer uso del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones; dar de alta empresas y establecimientos; designar a personas autorizadas de ambos, así como responder las hojas de quejas y reclamaciones electrónicas que se presenten contra aquellos.

2. Para la creación de una cuenta en el perfil de Hoj@ Empresas, la persona deberá aportar en el momento del alta los datos identificativos y de contacto necesarios para poder atender una reclamación y, en su caso, los de las personas autorizadas de empresa y establecimiento que serán almacenados en el sistema.

Artículo 12. Personas autorizadas de empresa y de establecimiento.

1. Cada empresa titular de actividad dada de alta en Hoj@ deberá contar con, al menos, dos personas autorizadas salvo en el caso de profesionales autónomos que podrá contar con sólo una. Las personas autorizadas de empresa mantendrán actualizados los datos de la misma; podrán designar a personas autorizadas de los establecimientos, así como gestionar las hojas de quejas y reclamaciones electrónicas que reciban a través de Hoj@.

2. En cada una de las empresas titulares de actividad dadas de alta en Hoj@ podrán crearse establecimientos. Cada establecimiento de una empresa deberá contar con, al menos, dos personas autorizadas salvo en el caso de profesionales autónomos que podrán contar sólo con una. Las personas autorizadas de un establecimiento gestionarán las hojas de quejas y reclamaciones electrónicas que se reciban en el mismo a través de Hoj@.

3. Será posible designar a una misma persona como persona autorizada de empresa y como persona autorizada de varios o de todos los establecimientos.

4. Para garantizar la identidad, no suplantación y consentimiento del usuario dado de alta como persona autorizada de empresa y como persona autorizada de establecimiento, el sistema enviará un correo electrónico de confirmación a la dirección proporcionada por el mismo.





Artículo 13. Identificación de establecimientos.

1. En cada empresa dada de alta en Hoj@ se deberán identificar y actualizar todos los establecimientos que tenga abiertos al público en Andalucía. Si una empresa no tiene un establecimiento físico o sólo existe la empresa como tal, ésta se dará de alta en el sistema únicamente como empresa.
2. El sistema permitirá generar e imprimir un cartel oficial identificativo de cada establecimiento con un código QR que servirá para identificarlo unívocamente.

Artículo 14. Bajas en Hoj@.

1. Las personas usuarias de Hoj@ podrán darse de baja en el perfil Hoj@ Ciudadanía de manera automática a través de la correspondiente función que exigirá una confirmación a través del correo electrónico designado. La baja del sistema por parte de la una persona usuaria en Hoj@ Ciudadanía producirá automáticamente el cierre de las quejas y reclamaciones activas presentadas a una empresa, desapareciendo de su listado de pendientes de responder.
2. Las personas autorizadas de una empresa podrán darla de baja por desaparición o cese de actividad de la misma a través de la correspondiente función que exigirá una confirmación a través del correo electrónico designado. La solicitud de baja del sistema producirá que la empresa no pueda recibir nuevas quejas y reclamaciones pero permitirá gestionar las ya recibidas hasta su finalización.
3. Las personas autorizadas de una empresa podrán dar de baja a aquellos establecimientos que ya no existan como tal.
4. Las personas autorizadas de una empresa podrán darse de baja en el perfil Hoj@ Empresas pero no será efectiva hasta designar a una nueva persona autorizada de empresa que la sustituya o la empresa cause baja.
5. Las personas autorizadas de establecimiento podrán darse de baja en el perfil Hoj@ Empresas pero no será efectiva hasta designar a una nueva persona autorizada que la sustituya o el propio establecimiento cause baja.

CAPÍTULO III

Funcionamiento de Hoj@

Artículo 15. Acceso a Hoj@.

Una vez dadas de alta en el perfil correspondiente de Hoj@, las personas usuarias podrán acceder al mismo mediante alguna de las siguientes formas:

- a) Certificado digital válido.
- b) Clave concertada.
- c) Huella dactilar, en aquellos casos en los que el dispositivo del usuario en el que esté instalada la App Hoj@ lo permita.
- d) Pin o cl@ve pin.





Artículo 16. Presentación de una queja o reclamación.

1. Toda persona usuaria de Hoj@ que acceda válidamente a la aplicación a través del perfil de Hoj@ Ciudadanía podrá seleccionar una empresa a través del buscador, geolocalizador o código QR y presentarle una hoja de quejas y reclamaciones electrónica. En este caso, tanto los datos de la persona reclamante como los del establecimiento reclamado se generarán de manera automática, debiéndose cumplimentar únicamente el motivo de la reclamación, la pretensión y adjuntar los documentos que estime necesarios.

