



LAS HOJAS DE QUEJAS Y  
RECLAMACIONES EN  
SOPORTE PAPEL EN LA  
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE  
ANDALUCÍA

ANTONIO GÓMEZ DUARTE ©



AUTOR Y EDICIÓN:

© ANTONIO GÓMEZ DUARTE

Policía Local Estepa (Sevilla)

Nº de Depósito Legal:

J-534-2020

Nº Registro Propiedad Intelectual:

2007134738180



© Reservados todos los derechos del Autor, queda prohibida cualquier copia total o parcial de esta obra para su inclusión en otras publicaciones, salvo autorización expresa de su autor. Queda autorizada su impresión y difusión por cualquier tipo de medio.

---

---

## ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN Y FUNDAMENTO DE LA PUBLICACIÓN.....	3-4
2. SÍNTESIS DEL DECRETO 472/2019, de 28 DE MAYO.....	5-21
3. RECLAMACIONES ANTE ENTIDADES FINANCIERAS.....	21-22
4. EPÍLOGO.....	23
5. BIBLIOGRAFÍA.....	24

---

## 1. INTRODUCCIÓN Y FUNDAMENTO DE LA PUBLICACIÓN

El pasado 3 de junio de 2019 se publicó en el Boletín de la Junta de Andalucía el nuevo decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa, el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, entrando en vigor a los 6 meses de su publicación, es decir, el 4 de diciembre de 2019. Esta norma viene a sustituir al ya derogado 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, que fue aprobado al amparo del artículo 149.3 de la Constitución Española, en el que se establece que *“las materias no atribuidas expresamente al Estado por esta Constitución podrán corresponder a las Comunidades Autónomas, en virtud de sus respectivos Estatutos”*. Junto a esto, el derogado decreto también se auxilió en el artículo 58.2.4º del Estatuto de Autonomía, en el que se establece que la Comunidad Autónoma asume competencia exclusiva en *“defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones”*.

Este Decreto consta de veintidós artículos, estando integrados en cuatro capítulos, incorporando una disposición transitoria, una derogatoria y tres disposiciones finales, añadiendo también cuatro anexos en los que se adjuntan el modelo de hojas de quejas y reclamaciones, las instrucciones para rellenarlas, así como el formato de los carteles que deben anunciarlas. En este tema nos centraremos en la forma de presentación de las mismas, así como en el procedimiento de cómo hacerlo de la manera correcta y los pasos a llevar a cabo.

Esta nueva normativa, junto con la específica, se antoja como un elemento indispensable para llevar a cabo una protección más íntegra y de mayor calidad para los consumidores y usuarios. Por ello, en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios establece en su artículo 97, que corresponde a los municipios velar por la protección de los consumidores y usuarios, enumerando todas las competencias asumidas, que se ejecutarán por los respectivos ayuntamientos. Así, el Estatuto de Autonomía para Andalucía, en su artículo 92.2.j), establece como competencia propia de los Ayuntamientos, la defensa de los consumidores y usuarios. Junto a esto, en la Ley 5/2010, de 11 de junio de Autonomía Local de Andalucía, se establece en el artículo 9 las competencias propias que tienen encomendadas los municipios andaluces, especificando en su punto 15 la ordenación,

---

planificación y gestión de la defensa y protección de personas consumidoras y usuarias, que incluye entre otras la información y educación en materia de consumo, así como la orientación y el asesoramiento a estas sobre sus derechos y la forma más eficaz para ejercerlos; la información y orientación a las empresas y profesionales en materia de consumo; el análisis, tramitación, mediación o arbitraje, en su caso, de las quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas consumidoras.

Como veremos, hay una gran conexión entre la legislación que regula las hojas de quejas y reclamaciones, y la de protección de los consumidores y usuarios, por lo que intentaremos relacionar ambas, sintetizando y explicando los puntos del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, que puedan ser interesantes por parte de los consumidores y usuarios en relación a la presentación en soporte papel. A parte de esto, los incumplimientos al referido decreto serán denunciados a la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Expuesto esto, y vista la importancia de la temática planteada, en esta publicación nos centraremos en desarrollar la manera de proceder para la presentación de las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel, así como el procedimiento a seguir en caso que no se resuelva de una manera satisfactoria para la persona que interpone la queja o reclamación. Se presupone que la presentación en formato papel es la forma más habitual, ya que todas las actividades que están obligadas a tenerlas, deberán disponerlas para los consumidores y usuarios en soporte papel, siendo algo potestativo estar adscrito al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

Añadir por último que se hace necesario que el colectivo de Policía Local de Andalucía conozca perfectamente este Decreto, pues en las actuaciones diarias que se llevan a cabo, somos requeridos de forma habitual por parte de los consumidores y usuarios que consideran como sus derechos no han sido cumplidos de manera correcta. Con el conocimiento de esta materia, podremos prestar un servicio de calidad y adecuado a las necesidades de la población.

---

## 2. SÍNTESIS DEL 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

### 2.1. Disposiciones generales y definiciones

Este decreto tiene como **objeto** la regulación de las hojas de quejas y reclamaciones, así como su tramitación administrativa. Estas hojas son un formulario mediante el cual una persona consumidora o usuaria pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción al adquirir un producto o recibir un servicio.

Todo lo regulado en la presente normativa será de aplicación a:

- ✓ Los consumidores y usuarios en Andalucía.
- ✓ Las Administraciones Públicas en Andalucía con competencias en materia de consumo.
- ✓ Las personas físicas o jurídicas y entes sin personalidad pública o privada, que sean titulares de empresas, establecimientos, etc, así como aquellas personas que estén obligadas por normativa sectorial a tener mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo para consumidores y usuarios.

En el artículo 2 del presente decreto se definen los siguientes conceptos que se antojan indispensables para el estudio de la presente normativa, resultando ser:

- ✓ **Queja.** Es toda aquella manifestación de desagrado efectuada por una persona consumidora o usuaria, antes, durante o después de consumir un bien o recibir un servicio, que considera insatisfactorio, dirigida hacia la persona física o jurídica, o ente sin personalidad, que lo comercializa o presta, mostrando sólo disconformidad, sin efectuar reclamación alguna.
- ✓ **Reclamación.** Será la manifestación dirigida, por una persona consumidora o usuaria, antes, durante o después de consumir un bien o recibir un servicio, a la persona física o jurídica, o ente sin personalidad, que lo comercializa o presta, en el que, de forma expresa o tácita, pide una restitución, reparación o indemnización, la rescisión de un contrato, anulación de una deuda, la realización de una prestación a

---

la que cree tener derecho, o cualquier otra pretensión, en relación con la solicitud de prestación de un bien o un servicio que considera insatisfactoriamente atendida.

En resumen, la diferencia entre ambas es que la queja es una simple manifestación de desagrado en la que solo se muestra la disconformidad por el servicio recibido, mientras que en la reclamación se pide una **restitución o reparación** por el deficiente servicio recibido.

- ✓ **Denuncia.** Es aquel escrito en el que se ponen en conocimiento de la Administración Pública hechos que pudieran ser constitutivos de una infracción administrativa en materia de consumo. Estas denuncias se podrán plasmar por los consumidores y usuarios en los mismos impresos de hojas de quejas y reclamaciones.
- ✓ Se entiende por **empresa titular de la actividad** toda persona física o jurídica y ente sin personalidad, tanto pública como privada, que sea titular de empresas, establecimientos, centros o plataformas que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía de manera presencial, a distancia o electrónica, incluidas aquellas personas a las que una normativa sectorial específica les obligue a tener otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo a disposición de las personas consumidoras y usuarias que los soliciten o posean mecanismos corporativos o profesionales propios.
- ✓ Se define **entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial del conflicto planteado** como aquella Administración Pública, institución u organismo, de naturaleza pública, que independientemente de cómo se denomine o mencione, lleva a cabo procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo, con resultado vinculante o no, en un ámbito sectorial específico.

---

## 2.2. Disponibilidad y publicidad de las hojas de quejas y reclamaciones

Conforme al artículo 3 del decreto, todas las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía **estarán obligadas a tener** estos **formularios en soporte de papel** a disposición de los consumidores y usuarios **en sus centros y establecimientos**.

Aquellos que presten la actividad profesional o empresarial fuera de un establecimiento o centro fijo, deberán llevar consigo y poner a disposición las hojas de quejas y reclamaciones a aquellas personas que se las soliciten. Este caso lo podríamos ejemplificar con las personas que ejercen la actividad de Comercio Ambulante, pues la definición dada en el artículo 2.1 del Decreto Legislativo 2/2012, de 20 de marzo por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Ambulante, deja expresamente claro que dicha actividad “*se realiza fuera del establecimiento comercial permanente*”. Una de las modalidades de comercio ambulante enumeradas en el artículo 2.2 del mencionado decreto legislativo es la del comercio itinerante, y para este tipo de actividad será obligatorio disponer en el medio que se emplee, ya sea transportable o móvil, de las mencionadas hojas, entregándolas a quienes la soliciten, y recibiendo las que se presenten, en el momento adecuado en el que el tráfico y la seguridad vial lo permita.

En caso de incumplimiento de alguno de los extremos expresados por parte de la empresa prestadora del servicio, sería constitutivo de infracción a lo dispuesto en el artículo 71.8.2º de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios de Andalucía. Por otra parte, en el caso antes expresado en que la actividad se encuadra dentro del comercio ambulante, existe en la normativa específica la tipificación de la infracción al respecto, resultando ser leve al artículo 13.1.c) del Decreto Legislativo 2/2012, por “*no tener, a disposición de las personas consumidoras y usuarias, las hojas de quejas y reclamaciones*”. La infracción en sí se cometería tanto si no se dispone de los impresos de hojas de quejas y reclamaciones, como si teniéndolos, no se les facilitan a las personas consumidoras y usuarias que las soliciten.

En caso que se lleve a cabo el incumplimiento y la persona consumidora o usuaria no reciba por cualquiera de los motivos expresados las hojas de quejas y reclamaciones, no será una limitación para que la interponga, ya que lo podrá hacer por cualquiera de los medios expresados en el presente decreto, remitiendo la queja o reclamación por cualquier medio que acredite su



---

recepción a al titular de la actividad requerida, o de forma telemática a través de las hojas electrónicas, si la empresa está adherida, o descargándola del portal web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es).

