

¿CÓMO SE PUEDE OBTENER EL LIBRO DE HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES PARA LA EMPRESA?

Lo primero que se debe conocer acerca del Libro de Hojas de Quejas y Reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía es que la modalidad de hoja de quejas y reclamaciones en formato en papel está formada por un juego unitario de impresos autocalcables por triplicado. Así, cada juego estará formado por tres ejemplares del mismo color (blanco) en formato horizontal: ejemplar para la Administración, ejemplar para la parte reclamada y ejemplar para la parte reclamante.

Con fecha de 20 de febrero de 2015 se publica en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía la Orden de 9 de febrero de 2015, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía. Esta Orden modifica totalmente el régimen de la edición, distribución, comercialización e impresión de ejemplares de Hojas de Quejas y Reclamaciones que serán libres (aunque siempre sujeto al modelo establecido por el Anexo I del Decreto 72/2008, de 4 de marzo y sus sucesivas modificaciones).

1) ¿Cómo era el régimen con anterioridad a la Orden de 9 de febrero de 2015?

- Hasta ahora los libros de Hojas de Quejas y Reclamaciones sólo podían adquirirse en los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía al precio único de 2 euros.
- Esto obligaba a que muchas empresas o profesionales debieran desplazarse a las capitales de provincia para adquirir los libros en los Servicios de Consumo.

2) ¿Cómo es el régimen a partir de la aprobación de la Orden de 9 de febrero de 2015?

- Las empresas o profesionales seguirán obligadas a disponer del Libro de Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía pero éstos no se adquirirán ya en los Servicios de Consumo.
- Cada empresa o profesional podrá encargárselas a cualquier imprenta o comprarlas en aquellos establecimientos que las comercialicen. La edición, distribución, comercialización e impresión serán libres.
- Por ello no habrá necesidad de desplazamiento de las empresas o profesionales hasta las capitales de provincia para su adquisición.

3) Otras medidas establecidas en la Orden de 9 de febrero

- Todas las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberán tener en sus centros o establecimientos los Libros Hojas de Quejas y Reclamaciones en soporte papel o físico (de acuerdo con el Anexo I del Decreto 72/2008 y sucesivas modificaciones) a disposición de las personas consumidoras y usuarias que las puedan solicitar.
- Ninguna persona titular de actividades que comercialice bienes o preste servicios en Andalucía podrá ser obligada a adquirir o editar ejemplares de Hojas de Quejas y Reclamaciones en un establecimiento u organismo determinado o en exclusiva.
- Ninguna persona física o jurídica tendrá en exclusiva la edición, distribución, comercialización o impresión de ejemplares de Hojas de Quejas y Reclamaciones.



- Las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicio en Andalucía podrán poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias dispositivos electrónicos que permitan rellenar e imprimir la Hoja de Quejas y Reclamaciones, siempre y cuando se autocalquen electrónicamente. Esta circunstancia seguirá obligando al establecimiento a disponer del Libro de Hojas de Quejas y Reclamaciones en soporte papel. La redacción e impresión de la Hoja de Quejas y Reclamaciones se deberá realizar en un espacio que garantice la intimidad, accesibilidad y comodidad de la persona reclamante, debiendo la empresa o establecimiento reclamado prestar ayuda para lograr una correcta redacción y entrega de la reclamación (tanto en formato electrónico, como en formato papel).
- La Administración de Consumo de la Junta de Andalucía (Secretaría General de Consumo y los Servicios de Consumo Provinciales), a través de sus páginas Web y demás medios electrónicos, pone a disposición formularios de Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía que permite su descarga, grabación, completado en línea e impresión.

4) Con la aprobación de la Orden de 9 de febrero de 2015, ¿Cuáles siguen siendo obligaciones de las empresas y profesionales en materia de Hojas de Quejas y Reclamaciones?

- Disponer del Libro de Hojas de Quejas y Reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía en soporte papel o físico (Anexo I del Decreto 72/2008, de 4 de marzo y sucesivas actualizaciones).
- Publicitar la existencia de Hojas de Quejas y Reclamaciones a través del oportuno Cartel anunciador (Anexo III del Decreto 72/2008 y sucesivas actualizaciones).
- Entrega obligatoria, inmediata y gratuita de la Hoja de Quejas y Reclamaciones, a petición de la persona consumidora y usuaria, aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicios alguna.
- Cuando se produzca la comercialización de bienes o prestación de servicios realizados fuera de establecimientos o centros, las Hojas de Quejas y Reclamaciones se deberán entregar, a petición de la persona consumidora, además, obligatoria, inmediata y gratuitamente, en el lugar donde se produzca la venta o prestación de servicios.
- La empresa o profesional deberá responder la reclamación o queja presentada por la persona consumidora en el plazo de 10 días hábiles desde la fecha de recepción de la misma, mediante escrito razonado y de manera que quede constancia.
- La empresa podrá adherirse al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones (HOJ@), debiendo anunciar esta circunstancia a través del oportuno Cartel anunciador (Anexo IV del Decreto 72/2008 y sucesivas actualizaciones). Esto no eximirá de seguir teniendo la obligación de disponer de las Hojas de Quejas y Reclamaciones en soporte papel o físico.

10/03/2015

