

# Tabla de Valoración

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

## Procedencia (Unidad Productora)

Organismo	Unidad	Fecha inicial	Fecha final
Ayuntamientos	Delegación de Consumo / Departamento de Consumo / Oficina Municipal de Información al Consumidor/Formación, Defensa y Protección de Consumidores	1983	

## Normativa específica aplicable

Tipo	Rango	Disposición	Fecha aprobación	Fecha publicación	Boletín	Nº	Corrección errores	Nº
Específi	Ley	Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.	19/07/1984	24/07/1984	BOE	176		
Específi	Ley	Ley 5/1985, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía	08/07/1985	16/07/1985	BOJA	71		
Específi	Real Decreto	Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo.	03/05/1993	21/05/1993	BOE	121		
Específi	Real Decreto	Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.	15/02/2008	25/02/2008	BOE	48		
Específi	Decreto	Decreto 171/1989 por el que se regulan las hojas de Quejas y Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios en Andalucía	11/06/1989	03/08/1989	BOJA	63		
Específi	Decreto	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.	04/03/2008	27/06/2008	BOJA	60		
Específi	Orden	Orden de Consejería de Gobernación, de 11 diciembre 2008. Desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones establecido en el Decreto 72/2008	11/12/2008	22/12/2008	BOJA	253		
Específi	Orden	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.	09/02/2015	20/02/2015	BOJA	35		

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

Específi	Orden	Orden de 27 de junio de 2008, 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
Específi	Orden	Orden de 3 de agosto de 2009, por la que se modifican 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 administrativas relacionadas con ellas.	03/08/2009	01/09/2009	BOJA	170
Específi	Orden	Orden de 26 de julio de 2013, por la que 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 relacionadas con ellas	25/07/2013	08/08/2013	BOJA	155
Específi	Ley	Ley 13/2003 de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.	17/12/2003	16/01/2004	BOE	14
Específi	Ley	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.	29/10/2002	29/10/2002	BOE	259
Específi	Ley	Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.	29/12/2006	30/12/2006	BOE	312
Específi	Decreto Legis	Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.	16/11/2007	30/11/2007	BOE	287
Específi	Ley	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	BOE	76

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

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
Específi	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 especialmente protegidos por el art. 7 de la LO 15/1999, o relativos a comisión de infracciones penales o admvas. sin amonestación pública, con las salvedades del art. 15.1 y 15.4 de la Ley 19/2013.

### Documentos que integran cada unidad documental

Documentos	Tradición documental	Observaciones
RECLAMACIÓN	Original/Copia	
Hoja de reclamación en impreso oficial o mediante simple escrito de la persona usuaria	Original/Copia	
En su caso acompañada de documentos justificativos: factura, justificante de pago, contrato, folletos informativos, documentos de garantía, etc.	Original/Copia	
TRAMITACIÓN	Original	
En su caso: oficio notificando al interesado recepción de la solicitud	Original	
En su caso: requerimiento de subsanación	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	

Códig Denominaci

294 Expedientes de quejas y reclamaciones en materia de consumo

RESOLUCIÓN: Se resuelve de los siguientes modos:	Original	
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:	Original	
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.
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.
-- en su caso: acta de mediación	Original	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).

### Series relacionadas

Tipo de relación	Nombre	Organismo	Unidad Administrativa
Complementaria	Estadísticas	Ayuntamientos. Delegación de Consumo	Departamento de Consumo
Complementaria	Expedientes de arbitraje en materia de consumo	Junta Arbitral competente, en función de donde proceda	Servicio de Consumo del organismo competente
Complementaria	Expedientes de inspección y control	Delegación Territorial competente de la Junta de Andalucía	Servicio de Consumo
Complementaria	Expedientes sancionadores en materia de consumo	Ayuntamientos. Delegación de Consumo	Departamento de Consumo
Complementaria	Expedientes sancionadores en materia de consumo	Delegación Territorial competente en Junta de Andalucía	Servicio de Consumo
Complementaria	Informes / Memorias anuales del servicio	Ayuntamientos, Delegación de Consumo	Departamento 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

Códig Denominaci

294 Expedientes de quejas y reclamaciones en materia de consumo

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 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.