Las hojas electrónicas a las que se ha hecho referencia, es algo potestativo de las empresas titulares de las actividades, ya que podrán solicitar su adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Consejería competente en materia de consumo. Esta opción de unirse al sistema de hojas electrónicas no dispensa la obligación de disponer de los formularios en soporte de papel.

En todos los establecimientos y centros en los que se aplica este decreto, existe la **obligación de exponer un cartel** en el que se anuncie la existencia de hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias que las soliciten. Este cartel se colocará de modo permanente y perfectamente visible y legible en las zonas de entrada y de salida, así como donde se atiende a la clientela. En caso de existir locales independientes, se colocará dicho cartel en cada uno de ellos. Si se dispone de la posibilidad de presentación de las hojas de quejas y reclamaciones a través del sistema de hojas electrónicas también deberá exponerse el cartel informativo de dichos extremos. Si esto se incumple, sería constitutivo de infracción al artículo 71.8.4 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios en Andalucía.

Los titulares de las empresas podrán **adquirir** o encargar las **hojas de quejas y reclamaciones** en cualquier imprenta, papelería o taller de artes gráficas desde el 21 de febrero de 2015, fecha de entrada en vigor de la 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, ya que con la entrada en vigor de esta orden la edición, distribución, comercialización e impresión son libres, no siendo distribuidas desde esta fecha por la Administración.

Desde la publicación del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, que establece el nuevo modelo de hoja de quejas y reclamaciones hasta su entrada en vigor, hubo un periodo de adaptación, ya que mismo se publicó en el BOJA número 104, de 3 de junio, no entrando en vigor hasta pasados seis meses (4 de diciembre de 2019) con el objeto de que quienes debieran aplicarlo, tuvieran un periodo de tiempo suficiente para poder adaptarse a la nueva normativa. A partir del 4 de

---

diciembre de 2019 entró en vigor el nuevo modelo, sin que haya habido período de coexistencia de ambos.

Si la empresa titular de una actividad siguiera utilizando a partir del 4 de diciembre de 2019 el modelo de hojas de quejas y reclamaciones del ya **derogado** Decreto 72/2008, de 4 de marzo, estaría cometiendo una infracción administrativa en materia de consumo tipificada en el artículo 71.8.2ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre por “*no disponer de libros de hojas de quejas y reclamaciones oficiales*” y “*suministrar libros de hojas de quejas y reclamaciones que no sean oficiales a los consumidores que muestren su voluntad de presentar una reclamación*”. Esta infracción, que se considera inicialmente leve, sería sancionada con multa de entre 200 y 5.000 euros.

---

### 2.3. Solicitud y presentación de las hojas de quejas y reclamaciones

La presentación de las hojas se regula en el Capítulo III del Decreto 472/2019, explicando el procedimiento que deben llevar a cabo los consumidores y usuarios para interponerlas, tanto en soporte papel como telemáticamente.

Las hojas de quejas y reclamaciones en **soporte papel** tendrán las siguientes **características** y al solicitarlas los consumidores y usuarios deberán saber que:

- ✓ El modelo estará integrado por un juego unitario de impresos autocalcables por triplicado.
- ✓ Los libros en sus portadas y los juegos de hojas deberán estar sellados mediante un sistema de autenticación basado en códigos de barras y numérico.
- ✓ Las hojas también se podrán obtener del portal [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es)
- ✓ Podrán solicitarlas a cualquier persona empleada del establecimiento o centro.
- ✓ La entrega será obligatoria, inmediata y gratuita.
- ✓ Se podrán solicitar y deberán ser entregadas, aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar la entrega de bienes ni la prestación de ningún servicio.
- ✓ Las hojas deberán entregarse en el mismo lugar que se soliciten o, en su defecto, en el lugar de información o atención a la clientela, siempre dentro del mismo establecimiento.
- ✓ No pueden ser obligados a rellenar las hojas en el establecimiento.
- ✓ En el caso que la prestación del servicio o la comercialización del bien se produzca fuera del establecimiento, el formulario de hojas deberá ser entregado en el lugar que se haya llevado a cabo la acción.

El **procedimiento a seguir** una vez que la parte reclamante tenga en su poder el juego de hojas de quejas y reclamaciones, será rellenar los campos correspondientes con sus datos, haciendo una breve y precisa explicación de los hechos, pudiendo exponer lo que considere conveniente, seleccionando la casilla que más le convenga en el recuadro “pretensión”, pudiendo añadir un breve texto en caso de creerlo oportuno. Una vez que haya terminado de rellenarla la parte reclamante, la empresa o profesional rellenará la misma con sus datos. Las dos partes deberán firmar la hoja, resultando la firma de la parte reclamada obligatoria a efectos de acuse

---

de recibo, sin que esta firma suponga la aceptación de los hechos expuestos por la parte reclamante. Una vez cumplimentadas las hojas completamente por ambas partes, la persona reclamante se quedará en su poder los ejemplares “para la Administración” y “para la parte reclamante”, y la empresa o profesional se quedará con la copia “para la parte reclamada”.

