

1. Disposiciones generales

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

ORDEN de 26 de julio de 2013, por la que se modifican los Anexos I, III y IV del 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.

En el artículo 3.1 del 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, se establece la obligación de las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía de tener las hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias en sus centros y establecimientos, de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I.

En el mismo sentido, su artículo 4.1 y 4.2 dispone que en todos los centros y establecimientos incluidos en el ámbito de aplicación del presente Decreto existirá, de modo permanente y perfectamente visible y legible, un cartel en el que se anuncie que existen hojas de quejas y reclamaciones a disposición de quienes las soliciten. El cartel se colocará en las zonas de entrada y, en su caso, de salida de los establecimientos o centros, así como en las zonas de atención a la clientela. En caso de existir varios locales, físicamente independientes, se colocará un cartel en cada uno de ellos.

El cartel, de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo III, contendrá un formato mínimo DIN-A4 y el tamaño de las letras será como mínimo de 0,7 cm.

Asimismo, en el artículo 4.4 del reseñado Decreto se determina que las empresas titulares de actividades que posibiliten la presentación a través del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones, exhibirán el distintivo acreditativo de tal circunstancia que aparece en el Anexo IV.

La presente Orden tiene como finalidad modificar los Anexos I, III y IV del citado Decreto para adecuar las referencias a los órganos y centros directivos que se reflejan en los Anexos actuales a la distribución competencial plasmada en el Decreto del Presidente 3/2012, de 5 de mayo, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, en el sentido de que atribuye a la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales las competencias en materia de consumo, que venían siendo ejercidas por la Consejería de Salud, tal y como desarrolla posteriormente el Decreto 147/2012, de 5 de junio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales.

Así, las referencias hechas en los Anexos actuales a la Consejería de Salud, se entenderán realizadas a la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales, y las efectuadas a la Dirección General de Consumo, a la Secretaría General de Consumo, todo ello conforme a lo previsto en la disposición transitoria octava del Decreto 342/2012, de 31 de julio, por el que se regula la organización territorial provincial de la Administración de la Junta de Andalucía.

Además, se procede a la modificación de la traducción en lengua inglesa del texto que aparece en lengua española informando sobre la existencia de hojas de quejas y reclamaciones, tanto en soporte papel como electrónico, contemplada en los Anexos III y IV, a los efectos de garantizar una información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional a las personas consumidoras y usuarias.

La actualización del Anexo I se realizó, por primera vez, por la Orden de 27 de junio de 2008 y, posteriormente, por la Orden de 3 de agosto de 2009, se modificaron sus Anexos I y IV.

La disposición final segunda del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, autoriza a la Consejera de Gobernación para que, en caso de que sea necesario, actualice los modelos que figuran en los Anexos al presente Decreto. En atención a lo previsto en el artículo 4.1 del Decreto del Presidente 3/2012, de 5 de mayo, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, en la citada disposición transitoria octava del Decreto 342/2012, de 31 de julio, y en la disposición adicional tercera del Decreto 171/2009, de 19 de mayo, por el que se establecía la estructura orgánica de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud, la competencia corresponde a la persona titular de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales.

En la elaboración de esta Orden se ha cumplimentado el preceptivo trámite de audiencia al Consejo de Consumidores y Usuarios de Andalucía, establecido en los artículos 39.3 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y 10.1.a) del 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 en uso de las atribuciones conferidas 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,

D I S P O N G O

Artículo único. Modificación del modelo de hojas de quejas y reclamaciones, del modelo de cartel informativo de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones y del modelo de cartel informativo de la existencia de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones.

Se modifica el modelo de hojas de quejas y reclamaciones, el modelo de cartel informativo de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones, así como el modelo de cartel informativo de la existencia de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones, contenidos en los Anexos I, III y IV del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, respectivamente, que quedan sustituidos por los modelos que figuran en los Anexos de la presente Orden.

Disposición final única. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 26 de julio de 2013

DIEGO VALDERAS SOSA

Vicepresidente de la Junta de Andalucía
y Consejero de Administración Local y Relaciones Institucionales

ANEXO ANVERSO/FRONT

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

JUNTA DE ANDALUCÍA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET

Lugar del hecho:
Place of incident

Provincia:
Province

Fecha:
Date

1	DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS (1)	2	DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DETAILS (1)
Nombre: Name(s)	Apellidos: Surname	Nombre o razón social: Name or company name	
Sexo: Sex	DNI o Pasaporte: ID / Passport No.	NIF	
Edad: Age	Nacionalidad: Nationality	Actividad: Company activity	
Profesión: Occupation	Domicilio: Address	Domicilio: Address	
Municipio: Town	Provincia: Province / Country	Municipio: Town	Provincia: Province / Country
Teléfono: Telephone number	Cód. Postal: Post Code	Teléfono: Telephone number	Cód. Postal: Post Code
Dirección de correo electrónico: Electronic address	Nº Factura/Nº Vuelo/Otros Invoice N°/ Flight N°/ Others	Dirección de correo electrónico: Electronic address	
¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema? Do you want arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?		¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema? Do you want arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?	
<input type="checkbox"/> Si, acepto la realización de un arbitraje. (2) Yes, I want arbitration procedures to be taken.		<input type="checkbox"/> Si, acepto la realización de un arbitraje. (2) Yes, I want arbitration procedures to be taken.	
<input type="checkbox"/> Si, acepto la realización de una mediación. (3) Yes, I want mediation procedures to be taken.		<input type="checkbox"/> Si, acepto la realización de una mediación. (3) Yes, I want mediation procedures to be taken.	

3	DESCRIPCIÓN DEL HECHO Y PRETENSIONES DE LA PERSONA RECLAMANTE/ DESCRIPTION OF THE COMPLAINT AND COMPLAINANT'S PRETENTIONS (4)
<p>4</p> <p>OBSERVACIONES DE LA EMPRESA SOBRE LOS HECHOS RECLAMADOS / OBSERVATIONS OF THE COMPANY REGARDING THE COMPLAINT (4)</p>	

PERSONA CONSUMIDORA: FIRMAS: PARTE RECLAMADA: VER REVERSO
 CONSUMER SIGNED COMPANY OR PROFESSIONAL SEE BACK

Copy for the Administration



CÓDIGO IDENTIFICATIVO

REVERSO/BACK

(1) En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales, le informa que los datos personales contenidos en el presente anexo y demás que se adjuntan van a ser incorporados, para su tratamiento, en un fichero automatizado. Asimismo se le informa que la recogida y tratamiento de dichos datos tiene como finalidad facilitar las actuaciones de control y mejora de los procedimientos de gestión, comprobación y seguimiento correspondientes a los órganos que incorporan tales datos personales. De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito a la Secretaría General de Consumo. Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales. Plaza Nueva, 4. C.P. 41071 – SEVILLA.

(1) In compliance with the provisions of Spanish Organic Law 15/1999, of 13 December, for the Protection of Personal Data, Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales informs you that any personal information obtained by completing this document/form will be entered and processed into an automated file. Please be advised that collection and treatment of the aforementioned information is to facilitate work to control and improve management, checking and monitoring processes relating to those bodies which have incorporated the said personal data. In accordance with the provisions of the aforementioned Organic Law, you may exercise your right to access, rectify, cancel and oppose this information by writing to the Secretaría General de Consumo. Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales. Plaza Nueva, 4. C.P. 41071 – SEVILLA.

(2) Arbitraje. Es una vía voluntaria y gratuita para la resolución de conflictos. Es necesaria la adhesión de la empresa al Sistema Arbitral de Consumo o que la empresa acepte el arbitraje para el supuesto concreto. El órgano arbitral que decide sobre el conflicto, emite un "Laudo" que tiene carácter firme y que es vinculante para ambas partes.

(2) Arbitration: a free and voluntary way of resolving conflicts. The company must be a member of the Sistema Arbitral de Consumo (consumer arbitration system), or the company must accept arbitration for the specific case. The arbitrating authority for the conflict will pronounce a decision which shall be final and legally binding on both parties.

(3) Mediación. Es un instrumento para resolver conflictos. Es voluntario para las dos partes y gratuito, y se plantea ante un órgano mediador que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo. Su resultado tiene eficacia entre dichas partes.

(3) Mediation: a tool for resolving conflicts. It is free of charge and voluntary for both parties. The case is presented to a mediating body that helps both parties to come to an agreement. Its result is effective for these parties.

(4) Tiene usted derecho a aportar, junto a esta hoja de quejas y reclamaciones, un escrito aclaratorio de sus pretensiones u observaciones y una descripción más detallada de los hechos que la motiven.

(4) Along with the comments and complaints form, you have right to provide a written clarification of your remarks and observations and a more detailed description of your reasons for doing so.

INSTRUCCIONES:

Ejemplar para entregar a la Administración en caso de que en 10 días hábiles no se reciba contestación o ésta no se considere correcta por parte de la persona consumidora. No contestar en plazo de reclamación supone comisión de una infracción administrativa.
Copy to be submitted to the Administration in the case that there is no reply within 10 working days or where this is not believed to be correct on the behalf of the consumer. In case there is no reply during the claim period it will be considered an administrative offence.

La dirección de correo electrónico se consignará en los supuestos de uso del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Para ello el establecimiento deberá indicar su adhesión al sistema mediante cartel anunciador. Asimismo, la persona consumidora o usuario deberá disponer de certificado electrónico emitido por una entidad prestadora de servicios de certificación reconocida por la Junta de Andalucía. The e-mail address will be indicated whenever the electronic complaint and claim sheets are used in the system. For this purpose, the establishment must indicate their adherence to the system by means of a visible written notice. Likewise, the consumer or user must have an electronic certificate issued by a certifying entity recognised by the Junta de Andalucía.

001322/3D

REVERSO/BACK

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

(1) En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales, le informa que los datos personales contenidos en el presente anexo y demás que se adjuntan van a ser incorporados, para su tratamiento, en un fichero automatizado. Asimismo se le informa que la recogida y tratamiento de dichos datos tiene como finalidad facilitar las actuaciones de control y mejora de los procedimientos de gestión, comprobación y seguimiento correspondientes a los órganos que incorporan tales datos personales. De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito a la Secretaría General de Consumo. Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales. Plaza Nueva, 4. C.P. 41071 – SEVILLA.

(1) In compliance with the provisions of Spanish Organic Law 15/1999, of 13 December, for the Protection of Personal Data, Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales informs you that any personal information obtained by completing this document/form will be entered and processed into an automated file. Please be advised that collection and treatment of the aforementioned information is to facilitate work to control and improve management, checking and monitoring processes relating to those bodies which have incorporated the said personal data. In accordance with the provisions of the aforementioned Organic Law, you may exercise your right to access, rectify, cancel and oppose this information by writing to the Secretaría General de Consumo. Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales. Plaza Nueva, 4. C.P. 41071 – SEVILLA.

(2) Arbitraje. Es una vía voluntaria y gratuita para la resolución de conflictos. Es necesaria la adhesión de la empresa al Sistema Arbitral de Consumo o que la empresa acepte el arbitraje para el supuesto concreto. El órgano arbitral que decide sobre el conflicto, emite un "Laudo" que tiene carácter firme y que es vinculante para ambas partes.

(2) Arbitration: a free and voluntary way of resolving conflicts. The company must be a member of the Sistema Arbitral de Consumo (consumer arbitration system), or the company must accept arbitration for the specific case. The arbitrating authority for the conflict will pronounce a decision which shall be final and legally binding on both parties.

(3) Mediación. Es un instrumento para resolver conflictos. Es voluntario para las dos partes y gratuito, y se plantea ante un órgano mediador que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo. Su resultado tiene eficacia entre dichas partes.

(3) Mediation: a tool for resolving conflicts. It is free of charge and voluntary for both parties. The case is presented to a mediating body that helps both parties to come to an agreement. Its result is effective for these parties.

(4) De acuerdo con la normativa que regula la protección de datos de carácter personal (L.O. 15/1999, de 13 de diciembre) y demás normas de desarrollo, los datos obtenidos con ocasión del tratamiento de esta hoja, deberán ser utilizados de forma exclusiva para su finalidad.

(4) According to Spanish law regulating the protection of personal information (L.O. 15/1999 of 13 December), as well as other pertinent regulations, the information collected from filling out this form should be used exclusively for the purpose intended.

(5) Tiene usted derecho a aportar, junto a esta hoja de quejas y reclamaciones, un escrito aclaratorio de sus pretensiones u observaciones y una descripción más detallada de los hechos que la motiven.

(5) Along with the comments and complaints form, you have right to provide a written clarification of your remarks and observations and a more detailed description of your reasons for doing so.

INSTRUCCIONES:

La empresa reclamada deberá contestar a la persona consumidora en el plazo de 10 días hábiles mediante escrito razonado. No contestar en plazo de reclamación supone comisión de una infracción administrativa. The company under complaint will have to reply to the consumer within 10 working days by means of a written document. In case there is no reply during the claim period it will be considered an administrative offence.

La dirección de correo electrónico se consignará en los supuestos de uso del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Para ello el establecimiento deberá indicar su adhesión al sistema mediante cartel anunciador. Asimismo, la persona consumidora o usuaria deberá disponer de certificado electrónico emitido por una entidad prestadora de servicios de certificación reconocida por la Junta de Andalucía. The e-mail address will be indicated whenever the electronic complaint and claim sheets are used in the system. For this purpose, the establishment must indicate their adherence to the system by means of a visible written notice.

Likewise, the consumer or user must have an electronic certificate issued by a certifying entity recognised by the Junta de Andalucía.

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

REVERSO/BACK

(1) En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales, le informa que los datos personales contenidos en el presente anexo y demás que se adjuntan van a ser incorporados para su tratamiento, en un fichero automatizado. Asimismo se le informa que la recogida y tratamiento de dichos datos tiene como finalidad facilitar las actuaciones de control y mejora de los procedimientos de gestión, comprobación y seguimiento correspondientes a los órganos que incorporan tales datos personales.

De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito a la Secretaría General de Consumo. Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales, Plaza Nueva, 4, C.P. 41071 – SEVILLA.