2. En todo caso las personas consumidoras, aunque no sean usuarias o la empresa no esté dada de alta en Hoj@, podrán cumplimentar y descargar una hoja de quejas y reclamaciones para presentarla directamente a la empresa de manera externa a Hoj@.

Artículo 17. Obligación de respuesta empresarial de la queja o reclamación.

1. Cuando una persona consumidora o usuaria presente a través de Hoj@ una queja o reclamación electrónica a una empresa o a un establecimiento dado de alta en la aplicación, la persona autorizada del mismo recibirá un aviso informándole de tal circunstancia.

2. En el plazo de diez días hábiles desde la recepción del aviso mencionado en el apartado anterior, el responsable del establecimiento, previo acceso a la bandeja de entrada, deberá responder la que corresponda al aviso.

3. Para responder la queja o reclamación, la persona autorizada seleccionará la opción correspondiente pudiendo proponer una solución, fundamentar los motivos por los que no se atiende la queja o reclamación, aceptar someterse a un arbitraje o mediación de consumo, informar de una entidad competente para tramitarla e incorporar documentación.

Artículo 18. Negociación entre las partes.

1. Producida la respuesta empresarial a una hoja de quejas y reclamaciones electrónica, la persona reclamante recibirá un aviso informándole de tal circunstancia, pudiendo acceder a aquella a través de la bandeja de entrada y realizar una de las siguientes acciones:

- a) Aceptar la propuesta de la empresa, finalizando la queja o reclamación.
- b) Realizar una nueva propuesta a la empresa.
- c) Rechazar la solución o justificación de la empresa y remitir la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración.

2. Si la persona reclamante no accede al contenido de la respuesta empresarial en el plazo de seis meses desde que la misma fue recibida, se procederá a eliminar del sistema la hoja de quejas y reclamaciones y la respuesta dada a la misma.

3. Si la persona reclamante realiza una nueva propuesta a la empresa, la persona autorizada recibirá un aviso para acceder a la misma, pudiendo remitir o no una nueva contestación, sin que estos silencio, segunda o ulteriores respuestas empresariales condicionen el derecho de la persona.





reclamante a remitir la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración.

Artículo 19. Remisión a la Administración.

1. Para poder remitir una hoja de quejas y reclamaciones a la Administración a través de Hoj@ será necesario que la persona reclamante disponga de los sistemas de identificación y firma exigidos por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Dicha presentación generará el correspondiente justificante de la misma.

2. Transcurrido el plazo establecido en el apartado 2 del artículo 17 de la presente orden, 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 perfil de Hoj@ Ciudadanía, acompañando como fichero adjunto, en su caso, la documentación adicional digitalizada.

3. No será posible remitir a través de Hoj@ a la Administración Pública una hoja de quejas o reclamaciones para la que haya transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante la empresa titular de la actividad o su servicio de atención al cliente.

4. En el supuesto previsto en el apartado anterior, se procederá a eliminar de Hoj@ tanto la hoja de quejas y reclamaciones, como la respuesta empresarial a la misma, sin perjuicio del derecho que asiste a la persona reclamante de presentar la queja o reclamación a la Administración Pública por los medios previstos en el apartado 4 del artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 20. Tramitación administrativa.

Las quejas y reclamaciones presentadas electrónicamente a través de Hoj@ ante la Administración Pública se tramitarán de acuerdo con lo previsto en el artículo 16 y siguientes del Decreto 82/2022, de 17 de mayo.

Artículo 21. Consulta sobre el estado de tramitación.

Cuando la queja o reclamación se haya presentado electrónicamente a través de Hoj@ para su tramitación ante la Administración de la Junta de Andalucía, las personas reclamantes podrán consultar el estado de tramitación de aquella en el portal corporativo de la Consejería competente en materia de Consumo.

Disposición adicional primera. Actualización de formulario y carteles informativos. Se actualizan el formulario y los carteles informativos previstos en los anexos del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, de conformidad con su disposición final segunda, siendo sustituidos por los contenidos en los anexos de la presente orden.

Disposición adicional segunda. Campañas informativas.

Las Administraciones Públicas competentes en materia de consumo, las organizaciones empresariales y las asociaciones de personas consumidoras y usuarias





de Andalucía realizarán campañas de información y divulgativas del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones para conocimiento del mismo por parte de sus asociados y ciudadanía en general, de conformidad con lo previsto en la disposición adicional segunda del Decreto 82/2022, de 17 de mayo.

Disposición transitoria única. Reclamaciones en tramitación.

