



NUEVO MODELO DE HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

A partir de próximo día 4 de Junio de 2009 será obligatorio que todas las empresas andaluzas tengan el nuevo modelo de hojas de reclamaciones, aprobado por el Decreto 72/2008 de la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía, 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. El incumpliendo de esta norma será sancionado por el Servicio de Consumo de la Delegación de Gobierno.

Dicho Decreto 72/2008, de 4 de marzo, que entró en vigor el pasado 4 de junio de 2008, pretende regular todos aquellos conflictos que puedan surgir entre las personas consumidoras y usuarias y las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios. Su finalidad es que sean resueltos a través del procedimiento que se fija en la norma, configurado para que sea un medio ágil para la solución de las controversias y alternativo a la jurisdicción ordinaria.

Aunque ya la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, fijaba como de obligatorio cumplimiento el disponer de libro de hojas de quejas y reclamaciones, este Decreto implanta la novedad de la presentación de quejas y reclamaciones mediante medios electrónicos.

Ámbito de aplicación

El presente Decreto es de obligado cumplimiento para todas las personas físicas o jurídicas, tanto públicas como privadas, titulares de establecimientos y centros que comercialicen bienes o presten servicios en nuestra Comunidad Autónoma.

Obligaciones

Los art. 3 y 4 de este Decreto establecen las siguientes obligaciones:

- Es obligatoria la tenencia de las hojas de quejas y reclamaciones para todas aquellas personas descritas en el punto anterior, así como en los supuestos de prestación de servicios o venta a distancia.
- Publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones: en todos los centros y establecimientos afectados por esta norma, existirá, de modo permanente, visible y legible, un cartel en el que se anuncie que existen hojas de quejas y reclamaciones a disposición de quienes las soliciten.

Presentación de las hojas electrónicas de quejas y reclamaciones

Las empresas titulares de actividades podrán solicitar su adhesión al sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones a la Consejería competente en materia de consumo. Dichas empresas deberán disponer de certificado electrónico emitido por una entidad prestadora de servicios de certificación reconocida por la Junta de Andalucía.

Para la utilización de este sistema, deberá estar disponible el correspondiente formulario en la página web de la Consejería competente, así como en los dispositivos informáticos que el establecimiento pueda poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias.