

**INSTRUCCIÓN DE 1 DE ABRIL DE 2020, DEL DIRECTOR GENERAL DE CONSUMO, RELATIVA A LA OBLIGATORIEDAD 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, Y SU AFECTACIÓN POR EL REAL DECRETO 463/2020, DE 14 DE MARZO, POR EL QUE SE DECLARA EL ESTADO DE ALARMA PARA LA GESTIÓN DE LA SITUACIÓN DE CRISIS SANITARIA OCASIONADA POR EL COVID-19**

El artículo 30.1 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía establece que *<<las personas titulares de las Direcciones Generales asumen la gestión directa de una o varias áreas funcionales homogéneas bajo la dirección y control inmediatos de la persona titular de la Consejería, de la Viceconsejería o de una Secretaría General>>*.

El artículo 30.2.c) de la misma Ley 9/2007, de 22 de octubre, dispone que *<< a las personas titulares de las Direcciones Generales les corresponde: Impulsar, coordinar y supervisar el buen funcionamiento de los órganos y unidades administrativas de la Dirección General, así como del personal integrado en ellas>>*.

Los números 1 y 3 del artículo 98 de la citada Ley 9/2007, de 22 de octubre disponen que *<<Los órganos superiores y directivos impulsarán y dirigirán la actividad administrativa mediante circulares, instrucciones y órdenes de servicio>>* y que *<<Las instrucciones son normas internas dirigidas a establecer pautas o criterios de actuación por los que han de regirse las unidades dependientes del órgano que las dicta>>*.

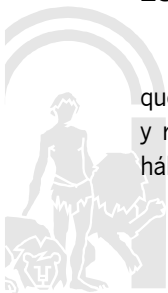
El Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, establece en su artículo 9.2.h) que corresponde a la persona titular de la Dirección General de Consumo *<<la coordinación de los procedimientos de reclamación y mediación en materia de consumo>>*.

Con el objeto de establecer criterios de actuación comunes por parte de los Servicios Provinciales de Consumo de la Delegaciones Territoriales de Salud y Familias, así como de los servicios centrales de la Dirección General de Consumo, en la aplicación del citado Decreto 472/2019, de 28 de mayo, y su posible afectación por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, se dictan las siguientes

**INSTRUCCIONES**

**PRIMERA: CARÁCTER NO ADMINISTRATIVO DE LOS TÉRMINOS Y PLAZOS EN LA FASE PREVIA O PRE-ADMINISTRATIVA (CAPÍTULO III DEL DECRETO 472/2019, DE 28 DE MAYO).**

Los términos y plazos previstos en los artículos 7.1 y 7.2 (entrega inmediata de la hoja de quejas y reclamaciones a quien lo solicite); 7.3 (plazo de cinco días para remitir la hoja de quejas y reclamaciones en contratos a distancia o dispositivos automáticos); 10.1 (plazo de diez días hábiles para responder una hoja de quejas y reclamaciones); y 13 (plazo de 4 años de



Castelar, 22, 41071, Sevilla  
 Teléfono 955006300

Código Seguro de Verificación: VH5DPJBKPG4P9EJUFAXYJLX4AGY4U. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	MANUEL ALBERTO FERNANDEZ RODRIGUEZ	FECHA	02/04/2020
ID. FIRMA	VH5DPJBKPG4P9EJUFAXYJLX4AGY4U	PÁGINA	1/2

conservación de documentación), del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, no tienen la consideración de términos y plazos administrativos y, por consiguiente, no están afectados por la suspensión decretada en la Disposición Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. En efecto, se trata de una fase pre-administrativa y son términos y plazos que regulan una relación jurídica negocial entre particulares (empresa titular de actividad y persona consumidora y usuaria) sin que en ese momento intervenga la Administración Pública ni, necesariamente, haya de intervenir en un futuro si la persona consumidora no presenta el ejemplar para la Administración a la misma.

## **SEGUNDA: CARÁCTER ADMINISTRATIVO DE LOS TÉRMINOS Y PLAZOS DE LA FASE ADMINISTRATIVA O RESOLUTORIA (CAPÍTULO IV DEL DECRETO 472/2019, DE 28 DE MAYO).**

Los términos y plazos previstos en los artículos 14 y siguientes del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, tienen la consideración de términos y plazos administrativos, encontrándose suspendidos de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional Tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

## **TERCERA: OBLIGATORIEDAD EMPRESARIAL DEL DECRETO 472/2019, DE 28 DE MAYO.**

De conformidad con los artículos 1.2.c y 2.d del Decreto 472/2019, de 28 de mayo:

**A<sup>a</sup>) Está sujeta a las obligaciones previstas en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo:** toda persona física o jurídica y ente sin personalidad, tanto pública como privada, que sea titular de empresas, establecimientos, centros o plataformas que continúe comercializando bienes o siga prestando 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.

**B<sup>a</sup>) No está sujeta a las obligaciones previstas en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo:** toda persona física o jurídica y ente sin personalidad, tanto pública como privada, que sea titular de empresas, establecimientos, centros o plataformas y que, como consecuencia de la declaración del Estado de Alarma por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, haya cesado la comercialización de bienes o la prestación de servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, mientras dure dicha situación.



### **EL DIRECTOR GENERAL DE CONSUMO**

**Fdo.: Manuel Alberto Fernández Rodríguez**

Castelar, 22, 41071, Sevilla  
Teléfono 955006300

Código Seguro de Verificación: VH5DPJBKPG4P9EJUFAXYXJLX4AGY4U. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	MANUEL ALBERTO FERNANDEZ RODRIGUEZ	FECHA	02/04/2020
ID. FIRMA	VH5DPJBKPG4P9EJUFAXYXJLX4AGY4U	PÁGINA	2/2