

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES (DECRETO 82/2022, DE 17 DE MAYO)



consumo
responde

¿Has hecho ya tu consulta?

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



Junta de Andalucía

En virtud de lo establecido en el [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#), por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía, a continuación, se enumeran los aspectos básicos destacables sobre el procedimiento de tramitación de las reclamaciones por los servicios públicos de consumo:

1. Inadmisión de la reclamación.

La Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC) o la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente territorialmente procederá al **archivo de las actuaciones** cuando concurra alguna de las **siguientes causas que no hayan podido ser subsanadas**:

- a. Que se presente la reclamación directamente ante la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente sin haberla presentado previamente a la empresa titular de la actividad. No será causa de archivo presentar la reclamación directamente ante la Administración, habiendo intentado sin éxito la presentación previa a la empresa titular de la actividad, siempre que se acredite dicho intento de presentación.
- b. Que se presente la reclamación a la Administración antes de que haya transcurrido el plazo de 10 días hábiles de que la empresa titular de la actividad dispone para dar contestación a aquella.
- c. Que el objeto o contenido de la reclamación, por su escasa relevancia o entidad, carezca de fundamento, o pretenda el reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico.

- d. Que alguna entidad pública de resolución alternativa, órgano judicial o administrativo estén examinando o hayan resuelto el mismo litigio entre las partes, atendiendo al objeto de la reclamación.
- e. Que no se trate de conflictos surgidos con relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos a las personas consumidoras y usuarias en una relación de consumo.
- f. Que el objeto de la reclamación verse sobre intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.
- g. Que la persona consumidora o usuaria presente a la Administración la reclamación transcurrido más de 1 año desde la interposición de la misma ante la empresa titular de la actividad o su servicio de atención a la clientela
- h. Que se trate de una reclamación que guarde identidad en los sujetos, hechos y pretensiones con otra presentada con anterioridad.

La **comunicación del archivo de las actuaciones** por las causas expresadas anteriormente habrá de **notificarse en el plazo máximo de 15 días hábiles** a contar desde:

- La recepción de la reclamación en la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de Consumo (en este caso, en el Servicio Provincial de Consumo que corresponda).
- O, en su caso, desde que transcurra el plazo otorgado para la subsanación sin que esta se haya producido.

En la comunicación de archivo de las actuaciones se informará a la persona interesada:

- De los derechos que le asisten.
- De las vías para ejercerlos.

2. Subsanación de la reclamación.

Se requerirá a la parte reclamante para que en el **plazo de 10 días hábiles** proceda a la **subsanación o a que acompañe los oportunos documentos** en los casos siguientes:

- Si en la reclamación planteada se advirtieran **errores, faltaran datos o documentos relevantes para poder continuar su tramitación.**
- O **concurriera alguna de las causas siguientes:**
 1. Que **se presente la reclamación** directamente ante la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente **sin haberla presentado previamente a la empresa titular de la actividad.** No será causa de archivo presentar la reclamación directamente ante la Administración, habiendo intentado sin éxito la presentación previa a la empresa titular de la actividad, siempre que se acredite dicho intento de presentación.
 2. Que **se presente la reclamación a la Administración antes de que haya transcurrido el plazo de 10 días hábiles** de que la empresa titular de la actividad dispone **para dar contestación** a aquella.

En el requerimiento de subsanación se indicará a la persona interesada que, **si no procediera a subsanar, se le tendrá por desistida de su petición procediéndose al archivo de las actuaciones.**

3. Intento de solución.

Una vez completada, en su caso, la subsanación correspondiente, el órgano tramitador de la reclamación **contactará**, en su caso, **con la parte reclamante y con la parte reclamada, para intentar encontrar una solución** que pueda satisfacer a ambas partes.

En dichas comunicaciones **podrá informar de la posibilidad de resolver la controversia a través del arbitraje de consumo.**

4. Deber de colaboración.

Tanto las personas consumidoras y usuarias reclamantes, como las empresas titulares de la actividad reclamada tienen el **deber de colaborar con las Administraciones Públicas en la tramitación de las reclamaciones, quejas y denuncias.**

Cuando el órgano tramitador de la reclamación precise comprobar, verificar o investigar algún dato de las partes reclamante o reclamada, **podrá requerir a las mismas su colaboración** para que la presten en un plazo de **10 días hábiles**, advirtiéndoles de las consecuencias expresadas a continuación:

