

Tabla de Valoración

Códig	Denominaci
205	Expedientes de quejas y reclamaciones en materia de consumo

Procedencia (Unidad Productora)

Organismo	Unidad	Fecha inicial	Fecha final
Consejería Salud y Consumo	Dirección General Consumo	1982	1986
Delegación Provincial de Salud y Consumo	Servicio de Consumo /Sección de Formación y Defensa de los Consumidores	1982	1986
Consejería Trabajo y Bienestar Social	Dirección General Consumo	1986	1988
Delegación Provincial de Trabajo y Bienestar Social	Servicio de Consumo /Sección de Formación y Defensa de los Consumidores	1986	1988
Consejería Salud y Servicios Sociales	Dirección General Consumo	1988	1990
Delegación Provincial de Salud y Servicios Sociales	Servicio de Consumo /Sección de Formación y Defensa de los Consumidores	1988	1990
Consejería Salud	Dirección General Consumo	1990	1992
Delegación Provincial de Salud	Servicio de Consumo /Sección de Formación y Defensa de los Consumidores	1990	1994
Consejería de Salud	Dirección General Salud Pública y Consumo	1992	1994
Consejería Industria, Comercio y Turismo	Dirección General Comercio, Consumo y Cooperación Económica	1994	1996
Delegación Provincial de Industria, Comercio y Turismo	Servicio de Consumo /Sección de Formación y Defensa de los Consumidores	1994	1996
Consejería Trabajo e Industria	Dirección General Comercio, Consumo y Cooperación Económica	1996	2000
Delegación Provincial de Trabajo e Industria	Servicio de Consumo /Sección de Formación y Defensa de los Consumidores	1996	2000
Consejería Gobernación	Dirección General Consumo	2000	2008
Delegación del Gobierno	Servicio de Consumo/ Sección de Formación y Defensa de las Personas Consumidoras	2000	2008
Consejería Salud	Dirección General Consumo	2009	2012
Delegación de Salud	Servicio de Consumo/ Sección de Formación y Defensa de las Personas Consumidoras	2009	2012
Consejería Administración Local y Relaciones Institucionales	Secretaría General de Consumo/ Dirección General de Consumo	2012	2015
Delegación del Gobierno	Servicio de Consumo/ Sección de Formación y Defensa de las Personas Consumidoras	2012	2015
Consejería Salud	Secretaría General Salud Pública y Consumo/ Dirección General de Consumo	2015	
Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	Servicio de Consumo/ Sección de Formación y Defensa de las Personas Consumidoras	2015	

Normativa específica aplicable

Códig Denominaci
205 Expedientes de quejas y reclamaciones en materia de consumo

Tipo	Rango	Disposición	Fecha aprobación	Fecha publicación	Boletín	Nº	Corrección errores	Nº
General	Ley	26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios	13/07/1984	24/07/1984	BOJA	176		
Específi	Ley	5/1985, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía	08/07/1985	16/07/1985	BOJA	71		
Específi	Decreto	57/1987, Regula el Consejo Provincial de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo	25/02/1987	20/03/1987	BOJA	23		
Específi	Real Decreto	636/1993, se procedió a la regulación del Sistema Arbitral de Consumo	03/05/1993	21/05/1993	BOE	121		
Específi	Decreto	103/2004, de atribución de competencias sancionadoras en materia de consumo	16/03/2004	19/03/2004	BOJA	55		
General	Ley	44/2006, mejora de la protección de los consumidores y usuarios	29/12/2006	30/12/2006	BOE	312		
General	Decreto Legis	1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios	16/11/2007	30/11/2007	BOE	287		
Específi	Real Decreto	231/2008, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo	15/02/2008	25/02/2008	BOE	48		
Específi	Decreto	171/1989 por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones	11/06/1989	03/08/1989	BOJA	63		
Específi	Decreto	120/1991 por el que se aprueba el Reglamento del Suministro Domiciliaria de Agua	11/06/1991	10/09/1991	BOJA	81		
Específi	Orden	Fijó el precio público por la venta de Libro de Hojas de Quejas y Reclamaciones	05/10/1989	21/10/1989	BOJA	85		
Específi	Decreto	72/2008 por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones	04/03/2008	27/06/2008	BOJA	60		
Específi	Orden	Por la que se desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones	11/12/2008	22/12/2008	BOJA	253		
Específi	Orden	Se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarios de Andalucía	09/02/2015	20/02/2015	BOJA	35		
Específi	Orden	Por la que se modifica el Anexo I 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	27/06/2008	27/06/2008	BOJA	127		

Códig	Denominaci
205	Expedientes de quejas y reclamaciones en materia de consumo

Específi	Orden	Por la que modifica el modelo de hoja de quejas y reclamaciones, así como el modelo de cartel informativo de la existencia de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones, contenidos en los Anexos I y IV del Decreto 72/2008, de 4 de marzo	03/08/2009	01/09/2009	BOJA	170
Específi	Orden	Se modifican los Anexos I, III y IV 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	26/07/2013	08/08/2013	BOJA	155
Específi	Orden	Por la que se actualizan los modelos incluidos en los Anexos I y IV 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	25/07/2016	29/07/2016	BOJA	145
General	Ley	39/2002, de 28 de octubre, de transposición al ordenamiento jurídico español de diversas directivas comunitarias en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios.	28/10/2002	29/10/2002	BOE	259
General	Ley	3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.	27/03/2014	28/03/2014		
Específi	Ley	Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo	02/11/2017	04/11/2017	BOE	268
Específi	Decreto	Decreto 472/2019, Por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.	28/05/2019	03/06/2019	BOJA	104
Específi	Ley	Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica	25/02/2022	01/03/2022	BOE	51

