

1. Disposiciones generales

CONSEJERÍA DE SANIDAD, PRESIDENCIA Y EMERGENCIAS

Orden de 24 de abril de 2026, por la que se regula el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía, y se modifican los modelos del formulario y de los carteles informativos contenidos en los Anexos I, II, III y IV del 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.

El Estatuto de Autonomía para Andalucía, aprobado por la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, garantiza en su artículo 27 el derecho de los consumidores y usuarios a la información, formación y protección en los términos que establezca la ley. Más adelante, su artículo 58.2.4.º dispone que la Comunidad Autónoma de Andalucía asume competencias exclusivas de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, y en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11.^a y 13.^a de la Constitución, en materias como la defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones.

En ejercicio de dichas competencias, se aprobó 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, cuyas disposiciones adicional primera y final segunda facultan expresamente a la persona titular de esta Consejería de Salud y Consumo para regular el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, y modificar los modelos que figuran en sus anexos.

Al igual que hacían normas anteriores, el mismo mantiene la obligatoriedad para todas las empresas titulares de una actividad que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía de disponer y entregar las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel a las personas consumidoras o usuarias que las soliciten, aun en aquellos casos en los que existan otros instrumentos o mecanismos previstos por otras normas sectoriales, corporativas, deontológicas o de análoga naturaleza.

No obstante, el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, establece una importante novedad, ya que en su artículo 4.2 impone a las referidas empresas el deber de tener también las Hojas de Quejas y Reclamaciones en formato electrónico, razón por la cual las obliga a darse de alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Consejería competente en materia de consumo.

En efecto, hasta entonces, la Orden de 11 de diciembre de 2008, por la que se desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones establecido en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, recogía que la adhesión al citado sistema era de carácter voluntario.

Sin embargo, de conformidad con lo dispuesto por la disposición final tercera del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, a partir de la entrada en vigor de la presente orden será obligatorio que todas las empresas titulares de actividad que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía dispongan de las hojas de quejas y reclamaciones también en el formato electrónico referido. A tales efectos, deberán darse de alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones dentro de los plazos establecidos en la disposición transitoria segunda.

Así pues, en cumplimiento del mandato recogido por la citada disposición adicional primera del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, la presente orden regula las condiciones

y los requisitos técnicos, así como las funcionalidades y el régimen jurídico del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía; los procedimientos de altas y bajas de las empresas y de las personas consumidoras y usuarias en el mismo; la tramitación electrónica de las quejas y reclamaciones que se presenten a través de dicho sistema, así como las características de las aplicaciones para páginas web, dispositivos móviles y carteles anunciadores, diseñadas para permitir un uso fácil e intuitivo del mismo.

Es importante destacar que mediante esta norma se pretende proporcionar a las partes los medios técnicos necesarios para facilitar la comunicación que se entabla en la fase previa de negociación entre los particulares, en la que no interviene de ningún modo la Administración. Por tanto, no establece procedimiento administrativo alguno, ya que el de tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones es el que se encuentra regulado por el Decreto 82/2022, de 17 de mayo.

De conformidad con lo dispuesto por la disposición final tercera del citado Decreto 82/2022, de 17 de mayo, la entrada en vigor de la presente orden producirá también la de las previsiones contenidas en los artículos 3.g), 4.2, 7 y 11 de aquel en relación con el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones. Así pues, a partir de la misma, el Libro de quejas y reclamaciones exigido por el artículo 18 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, se configura como un documento mixto, formado por el conjunto de ejemplares de Hojas de Quejas y Reclamaciones, en soporte papel y electrónico, ajustado al contenido y formato del modelo establecido en el Anexo I del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, y actualizado en el Anexo I de la presente orden. Asimismo, dentro de los plazos indicados en la disposición adicional tercera, toda empresa titular de actividad también deberá estar dada de alta en Hoj@-Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Consejería competente en materia de consumo, siendo responsable de la veracidad de los datos que hubiese facilitado al darse de alta y de su actualización, así como del cumplimiento del resto de obligaciones que los citados artículos 7 y 11 establecen en relación con la publicidad del cartel anunciador de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones, en soporte papel y electrónico, y con el deber de responder a las presentadas a través de referido sistema de la misma forma.

La aplicación Hoj@-Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones permitirá identificar e interponer una reclamación a una empresa o a un establecimiento determinado de aquella mediante un sistema de geolocalización y a través de un código QR. Tanto la versión web como la diseñada para dispositivos móviles de la misma posibilitarán también la descarga de los carteles informativos de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones, que serán individuales y exclusivos para cada establecimiento y empresa que sean dados de alta, y se podrá acceder a las mismas a través del punto de acceso electrónico implementado por la Administración de la Junta de Andalucía www.consumoresponde.es

La presente orden cuenta con veintinueve artículos, distribuidos en tres capítulos, más tres disposiciones adicionales, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria, y dos disposiciones finales.

El Capítulo I regula una serie de disposiciones generales del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones tales como su objeto, obligatoriedad, funciones, publicidad y requisitos, entre otras.

El Capítulo II desarrolla el alta y la baja en el Sistema, así como la actualización de datos.

El Capítulo III prevé el funcionamiento del Sistema, que incluye cómo interponer una reclamación, cómo responderla, cómo negocian las partes y cómo presentar a la Administración escritos y documentación.

De conformidad con lo establecido en la disposición adicional segunda del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, la disposición adicional primera prevé que las Administraciones Públicas competentes en materia de consumo, las organizaciones empresariales, las Cámaras

de Comercio de Andalucía y las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía realicen campañas de información y divulgativas del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones para el conocimiento del mismo por parte de la ciudadanía.

Asimismo, en el ejercicio de la autorización recogida por la disposición final segunda del citado Decreto 82/2022, de 17 de mayo, se mejora el formulario de Hoja de Quejas y Reclamaciones contenido en su Anexo I mediante la corrección de ciertas deficiencias observadas en el mismo, sin que ello suponga un cambio ni la invalidación del vigente hasta ahora, y se actualizan también los carteles contenidos en sus Anexos II, III y IV, con el fin de adaptarlos al nuevo Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

La presente orden se ha elaborado atendiendo a los principios de buena regulación contenidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En este sentido, se ha actuado de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, en tanto que persigue un interés general como es el de simplificar y homogeneizar las actuaciones del procedimiento administrativo establecido por el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, en relación con la tramitación electrónica de las hojas de quejas y reclamaciones, de tal forma que redunde en la mejora de las relaciones entre empresas y personas consumidoras y usuarias. Así, sin imponer cargas adicionales que no estén previstas por dicho decreto ni regular ningún órgano o procedimiento administrativo, se han justificado debidamente las razones de interés general que fundamentan la aprobación de la orden, así como los objetivos perseguidos con ella y la inexistencia de otros instrumentos más adecuados para lograrlos.

Debe destacarse que la presente orden también ha tenido en cuenta el principio de transversalidad de género, conforme a lo previsto en el artículo 5 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género, según el cual los poderes públicos integrarán la perspectiva de igualdad de género en la elaboración, ejecución y seguimiento de las disposiciones normativas, con el objeto de eliminar los efectos discriminatorios que pudieran causar y fomentar la igualdad entre mujeres y hombres.

Por otra parte, en el procedimiento de elaboración también se ha seguido la tramitación prevista en el ordenamiento jurídico, y se ha permitido y posibilitado la participación activa de las potenciales personas destinatarias tanto a través de la sustanciación de la consulta pública como del posterior trámite de audiencia, efectuados ambos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 133 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre. Asimismo, se ha dado audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, de conformidad con el Decreto 58/2006, de 14 de marzo, por el que se regula el Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

En su virtud, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 44.2 y 46.4 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y en uso de las atribuciones que me han sido conferidas en la Disposición adicional primera y en la Disposición final segunda del 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,

D I S P O N G O

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. Esta orden tiene por objeto desarrollar el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se aprueban las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y

usuarias de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en cuanto a la determinación de las funcionalidades y los requisitos técnicos del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, en adelante, Hoja@, así como modificar los modelos del formulario y de los carteles informativos contenidos en los Anexos I, II, III y IV del citado decreto.

2. Esta orden es de aplicación a los sujetos relacionados en el artículo 1.2 del 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.

Artículo 2. Definiciones.

A los efectos de esta orden, se entiende por:

a) Empresa: Toda persona física o jurídica, o ente sin personalidad jurídica, de naturaleza tanto pública como privada, que sea titular de una sociedad mercantil, establecimiento, centro, plataforma o negocio que comercialice bienes o preste servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía de manera presencial, a distancia o electrónica, actuando directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

b) SISCOM: Sistema de Información de la Dirección General de Consumo que permite la tramitación integral de una Hoja de quejas o reclamaciones.

c) Hoj@: sistema corporativo de la Junta de Andalucía, conformado por la aplicación móvil «App Hoj@» y la web de «Hoj@ electrónica», que permite a las personas consumidoras y usuarias presentar una hoja de quejas y reclamaciones de manera electrónica a una empresa prestadora de servicios o comercializadora de bienes en Andalucía, y a dicha empresa responderle, también de manera electrónica.

d) Hoj@ Electrónica: Aplicación web del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones-Hoj@.

e) App Hoj@: Aplicación móvil del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones-Hoj@.

f) Persona usuaria de Hoj@: Persona física dada de alta en Hoj@ para presentar reclamaciones en nombre propio o ajeno; gestionar empresas, establecimientos o reclamaciones frente a los mismos, o administrar el sistema, en función de que se dé de alta en uno o varios perfiles.

g) Perfil Hoj@ Ciudadanía: Perfil de Hoj@ Electrónica y de App Hoj@ que permite presentar una Hoja de Quejas y Reclamaciones electrónica en nombre propio o en representación de otra persona.

h) Perfil Hoj@ Empresas: Perfil de Hoj@ Electrónica y App Hoj@ que permite dar de alta a empresas y establecimientos, a personas autorizadas de los mismos, así como responder las Hojas de Quejas y Reclamaciones electrónicas que se reciban contra aquellos.

i) Persona autorizada de empresa: Persona física usuaria de Hoj@ con capacidad de gestionar los datos de una empresa, de sus establecimientos y de las personas autorizadas, así como las reclamaciones en Hoj@.

j) Persona autorizada de establecimiento: Persona física usuaria de Hoj@ con capacidad para gestionar las reclamaciones recibidas en un establecimiento a través de Hoj@.

k) Personas gestoras: personas adscritas a la Consejería competente en materia de consumo de la Junta de Andalucía con funciones de administración del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones-Hoj@.

l) Cartel identificativo de establecimiento: Cartel que identifica unívocamente a cada establecimiento, y que contiene, en cada caso, los datos identificativos del establecimiento y el código QR de identificación.

m) Establecimiento: Unidad productora de la empresa ubicada en una localización física o virtual. Una empresa puede tener múltiples establecimientos.

n) Código QR: Módulo para almacenar información en una matriz de datos o en un código de barras bidimensional.

Artículo 3. Funciones de Hoj@.

Sin perjuicio de otras funciones que puedan añadirse al sistema, Hoj@ permitirá:

- a) Descargar la aplicación en un dispositivo móvil o acceder a ella en la web.
- b) Darse de alta en la aplicación y acceder a la misma autenticándose con certificado electrónico cualificado, Cl@ve, clave concertada o huella dactilar.
- c) Dar de alta a empresas y establecimientos, así como a personas autorizadas de los mismos.
- d) Gestionar la cuenta en Hoj@.
- e) Complimentar una Hoja de Quejas y Reclamaciones, presentarla a una empresa o establecimiento de alta en Hoj@ y, en su caso, remitirla a la Administración.
- f) Recibir Hojas de Quejas y Reclamaciones presentadas por personas consumidoras y usuarias, así como responder a las mismas.
- g) Generar los carteles anunciadores de la disponibilidad de Hojas de Quejas y Reclamaciones.
- h) Obtener información en materia de consumo permitiendo el acceso directo a los servicios de Consumo Responde.
- i) Descargar un formulario de Hoja de Quejas y Reclamaciones.

Artículo 4. Uso de Hoj@ por las personas consumidoras y usuarias.

1. Las personas consumidoras y usuarias en Andalucía podrán obtener Hojas de Quejas y Reclamaciones, tanto en formato electrónico como en soporte papel, y presentarlas a las empresas titulares de las actividades que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía, para expresar su disconformidad o desagrado, y efectuar una reclamación en sus relaciones de consumo. Para realizar estas acciones, recibirán información y asesoramiento adecuado por parte de las Administraciones públicas competentes en materia de consumo y por las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía.

2. Es requisito para poder presentar una hoja de quejas y reclamaciones de manera electrónica, en nombre propio o en representación de otra persona, darse de alta en el perfil Hoj@ Ciudadanía, aportar datos ciertos, mantenerlos actualizados y actuar en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos o de los de la persona a quien represente.

3. En todo caso, las personas consumidoras y usuarias, aunque no estén dadas de alta en el perfil Hoj@ Ciudadanía o la empresa no esté dada de alta en el perfil Hoj@ Empresas, podrán complimentar y descargar una Hoja de Quejas y Reclamaciones para presentarla directamente a la empresa de manera externa a Hoj@ conforme a lo previsto en el artículo 10.3 del Decreto 82/2022, de 17 de mayo.

Artículo 5. Uso de Hoj@ por empresas titulares de actividad.

De conformidad con el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, las empresas titulares de actividad que presten servicios o comercialicen bienes en Andalucía deberán darse de alta en Hoj@, a través del perfil Hoj@ Empresas; informar adecuadamente de dicho alta a las personas consumidoras y usuarias mediante los carteles preceptivos; aportar datos ciertos y mantenerlos actualizados, así como responder a las quejas y reclamaciones que reciban, por medio de las personas responsables y debidamente autorizadas para ello. La adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas no alterará la obligación de disponer de hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel.

Artículo 6. Información y asesoramiento de Hoj@.

1. La Consejería competente en materia de consumo mantendrá información actualizada sobre Hoj@ y proporcionará asesoramiento acerca de su funcionamiento a las personas usuarias del mismo, atendiendo y resolviendo las consultas e incidencias que se produzcan.

00336846

2. De conformidad con la disposición adicional segunda del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, las Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras, las organizaciones empresariales, las Cámaras de Comercio de Andalucía y las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía colaborarán mediante campañas de información a prestar la información y el asesoramiento previsto en el apartado 1.

Artículo 7. Interoperabilidad.

Hoj@ será un sistema seguro, accesible, integrable en la Carpeta Ciudadana cuando sea posible y plenamente interoperativo con el resto de aplicaciones del sistema de información, así como con otros sistemas externos de la administración electrónica de la Junta de Andalucía.

CAPÍTULO II

Alta y baja en Hoj@

Artículo 8. Requisitos de uso.

1. Para el uso de Hoj@ Electrónica será necesario acceder, a través de la correspondiente URL, al Portal web Corporativo de la Junta de Andalucía. Dicho acceso será público y gratuito en Internet tanto para las personas consumidoras y usuarias como para las empresas, mientras que el de las personas gestoras se realizará dentro de la red corporativa de la Junta de Andalucía.

2. La App Hoj@ será gratuita y su uso requerirá la previa descarga e instalación de la correspondiente aplicación en un dispositivo móvil con un sistema operativo basado en Android o en iOS. La descarga de dicha aplicación se podrá realizar desde las plataformas de distribución digital de aplicaciones móviles, desde el Portal corporativo de la Junta de Andalucía, desde el Portal de Consumo Responde o a través del código QR en cada establecimiento.

Artículo 9. Alta en Hoj@ Ciudadanía.

1. Toda persona mayor de 18 años que haya descargado e instalado la APP Hoj@ en su dispositivo móvil o que acceda a Hoj@ Electrónica a través de la web deberá disponer de una cuenta personal e intransferible en el perfil de Hoj@ Ciudadanía para poder hacer uso del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, y presentar, en nombre propio o en representación de otra persona, una queja o reclamación a una empresa dada de alta en el sistema.

2. Para la creación de su cuenta en Hoj@ Ciudadanía, la persona usuaria deberá aportar los siguientes datos personales: nombre, apellidos, número de identificación fiscal o pasaporte, dirección de correo electrónico, número de teléfono móvil y domicilio. Dichos datos serán almacenados en el sistema.

3. Para información de la persona usuaria dada de alta en Hoj@ Ciudadanía, el sistema enviará un correo electrónico de confirmación a la dirección proporcionada por aquella.

Artículo 10. Alta en Hoj@ Empresas.

1. Para que una empresa titular de actividad pueda darse de alta en Hoj@ será necesario que una persona física en representación de aquella descargue e instale la APP Hoj@ en su dispositivo móvil, o bien que acceda a Hoj@ Electrónica a través de la web y cree una cuenta personal e intransferible en el perfil de Hoj@ Empresas.

2. Para la creación de una cuenta en el perfil de Hoj@ Empresas, la persona que ostente la representación legal de la misma deberá aportar en el momento del alta el documento acreditativo de dicha representación, así como los datos identificativos y de contacto de dicha persona que resulten necesarios para poder atender una reclamación,

los de la empresa y, en su caso, los de las personas autorizadas de empresa y establecimiento. Estos datos serán almacenados en el sistema y deberán recoger, al menos, el tipo de actividad, la dirección física de la empresa, la sede, el número de identificación fiscal, un número de teléfono y una dirección de correo electrónico válidos.

Artículo 11. Identificación de establecimientos.

1. La empresa titular de actividad dada de alta en Hoj@ que disponga de varios establecimientos abiertos al público en Andalucía podrá identificar los que considere oportuno. Si una empresa no tiene un establecimiento físico o sólo existe la empresa como tal, ésta podrá darse de alta en el sistema únicamente como empresa.

2. El sistema permitirá generar e imprimir un cartel oficial identificativo de la empresa y de cada establecimiento dado de alta con un código QR que servirá para identificarlo unívocamente.

Artículo 12. Personas autorizadas de empresa y de establecimiento.

1. La empresa titular de actividad dada de alta en Hoj@ deberá contar, al menos, con dos personas autorizadas, salvo en el supuesto de que se trate de una persona empresaria individual, en cuyo caso será suficiente con una. Las personas autorizadas de empresa serán las encargadas del mantenimiento actualizado de los datos de la misma; de la designación, en su caso, de las personas autorizadas de los establecimientos, así como de la gestión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones electrónicas que reciban a través de Hoj@.

2. En aquellos casos en los que la empresa titular de actividad dada de alta en Hoj@ haya identificado uno o varios establecimientos deberá contar, al menos, con dos personas autorizadas por establecimiento, salvo en el supuesto de que se trate de una persona empresaria individual, en cuyo caso será suficiente con una. Las personas autorizadas de un establecimiento serán las encargadas de la gestión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones electrónicas que se reciban en el mismo a través de Hoj@.

3. Será posible designar a una misma persona como persona autorizada de empresa y como persona autorizada de varios o de todos los establecimientos.

4. Para garantizar información de la persona usuaria dada de alta como persona autorizada de empresa y como persona autorizada de establecimiento, el sistema enviará un correo electrónico de confirmación a la dirección obrante en el mismo.

Artículo 13. Bajas en Hoj@.

1. Las personas usuarias de Hoj@ podrán darse de baja en el perfil Hoj@ Ciudadanía de manera automática a través de la correspondiente función. La baja del sistema por parte de una persona usuaria en Hoj@ Ciudadanía producirá automáticamente el cierre de las quejas y reclamaciones activas presentadas electrónicamente a una empresa a través de Hoj@, desapareciendo de su listado de pendientes de responder.

2. Las personas autorizadas de establecimiento y las personas autorizadas de empresa podrán darse de baja en el perfil Hoj@ Empresas.

3. Las personas autorizadas de una empresa podrán dar de baja a cualquiera de sus establecimientos y a las personas autorizadas de establecimiento.

4. Las personas autorizadas de una empresa podrán darla de baja por desaparición o por cese de actividad de la misma a través de la correspondiente función, que exigirá una confirmación a través del correo electrónico designado. La solicitud de baja del sistema producirá que la empresa no pueda recibir nuevas quejas y reclamaciones, pero permitirá gestionar las ya recibidas hasta su finalización.