- La **falta de colaboración** con la Administración **de la persona consumidora y usuaria** reclamante **podrá dar lugar a tenerla por desistida de su reclamación, procediendo al archivo de las actuaciones.**
- La **falta de colaboración** con la Administración **de la empresa** titular de la actividad reclamada, **podrá dar lugar al traslado de tal circunstancia a la Inspección de Consumo.**

5. Finalización de las actuaciones.

Procederá el **archivo de las actuaciones** cuando se produzca alguna de las siguientes actuaciones:

- a. Ambas partes lleguen a un **acuerdo expreso**.
- b. Exista una **entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial** del conflicto planteado.
- c. Cuando no haya sido posible alcanzar un acuerdo entre las partes o el órgano que se encuentre tramitando la reclamación considere que **no existe una solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a ambas partes**.
- d. La parte **reclamante desista de su reclamación**.
- e. La parte **reclamada se allane a la pretensión de la parte reclamante**.
- f. Las partes **acepten el arbitraje** como formas de resolver el conflicto.
- g. Cuando la empresa haya **cesado su actividad, esté cerrada o resulte desconocida o ilocalizable**.

Cuando **las partes acepten el arbitraje como forma de resolver el conflicto**, el órgano que tramite la reclamación procederá al **archivo de las actuaciones**, remitiendo la correspondiente solicitud de arbitraje junto con el expediente a la **Junta Arbitral de Consumo que las partes de común acuerdo hubieran elegido o, en su defecto, que resulte competente**, con comunicación de todo ello a las partes interesadas.

El órgano que tramite la reclamación, **podrá acompañar la comunicación de archivo de las actuaciones** de un **Informe, no vinculante**, que contendrá los siguientes extremos:

- a. Un **análisis del conflicto planteado** entre las partes.
- b. Un **resumen de las actuaciones practicadas**.
- c. Una **posible solución del conflicto**.
- d. La **información** a la persona consumidora y usuaria sobre los **derechos y mecanismos de defensa que el ordenamiento jurídico le reconoce**, así como las **vías existentes para la resolución de la controversia**.

El Informe no vinculante no tendrá la consideración de acto administrativo recurrible.

6. Plazo máximo de tramitación.

Sin perjuicio de lo establecido para el plazo de la comunicación del archivo de las actuaciones (que será de 15 días hábiles), el **plazo para la tramitación de una reclamación** será de **3 meses** contados desde la fecha en que la reclamación haya tenido entrada en la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente para su tramitación.

No implicarán la aceptación del motivo de la reclamación:

- La no finalización del procedimiento en el plazo previsto anteriormente.
- La falta de emisión del Informe no vinculante.

7. Órganos competentes para la tramitación de las quejas y reclamaciones.

Teniendo en cuenta el artículo 16 del [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#), son **órganos competentes para tramitar las quejas y las reclamaciones en materia de consumo:**

- a. La **Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC)** del domicilio de residencia habitual de la persona consumidora.
- b. O, en su defecto, la **Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo del domicilio de la persona que reclama** (es decir, el Servicio de Consumo de la provincia de residencia de la persona reclamante).

La queja o reclamación de consumo presentada por **personas residentes en una Comunidad o Ciudad Autónoma diferente de Andalucía** deberá ser remitida a la Administración competente en materia de consumo de la Comunidad o Ciudad Autónoma correspondiente al domicilio de residencia habitual de la persona consumidora o usuaria.

La queja o reclamación deberá ser tramitada por el órgano competente de acuerdo con la normativa estatal y de la Unión Europea (Centro Europeo del Consumidor), cuando la queja o reclamación sea presentada por:

- Personas **residentes en Andalucía** con motivo de la **adquisición de bienes o contratación de servicios en otro Estado de la Unión Europea**.
- Personas **residentes en otros países de la Unión Europea** con relación a **bienes adquiridos o servicios contratados en Andalucía**.

Cuando la reclamación se refiera a una **materia para la que exista un organismo público competente para su tramitación al que sea posible inhibirse**, la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial competente podrá:

- Trasladarla directa e inmediatamente a dicho organismo.
- O tramitarla para intentar encontrar una solución al conflicto.

En aquellos supuestos en los que **la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial competente tenga conocimiento de que la empresa reclamada se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo**.

- Se informará de esta circunstancia a la persona reclamante.
- Adjuntándole un formulario de solicitud de arbitraje.

Cuando la **empresa titular de la actividad sea una persona profesional colegiada**, la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial competente, sin perjuicio de la tramitación de la queja o reclamación, trasladará una copia de la misma al Colegio Profesional correspondiente.



consumo responde

¿Has hecho ya tu consulta?

—
LÍNEA GRATUITA 900 215 080

consumoresponde.es

consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía