




La Unión de Consumidores de Málaga, mediante el proyecto 'Nueva hoja de reclamaciones', subvencionado por la Conserjería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía, elabora este documento informativo a disposición de todas las personas consumidoras.




 Alameda de Colón, 9, Ático 2, 290001 (Málaga)

 952217858 / 685498650


 malaga@unionconsumidores.com


 @UCEMálaga

 Unión de Consumidores de Málaga



Servicio de Consumo Delegación de Salud y Familias  
Junta de Andalucía

 Calle Córdoba, 4, 29001 (Málaga)

 677982873

# Nueva hoja de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía

Guía sobre la nueva hoja de  
reclamaciones de la Junta de  
Andalucía: cambio normativo,  
medios y procedimiento de  
reclamación.

Un proyecto de: Proyecto subvencionado por:



## LA HOJA DE RECLAMACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA SEGÚN EL DECRETO 82/2022

2 sistemas:

En PAPEL a través de un modelo actualizado

o

VÍA ELECTRÓNICA, tras la pertinente alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

El procedimiento de reclamación se configura en 2 fases:



1ª La negociación directa entre las partes en el conflicto.

### OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS



### DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

Solicitar la entrega de la hoja de reclamaciones. En caso de negarse, podrá solicitar el auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad.

### OBLIGACIÓN DE RESPUESTA Y PLAZO

La empresa debe responder en el plazo de 10 días hábiles ofreciendo una solución o exponiendo las razones por las que no se atiende las pretensiones del consumidor. Además, debe indicar si acepta someter la controversia a mediación o arbitraje.



2ª Fase administrativa, de la que conoce la OMIC o Delegación Territorial competente.

### TRASLADO A LA ADMINISTRACIÓN

Si no obtiene respuesta o no es satisfactoria, la persona consumidora podrá remitir el ejemplar "para la Administración" a la que sea competente:

OMIC

Delegación Territorial o Provincial de la Junta de Andalucía

La Administración competente podrá inhibirse y trasladarla en el caso de que exista un organismo público competente para su tramitación.

**¡Si la empresa se encuentra sometida a arbitraje, le facilitará un formulario de solicitud!**

Si se DENUNCIAN hechos que constituyen una INFRACCIÓN en materia de consumo, la Administración trasladará al órgano competente para que inicie el PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.

La reclamación puede ser inadmitida por la Administración por diversas causas, algunas subsanables, en el plazo de 10 días hábiles. En todo caso, será causa de inadmisión si se presenta ante la Administración transcurrido más de 1 año. Un vez admitida a trámite la reclamación, la Administración resolverá en el plazo de 3 meses.

### PROCEDIMIENTO VÍA ELECTRÓNICA

1. Presentar la reclamación mediante el Sistema.
2. La aplicación facilitará un acuse de recibo y emitirá una comunicación a la empresa reclamada.
3. La respuesta de la empresa se realizará a través del mismo sistema en un plazo de 10 días hábiles.
4. La aplicación emitirá un correo electrónico al consumidor para acceder a la respuesta en un plazo máximo de 6 meses.