5. En todo caso, será responsabilidad de la empresa mantener de alta a las personas y los datos que resulten necesarios para la adecuada gestión de las reclamaciones.

CAPÍTULO III

Funcionamiento de Hoj@

Artículo 14. Acceso a Hoj@.

Una vez dadas de alta en el perfil correspondiente de Hoj@, y siempre que cumplan los requisitos exigidos para cada una de ellas, las personas usuarias podrán acceder al mismo mediante alguna de las siguientes formas:

- Certificado electrónico cualificado válido.
- Clave concertada.
- Huella dactilar, en aquellos casos en los que el dispositivo de la persona usuaria lo permita, no realizándose ningún tratamiento de datos biométricos por parte de la Administración.
- Cl@ve pin.

Artículo 15. Presentación de una queja o reclamación.

Toda persona usuaria de Hoj@ que acceda a la aplicación a través del perfil de Hoj@ Ciudadanía podrá seleccionar una empresa a través del buscador, geolocalizador o código QR y presentarle una hoja de quejas y reclamaciones electrónica. En este caso, tanto los datos de la persona reclamante como los del establecimiento reclamado se generarán de manera automática, debiéndose cumplimentar únicamente el motivo de la reclamación, la pretensión y adjuntar los documentos que estime necesarios.

Artículo 16. Obligación de respuesta empresarial de la queja o reclamación.

1. Cuando una persona consumidora o usuaria presente a través de Hoj@ una queja o reclamación electrónica a una empresa o a un establecimiento dado de alta en la aplicación, la persona autorizada del mismo recibirá un aviso a través del correo electrónico o de mensaje de la propia aplicación informándole de tal circunstancia.

2. La recepción de la reclamación se entenderá producida en el momento en que realice el acceso a su contenido. No obstante, transcurrido el plazo de 10 días naturales desde el aviso de la recepción sin que se haya accedido al contenido de la queja o reclamación, ésta se entenderá recibida a todos los efectos. La parte reclamante será informada tanto del acceso de la empresa a la reclamación como, en su caso, del transcurso del plazo de 10 días naturales sin efectuarlo.

3. En el plazo de diez días hábiles desde la recepción de la queja o reclamación, la persona responsable del establecimiento o de la empresa, previo acceso a la bandeja de entrada, deberá responderla. La aplicación dejará constancia de la fecha de remisión de la contestación a la reclamación o queja. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 12.1 del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, el incumplimiento de la obligación de contestar en plazo constituirá una infracción tipificada en el artículo 71.8.3.^a de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

4. Para responder la queja o reclamación, la persona autorizada seleccionará la opción correspondiente pudiendo proponer una solución, fundamentar los motivos por los que no se atiende la queja o reclamación, informar si la empresa está adherida, si opta voluntariamente o si está obligada a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje de resolución alternativa de litigios de consumo, y, en caso contrario, informarle, al menos, de una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer la reclamación, así como de la posibilidad de incorporar documentación.

Artículo 17. Negociación entre las partes.

1. Producida la respuesta empresarial a una hoja de quejas y reclamaciones electrónica, la persona reclamante recibirá un aviso informándole de tal circunstancia, pudiendo acceder a aquella a través de la bandeja de entrada y realizar una de las siguientes acciones:

- a) Aceptar la propuesta de la empresa, finalizando la queja o reclamación.
 - b) Realizar una nueva propuesta a la empresa.
 - c) Rechazar la solución o justificación de la empresa y remitir la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración.
 - d) Aceptar el sometimiento de la empresa a mediación o arbitraje y remitir la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración para la tramitación correspondiente.
2. Si la persona reclamante no accede al contenido de la respuesta empresarial en el plazo de seis meses desde que la misma fue recibida, la reclamación se entenderá finalizada, no pudiéndose remitir a la Administración, procediéndose a eliminar del sistema la hoja de quejas y reclamaciones y la respuesta dada a la misma, de conformidad con el artículo 11.2 del Decreto 82/2022, de 17 de mayo.
3. Si la persona reclamante realiza una nueva propuesta a la empresa, la persona autorizada recibirá un aviso para acceder a la misma, pudiendo remitir o no una nueva contestación, sin que su silencio o una segunda o ulterior respuesta empresarial impida el derecho de la persona reclamante a remitir la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración.

Artículo 18. Remisión a la Administración.

1. Para poder remitir una hoja de quejas y reclamaciones a la Administración a través de Hoj@ será necesario que la persona reclamante disponga de los sistemas de identificación y firma exigidos por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Dicha presentación a través de Hoj@ quedará registrada en el Registro Electrónico Único de la Junta de Andalucía y de forma automática producirá la recepción de los documentos y la emisión de un justificante de dicha recepción.
2. Transcurrido el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la reclamación por la empresa sin recibir contestación o no estando de acuerdo con la misma, la persona reclamante, de conformidad con el artículo 14.2 del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, podrá remitir directamente la queja o reclamación a la Administración Pública desde el propio perfil de Hoj@ Ciudadanía, acompañando como fichero adjunto, en su caso, la respuesta dada por la empresa reclamada, 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.
3. No será posible remitir a través de Hoj@ a la Administración Pública una hoja de quejas o reclamaciones para la que haya transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante la empresa titular de la actividad. La aplicación avisará a la persona reclamante de esta circunstancia.
4. En el supuesto previsto en el apartado anterior, se procederá a eliminar de Hoj@ tanto la hoja de quejas y reclamaciones, como la respuesta empresarial a la misma, sin perjuicio del derecho que asiste a la persona reclamante de presentar la queja o reclamación a la Administración Pública por los medios previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y en los artículos 26 y 27 del Decreto 622/2019, de 1 de octubre, tramitándose de acuerdo con lo previsto en el artículo 16 y siguientes del Decreto 82/2022, de 17 de mayo.

Artículo 19. Tramitación administrativa.

Las quejas y reclamaciones presentadas electrónicamente a través de Hoj@ ante la Administración Pública se tramitarán de acuerdo con lo previsto en el artículo 16 y siguientes del Decreto 82/2022, de 17 de mayo.

Artículo 20. Consulta sobre el estado de tramitación.

Cuando la queja o reclamación se haya presentado electrónicamente a través de Hoj@ para su tramitación ante la Administración de la Junta de Andalucía, las personas reclamantes podrán consultar el estado de tramitación de aquella en la Carpeta Ciudadana, cuando esta función esté disponible.

00336846

Artículo 21. Protección de datos personales y confidencialidad.

1. El tratamiento de los datos personales consecuencia de la implantación del sistema Hoj@, así como los documentos y archivos asociados al mismo, se llevará a cabo conforme a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

2. A los efectos de su inscripción en el Registro de Actividades de Tratamiento, la denominación es CSALUD-Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, y su responsable, en relación con lo dispuesto en la normativa de protección de datos personales, es la Dirección General de Consumo.

3. La finalidad del tratamiento es tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras y usuarias contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, estando legitimado el mismo al ser necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento y para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

4. Las personas interesadas podrán ejercer ante el responsable del tratamiento los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y oposición conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos personales.

5. Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, aunque sí podrán ser comunicados a la empresa objeto de la reclamación, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 82/2002, de 17 de mayo. Excepcionalmente podrán ser objeto de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la reclamación.

6. El responsable del tratamiento garantizará la aplicación de las medidas de seguridad que correspondan en cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad. Estas medidas tienen la consideración de mínimas, pudiendo incrementarse de acuerdo con los criterios que establezca el responsable en virtud del principio de responsabilidad proactiva.

Disposición adicional primera. Campañas informativas.

De conformidad con lo establecido en la disposición adicional segunda del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, las Administraciones Públicas competentes en materia de consumo, las organizaciones empresariales, las Cámaras de Comercio de Andalucía y las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía realizarán campañas de información y divulgativas del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

Disposición adicional segunda. Uso de los carteles informativos.

1. La información contenida en el Anexo II de la presente orden deberá ser exhibida, de conformidad con el artículo 5.3 del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por las empresas titulares de la actividad en cada dispositivo utilizado para la prestación de servicios o comercialización de bienes de modo automático o telemático.

2. El modelo de cartel informativo establecido en el Anexo III de la presente orden deberá ser exhibido en todos los centros y establecimientos obligados a disponer de hojas de quejas y reclamaciones, de modo permanente y perfectamente visible y legible, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7.1 del Decreto 82/2022, de 17 de mayo.

3. El modelo de cartel informativo establecido en el Anexo IV de la presente orden, cuando las empresas titulares de actividad no dispongan de dependencias fijas donde se comercialicen bienes o se presten servicios, podrá ser exhibido en las ofertas, propuestas de contratación, presupuestos, contratos, facturas, resguardos de depósito, páginas webs, aplicaciones telemáticas de contratación y cualquier otro documento que se entregue, en el ejercicio de la actividad de comercialización o prestación, a las personas consumidoras y usuarias dando así cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7.3 del Decreto 82/2022, de 17 de mayo.

Disposición adicional tercera. Alta de las empresas en Hoj@.

1. Aquellas empresas que cumplan algunos de los siguientes requisitos deberán darse de alta en Hoj@ en el plazo de seis meses, a contar desde la entrada en vigor de la presente orden:

- a) Tener más de 250 trabajadores en plantilla.
- b) Tener una facturación anual de más de 50.000.000 €.
- c) Disponer de más de 20 establecimientos abiertos al público en Andalucía.
- d) Prestar servicios de carácter básico de interés general, entendiéndose como tales, en todo caso los de suministro y distribución de agua y energía; los de transporte aéreo de pasajeros, de transporte de viajeros por ferrocarril, de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables y de transporte de viajeros en autobús o autocar; los servicios postales; los de comunicación audiovisual de acceso condicional mediante pago, o en los que la clientela facilita o se compromete a facilitar datos personales; los servicios de comunicaciones electrónicas, incluidos los servicios telefónicos; y los servicios financieros.

e) Tratarse de una sociedad mercantil o ente instrumental de carácter público.

f) Prestar servicios o comercializar bienes en régimen de concesión administrativa.

