

DECÁLOGO DE CONSEJOS PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS A LA HORA DE PRESENTAR UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



consumo
responde

¿Has hecho ya tu consulta?

LÍNEA GRATUITA 900 215 080
consumoresponde.es
consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía

ÍNDICE DE CONTENIDOS.

[Introducción](#)

1. [No dude en solicitar y presentar una hoja oficial de quejas y reclamaciones ante la empresa con la que haya tenido o tenga un conflicto de consumo](#)
2. [Intente llegar a un acuerdo previo con la entidad reclamada](#)
3. [Lea atentamente el anverso del formulario de hojas de quejas y reclamaciones antes de cumplimentarlo](#)
4. [Cumplimente la hoja de quejas y reclamaciones de manera clara y concisa](#)
5. [La hoja de quejas y reclamaciones tiene 3 ejemplares, ¿con cuál se queda la persona consumidora? ¿Cuál permanece en poder de la entidad reclamada?](#)
6. [Antes de presentar la hoja de quejas y reclamaciones en la Administración, espere a que la empresa o profesional que se reclama le responda](#)
7. [El escrito de respuesta de la empresa reclamada informará sobre una serie de aspectos](#)
8. [Si la empresa no le ofrece respuesta a su queja o reclamación o la misma no le satisface, podrá remitir la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración](#)
9. [Consulte si la empresa contra la que va a reclamar está adherida al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones](#)
10. [Ante cualquier duda que le plantee, infórmese](#)

INTRODUCCIÓN

En Andalucía, es el [Decreto 472/2019, de 28 de mayo](#), el que regula las hojas de quejas y reclamaciones en materia de consumo y su tramitación administrativa. A continuación se facilita un decálogo de acciones a ser tenidas en cuenta por las personas consumidoras y usuarias con relación a la presentación de hojas de quejas y reclamaciones ante empresas o profesionales.

1. No dude en solicitar y presentar una hoja oficial de quejas y reclamaciones ante la empresa con la que haya tenido o tenga un conflicto de consumo.

Si ha tenido o tiene alguna controversia o algún conflicto de consumo con una empresa, establecimiento o centro que comercialice bienes o preste servicios en Andalucía, no dude en solicitarle la entrega de un juego de hojas de quejas y reclamaciones, así como presentarle la hoja de quejas y reclamaciones una vez cumplimentada. De este modo, pondrá en conocimiento de dicha empresa o establecimiento su disconformidad y sus pretensiones, obligándole a contestar su queja o reclamación en plazo de 10 días hábiles desde que se presentara la misma.

Recuerde que si la entidad contra la que reclama no le facilita la hoja de quejas y reclamaciones, no le recoge la misma una vez rellena o bien carece de ella, se podrá reclamar utilizando cualquier medio que permita acreditar su presentación. Asimismo, podrá solicitar el auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad para que hagan constar la negativa de la entidad reclamada a facilitar, firmar, recibir las hojas de quejas y reclamaciones, la inexistencia de estas o la negativa a la posibilidad de cumplimentarlas fuera del establecimiento.

Presentar la hoja de quejas y reclamaciones directamente ante la Administración sin presentarla previamente ante la empresa o profesional es causa de inadmisión de la misma en dicha Administración.

Recuerde que **si usted no es persona consumidora destinataria final** de los bienes adquiridos o de los servicios contratados **no podrá utilizar el cauce de las hojas de quejas y reclamaciones para resolver sus conflictos con una determinada empresa**. Si utilizara dicho cauce su queja o reclamación será finalmente inadmitida si la presentara en la Administración.

2) Intente llegar a un acuerdo previo con la entidad reclamada.

Para evitar una actuación administrativa posterior, es aconsejable que, en la medida de lo posible, intente llegar a un acuerdo amistoso con la parte ante la cual se plantee la queja o reclamación.

3) Lea atentamente el anverso del formulario de hojas de quejas y reclamaciones antes de cumplimentarlo.

El modelo de hojas de quejas y reclamaciones es un formulario formado por 3 ejemplares autocopiativos en formato vertical y del mismo color. Cada ejemplar está integrado por un anverso comprensivo de las instrucciones para cumplimentar la hoja de quejas y reclamaciones y un reverso constituido por el formulario propiamente dicho.

Para presentar adecuadamente una queja o reclamación, lo primero que hay que hacer es leer atentamente las instrucciones contenidas en el anverso del formulario.

4) Cumplimente la hoja de quejas y reclamaciones de manera clara y concisa.

La presentación de una hoja de quejas y reclamaciones empieza con el correcto cumplimentado de la misma. La rapidez en una hipotética tramitación administrativa posterior de la queja o reclamación puede depender de la claridad y la precisión con que vengán expresados los datos en la hoja.

Es por ello altamente recomendable que se rellenen correctamente los datos de la persona que reclama, los datos de la empresa o profesional contra la que se reclama, la descripción completa del hecho (fecha, lugar, lo que ha sucedido, etc.), así como lo que se pretende con la queja o reclamación. Finalmente, es necesario que se proceda a la firma por ambas partes y al sellado de la misma por parte de la entidad reclamada.

5) La hoja de quejas y reclamaciones tiene 3 ejemplares, ¿con cuál se queda la persona consumidora? ¿Cuál permanece en poder de la entidad reclamada?

Una vez que todos los datos estén correctamente cumplimentados en los 3 ejemplares de la hoja de quejas y reclamaciones, la empresa se quedará con el “ejemplar para la parte reclamada”, mientras que la persona consumidora se quedará con los otros 2 ejemplares: “ejemplar para la Administración” y “ejemplar para la parte reclamante”.

6) Antes de presentar la hoja de quejas y reclamaciones en la Administración, espere a que la empresa o profesional al que se reclama le responda.

Para ello la empresa dispone del plazo de **10 días hábiles desde la presentación de la misma**. Es imprescindible dejar transcurrir ese plazo ya que, si no se hace así, sería causa de inadmisión de la queja o reclamación si posteriormente se remitiera la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración.

7) El escrito de respuesta de la empresa reclamada informará sobre una serie de aspectos.

Cualquiera que sea el soporte, papel o electrónico, en el que se haya presentado la reclamación ante la empresa, esta deberá contestar directamente a la persona que reclama mediante escrito razonado de respuesta (modelo de escrito de respuesta que no tiene porque ser único ni exclusivo, es solo un ejemplo) de manera que quede constancia de la fecha de remisión de tal respuesta, en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la presentación de la queja o la reclamación. En el escrito de respuesta de la empresa:

- Se propondrá una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, se justificará la negativa a ofrecer una solución.
- Se deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo.
- Se deberá indicar si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo (por ejemplo: Oficina de Información a la

Persona Consumidora, Junta Arbitral de Consumo, Servicio de Consumo de una Administración Pública, entidad de resolución de litigios de consumo notificada a la Comisión Europea).

- Se informará, en todo caso, de la dirección postal y electrónica de una entidad competente para conocer de la reclamación.

8) Si la empresa no le ofrece respuesta a su queja o reclamación o la misma no le satisface, podrá remitir la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración.

Pasados los 10 días hábiles desde que presentó la hoja de quejas y reclamaciones a la empresa reclamada sin recibir escrito de respuesta por su parte, o bien si se ha recibido el mismo y no se estuviera de acuerdo con lo que en él se expresa, se podrá remitir, **a través de un registro público presencial o electrónico**, el “ejemplar para la Administración”:

- Al Servicio Público de Consumo de inferior ámbito territorial al domicilio de la persona reclamante (por ejemplo: Oficina Municipal de Información al Consumidor u OMIC o Servicio de Consumo del oportuno Ayuntamiento).
- En su defecto, a la oportuna Delegación Territorial de la Consejería de Salud y Familias (concretamente al [Servicio de Consumo Provincial](#)).
- Así como, a cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#).

Junto al ejemplar para la Administración de la hoja de quejas y reclamaciones se deberá acompañar de:

- En su caso, escrito de respuesta de la parte reclamada.

- Copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos.

No se admite la remisión o el traslado de quejas y reclamaciones de consumo a través de la Plataforma de Consumo Responde. Para ello habrá que utilizar el oportuno registro público oficial.

9) Consulte si la empresa contra la que va a reclamar está adherida al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

Recuerde que las personas consumidoras y usuarias podrán optar por la utilización del [Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones](#) para presentar una queja o reclamación de manera telemática. Para ello, la empresa debe estar adherida a dicho sistema y la persona consumidora y usuaria debe disponer del oportuno certificado electrónico reconocido o cualificado de firma electrónica.

Para hacer uso del Sistema de Hojas Electrónicas se puede acceder a los [Trámites de Consumo](#) del Portal Consumo Responde. A través de este Sistema, y como persona consumidora podrá:

- Utilizando el certificado electrónico:
 1. Presentar una hoja de quejas y reclamaciones telemática a una empresa adherida al Sistema, así como, en su caso, la posterior remisión de la misma a la Administración de Consumo.

2. Consultar las hojas de quejas y reclamaciones telemáticas que haya presentado contra empresas adheridas al Sistema.
 3. Siempre que se hubiera presentado, de manera previa, una queja o reclamación de manera presencial, en papel, ante una empresa, se podrá remitir a la Administración de Consumo una hoja de quejas y reclamaciones escaneada o digitalizada, para lo cual el Sistema redirigirá automáticamente a la [Presentación Electrónica General de la Junta de Andalucía](#).
- Sin necesidad de utilizar certificado electrónico:
 1. Imprimir una hoja de quejas y reclamaciones tras su cumplimentado.
 2. Consultar el listado de empresas adheridas al Sistema.

10) Ante cualquier duda que se le plantee, infórmese.

No dude en preguntar lo que no sepa o acerca de lo que no tenga seguridad. Si necesita información en materia de consumo contacte con nosotros. Le recordamos que estamos a su disposición de forma gratuita y continuada a través del número de teléfono 900 21 50 80, del correo electrónico consumoresponde@juntadeandalucia.es, así como en nuestros perfiles de redes sociales o a través de esta misma [página Web](#). Y si prefiere un servicio de atención presencial, puede acercarse a alguno de los [Servicios Provinciales de Consumo](#), presentes en todas las capitales de provincia andaluzas.

Es importante considerar que desde Consumo Responde no se ofrece asesoramiento legal ni jurídico, ni información sobre estados de expediente de quejas o reclamaciones, de denuncias

ni de arbitraje que se puedan estar tramitando en la
Administración de Consumo.



consumo responde

¿Has hecho ya tu consulta?

—
LÍNEA GRATUITA 900 215 080

consumoresponde.es

consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía