

**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**

El artículo 58.2 del Estatuto de Autonomía para Andalucía aprobado por Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, atribuye a la Comunidad Autónoma de Andalucía competencias exclusivas de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, y en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11.^a y 13.^a de la Constitución, en materia de: 4.º 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. Todas ellas atribuidas a la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales de conformidad con lo establecido en el Decreto del Presidente 3/2012, de 5 de mayo, de las Vicepresidencia y sobre Reestructuración de Consejerías, confirmado por el Decreto de la Presidenta 4/2013, de 9 de septiembre, del mismo nombre y desarrolladas por el Decreto 147/2012, de 5 de junio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales.

La Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, dispone en su artículo 18.1 que en todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente.

El 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, vino a establecer un nuevo régimen jurídico de aquellas derogando al Decreto 171/1989, de 11 de julio y toda su normativa de desarrollo incluida la Orden de 5 de octubre de 1989 que fijó el precio público por la venta del Libro de Hojas de Quejas y Reclamaciones. Así, la Hoja de Quejas y Reclamaciones se configura como un instrumento puesto a disposición de las personas o empresas prestadoras de servicios o comercializadoras de bienes y de las personas consumidoras y usuarias para resolver los posibles conflictos que pudieran surgir en la venta o contratación de bienes o servicios, así como para poner en conocimiento de la Administración posibles incumplimientos de la normativa en materia de consumo.

Todas las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía deberán tener las hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias en sus centros y establecimientos, de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I del Decreto 72/2008, de 4 de marzo. Este modelo ha ido actualizándose periódicamente, la última vez mediante Orden de 26 de julio de 2013.

El Decreto 72/2008, de 4 de marzo permite la libre edición, distribución y comercialización de las Hojas de Quejas y Reclamaciones fijando sus características

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

básicas. En su Disposición Adicional Tercera del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, dispone que quienes editen y distribuyan libros de hojas de quejas y reclamaciones, habrán de obtener, antes de su comercialización, el correspondiente sellado. Sin embargo, resulta necesario fijar con detalle las características técnicas que han de reunir para que la libertad de edición, distribución y comercialización sea efectiva. Ello reportará una serie de beneficios para las empresas y profesionales tales como que se elimine la obligación de acudir al Servicio Provincial de Consumo para obtener ejemplares de Hojas de Quejas y Reclamaciones; que se facilite la propia edición e impresión de ejemplares con sujeción a los requisitos técnicos establecidos; o que se permita a empresas y profesionales la comercialización y adquisición de ejemplares de Hojas de Quejas y Reclamaciones en cualquier establecimiento. Todo ello sin menoscabo de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

La presente Orden se dicta previo informe del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía, así como oídos la Consejería de Hacienda y Administración Pública, el Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía y las organizaciones empresariales y de personas consumidoras y usuarias más representativas de nuestra Comunidad Autónoma.

Por lo tanto, en virtud de la habilitación normativa contenida en la Disposición Final Tercera 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, así como del artículo 4.1 del Decreto del Presidente 3/2012, de 5 de mayo, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, del artículo 8 del Decreto de la Presidenta 4/2013, de 9 de septiembre, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, y del Decreto de la Presidenta 6/2015, de 26 de enero, por el que se dispone la suplencia en el cargo de titulares de las Consejerías de Administración Local y Relaciones Institucionales, de Fomento y Vivienda, y de Turismo y Comercio,

DISPONGO

Artículo 1. Edición, distribución, comercialización e impresión de Hojas de Quejas y Reclamaciones.

1. La edición, la distribución, la comercialización y la impresión de ejemplares de Hojas de Quejas y Reclamaciones serán libres con sujeción a los requisitos establecidos en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, y en su normativa de desarrollo.

2. Todas las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía deberán tener las Hojas de Quejas y Reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias en sus centros y establecimientos, de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, y su normativa de desarrollo. La redacción e impresión con medios propios por parte de la persona reclamante y su posterior presentación en un establecimiento o a una persona profesional no eximirá a estos últimos de su obligación de disponer de Hojas de Quejas y Reclamaciones.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, cuando se trate de actividades empresariales o profesionales realizadas fuera de un establecimiento o centro fijo, ventas o prestaciones de servicios a distancia o utilizando dispositivos automáticos, se estará a lo dispuesto por el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, y su normativa de desarrollo.

4. Ninguna persona titular de actividades que comercialice bienes o preste servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía podrá ser obligada a adquirir o editar ejemplares de Hojas de Quejas y Reclamaciones en un establecimiento u organismo determinado o en exclusiva. De la misma manera, ninguna persona física o jurídica tendrá en exclusiva la edición, distribución, comercialización o impresión de ejemplares de Hojas de Quejas y Reclamaciones.

5. Las organizaciones empresariales y profesionales, las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, así como las entidades locales de Andalucía podrán colaborar en la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones. A tal efecto la Consejería competente en materia de consumo de la Junta de Andalucía fomentará la celebración de convenios de colaboración con dichas entidades, que contemplen acciones informativas, difusoras, publicitarias y generadoras de mecanismos de distribución que redunden en beneficios para las personas consumidoras y usuarias, empresarias y profesionales.

Artículo 2. Requisitos técnicos en la edición e impresión de Hojas de Quejas y Reclamaciones.

La edición de ejemplares de Hojas de Quejas y Reclamaciones habrá de cumplir los siguientes requisitos:

1. El modelo oficial de Hoja de Quejas y Reclamaciones es el establecido en el Anexo I del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, y en las Órdenes que lo actualicen.

2. Sin perjuicio de la adhesión voluntaria al sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones establecido en los artículos 11 y siguientes del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, así como en la Orden de 11 de diciembre de 2008, de la Consejería de Gobernación, por la que se desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones, las Hojas de Quejas y Reclamaciones habrán de editarse e imprimirse en soporte papel con gramaje de 60 gr/m².

3. Cada ejemplar de Hoja de Quejas y Reclamaciones estará integrado por un juego unitario de impresos autocalcables por triplicado a 2/1 tintas (negro + verde Pantone 356), formato A4 (210 x 297 mm) apaisado, conforme al modelo establecido en el Anexo I del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, en las Órdenes que lo actualicen y de acuerdo con el Manual de Identidad Corporativa de la Junta de Andalucía en lo no previsto en la presente Orden. Para formar el libro se encuadernarán por la parte lateral izquierda manteniendo siempre el formato DIN A4.

4. Cada impreso de Hoja de Quejas y Reclamaciones contará con un sistema de autenticación de las mismas basado en el código de barras establecido en el Anexo I del Decreto 72/2008, de 4 de marzo y en las Órdenes que lo actualicen. De igual manera, y en su caso, los libros que contengan juegos de hojas de quejas y reclamaciones deberán

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

estar también sellados mediante el mismo sistema de autenticación basado en el referido código de barras establecido en el Anexo I del Decreto 72/2008, de 4 de marzo y en las Órdenes que lo actualicen, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5.2 del Decreto 72/2008, de 4 de marzo. Corresponderá a quienes editen Hojas de Quejas y Reclamaciones la inclusión en las mismas de los referidos códigos de barras.

Artículo 3. Impresión de Hojas de Quejas y Reclamaciones en el propio establecimiento comercial.

1. Las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía podrán poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias dispositivos electrónicos que permitan rellenar e imprimir la Hoja de Quejas y Reclamaciones, siempre y cuando se autocalquen electrónicamente y cumplan el resto de requisitos establecidos en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo y en el artículo 2 de la presente Orden.

2. La redacción e impresión de la Hoja de Quejas y Reclamaciones utilizando los dispositivos previstos en el número anterior habrá de realizarse en un espacio que garantice la intimidad, accesibilidad y comodidad de la persona reclamante, debiendo la empresa o establecimiento reclamado prestar ayuda para lograr una correcta redacción y entrega de la reclamación bien sea en formato electrónico, bien en formato papel.

3. La puesta a disposición de las personas consumidoras y usuarias de los dispositivos electrónicos previstos en los números anteriores no eximirá a las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía de la obligación de tener las Hojas de Quejas y Reclamaciones en formato papel a disposición de las personas consumidoras y usuarias en sus centros y establecimientos, de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, y su normativa de desarrollo.

Artículo 4. La Administración de Consumo de la Junta de Andalucía.

1. La Administración de Consumo de la Junta de Andalucía, a través de sus páginas webs y demás medios electrónicos, pondrá a disposición de las personas consumidoras y usuarias, de los titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios, de las organizaciones empresariales, profesionales o de personas consumidoras y usuarias, y de las entidades locales de Andalucía, formularios de Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales que permitan su descarga, grabación, completado en línea e impresión.

2. La Administración de Consumo de la Junta de Andalucía, con la colaboración de las organizaciones empresariales, profesionales o de personas consumidoras y usuarias, y de las entidades locales de Andalucía, podrá realizar acciones informativas del régimen de edición, distribución, comercialización e impresión de ejemplares de Hojas de Quejas y Reclamaciones consistentes en la edición de folletos, impartición de docencia, publicación de contenidos Web, producción de contenidos audiovisuales, reuniones informativas o similares, recogiendo datos estadísticos de estas acciones desagregados por sexo y prestando especial atención a las mujeres y colectivos de mujeres.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Disposición Derogatoria Única. Derogación normativa.

Queda derogada la Orden de 5 de octubre de 1989 por la que se fija el precio público que ha de regir para la venta del Libro de Hojas de Quejas y Reclamaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía, así como las demás disposiciones de igual o inferior rango que se opongan o contradigan lo establecido en la presente Orden.

Disposición Final Única. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 9 de febrero de 2015