



HOJA INFORMATIVA Nº 1

HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

► En todos los establecimientos se exhibirá de forma clara y visible un cartel con la siguiente leyenda: “Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten”, de acuerdo con el modelo establecido en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación Administrativa.



► Todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes y productos o presten servicios, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de quejas y reclamaciones en **soporte papel** de acuerdo con el formato establecido en el citado decreto.

► No obstante, las hojas de reclamaciones pueden obtenerse de varias formas:

- 1º) En la página web Consumo Responde, descargándolas.
- 2º) En el propio establecimiento, solicitándolas personalmente.
- 3º) En la empresa, solicitándolas por correo postal o electrónico.
- 4º) Solicitándolas a la persona que presta los servicios a domicilio. Este Decreto permite a la persona consumidora solicitar a la empresa que remita un ejemplar de hojas de quejas y reclamaciones, bien en formato papel, bien electrónico.

► La entrega será obligatoria, inmediata (salvo si se solicita por correo, que dispondrá en un plazo de cinco días) y gratuita, aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicios alguna. Es decir, no es necesario llegar a consumir para poner una reclamación. Tampoco puede la empresa remitir a otras dependencias para entregar la hoja solicitada.

► Las hojas de reclamaciones se componen de tres copias, una para la administración, una segunda para la parte reclamante y una tercera copia para la parte reclamada.

► Como novedad de este decreto, se permite cumplimentar las hojas de quejas y reclamaciones fuera del establecimiento, evitando así situaciones de tensión o de estrés a la hora de reclamar. En este caso, la persona consumidora tendrá que cumplimentar y hacer llegar las tres copias a la parte reclamada, quién cumplimentará los datos a ella destinada y devolverá los dos ejemplares correspondientes (para la administración y para la parte reclamante) a la persona interesada en el plazo de 5 días a contar desde su recepción y por la misma vía que se la remitieron.

► La parte reclamante hará una breve y precisa descripción de los hechos y además debe aclarar cuales son sus pretensiones o si desea una compensación. Ambas partes firmarán la hoja y la parte reclamada deberá sellarla.

► En caso de negativa a facilitar la hoja de reclamación, los datos de la empresa, firmar la copia blanca o recibir la copia que le corresponde, el consumidor podrá requerir la presencia de la Policía Local para dejar constancia de los hechos.

Página 2 de 2 REVERSO/BACK

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
Complaints Sheet
(Código procedimiento: 2634)

| 1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / Complainant's details | | | | |
|--|---------------|--------------------|--------------|--------|
| Nombre: | Apellidos: | Teléfono: | Sexo: | Etnia: |
| Nombre(s) | Apellido(s) | Phone: | Sex | Age: |
| DNI o Pasaporte: | Nacionalidad: | Profesión: | CCAA: | |
| ID / Passport No. | Nationality | Occupation | Region | |
| Dirección: | Municipio: | Provincia: | Cód. Postal: | |
| Address: | Town | Province / Country | Post Code | |
| Correo electrónico: | Email: | | | |

| 2 EMPRESA O PROFESIONAL / Company or professional's details | | | | |
|---|------------|--------------------|--------------|--|
| Nombre social: | NIF: | | | |
| Company name: | Tax code: | | | |
| Actividad: | Dirección: | | | |
| Company activity: | Address: | | | |
| Teléfono: | Municipio: | Provincia: | Cód. Postal: | |
| Phone: | Town | Province / Country | Post Code | |
| Correo electrónico: | Email: | | | |

| 3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / Description of the complaint | | | | |
|---|--------|--|--|--|
| Fecha: | Lugar: | | | |
| Date: | Place: | | | |
| (¿Qué ha ocurrido?) What happened?: | | | | |
| Nº facturas, ventas, otros: Invoices n.º, sales, others: | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| 4 PRETENSION / Claim | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Una compensación A compensation of | <input type="checkbox"/> Una disculpa An apology | <input type="checkbox"/> Nuevo producto o servicio New product or service | <input type="checkbox"/> Reparación Repair | <input type="checkbox"/> Descuento Discount | <input type="checkbox"/> Multa Penalty fee | <input type="checkbox"/> Que no se repita Don't repeat it |
| <input type="checkbox"/> Otro / Other: | | | | | | |

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

02/2017

Fecha de la reclamación: / _____ Firma de la persona reclamante: / _____ Firma y sello de la empresa o profesional reclamado: / _____
Date of the claim: / _____ Signature of complainant: / _____ Signature and seal of company or professional claimed: / _____

► El establecimiento deberá contestar en un plazo de diez días hábiles. En caso de que no se produzca respuesta alguna, o que no fuera satisfactoria se podrá dirigir a la Oficina de Consumo, adjuntando los documentos que estime conveniente para fundamentar la reclamación y el escrito de contestación del establecimiento.

Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenar las hojas dentro del establecimiento.

Es muy importante que espere a que el profesional le conteste antes de presentar la reclamación, recuerde dispone de 10 días hábiles para hacerlo. Si presenta la reclamación antes de este plazo, será causa de inadmisión y se procederá al archivo de su reclamación.

Enlaces de interés:

<https://www.juntadeandalucia.es/boja/2019/104/7>

<http://www.juntadeandalucia.es/presidencia/portavoz/social/148186/decreto/hojasdequejas/reclamaciones/usuarios/consumidores>

Para más información puede dirigirse a la OMIC.