

## Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias de la Comunidad Autónoma de Andalucía.



### CONSUMIDORES Y USUARIOS

#### PROCEDIMIENTO A SEGUIR

- ★ Exponga su incidencia y traten de buscar una solución amistosa.
- ★ En caso de no llegar a un acuerdo, solicite la Hoja de quejas y reclamaciones.
- ★ Rellene sus datos, redacte los hechos e Indique su pretensión.
- ★ Entregue la Hoja de Queja y Reclamaciones: La empresa deberá cursar acuse de la presentación mediante su firma o sellado.
- ★ Asegúrese de que se le hace entrega de sus dos ejemplares (Administración y reclamante).
- ★ Dispone de un plazo de **10 días hábiles**, desde el día de la presentación, para recibir respuesta motivada a su reclamación.
- ★ Si no hay respuesta o ésta no le satisface, acuda a la Oficina Municipal de Información al Consumidor.



### VENTAS A DISTANCIA

Se indicará de forma expresa en las ofertas o propuestas de contratación y en los contratos que efectivamente se celebren, la sede física o dirección postal o electrónica donde la persona interesada podrá presentar las Hojas de Quejas y Reclamaciones en soporte papel o electrónico.



### ESTABLECIMIENTOS Y CENTROS

#### PROCEDIMIENTO A SEGUIR

1. Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones de forma inmediata, obligatoria y gratuita al cliente.
2. Rellene sus datos, firme y selle dicha hoja.
3. Quédese con su ejemplar (reclamada) y devuelva al cliente las dos restantes (reclamante y Administración).
4. Dispone de un plazo de **10 días hábiles**, desde el día de la presentación, para contestar en los siguientes términos:
  - Proponiendo una solución o dando una respuesta negativa motivada.
  - Aceptando o rechazando expresamente la Mediación o el Arbitraje de Consumo.
  - 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.
  - Deberá de guardar la documentación durante un plazo de 4 años.

**El incumplimiento de este procedimiento puede constituir infracción administrativa según la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.**



### NOVEDADES DEL NUEVO DECRETO

- ★ Nuevo modelo de Hojas de Quejas y Reclamaciones en soporte papel.
- ★ Nuevos carteles informativos. Se colocarán de modo permanente y perfectamente visibles en las zonas de entrada y salida, así como en la zona de atención al público.
- ★ Los usuarios podrán optar indistintamente por el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones o por su presentación en soporte en papel. También podrán adquirir dichas Hojas en el portal web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es).
- ★ Cuando el titular del establecimiento sea una persona colegiada, la OMIC, dará traslado de una copia de la queja o reclamación a su Colegio Profesional.
- ★ Hasta que no entre en vigor la orden que regule el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, la adhesión de las empresas a dicho sistema será voluntaria.
- ★ En todo lo demás, este Decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación. (BOJAnº 95 de 20 de mayo 2022)