Código	Denominación
205	Expedientes de quejas y reclamaciones en materia de consumo

Específico	Decreto	Decreto 82/2022 por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía	17/05/2022	20/05/2022	BOJA	95
------------	---------	---	------------	------------	------	----

Régimen de acceso

Acceso limitado por contener datos personales no especialmente protegidos por el art. 7 de la LO 15/1999, con las salvedades contenidas en el art. 15.3 de la Ley 19/2013, los arts. 2.4 y 9 del Reglamento de la LOPD y el art. 57 de la LPHE.

Documentos que integran cada unidad documental

Documentos	Tradicción documental	Observaciones
RECLAMACIÓN		
Hoja de reclamación en impreso oficial o mediante simple escrito de la persona usuaria	Original	
En su caso acompañada de documentos justificativos: factura, justificante de pago, contrato, folletos informativos, documentos de garantía, etc.	Copia	
TRAMITACIÓN		
En su caso: solicitud de mediación ante Consejo Provincial de Consumo	Original	La formula la persona reclamante en caso de contestación negativa o ausencia de contestación de la persona reclamada
En su caso: oficio notificando al interesado recepción de la solicitud	Original	Múltipl
En su caso: requerimiento de subsanación de deficiencias	Original	
En su caso: requerimiento a la parte reclamada	Original	
En su caso: reiteración de requerimiento a la parte reclamada	Original	
En su caso: escrito de respuesta de la parte reclamada	Original	
RESOLUCIÓN. Se resuelve de los siguientes modos:		
a) Archivo de actuación	Original	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.
b) Inhibición al órgano u organismo competente	Original	Cuando no sea de su competencia.
c) Traslado de expediente:		
c.1) a la Inspección de Consumo para realizar inspección (nota interior)	Original	Se traslada todo el expediente si se observa la necesidad de actuación inspectora, quedando en el expediente de origen sólo nota interior.

Códig	Denominaci
205	Expedientes de quejas y reclamaciones en materia de consumo

c.2) a la Sección de Procedimiento e Informe para inicio de expediente sancionador (nota interior)	Original	Se traslada si se observa alguna infracción, quedando en el expediente de origen sólo nota interior.
c.3) al Consejo Provincial de Consumo para mediación (oficio)	Original	Queda en el expediente de inicio fotocopia del oficio (no siempre)
-- en su caso: acta de mediación	Copia	El resultado puede ser avenencia de las partes o desavenencia, en cuyo caso la persona reclamante puede acudir a los tribunales. Se suele enviar una copia simple del acta de mediación que se incorpora al expediente tramitado en la Sección de Formación y Defensa de las Personas Consumidoras.
-- en su caso: comunicación a la persona reclamante del resultado de la mediación (oficio)	Original	En caso de no haber llegado a un acuerdo se informa a la persona reclamante de las posibles vías (arbitraje o judicial).
c.4) a la Junta Arbitral Regional de Consumo para arbitraje (oficio)	Original	Se traslada todo el expediente original a este organismo, quedando sólo en el expediente de origen nota interior de traslado, a veces una fotocopia del expediente.

Series relacionadas

Tipo de relación	Nombre	Organismo	Unidad Administrativa
Complementaria	Estadísticas	Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales (en la actualidad)	Servicio de Consumo
Complementaria	Expedientes de arbitraje en materia de consumo	Junta Arbitral competente	
Complementaria	Expedientes de inspección y control	Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales (en la actualidad)	Servicio de Consumo
Complementaria	Expedientes de mediación en materia de consumo	Consejo Provincial de Consumo / Consejo Andaluz de Consumo / Oficinas Municipales de Información al Consumidor	
Complementaria	Expedientes sancionadores en materia de consumo	Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales (en la actualidad)	Servicio de Consumo
Complementaria	Informes, memorias, estudios	Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales (en la actualidad)	Servicio de Consumo

Plazos de permanencia y transferencia

Al Archivo Cent	1 año desde la finalización del trámite administrativo.
Al Archivo Intermedio / His	Se transferirá la muestra resultante tras la eliminación.

Resolución

Se podrá eliminar la serie en su totalidad. Dicha eliminación se llevará a cabo en el Archivo Central a los seis años a partir de la fecha de la resolución. No se podrán eliminar aquellos expedientes que contengan actos que hayan sido recurridos, que sean objeto de alguna actuación administrativa especial o que correspondan a relaciones jurídicas vigentes. De

Códig Denominaci

205 Expedientes de quejas y reclamaciones en materia de consumo

los documentos a eliminar se realizará un muestreo que consistirá en la conservación de seis expedientes por año, procurando configurar una muestra que refleje los distintos tipos de quejas y reclamaciones que se producen.