Aquellas reclamaciones que estuvieran tramitándose a través del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones regulado por la Orden de 11 de diciembre de 2008, continuarán automáticamente su tramitación en el sistema regulado por la presente orden. A tal efecto, tanto las personas consumidoras y usuarias como las empresas dadas de alta en la primera aplicación, serán dados de alta de manera automática en Hoj@, comunicándose a través de correo electrónico, siempre y cuando los datos existentes sean válidos.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Queda derogada la Orden de 11 de diciembre de 2008, por la que se desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones establecido en 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 cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan o contradigan lo establecido en la presente orden.

Disposición final única. Entrada en vigor.

La presente orden entrará en vigor a los seis meses de su publicación.

En Sevilla, a ... de ... de 2024.

LA CONSEJERA DE SALUD Y CONSUMO
Fdo.: Catalina Montserrat García Carrasco.





Junta de Andalucía



INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1.º Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2.º 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.º Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4.º Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el “Ejemplar para la Administración” acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, 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. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

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

- 1.º 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 porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2.º Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quédese con el “Ejemplar para la parte reclamada” y devuelva los otros dos.
- 3.º 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, A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, 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.

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 cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - Sevilla
- 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 de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- e) Podrán cederse los datos personales a la empresa recamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.

La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica:
<https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE



003388D



HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

(Código de procedimiento: 2634)

1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE

Nombre:		Apellidos:			
Sexo: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M	Edad :	DNI o Pasaporte:	Teléfono:	Profesión:	
Nacionalidad:		CCAA:	Provincia:	Municipio:	
Nombre y apellido de la persona representante:					
Teléfono:	DNI o Pasaporte:	Edad:	Sexo: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M		
Actúa en calidad de:					

2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN

- OPTO** por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en lugar que se indica: (independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazo aquel 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:	PAÍS:	CÓD. POSTAL:	

- OPTO** por 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.º de teléfono móvil:

(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otro medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesario para el uso del sistema y el acceso a la notificaciones en al 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.º 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:

Fecha de la reclamación:

Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada:

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE



003388D



Junta de Andalucía



INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1.º Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2.º 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.º Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4.º Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el “Ejemplar para la Administración” acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, 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. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

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

- 1.º 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 porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2.º Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quédese con el “Ejemplar para la parte reclamada” y devuelva los otros dos.
- 3.º 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, A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, 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.

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 cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - Sevilla
- 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 de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- 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. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.

La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica:
<https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA



003388D



HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

(Código de procedimiento: 2634)

1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE

Nombre:		Apellidos:			
Sexo: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M	Edad :	DNI o Pasaporte:	Teléfono:	Profesión:	
Nacionalidad:		CCAA:	Provincia:	Municipio:	
Nombre y apellido de la persona representante:					
Teléfono:	DNI o Pasaporte:	Edad:	Sexo: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M		
Actúa en calidad de:					

2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN

- OPTO** por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en lugar que se indica: (independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazo aquel 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:	PAÍS:	CÓD. POSTAL:	

- OPTO** por 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.º de teléfono móvil:

(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otro medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesario para el uso del sistema y el acceso a la notificaciones en al 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.º 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:

Fecha de la reclamación:

Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada:

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA



003388D



Junta de Andalucía



INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1.º Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2.º 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.º Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4.º Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el “Ejemplar para la Administración” acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, 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. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

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

- 1.º 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 porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2.º Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quédese con el “Ejemplar para la parte reclamada” y devuelva los otros dos.
- 3.º 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, A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, 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.

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 cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - Sevilla
- 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 de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- 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. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.

La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica:
<https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>





Junta de Andalucía



Versión QR:1

Si desea reclamar puede hacerlo a través del código QR superior o de www.consumoresponde.es y dirigirse a:

Razón Social:

CIF:

Calle:

Población:

Código Postal:

Provincia:

Correo electrónico:

If you wish to claim, you can do so through the QR code above or at www.consumoresponde.es and go to:

Company name:

CIF:

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



Versión QR:1

Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones en formato papel y electrónico, a través del código QR superior, a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.

This establishment has complaint and claim forms in paper and electronic format, through the QR code above, available to consumers or users who request them.

Para más información / For more information:

www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es

Teléfono gratuito: 900 21 50 80

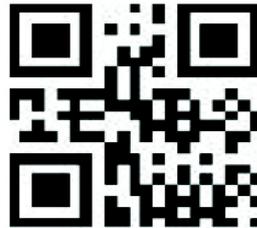
ANEXO IV



Junta de Andalucía

Puede reclamar en:

You can claim in:



Versión QR:1

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