

COLEGIO PROFESIONAL DE ⁻⁹³⁹²⁻
DENTISTAS DE CÁDIZ
SAN PABLO 13 1ª
11300 LA LINEA DE LA
CONCEPCIÓN CÁDIZ

S A L I D A	JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE SALUD
	- 6 JUN. 2011
	Registro General 54 <u>601/21353</u> Sevilla

Fecha: 2 de junio de 2011.

Asunto: Comunicación acerca de la necesidad de disponer de hojas de quejas y reclamaciones de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Ref.: FRC/DER/MRR

Estimado/a Señor/a:

Ante la pluralidad de criterios existentes en la actualidad con respecto a si los distintos Colegios Profesionales y sus colegiados están obligados o no a disponer de las hojas de quejas y reclamaciones reguladas por 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, desde esta Dirección General de Consumo se desea realizar la presente comunicación a todos los Colegios Profesionales que presten sus servicios en Andalucía, exponiendo la postura de este Centro Directivo al respecto, todo ello con el objetivo último de evitar la inseguridad jurídica en los distintos Organismos implicados, así como, y sobre todo, establecer el oportuno y necesario nivel de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias que reciben los servicios proporcionados por los Colegios Profesionales en Andalucía.

Esta Dirección General de Consumo es de la opinión de considerar, tomando como base el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, marco de la regulación en Andalucía de las hojas de quejas y reclamaciones, **la obligatoriedad de los Colegios Profesionales y sus colegiados que presten servicios en Andalucía a la tenencia de dichas hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias que las soliciten**, así como cumplir el resto de las exigencias establecidas en la mencionada norma, ya que se trata de servicios que se prestan en Andalucía. Todo ello en virtud de las siguientes justificaciones:

- El Decreto 72/2008 establece el régimen de posesión de las hojas de quejas y reclamaciones, un régimen que es genérico para toda empresa, centro, establecimiento, que comercialice bienes o preste servicios en Andalucía, concepto dentro del que estarían encuadrados los Colegios Profesionales que presten sus servicios en Andalucía, cuyos miembros colegiados prestan o pueden prestar servicios a personas consideradas consumidoras o usuarias, definidas de acuerdo con la normativa vigente en la materia (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras



leyes complementarias y Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía).

- Desde esta Dirección General de Consumo se considera que la generalización a la que se hace mención en el párrafo que antecede, no caería en contradicción con las funciones propias de los Colegios Profesionales recogidas en su normativa sectorial, ya que el propio Decreto 72/2008, recoge la mención expresa "...sin perjuicio de que las personas consumidoras o usuarias puedan optar por los sistemas de quejas, reclamaciones o mecanismos análogos regulados en la normativa sectorial.". Es decir, el formulario de hojas de quejas y reclamaciones de consumo es un instrumento que se pone a disposición de las personas para que muestren su disconformidad con un servicio que consideran que ha sido prestado de forma insatisfactoria por parte de un prestador de servicios en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, sin perjuicio de que la persona que consume pueda utilizar el cauce regulado por normativa sectorial. Precisamente por ello, desde la Dirección General de Consumo, se aboga por la obligatoriedad de disponer de las hojas de quejas y reclamaciones de consumo, en este caso de los Colegios Profesionales y sus colegiados que presten servicios en Andalucía, al objeto de dotar de un mayor nivel de protección a las personas consumidoras y usuarias, ya que, entre otras cosas, obliga a la empresa o profesional a contestar la hoja de quejas y reclamaciones en un plazo tasado de 10 días hábiles, cuestión que, desde nuestro punto de vista, redundaría en la seguridad jurídica de la clientela.

- Por otro lado, y de acuerdo con las modificaciones operadas por la Ley Omnibus (Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio) en la Ley 2/1978, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales, se establece la incorporación del término consumidor y usuario a dicha norma. Teniendo en cuenta la mencionada incorporación, hay que acudir a la normativa que lo regula (Real Decreto Legislativo 1/2007, Ley 13/2003 y Decreto 72/2008) que establecen, por un lado, los términos y definiciones ya expuestos, y, por otro lado, la obligatoriedad de la tenencia de las hojas de quejas y reclamaciones de consumo para las empresas, centros establecimientos o profesionales que participen en relaciones en las que intervengan personas consumidoras o usuarias entendidas como tales (ya en el artículo 12.2 de la Ley 2/1978, en su modificación por Ley Omnibus, se alude a la contratación de servicios profesionales por parte del consumidor o usuario).

- Asimismo, cabe señalar que dentro de las funciones de las Autoridades Autonómicas de Consumo, no se encuentran en exclusiva la potestad sancionadora cuando se comprueba que existen o pueden existir infracciones en materia de consumo. Además, se encuentran funciones mediadoras o, en su caso, de arbitraje, así como asistencia a las personas consumidoras y usuarias sobre los derechos que le asisten como tales en el concreto asunto, todo ello sin perjuicio del traslado de la reclamación o queja que, de manera hipotética, se recibiera en la Administración Autónoma de Consumo, al Colegio Profesional por si fuera preciso por parte del mismo la incoación de expediente disciplinario, o desempeño de funciones de otro orden que se establezcan en la normativa sectorial vigente en materia de Colegios Profesionales.

Por último, se ha de recordar que, en la actualidad, se encuentra adherido al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, el Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Almería, Jaén y Granada. Dicha adhesión



faculta y obliga a dicho Colegio a responder en el plazo de 10 días hábiles las quejas y reclamaciones telemáticas que reciban, así como se obliga a disponer del oportuno Cartel anunciador de la circunstancia de estar adherido a dicho Sistema (Orden de 11 de diciembre de 2008, por el 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). Todo ello sin perjuicio de que dicho Colegio también debe contar con hojas de quejas y reclamaciones de consumo en soporte papel.

Por todo lo expuesto, y como conclusión, esta Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía reitera la obligatoriedad de que los Colegios Profesionales y sus colegiados que presten servicios en Andalucía dispongan de hojas de quejas y reclamaciones de consumo de la Junta de Andalucía a disposición de las personas consumidoras y usuarias que las soliciten, de acuerdo con lo regulado en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo.

LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO



Fdo.: Fátima Ramírez Cerrato

