

DECRETO 472/2019, POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN ANDALUCÍA

PREGUNTAS FRECUENTES



**consumo
responde**

¿Has hecho ya tu consulta?

—
LÍNEA GRATUITA **900 215 080**
consumoresponde.es
consumoresponde@juntadeandalucia.es



JUNTA DE ANDALUCÍA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. ¿Por qué se cambia la normativa reguladora de las hojas de quejas y reclamaciones si la anterior funcionaba bien?.....	4
2. ¿Atribuye el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, una nueva competencia o crea un nuevo servicio en las entidades locales andaluzas?	4
3. ¿Invade el Decreto 472/2019, de 28 de mayo las competencias municipales?	5
4. ¿Por qué el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, habla de Servicios Públicos de Consumo y no de OMICs?.....	5
5. ¿Qué categoría administrativa y formación académica es necesaria que tenga un empleado público para tramitar una hoja de quejas y reclamaciones conforme al Decreto 472/2019, de 28 de mayo?.....	5
6. ¿Por qué no se regula la mediación en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo?.....	6
7. ¿Supone el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, un incremento de la carga de trabajo administrativo?.....	7
8. ¿El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, impedirá que las OMICs sigan realizando sus funciones?	7
9. Entonces, ¿si llega una reclamación contra una operadora de telefonía la OMIC va a poder seguir intermediando para lograr una solución?.....	8
10. ¿Cómo ha de tramitarse una reclamación contra una empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo y que, además, pertenece a un sector de actividad en el que existe una entidad pública de resolución alternativa de conflictos?	8
11. ¿Puede la OMIC seguir recogiendo reclamaciones y mandárselas a la empresa reclamada?	9
12. ¿Todas las reclamaciones han de ser presentadas en un registro público para poder ser tramitadas conforme al Decreto 472/2019, de 28 de mayo?.....	9
13. ¿Quién firmará las resoluciones de inadmisión o de archivo en el procedimiento regulado en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo?	9
14. ¿Quién resolverá los recursos en el procedimiento regulado en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo?	9

15. ¿Cómo adquirirán las empresas las hojas de quejas y reclamaciones a partir de la entrada en vigor del Decreto 472/2019, de 28 de mayo?	10
16. ¿Existe algún período de adaptación de las empresas al nuevo modelo de hoja de quejas y reclamaciones?	10
17. ¿Qué sucede si una empresa sigue utilizando las hojas de quejas y reclamaciones del Decreto 72/2008, de 4 de marzo?	10
18. Cuando un Servicio de Consumo recibe una hoja de quejas y reclamaciones para que la tramite, ¿debe trasladarla a la empresa y requerirle la contestación dada?	11
19. ¿Es lo mismo una OMIC que un Servicio Público de Consumo? ¿Qué sucede si un Ayuntamiento, teniendo o no OMIC, no dispone de Servicio de Consumo que ejerza su competencia propia de tramitación de reclamaciones de consumo?	11
20. ¿Qué sucede si una empresa no responde a una hoja de quejas y reclamaciones tal y como exige el Decreto 472/2019, de 28 de mayo?	13
21. ¿Qué entidades mediadoras de consumo existen en Andalucía?	13
22. ¿Qué sucede si una persona consumidora presenta una reclamación utilizando un escrito o un formulario distinto al del Anexo I del Decreto 472/2019, de 28 de mayo?	14
23. A las reclamaciones en tramitación, ¿se les aplica el Decreto 72/2008 o el Decreto 472/2019?	14
24. ¿Es obligatorio para las empresas utilizar el modelo de respuesta publicado en Consumo responde?	15
25. ¿Cuándo una reclamación es frívola?	15
26. ¿Hay que ser jurista para emitir el informe de valoración jurídica no vinculante?	15
27. ¿Es competente para tramitar una reclamación el servicio más próximo al domicilio del reclamante?	16
28. ¿Qué sucede si no se resuelve la reclamación en el plazo de 3 meses? ..	16
29. ¿Cómo se sabe si existe o no una entidad pública sectorial de resolución alternativa de litigios de consumo?	16
30. ¿Dónde puedo plantear las dudas sobre la aplicación del Decreto 472/2019, de 28 de mayo?	16

1. ¿Por qué se cambia la normativa reguladora de las hojas de quejas y reclamaciones si la anterior funcionaba bien?

Porque se había observado que muchas personas no tenían claro para qué servía una hoja de quejas y reclamaciones o, al menos, existía una gran diversidad de opiniones al respecto: desde quienes consideraban que servía para que la Administración resolviera su asunto directamente, hasta quienes pretendían que con la simple presentación de una hoja se incoara un procedimiento sancionador y se impusiera una sanción. Esta diversidad generaba múltiples expectativas que, en no pocas ocasiones, se veían frustradas cuando la Administración que había tramitado la hoja no había podido lograr un acuerdo entre las partes y tampoco observaba la comisión de una infracción.

También se había observado que la tramitación de una reclamación no seguía un auténtico procedimiento administrativo: no se fijaban plazos de admisión o inadmisión; ni tampoco plazos de terminación del procedimiento; no se preveía la posibilidad de recurso; ni tampoco estaban claras las competencias de los servicios de consumo.

Además, se tenía que intentar dotar de valor al trabajo administrativo: no tenía sentido que, tras analizar un asunto e intentar sin éxito que las partes se pusieran de acuerdo para solucionarlo, el expediente concluyera con un mero archivo. Todo el conocimiento y toda la experiencia de los gestores de consumo debía ser aprovechado y convertir a los servicios públicos de consumo (locales, provinciales o autonómicos) en entidades de resolución alternativa de litigios de consumo, que emitieran una resolución no vinculante. Finalmente, era conveniente aclarar algunos aspectos confusos, simplificar el formulario y mejorar la información de los carteles.

2. ¿Atribuye el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, una nueva competencia o crea un nuevo servicio en las entidades locales andaluzas?

No, no lo hace. Un Decreto nunca podría hacer esto. La tramitación de reclamaciones ya era una competencia propia de los municipios andaluces por disposición del artículo 92.2.j) del Estatuto de Autonomía para Andalucía y, muy especialmente, del artículo 9.15.c) de la Ley

5/2010, de 11 de junio, de autonomía local de Andalucía. Lo mismo que otras competencias como la inspección de consumo, la potestad sancionadora, la adopción de medidas preventivas o la red de alerta de productos peligrosos. Otra cuestión es que no todos los municipios las ejerzan.

3. ¿Invade el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, las competencias municipales?

No, no lo hace. El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, hace lo mismo que el Decreto 72/2008, de 4 de marzo: regular las hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía y su tramitación administrativa. Esta es una competencia de la Junta de Andalucía por disposición del artículo 58.2.4º del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

4. ¿Por qué el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, habla de Servicios Públicos de Consumo y no de OMICs?

Porque son organismos diferentes. Existe mucha confusión al respecto. Las OMICs (Oficinas Municipales de Información al Consumidor) son órganos de información, orientación y asesoramiento a los consumidores, en el ámbito de la Comunidad Autónoma Andaluza, reguladas en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre. Sus funciones se enumeran en el artículo 20.3 de esta norma y entre las mismas no está la tramitación de reclamaciones aunque sí su recepción, registro y acuse de recibo, así como servir de cauce para la mediación.

Es la Ley 5/2010, de 11 de junio, de autonomía local de Andalucía, la que atribuye a los municipios andaluces, como competencia propia, la tramitación de reclamaciones de consumo, entre otras ocho competencias (una de ellas, diferente de la tramitación de reclamaciones, es, precisamente, la constitución de OMICs). Las entidades locales pueden prestar los servicios públicos en el ámbito de sus competencias a través de la gestión directa (gestión propia, organismo autónomo, entidad pública empresarial, sociedad mercantil) o gestión indirecta (art. 85 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local).

Tradicionalmente los municipios han optado por crear OMICs que han desarrollado funciones de asesoramiento, intermediación o formación. Pero, a partir del año 2010, con la asunción de nuevas competencias, muchos municipios optaron por ejercerlas a través del organismo ya

creado -la OMIC- a pesar de que entre sus funciones, según la legislación citada, no figurasen la tramitación de reclamaciones, las inspección de consumo o la potestad sancionadora, por citar unos ejemplos.

