

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.
- 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)