Si una persona consumidora o usuaria solicita los impresos oficiales de hojas de quejas y reclamaciones y la empresa o profesional **carecieran de las mismas, no las faciliten, no las firmen, no las quieran recibir o se nieguen a que el reclamante las rellene fuera del establecimiento**, no imposibilitará el derecho a reclamar de la persona interesada, **pudiendo remitir su queja o reclamación por cualquier medio que permita acreditar su recepción**. La parte reclamada estará obligada a contestar en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la presentación de la misma en las condiciones que más adelante concretaremos.

En los casos en que la persona consumidora o usuaria haya **obtenido las hojas de quejas y reclamaciones del portal web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es)**, rellenará y firmará los tres ejemplares con sus datos y demás campos que deba cumplimentar, enviando las tres copias a la parte reclamada por cualquier medio que permita acreditar su recepción. Una vez que el formulario esté en poder de la parte reclamada, cumplimentará los datos a ella destinada de los tres ejemplares y devolverá a la parte reclamante los ejemplares “para la Administración” y “para la parte reclamante” en el plazo máximo de 5 días<sup>1</sup> a contar desde su recepción, empleando para ello el mismo medio por el que se la remitieron.

Cuando un consumidor o usuario se encuentre en uno de los casos expuestos anteriormente, podrá solicitar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes, a fin de que comprueben esos extremos. Atendiendo a la normativa expuesta en la introducción, a saber:

- ✓ Artículo 97 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios.
- ✓ Artículo 92.2.j) del Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- ✓ Artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio de Autonomía Local de Andalucía.

---

<sup>1</sup> *Artículo 30.2 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Siempre que por Ley o en el Derecho de la Unión Europea no se exprese otro cómputo, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son hábiles, excluyéndose del cómputo los sábados, los domingos y los declarados festivos.*

*Artículo 30.3 Ley 39/2015. Los plazos expresados en días se contarán a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar la notificación (...).*

---

en la que se precisa que será competencia municipal, entre otras, la defensa, ordenación, planificación y gestión de los consumidores y usuarios y el análisis, tramitación, mediación o arbitraje, en su caso, de las quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas consumidoras, se puede llegar a la conclusión que serán las Policías Locales pertenecientes a cada municipio las competentes en atender este tipo de requerimientos.

Tanto la carencia como la negativa a facilitar, firmar o recibir las hojas de quejas y reclamaciones será constitutivo de infracción, estando tipificada en el artículo 71.8. 1º y 2º de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. El articulado del apartado 1 corresponde con: *“realizar acciones dirigidas a coartar el libre ejercicio por los consumidores o por sus organizaciones o asociaciones de las facultades de reclamación o denuncia”*, pudiendo ser el caso que la parte reclamada no las firme, no las quieran recibir o se nieguen a que el reclamante las rellene fuera del establecimiento. En el apartado 2 se encuadrarían las infracciones por no disponer, negarse o resistirse a suministrar u ocultar o alterar las reclamaciones, así como suministrar hojas de quejas y reclamaciones que no sean oficiales.

Una vez interpuesta la hoja de quejas y reclamaciones habiendo seguido el procedimiento antes explicado, la **parte reclamada tendrá la obligación de contestar** en plazo y forma, tanto para hojas electrónicas como en soporte papel, conforme a lo establecido en el **artículo 10** del decreto, debiendo cumplir los siguientes requisitos:

- ✓ La empresa titular que la reciba deberá contestar directamente a la parte reclamante mediante escrito razonado.
- ✓ Deberá utilizar un medio con el que quede constancia de la remisión de dicho escrito.
- ✓ El **plazo máximo de contestación serán 10 días hábiles** desde la presentación de la queja o reclamación.

El hecho que una empresa no contestare o lo hiciera fuera del plazo establecido a una hoja de quejas y reclamaciones estaría cometiendo una infracción administrativa a la Ley 13/2003, de Consumidores y Usuarios en Andalucía, por *“no responder en plazo las quejas y reclamaciones que presenten los consumidores”*, prevista en el artículo 71.8.3, teniendo una consideración inicial de infracción leve, llevando aparejada una multa de 200 a 5.000€.

---

En el escrito de contestación a la parte reclamante, la parte reclamada deberá incluir:

- ✓ Una propuesta de solución a la queja o reclamación, o en su caso, justificar la negativa a ofrecer una solución.
- ✓ Deberá indicar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de cualquier mecanismo de mediación o arbitraje de consumo.
- ✓ Deberá informar si la empresa se encuentra adherida a una entidad pública de resolución alternativa de litigios de consumo o, si opta o está obligada a otra distinta.
- ✓ Si no está adherida u obligada, la empresa facilitará la información de, al menos, una empresa, preferentemente, pública.

Actualmente las **entidades mediadoras de consumo en Andalucía** no están reguladas de manera unificada. Por ello, la misma habrán de regirse, en cuanto a procedimiento y requisitos de entidades y personas mediadoras, por la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, aplicable a los asuntos de consumo tras la modificación que de la misma realizó la disposición final 7 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, norma que también será de aplicación a las entidades mediadoras acreditadas. A falta de regulación de las entidades mediadoras en Andalucía (que deberán aplicar en sus mediaciones la citada Ley 5/2012) son las siguientes:

- ✓ Las Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública (artículo 20.3.c Ley 13/2003).
- ✓ Consejo Andaluz de Consumo y Consejos Provinciales de Consumo (artículo 38 Ley 13/2003; Decreto 517/2008, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo y artículos 16 a 19 del Decreto 57/1987, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo).
- ✓ Juntas Arbitrales de Consumo (artículo 38 Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo).

Siguiendo con el procedimiento, una vez presentado el formulario de hojas de quejas y reclamaciones como se ha explicado anteriormente y haya **transcurrido el plazo** de 10 días

---

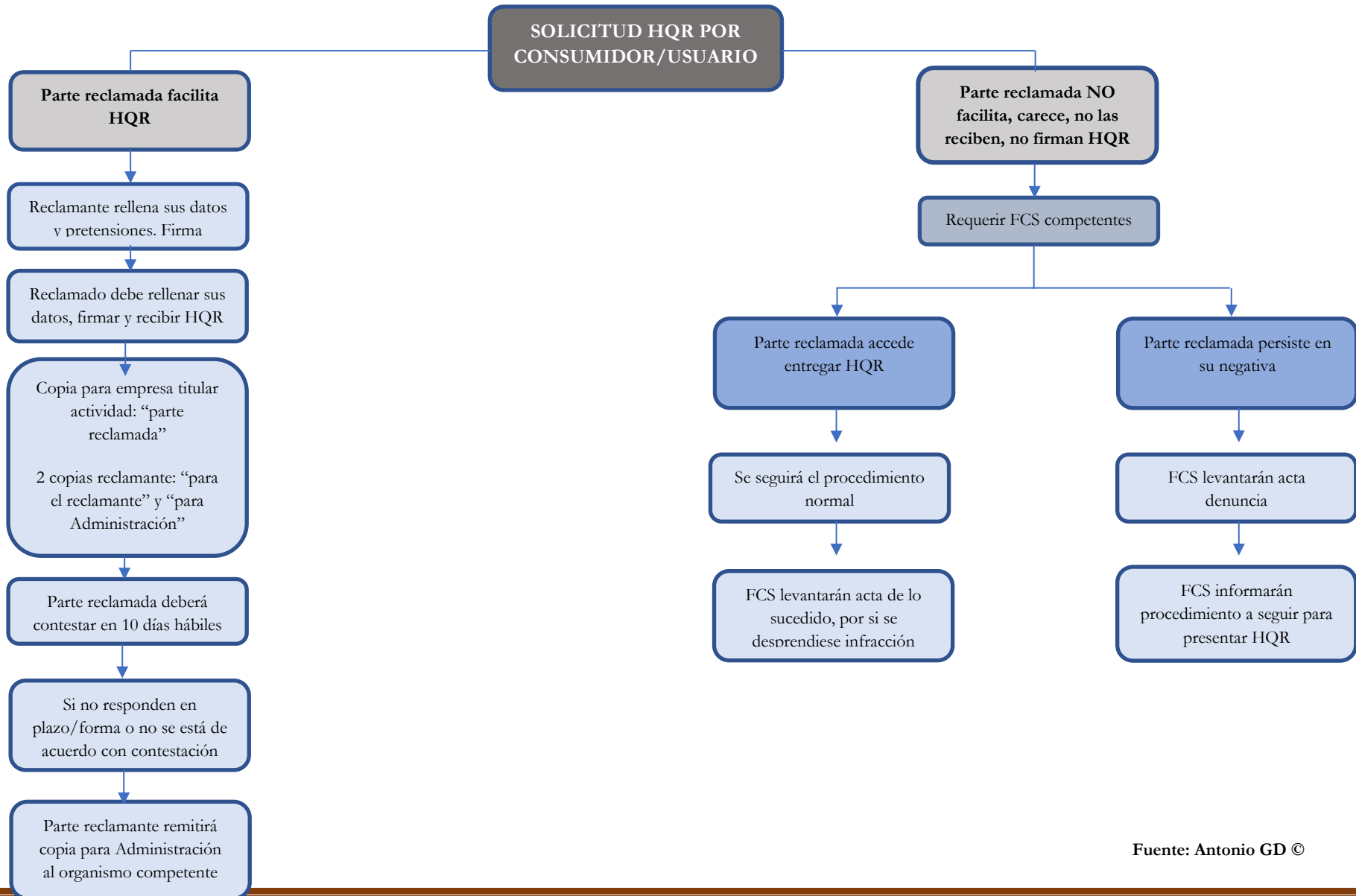
---

hábiles **sin que el reclamado haya contestado o, recibida la contestación, el reclamante no esté de acuerdo** con la misma, este último **podrá remitir el ejemplar “para la Administración”** que deberá tener en su poder, junto con el escrito de contestación en su caso, al **servicio público de consumo de inferior ámbito territorial correspondiente a su domicilio o**, en su defecto, a la **Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo** para su tramitación, sin perjuicio de poder presentarlo conforme a lo establecido en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. En todo caso, si en la queja o reclamación planteada faltaren documentos o hubiera errores en documentos relevantes para continuar con la tramitación del expediente, se requerirá a la parte reclamante para que el plazo de 10 días hábiles aporte o subsane los documentos que lo requieran, indicando que, si no lo hiciera, se le tomará por desistido.