2. El resto de empresas no incluidas en el apartado anterior deberá darse de alta en Hoj@ en el plazo de un año, a contar desde la entrada en vigor de la presente orden.

Disposición transitoria primera. Vigencia del formulario de hoja de quejas y reclamaciones.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición final primera, aquellos ejemplares de formularios de hojas de quejas y reclamaciones que estén en fase de edición o hubiesen sido distribuidos, comercializados o impresos de acuerdo con el modelo oficial aprobado por el Anexo I del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, vigente antes de la entrada en vigor de la presente orden, conservarán su validez hasta el final de sus existencias.

Disposición transitoria segunda. Reclamaciones en tramitación.

1. Aquellas reclamaciones que estuvieran tramitándose a través del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones regulado por la Orden de 11 de diciembre de 2008 continuarán su tramitación en el sistema regulado por la presente orden. A tal efecto, tanto las personas consumidoras y usuarias como las empresas dadas de alta en la primera aplicación serán dadas de alta de manera automática en Hoj@, comunicándose a través de correo electrónico, siempre y cuando los datos existentes sean válidos.

2. En caso de observarse la existencia de algún error o la ausencia de algún dato que impida el alta en el Sistema, se requerirá a la parte afectada para que realice el alta de manera correcta en el plazo máximo de 10 días hábiles, advirtiéndose a la parte reclamante de que se la tendrá por desistida de su reclamación en caso de no proceder al alta correcta y, a la parte reclamada, de su obligación de estar de alta en el sistema en el plazo correspondiente.

3. Todos los plazos de tramitación de una reclamación previstos en la presente orden quedarán suspendidos por el tiempo que medie entre la notificación del requerimiento y su efectivo cumplimiento por el destinatario, o, en su defecto, por el del plazo concedido.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan o contradigan lo establecido en la presente orden.

Disposición final primera. Modificación de los Anexos del 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.

De conformidad con lo dispuesto en la disposición final segunda del 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, se modifican los Anexos I, II, III y IV del mismo, que quedan redactados en los términos establecidos en los Anexos I, II, III y IV de la presente orden.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

La presente orden entrará en vigor a los 20 días de su publicación.

Sevilla, 24 de abril de 2026

ANTONIO SANZ CABELLO

Consejero de Sanidad, Presidencia y Emergencias

00336846

Anexo I

(Página 1 de 2)



INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, acompañándolo de 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. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene por qué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo. A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación.

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

- En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:
- a) La persona responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - Sevilla
 - b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dgd.csalud@juntadeandalucia.es
 - c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento CSALUD-Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
 - d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
 - e) Podrán cederse los datos personales a la empresa reclamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.
- La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE



003388D

00336846



**HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**
(Código de procedimiento: 2634)**1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE**

Nombre: Apellidos:
Sexo: ☐ H ☐ M Edad: DNI o Pasaporte: Teléfono: Profesión:
Nacionalidad: CCAA: Provincia: Municipio:
Nombre y Apellidos de la persona representante:
Teléfono: DNI o Pasaporte: Edad: Sexo: ☐ H ☐ M
Actúa en calidad de:

2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN

- ☐ **OPTO** por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica:
(Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1).

TIPO DE VÍA:		NOMBRE DE LA VÍA:					
NÚMERO:	LETRA:	KM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:
ENTIDAD DE POBLACIÓN:		MUNICIPIO:		PROVINCIA:		PAÍS:	CÓD. POSTAL:

- ☐ **OPTO** por que las notificaciones ADMINISTRATIVAS que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1).

Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.

Correo electrónico: Nº teléfono móvil:

(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones>.

3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA

Razón Social: NIF: Teléfono:
Actividad: CCAA: Provincia:
Municipio: Correo electrónico:
Cód.Postal:: Dirección:

4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO

Fecha: Lugar: Nº factura, vuelo, otros:
¿Qué ha ocurrido?

5. PRETENSIÓN

- ☐ Una compensación de ☐ Una disculpa ☐ Nuevo producto o servicio ☐ Reparación
☐ Descuento ☐ Multa ☐ Que no se repita
☐ Otro:

Fecha de la reclamación: Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada:

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

003388D

00336846



INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, acompañándolo de 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. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene por qué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo. A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación.

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) La persona responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - Sevilla
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.csalud@juntadeandalucia.es
- c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento CSALUD-Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- e) Podrán cederse los datos personales a la empresa reclamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.

La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA



003388D

00336846



**HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**
(Código de procedimiento: 2634)**1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE**

Nombre: Apellidos:
Sexo: ☐ H ☐ M Edad: DNI o Pasaporte: Teléfono: Profesión:
Nacionalidad: CCAA: Provincia: Municipio:
Nombre y Apellidos de la persona representante:
Teléfono: DNI o Pasaporte: Edad: Sexo: ☐ H ☐ M
Actúa en calidad de:

2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN

- ☐ **OPTO** por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica:
(Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1).

TIPO DE VÍA:		NOMBRE DE LA VÍA:					
NÚMERO:	LETRA:	KM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:
ENTIDAD DE POBLACIÓN:		MUNICIPIO:		PROVINCIA:		PAÍS:	CÓD. POSTAL:

OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1).

- ☐ Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.

Correo electrónico:

Nº teléfono móvil:

(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones>.

3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA

Razón Social: NIF: Teléfono:
Actividad: CCAA: Provincia:
Municipio: Correo electrónico:
Cód.Postal:: Dirección:

4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO

Fecha: Lugar: N° factura, vuelo, otros:
¿Qué ha ocurrido?

5. PRETENSIÓN

- ☐ Una compensación de ☐ Una disculpa ☐ Nuevo producto o servicio ☐ Reparación
☐ Descuento ☐ Multa ☐ Que no se repita
☐ Otro:

Fecha de la reclamación: Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada:

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMADA

003388D

00336846



INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, acompañándolo de 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. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene por qué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo. A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación.

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) La persona responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - Sevilla
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dgd.csalud@juntadeandalucia.es
- c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento CSALUD-Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- e) Podrán cederse los datos personales a la empresa reclamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.

La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN



003388D



**HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**
(Código de procedimiento: 2634)

1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE																																							
Nombre: _____ Apellidos: _____																																							
Sexo: ☐ H ☐ M Edad: _____ DNI o Pasaporte: _____ Teléfono: _____ Profesión: _____																																							
Nacionalidad: _____ CCAA: _____ Provincia: _____ Municipio: _____																																							
Nombre y Apellidos de la persona representante: _____																																							
Teléfono: _____ DNI o Pasaporte: _____ Edad: _____ Sexo: ☐ H ☐ M																																							
Actúa en calidad de: _____																																							
2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN																																							
☐ OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica: (Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1).																																							
<table border="1"><tr><td colspan="2">TIPO DE VÍA:</td><td colspan="6">NOMBRE DE LA VÍA:</td></tr><tr><td>NÚMERO:</td><td>LETRA:</td><td>KM EN LA VÍA:</td><td>BLOQUE:</td><td>PORTAL:</td><td>ESCALERA:</td><td>PLANTA:</td><td>PUERTA:</td></tr><tr><td colspan="2">ENTIDAD DE POBLACIÓN:</td><td colspan="2">MUNICIPIO:</td><td colspan="2">PROVINCIA:</td><td>PAÍS:</td><td>CÓD. POSTAL:</td></tr><tr><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td></td><td></td></tr></table>								TIPO DE VÍA:		NOMBRE DE LA VÍA:						NÚMERO:	LETRA:	KM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:	ENTIDAD DE POBLACIÓN:		MUNICIPIO:		PROVINCIA:		PAÍS:	CÓD. POSTAL:								
TIPO DE VÍA:		NOMBRE DE LA VÍA:																																					
NÚMERO:	LETRA:	KM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:																																
ENTIDAD DE POBLACIÓN:		MUNICIPIO:		PROVINCIA:		PAÍS:	CÓD. POSTAL:																																
☐ OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1).																																							
Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.																																							
Correo electrónico: _____ N° teléfono móvil: _____																																							
(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones.																																							
3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA																																							
Razón Social: _____ NIF: _____ Teléfono: _____																																							
Actividad: _____ CCAA: _____ Provincia: _____																																							
Municipio: _____ Correo electrónico: _____																																							
Cód.Postal: _____ Dirección: _____																																							
4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO																																							
Fecha: _____ Lugar: _____ N° factura, vuelo, otros: _____																																							
¿Qué ha ocurrido?																																							
5. PRETENSIÓN																																							
☐ Una compensación de _____ ☐ Una disculpa ☐ Nuevo producto o servicio ☐ Reparación																																							
☐ Descuento ☐ Multa ☐ Que no se repita																																							
☐ Otro: _____																																							

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

003388D

Fecha de la reclamación: _____ Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada: _____

00336846

ANEXO II



Versión QR:1

Si desea reclamar puede hacerlo a través del código QR superior o de www.consumoresponde.es y dirigirse a:

Razón Social:

CIF:

Calle:

Población:

Código Postal:

Provincia:

Correo electrónico:

If you wish to claim, you can do so through the QR code above or at www.consumoresponde.es and go to:

Company name:

CIF:

Street:

Town:

Postal Code:

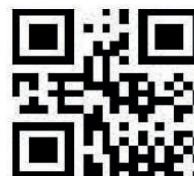
Province:

E-mail:

Para más información / For more information:**www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es****Teléfono gratuito: 900 21 50 80**

00336846

ANEXO III



Versión QR:1

Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones en formato papel y electrónico, a través del código QR superior, a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.

This establishment has complaint and claim forms in paper and electronic format, through the QR code above, available to consumers or users who request them.

Para más información / For more information:
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80

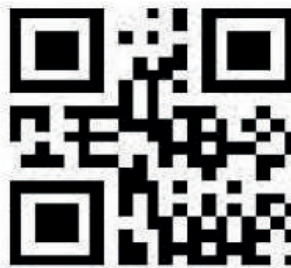
ANEXO IV



Junta de Andalucía

Puede reclamar en:

You can claim in:



Versión QR:1

Para más información / For more information:

www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es

Teléfono gratuito: 900 21 50 80