El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, no viene a suprimir las OMICs, cuyas importantes funciones han de seguir realizándose en beneficio de la ciudadanía. Pero el ejercicio de la competencia de tramitación de reclamaciones que regula no puede referirse a las OMICs sino a los Servicios Públicos de Consumo, cuya gestión organizará la Administración correspondiente como estime conveniente, conforme a la normativa vigente.

5. ¿Qué categoría administrativa y formación académica es necesaria que tenga un empleado público para tramitar una hoja de quejas y reclamaciones conforme al Decreto 472/2019, de 28 de mayo?

El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, no regula la categoría administrativa ni la formación académica necesarias para tramitar administrativamente una reclamación de consumo. Tal y como establece el artículo 5 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, corresponde a cada Administración Pública delimitar, en su respectivo ámbito competencial, las unidades administrativas que configuran los órganos administrativos propios de las especialidades derivadas de su organización. La creación de cualquier órgano administrativo exigirá, al menos, el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Determinación de su forma de integración en la Administración Pública de que se trate y su dependencia jerárquica;
- b) Delimitación de sus funciones y competencias;
- c) Dotación de los créditos necesarios para su puesta en marcha y funcionamiento.

6. ¿Por qué no se regula la mediación en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo?

Porque son instrumentos diferentes para resolver los conflictos de consumo. Por una parte, en la mediación, las partes aceptan que un tercero intente ponerlas de acuerdo. En Andalucía las entidades mediadoras públicas son las OMICs (artículo 20.3.c Ley 13/2003), las Juntas Arbitrales de Consumo (artículo 38 Real Decreto 231/2008, de 15

de febrero) y los Consejos Provinciales de Consumo (artículo 38 Ley 13/2003, Decreto 517/2008, de 2 de diciembre y artículos 16 a 19 del Decreto 57/1987, de 25 de febrero).

Por otra parte, el procedimiento administrativo regulado en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, pretende, en los casos en los que la norma lo prevea, dictar una resolución de archivo acompañada de un informe que valore el conflicto o, al menos, orientar a la persona consumidora sobre dónde debe dirigir su reclamación. Por lo tanto, en el procedimiento administrativo del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, no se realiza mediación. Es más, si las partes aceptan someterse a mediación, dicho procedimiento administrativo finaliza con archivo.

7. ¿Supone el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, un incremento de la carga de trabajo administrativo?

Ciertamente, la nueva normativa supone tramitar un auténtico procedimiento administrativo, con sus plazos, resoluciones, pies de recursos, recursos, análisis y valoración jurídica de las cuestiones planteadas. Todo ello implica un trabajo reglado, sometido al procedimiento administrativo, con más garantías para los interesados y más riguroso.

Pero, por otro lado, también es cierto que el nuevo procedimiento establece nuevos criterios de competencia territorial y material, así como causas de inadmisión, que supondrán una disminución importante de las reclamaciones que han de ser tramitadas hasta llegar al informe final.

8. ¿El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, impedirá que las OMICs sigan realizando sus funciones?

En absoluto. Las OMICs seguirán ejerciendo las funciones atribuidas por el artículo 20.3 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre. Estas son: información; recepción de reclamaciones; mediación; elevación de consultas al Consejo Andaluz de Consumo o al Consejo Provincial de Consumo; traslado de información a las Administraciones; elevación a éstas las peticiones recibidas; facilitación de datos; campañas informativas; apoyo al asociacionismo; y proporcionar documentación.

La tramitación administrativa de reclamaciones de acuerdo con el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, la realizarán aquellos Ayuntamiento que

ejerzan esta competencia propia, con independencia de que dispongan o no de OMIC, y del órgano que utilicen para gestionar dicha competencia.

9. Entonces, ¿si llega una reclamación contra una operadora de telefonía la OMIC va a poder seguir intermediando para lograr una solución?

Por supuesto. La OMIC podrá seguir asesorando a las personas consumidoras; ayudándolas a redactar su reclamación; dirigiéndose a las empresas; e intentando solucionar los conflictos. El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, lo que hace es proporcionar un instrumento adicional a las personas consumidoras, una tramitación administrativa dirigida a proporcionar una solución no vinculante o la información del órgano especializado donde dirigir la reclamación.

Por lo tanto, si se registra en un Ayuntamiento una hoja de reclamaciones, la entidad local que ejerza sus competencias deberá tramitarla conforme al Decreto 472/2019, de 28 de mayo, en su Servicio de Consumo (o en la OMIC si es que le ha atribuido estas competencias). Al mismo tiempo, nada impide que desde la OMIC se ejerzan las funciones que les atribuye la normativa, intermediando e intentando solucionar el conflicto. En caso de alcanzarse una solución, habrá de comunicárselo al órgano que esté tramitando administrativamente la reclamación para que proceda a su archivo.

10. ¿Cómo ha de tramitarse una reclamación contra una empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo y que, además, pertenece a un sector de actividad en el que existe una entidad pública de resolución alternativa de conflictos?

En estos casos, lo que procede es tramitar la reclamación conforme al Decreto 472/2019, de 28 de mayo, y archivarla informando a las partes de la existencia de un procedimiento especializado y cómo iniciarlo, advirtiéndole de que cada organismo puede exigir requisitos y modelos de reclamación diferentes, no debiendo emplear el modelo del Anexo I del Decreto 472/2019, de 28 de mayo.

Pero, si tenemos conocimiento de que exista una Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo por parte de la empresa

reclamada, en la misma resolución también se informaría de esta circunstancia (ciertamente, ya debió hacerlo la propia empresa en su respuesta y ya pudo el reclamante presentar directamente la solicitud de arbitraje, pero no importa porque puede que no obtuviera una respuesta adecuada o que desconozca estos procedimientos). Le podemos incluso adjuntar en la resolución de archivo una solicitud de arbitraje para que, si así lo desea, la cumplimente. Si nos presenta la solicitud de arbitraje, la trasladaremos a la Junta Arbitral de Consumo competente.

11. ¿Puede la OMIC seguir recogiendo reclamaciones y mandárselas a la empresa reclamada?

Como ya se ha dicho, las OMICs pueden seguir desempeñando sus funciones con normalidad, entre las que están la recepción de reclamaciones y la mediación con las empresas reclamadas. Pero, sin perjuicio de esta importante labor, si una persona presenta en un registro administrativo una hoja de quejas y reclamaciones, habrá de tramitarse de conformidad con el Decreto 472/2019, de 28 de mayo.

12. ¿Todas las reclamaciones han de ser presentadas en un registro público para poder ser tramitadas conforme al Decreto 472/2019, de 28 de mayo?

Sí, como cualquier otra solicitud de inicio de procedimiento administrativo.

13. ¿Quién firmará las resoluciones de inadmisión o de archivo en el procedimiento regulado en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo?

Las firmará el titular del órgano que tenga atribuida la competencia. En las Delegaciones Territoriales de Salud y Familias será el Delegado/a Territorial. En los Ayuntamientos será, normalmente, el Alcalde o Alcaldesa. Naturalmente es posible -y recomendable- que estos titulares deleguen la competencia o la firma. Así se suele agilizar la tramitación.

14. ¿Quién resolverá los recursos en el procedimiento regulado en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo?

Si existe un órgano superior jerárquico, procederá un recurso de alzada ante el mismo. Es el caso de los recursos contra las resoluciones de los

Delegados/as Territoriales de Salud y Familias, se tratará de recursos de alzada ante el Consejero de Salud y Familias, si bien los resolverá por delegación el Director General de Consumo. En el caso de recursos frente a las resoluciones del Alcalde/sa, procederá recurso potestativo de reposición frente al mismo.

15. ¿Cómo adquirirán las empresas las hojas de quejas y reclamaciones a partir de la entrada en vigor del Decreto 472/2019, de 28 de mayo?

En esto el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, no cambia nada. Desde el 21 de febrero de 2015, por Orden de 9 de febrero, la edición, la distribución, la comercialización y la impresión de ejemplares de Hojas de Quejas y Reclamaciones son libres. Por lo tanto, cada empresa o profesional es responsable de disponer de las mismas y para ello puede adquirirlas o encargarlas en cualquier imprenta, papelería o taller de artes gráficas. Desde esa fecha ya no se distribuyen por la Administración.

16. ¿Existe algún periodo de adaptación de las empresas al nuevo modelo de hoja de quejas y reclamaciones?

El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, que establece el nuevo modelo de hoja de quejas y reclamaciones, se publicó en el BOJA número 104, de 3 de junio. No obstante, no entró en vigor inmediatamente, sino que se dio un plazo de seis meses con el objeto de que quienes tenían que aplicarlo (Administraciones Públicas, personas consumidoras y empresas) se adaptarán a la nueva normativa. Ese período concluye el 3 de diciembre. A partir del 4 de diciembre entra en vigor el nuevo régimen y, con él, el nuevo modelo sin que exista período de coexistencia.

17. ¿Qué sucede si una empresa sigue utilizando las hojas de quejas y reclamaciones del Decreto 72/2008, de 4 de marzo?

Pues que estará cometiendo la infracción de consumo tipificada en el artículo 71.8.2ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre: *“No disponer de libros de hojas de quejas y reclamaciones oficiales”* y *“suministrar libros de hojas de quejas y reclamaciones que no sean oficiales a los consumidores que muestren su voluntad de presentar una reclamación”*.

Esta infracción, inicialmente leve, sería sancionada con multa de entre 200 y 5.000 euros.

18. Cuando un Servicio de Consumo recibe una hoja de quejas y reclamaciones para que la tramite, ¿debe trasladarla a la empresa y requerirle la contestación dada?

En principio no, porque la empresa debió responder a la hoja de quejas y reclamaciones en tiempo y forma. Si no lo hizo, habrá cometido una infracción de consumo, lo que dará lugar a la incoación de un expediente sancionador. Y es en este expediente, y no en el procedimiento regulado en el Decreto 472/2019, donde sí se podrán realizar las actuaciones necesarias para comprobar la comisión del hecho infractor. Pero esa es otra cuestión.

No obstante lo anterior, en el procedimiento de tramitación de las reclamaciones conforme al Decreto 472/2019, como en cualquier otro procedimiento administrativo (art.18 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y art. 4 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre), el servicio de consumo competente puede estimar necesario requerir la colaboración o comprobar, verificar o investigar algún dato de la empresa reclamada (como por ejemplo, si ha respondido la hoja de quejas y reclamaciones), antes de realizar la propuesta de solución, por ejemplo. Además de lo anterior, naturalmente, los servicios de consumo que realicen funciones de intermediación (OMICs) pueden trasladar a la empresa reclamada la reclamación y requerirle información tal y como han venido haciendo hasta ahora, ya que no se trata de la tramitación administrativa regulada en el Decreto 472/2019, sino de funciones de intermediación y asesoramiento.

19. ¿Es lo mismo una OMIC que un Servicio Público de Consumo? ¿Qué sucede si un Ayuntamiento, teniendo o no OMIC, no dispone de Servicio de Consumo que ejerza su competencia propia de tramitación de reclamaciones de consumo?

Es importante insistir en esta cuestión: una cosa es una OMIC y otra un servicio municipal de consumo que ejerce una, varias, todas o ninguna de las competencias propias del municipio en materia de consumo. Por una parte, las OMICs son órganos de información, orientación y asesoramiento a los consumidores, en el ámbito de la Comunidad

Autónoma Andaluza, cuya constitución, regulación y funciones se encuentran en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre. Las OMICs en Andalucía han existido, existen y seguirán existiendo por disposición de esta Ley, con independencia de lo que disponga o deje de disponer el Decreto que regule las hojas de quejas y reclamaciones (ahora el Decreto 472/2019 y antes Decreto 72/2008).

Por otra parte, los Servicios Municipales de Consumo son uno de los instrumentos de gestión directa que puede usar un Ayuntamiento para ejercer sus competencias propias en materia de consumo reguladas en la Ley 5/2010, de 11 de junio, de autonomía local de Andalucía, y que son más amplias que las funciones que tienen las OMICs.

Una de estas competencias es, precisamente, la constitución de las OMICs. Habitualmente los municipios no ejercen todas las competencias propias que les atribuye la Ley en materia de consumo (inspección, medidas preventivas, red de alerta, potestad sancionadora...) sino sólo algunas (recepción de reclamaciones, asesoramiento, información, intermediación...) y para ejercer éstas suele constituir una OMICs.

Otros, los menos, aprovechan la infraestructura de la OMIC para ejercer, además de las funciones propias de éstas (información, asesoramiento, intermediación...), otras competencias municipales (inspección, potestad sancionadora, tramitación administrativa de reclamaciones...). Es decir, atribuyen a las OMICs funciones de un Servicio Público de Consumo sin denominarlo así ni regularlo por ordenanza del Pleno.

Sea cual sea la forma de gestión de las competencias municipales, es importante tener claro lo que es una OMIC y las funciones que tiene por Ley, y cuáles son todas las competencias municipales de consumo, con independencia de si se ejercen o no, así como del instrumento de gestión empleado para ejercerlas.

Entonces, ¿qué sucede si un Ayuntamiento, teniendo o no OMIC, no dispone de Servicio de Consumo que ejerza su competencia propia de tramitación de reclamaciones de consumo conforme al Decreto 472/2019? Pues que las hojas de quejas y reclamaciones que un vecino o vecina de ese municipio presenten en un registro público serán tramitadas por la Delegación Territorial de Salud y Familias de la correspondiente provincia (art. 14.1 del Decreto 472/2019).

Para ello será necesario que el Ayuntamiento en cuestión manifieste de manera expresa, con carácter general, o en cada expediente, que no dispone de Servicio Público de Consumo que ejerza su competencia propia de tramitación administrativa de hojas de quejas y reclamaciones conforme al Decreto 472/2019, de 28 de mayo. Y por supuesto, si el Ayuntamiento dispone de OMIC que ejerce únicamente las funciones que le atribuye la Ley 13/2003, de 17 de diciembre (asesoramiento, información, intermediación, etc.), seguirá desempeñándolas con normalidad.

20. ¿Qué sucede si una empresa no responde a una hoja de quejas y reclamaciones tal y como exige el Decreto 472/2019, de 28 de mayo?

Pues que podría estar cometiendo la infracción de consumo tipificada en el artículo 71.8.3ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre: *“No responder en plazo las quejas y reclamaciones que presenten los consumidores”*. Esta infracción, inicialmente leve, sería sancionada con multa de entre 200 y 5.000 euros.

21. ¿Qué entidades mediadoras de consumo existen en Andalucía?

Actualmente no está regulada de manera unificada la mediación de consumo en Andalucía. Por ello, la misma habrá de regirse, en cuanto a procedimiento y requisitos de entidades y personas mediadoras, por la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, aplicable a los asuntos de consumo tras la modificación que de la misma realizó la disposición final 7 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, norma que también será de aplicación a las entidades mediadoras acreditadas. A falta de regulación de las entidades mediadoras en Andalucía (que deberán aplicar en sus mediaciones la citada Ley 5/2012) son las siguientes:

- Las Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública (artículo 20.3.c Ley 13/2003).
- Consejo Andaluz de Consumo y Consejos Provinciales de Consumo (artículo 38 Ley 13/2003, Decreto 517/2008, de 2 de diciembre y artículos 16 a 19 del Decreto 57/1987, de 25 de febrero).

- Juntas Arbitrales de Consumo (artículo 38 Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero).

22. ¿Qué sucede si una persona consumidora presenta una reclamación utilizando un escrito o un formulario distinto al del Anexo I del Decreto 472/2019, de 28 de mayo?

Si la persona presenta el escrito de reclamación en un registro administrativo para que se tramite conforme al Decreto 472/2019, de 28 de mayo, el servicio de consumo competente le requerirá para que subsane y utilice el modelo oficial. El Servicio de Consumo puede incluso, en el propio escrito requiriendo la subsanación, proporcionarle un *“ejemplar para la Administración”* del modelo oficial para continuar la tramitación (no será necesario volver a presentarla a la empresa si ya lo hizo y lo acreditó).