En el caso que a persona titular de la actividad reclamada haya manifestado su voluntad de resolver el conflicto a través de una entidad de mediación o arbitraje de consumo, la persona reclamante podrá remitir directamente a dicha entidad una solicitud de mediación o arbitraje, adjuntando el ejemplar “para la Administración” de la hoja de quejas y reclamaciones, acompañando todos los documentos que estime oportuno, como puede ser la contestación de la parte reclamada, facturas, tickets, contratos, etc.

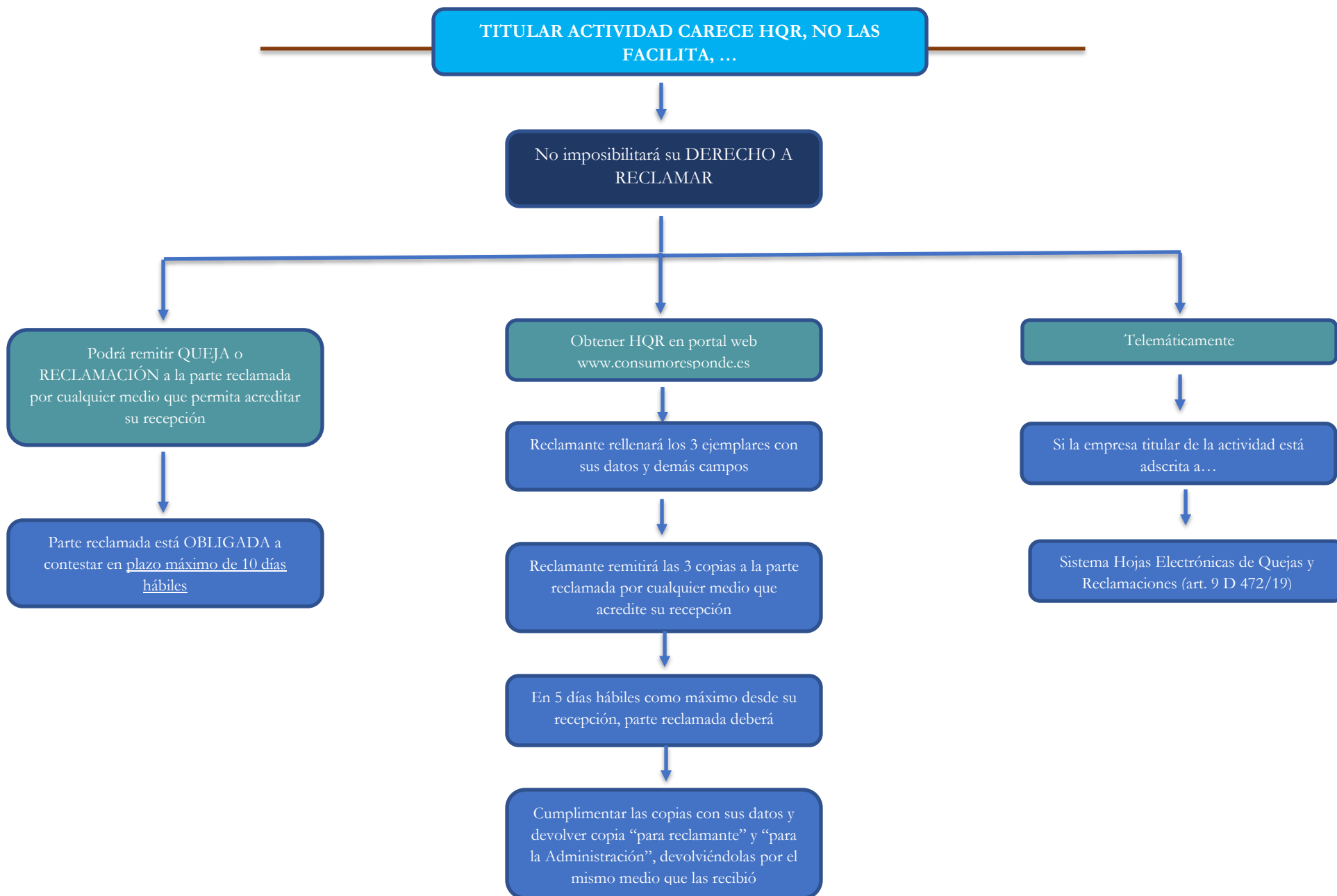
En los casos que, al presentar una hoja de quejas y reclamaciones, se denuncien hechos que pudieran ser constitutivos de infracción administrativa en materia de consumo, el instructor del procedimiento de la queja o reclamación, también procederá a tramitar o remitir al órgano competente, para la instrucción del correspondiente procedimiento sancionador, que será incoado de oficio a la vista de la denuncia formulada.

A continuación, podremos observar en los dos siguientes esquemas todo lo expuesto anteriormente. En el primer esquema se explica el procedimiento a seguir para presentar un formulario de hoja de quejas y reclamaciones, así como las actuaciones a seguir una vez entregada la misma. En el segundo esquema se explican las distintas formas de proceder de los consumidores y usuarios en caso que el titular de la actividad carezca, no las facilite, no las reciba...



Fuente: Antonio GD ©





Fuente: Antonio GD©

---

#### 2.4. Inadmisión de la queja o reclamación. Motivos.

El artículo 18 del Decreto establece que servicio público de consumo competente para tramitar una queja o reclamación no la admitirá y procederá al archivo de las actuaciones cuando se de alguna de las siguientes circunstancias:

- ✓ Presentar el formulario directamente ante la Administración, sin haberlo hecho previamente ante la empresa o persona reclamada. No será causa de inadmisión cuando no haya sido posible presentarla ante la parte reclamada habiéndolo intentado sin éxito, para ello se deberá acreditar dicho intento de presentación.
- ✓ Que se presente la reclamación a la Administración antes de haberse cumplido los plazos de contestación de la parte reclamada.
- ✓ Que el objeto o contenido de la reclamación sea frívolo por su escasa relevancia o entidad, vejatorio o notoriamente infundado. Se considerará que una reclamación es frívola cuando es insustancial y carece de seriedad. No obstante, ante la duda de si el objeto o contenido sea frívolo, vejatorio o infundado, debería admitirse la reclamación. Cuando sí se aprecie alguna de estas circunstancias deberá concretarse cuál y el motivo.
- ✓ Que alguna entidad pública de resolución alternativa, órgano judicial, administrativo estén o hayan examinado el mismo litigio entre las partes, atendiendo al objeto de la reclamación.
- ✓ Que no se trate de conflictos surgidos entre las personas consumidoras o usuarias y las personas empresarias o profesionales con relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos a los primeros.
- ✓ Que el objeto de la reclamación sea por intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivados de ellos.
- ✓ Que la persona consumidora o usuaria reclamante presente a la Administración la reclamación transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante la persona empresaria reclamada o su servicio de atención al cliente.

---

La resolución por la que se acuerde la inadmisión de la reclamación deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la misma, pudiendo interponerse recurso administrativo contra la misma. Estas resoluciones las firmará el titular del órgano que tenga atribuida la competencia. En las Delegaciones Territoriales de Salud y Familias será el Delegado/a Territorial. En los Ayuntamientos será, normalmente el Alcalde. Cabe la posibilidad que estos titulares deleguen la competencia o la firma, para agilizar la tramitación.

---

## 2.5. Órganos competentes para la tramitación de quejas y reclamaciones

Según lo dispuesto en el artículo 14 de del Decreto, será competente para tramitar las quejas y reclamaciones el servicio público de consumo de inferior ámbito territorial, o en su defecto, la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, correspondientes al domicilio de la persona consumidora o usuaria.

Como ya es sabido las **OMICs** (Oficina Municipal Información al Consumidor) son órganos de información, orientación y asesoramiento a los consumidores, en el ámbito de la Comunidad Autónoma Andaluza, reguladas en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre. Sus funciones están enumeradas en el artículo 20.3 de esta norma y entre las mismas no están la tramitación de reclamaciones, aunque sí su recepción, registro y acuse de recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje de los consumidores y su remisión a las entidades u órganos correspondientes, así como servir de cauce para la mediación voluntaria en conflictos.

El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, no viene a suprimir las OMICs, cuyas importantes funciones han de seguir realizándose para facilitar estas gestiones a la ciudadanía, pero el ejercicio de la competencia de tramitación de reclamaciones que regula no puede referirse a las OMICs, sino a los Servicios Públicos de Consumo, cuya gestión organizará la Administración correspondiente como estime conveniente, conforme a la normativa vigente.

La tramitación administrativa de reclamaciones de acuerdo con el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, la realizarán aquellos Ayuntamientos que ejerzan esta competencia propia, con independencia de que dispongan o no de OMIC, y del órgano que utilicen para gestionar dicha competencia. Los Servicios Municipales de Consumo son uno de estos órganos de gestión directa que puede usar un Ayuntamiento para ejercer sus competencias propias en materia de consumo reguladas en la Ley 5/2010, de 11 de junio, de autonomía local de Andalucía, y que son más amplias que las funciones que tienen las OMICs. Una de las competencias de estos servicios municipales es, precisamente, la constitución de las OMICs.

Habitualmente los municipios no ejercen todas las competencias propias que les atribuye la ley en materia de consumo (inspección, medidas preventivas, red de alerta, potestad sancionadora...) sino sólo algunas (recepción de reclamaciones, asesoramiento, información, intermediación...) y para ejercer éstas suele constituir una OMIC. Otros, los menos, aprovechan la infraestructura de la OMIC para ejercer, además de las funciones propias de éstas

---

(información, asesoramiento, intermediación...), otras competencias municipales (inspección, potestad sancionadora, tramitación administrativa de reclamaciones...). Es decir, atribuyen a las OMICs funciones de un Servicio Público de Consumo sin denominarlo así ni regularlo por ordenanza del Pleno. Sea cual sea la forma de gestión de las competencias municipales, es importante tener claro qué es una OMIC y las funciones que tiene por Ley, y cuáles son todas las competencias municipales de consumo, con independencia de si se ejercen o no, así como del instrumento de gestión empleado para ejercerlas. En el caso que un Ayuntamiento no disponga de Servicio de Consumo que ejerza sus competencias propias de tramitación de reclamaciones de consumo y, un vecino o vecina de ese municipio presenta en un registro público una queja o reclamación, deberán ser tramitadas por la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería Competente en materia de Consumo (Delegación Territorial de Salud y Familias de la correspondiente provincia) como indica el artículo 14.1 del Decreto 472/2019. Para ello será necesario que el Ayuntamiento en cuestión manifieste de forma expresa, con carácter general, o en cada expediente, que no dispone de Servicio Público de Consumo que ejerza su competencia propia de tramitación administrativa de hojas de quejas y reclamaciones conforme al Decreto 472/2019, de 28 de mayo. Y, por supuesto, en el caso que ese Ayuntamiento disponga de OMIC que ejerza únicamente las funciones que le atribuye la Ley 13/2003, de 17 de diciembre (asesoramiento, información, intermediación, etc.), deberá seguir desempeñándolas con normalidad.

---

### 3. RECLAMACIONES ANTE ENTIDADES FINANCIERAS

En ocasiones, otro de los contextos en los que los usuarios no quedan plenamente satisfechos o tienen alguna cuestión que objetar y desconocen el procedimiento a seguir para reclamar, es cuando tienen relación contractual con las entidades financieras. Pues bien, cualquier persona puede presentar una queja o reclamación en relación a operaciones concretas que le afecten. Las definiciones de quejas y reclamaciones en el ámbito de las entidades financieras quedan definidas a continuación:

- ✓ **Quejas** serán las presentadas por las personas usuarias de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente observada en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja.
- ✓ **Reclamación** serán las presentadas por las personas usuarias de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas o usos financieros.

Las entidades de crédito están obligadas a disponer de un servicio especializado para atender las reclamaciones de sus clientes, y además nombrar, aunque no están obligadas a ello, una persona defensora de la clientela, a la que corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Las entidades financieras que quedan sujetas a lo establecido en la Orden sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (Orden ECO/734/2004), son las siguientes:

- ✓ Entidades de crédito.
- ✓ Empresas de servicios de inversión.
- ✓ Sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva.
- ✓ Entidades aseguradoras.

- 
- ✓ Entidades gestoras de fondos de pensiones.
  - ✓ Sucursales en España de las entidades anteriores con domicilio social en otro Estado.

Como requisito obligatorio antes de poder presentar la queja o reclamación en la Administración correspondiente (Banco de España; Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones; Comisión Nacional del Mercado de Valores), es necesario presentar escrito ante los Departamentos y Servicios de atención a la clientela o Personas o Entidades defensoras de la clientela de la entidad financiera. Si se denegara la admisión de la queja o reclamación o se produjese resolución no satisfactoria para el reclamante, o hubieran transcurrido dos meses desde la fecha de su presentación sin resolución, el interesado podrá dirigir escrito al **Servicio de Reclamaciones del Banco de España**. La reclamación ante este organismo deberá ser presentada por escrito, haciendo constar los datos personales del reclamante, los datos de la Entidad a la que se refiere el escrito, los hechos, razones y solicitud en que se concreten, con claridad, las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento del Servicio, lugar, fecha y firma. Deberá acompañar justificación de haber reclamado previamente ante la Entidad Financiera de que se trate.

Asimismo, los usuarios **podrán plantear consultas** al Servicio de Reclamaciones del Banco de España por escrito, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, que serán resueltas en el plazo de un mes. Tienen consideración de consultas las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de las personas usuarias de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos.

---

#### **4. EPÍLOGO**

Con este trabajo se ha querido explicar y dar a conocer de una forma clara y sencilla el procedimiento a seguir para presentar una queja o reclamación por parte de las personas consumidoras o usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Junto a esto, se relacionan los incumplimientos al presente decreto con las infracciones a la Ley de Consumidores y Usuarios de Andalucía, para de esta manera facilitar el trabajo al colectivo de la Policía Local de Andalucía que diariamente trata situaciones en las que se requiere tener un conocimiento profundo de la materia, así como el procedimiento a seguir en cada uno de los casos que se pueden plantear. Como ya se ha dicho anteriormente, estos formularios son un elemento indispensable para luchar por los derechos adquiridos de los consumidores y usuarios, por ello se indican las distintas alternativas a seguir que nos plantea el Decreto 472/2019.



---

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ <https://www.juntadeandalucia.es/>
- ✓ <https://www.consumoresponde.es/>
- ✓ <http://noticias.juridicas.com/>
- ✓ <http://comercio.camarasandalucia.com/>
- ✓ Decreto Legislativo 2/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Ambulante.
- ✓ Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios.
- ✓ 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.