

¿Cuándo reclamar?

Cuando compre un artículo o utilice un servicio que lesione.

- Su salud o seguridad.
- Sus intereses económicos.
- O le produzca un perjuicio.

¿Cómo reclamar?

- Por escrito, completando la correspondiente Hoja de Reclamaciones Oficial que debe contener la identificación del reclamante y reclamado, el motivo de la queja y los documentos que se aportan. En cualquier caso, deberá presentar fotocopias de la documentación que tenga, relacionada con su reclamación (factura de compra, garantía, instrucciones de uso, copia del contrato, etc.).

- Según el Decreto 472/2019, se recoge explícitamente que la persona consumidora puede solicitar al establecimiento la retirada de la Hoja de Reclamaciones para poder cumplimentarla en su domicilio y hacer entrega de ella posteriormente.

- En el caso de que se nieguen a facilitar la hoja o no la dispongan puede solicitar la ayuda de la Policía local.

¿Dónde reclamar?

- En las oficinas de Consumo de la Junta de Andalucía
- En las Asociaciones de Consumidores de su municipio.

- En la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de su Ayuntamiento.

[Descarga online Hoja de Reclamación Junta de Andalucía rellenable](#)

Hojas de reclamaciones (fuente [Consumo Responde](#))

Todas las empresas o personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía tienen la obligación de tener un [libro oficial de hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía en formato papel](#) , a disposición de la persona consumidora que las solicite.

Si se ha tenido algún problema con una empresa, centro o establecimiento que comercialice bienes o preste servicio en Andalucía, se puede [solicitar y presentar una hoja oficial de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía](#)

Cada juego está formado por 3 ejemplares autocopiativos, que deberán ser cumplimentados en todos sus campos. Importante: la empresa debe quedarse con el ejemplar para la parte reclamada. La persona consumidora conservará su ejemplar como parte reclamante y el de la Administración.

El plazo máximo de que dispone la empresa o entidad reclamada para contestar la queja o reclamación será, salvo algunos casos, de 10 días hábiles, constituyendo el incumplimiento de la citada obligación infracción administrativa en materia de consumo.

Si la empresa o entidad reclamada no respondiera en el plazo mencionado o la respuesta no fuera satisfactoria para la parte reclamante, ésta podrá remitir la queja o reclamación a la Administración de Consumo, es decir, a elección de la persona consumidora, a la

Administración:

Al servicio público de consumo de inferior ámbito territorial correspondiente a su domicilio (por ejemplo, Oficina Municipal de información a la Persona Consumidora, o Servicio de Consumo Municipal).

O, en su defecto, a la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo (en la actualidad al Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía en la oportuna provincia).

- **Oficina Municipal de Información al Consumidor (Málaga)**

Paseo Antonio Machado, 12

29002 Málaga

Tel.: 952 92 60 57

- **Dirección General de Consumo**

C/ Córdoba

29001 Málaga

Tel.: 677 98 28 73

Además, la Junta de Andalucía cuenta dispone el portal [Consumo Responde](#) como plataforma de información y asesoramiento para las personas consumidoras y usuarias de nuestra Comunidad.