De manera simultánea, el Servicio de Consumo debería incoar expediente sancionador a la empresa si detecta que utilizó un modelo no oficial. No obstante lo anterior, si una persona se dirige a una OMIC con un escrito de reclamación para que se le asesore, se le ayude a remitirlo a la empresa o se intermedie con ella, se realizarán estas funciones con independencia del modelo que utilice. El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, crea un nuevo instrumento de resolución alternativa de litigios de consumo de carácter no vinculante, pero ni suprime ni sustituye otras actuaciones.

23. A las reclamaciones en tramitación, ¿se les aplica el Decreto 72/2008 o el Decreto 472/2019?

La tramitación administrativa prevista en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, sólo se aplicará a las quejas y a las reclamaciones que hayan tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación a partir del 4 de diciembre de 2019, inclusive. Todas las quejas y las reclamaciones que hayan tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación antes del 4 de diciembre de 2019, deberán continuar su tramitación conforme al Decreto 72/2008, de 4 de marzo.

24. ¿Es obligatorio para las empresas utilizar el modelo de respuesta publicado en Consumo responde?

Por supuesto que no. Es sólo un modelo que cumple con los requisitos de respuesta del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, para facilitar a las empresas la contestación de las reclamaciones.

25. ¿Cuándo una reclamación es frívola?

Cuando es insustancial y carece de seriedad. No obstante, ante la duda de si el objeto o contenido sea frívolo, vejatorio o infundado, no debería inadmitirse la reclamación. Cuando sí se aprecie alguna de estas circunstancias deberá concretarse cuál y el motivo.

26. ¿Hay que ser jurista para emitir el informe de valoración jurídica no vinculante?

El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, únicamente exige que el informe lo emita el responsable de la unidad administrativa que haya tramitado la reclamación, pero no exige ninguna categoría administrativa, ni tampoco formación académica determinada. Tal y como establece el artículo 5 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, corresponde a cada Administración Pública delimitar, en su respectivo ámbito competencial, las unidades administrativas que configuran los órganos administrativos propios de las especialidades derivadas de su organización.

No obstante, el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, anteriormente vigente, ya preveía que *“si el órgano que se encuentre tramitando la reclamación considera que existe una solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a ambas partes, contactará con ellas ofreciéndosela”* (art. 17.2) y que *“si la parte reclamada no acepta la mediación ni el arbitraje, el órgano que esté tramitando la reclamación comunicará a la parte reclamante la negativa de la empresa a aceptar una forma de resolución extrajudicial del conflicto, asistiéndola sobre los derechos y mecanismos de defensa que el ordenamiento jurídico le reconoce y las vías existentes para la resolución de la controversia”* (art. 17.6). En estos casos también era necesario un conocimiento del ordenamiento jurídico.

27. ¿Es competente para tramitar una reclamación el servicio más próximo al domicilio del reclamante?

El más próximo no. El artículo 14.1 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, dice “*el servicio público de consumo de inferior ámbito territorial [...] correspondientes al domicilio de la persona consumidora o usuaria*”.

28. ¿Qué sucede si no se resuelve la reclamación en el plazo de 3 meses?

Pues que se comunicará a la persona interesada esta circunstancia (incumplimiento del plazo para resolver), sin perjuicio de la obligación de concluir el procedimiento dirigiéndose en todo caso por escrito a la persona reclamante dándole traslado del informe correspondiente. En cualquier caso, la falta de emisión del informe en el plazo establecido no implicará la aceptación del motivo de la reclamación (art. 17.2).

29. ¿Cómo se sabe si existe o no una entidad pública sectorial de resolución alternativa de litigios de consumo?

Conociendo y estudiando la normativa de consumo, visitando www.consumoresponde.es o preguntando a la Administración de Consumo de la Junta de Andalucía.

30. ¿Dónde puedo plantear las dudas sobre la aplicación del Decreto 472/2019, de 28 de mayo?

En Consumo Responde (www.consumoresponde.es, teléfono 900 21 50 80 y correo electrónico consumoresponde@juntadeandalucia.es); en los Servicios de Consumo de las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Salud y Familias; y en la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía.



consumo responde

¿Has hecho ya tu consulta?



LÍNEA GRATUITA **900 215 080**

consumoresponde.es

consumoresponde@juntadeandalucia.es



JUNTA DE ANDALUCÍA