(1) In compliance with the provisions of Spanish Organic Law 15/1999, of 13 December, for the Protection of Personal Data, Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales informs you that any personal information obtained by completing this document/form will be entered and processed into an automated file. Please be advised that collection and treatment of the aforementioned information is to facilitate work to control and improve management, checking and monitoring processes relating to those bodies which have incorporated the said personal data.

In accordance with the provisions of the aforementioned Organic Law, you may exercise your right to access, rectify, cancel and oppose this information by writing to the Secretaría General de Consumo. Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales. Plaza Nueva, 4, C.P. 41071 – SEVILLA.

(2) Arbitraje. Es una vía voluntaria y gratuita para la resolución de conflictos. Es necesaria la adhesión de la empresa al Sistema Arbitral de Consumo o que la empresa acepte el arbitraje para el supuesto concreto. El órgano arbitral que decide sobre el conflicto, emite un "Laudo" que tiene carácter firme y que es vinculante para ambas partes.

(2) Arbitration: a free and voluntary way of resolving conflicts. The company must be a member of the Sistema Arbitral de Consumo (consumer arbitration system), or the company must accept arbitration for the specific case. The arbitrating authority for the conflict will pronounce a decision which shall be final and legally binding on both parties.

(3) Mediación. Es un instrumento para resolver conflictos. Es voluntario para las dos partes y gratuito, y se plantea ante un órgano mediador que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo. Su resultado tiene eficacia entre dichas partes.

(3) Mediation: a tool for resolving conflicts. It is free of charge and voluntary for both parties. The case is presented to a mediating body that helps both parties to come to an agreement. Its result is effective for these parties.

(4) De acuerdo con la normativa que regula la protección de datos de carácter personal (L.O. 15/1999, de 13 de diciembre) y demás normas de desarrollo, los datos obtenidos con ocasión del tratamiento de esta hoja, deberán ser utilizados de forma exclusiva para su finalidad.

(4) According to Spanish law regulating the protection of personal information (L.O. 15/1999 of 13 December), as well as other pertinent regulations, the information collected from filling out this form should be used exclusively for the purpose intended.

(5) Tiene usted derecho a aportar, junto a esta hoja de quejas y reclamaciones, un escrito aclaratorio de sus pretensiones u observaciones y una descripción más detallada de los hechos que la motiven.

(5) Along with the comments and complaints form, you have right to provide a written clarification of your remarks and observations and a more detailed description of your reasons for doing so.

INSTRUCCIONES:

Deje el ejemplar para la parte reclamada en poder de la misma, y llévese el ejemplar para la parte reclamante y el ejemplar para la Administración.

Si en el plazo de 10 días hábiles la parte reclamada no le ha satisfecho el motivo de la reclamación, entregue o envíe por correo el ejemplar para la Administración a la Oficina de Información al Consumidor (OMIC) más cercana, o la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en la Provincia. Estas oficinas le informarán del procedimiento necesario para continuar con su reclamación. En el punto 3.-, DESCRIPCIÓN DEL HECHO, deberá concretar con claridad sus pretensiones. Ejemplo: resarcimiento o devolución de un bien o producto, denunciar un hecho que en su opinión puede constituir infracción administrativa, etc...

Give one of the three copies to the party under complaint and take the remaining two copies for the complainant and for the administration.

If the claimant is not satisfied with the response to the claim given by the party under complaint within the course of 10 working days, submit or send by post the copy to the Administration, to the closest Office of Information for the Consumer or to the Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía in the province. These offices will inform you of the necessary procedures in order to continue with the claim. In point 3.- DESCRIPTION OF THE COMPLAINT, you will have to specify your claim with clarity. Example: compensation or return of goods or product, report a matter that in your opinion can be an administrative offence, etc.

La dirección de correo electrónico se consignará en los supuestos de uso del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Para ello el establecimiento deberá indicar su adhesión al sistema mediante cartel anunciador.

Asimismo, la persona consumidora o usuaria deberá disponer de certificado electrónico emitido por una entidad prestadora de servicios de certificación reconocida por la Junta de Andalucía. The e-mail address will be indicated whenever the electronic complaint and claim sheets are used in the system. For this purpose, the establishment must indicate their adherence to the system by means of a visible written notice.

Likewise, the consumer or user must have an electronic certificate issued by a certifying entity recognised by the Junta de Andalucía.



Este establecimiento admite la presentación de quejas y reclamaciones a través del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Si usted dispone de certificado electrónico reconocido, podrá presentar su queja o reclamación en la siguiente dirección de Internet:

www.juntadeandalucia.es/administracionlocalyrelacionesinstitucionales

This establishment accepts claims and complaints through the electronic claim and complaint form system. If you have a qualified electronic certificate, you can submit your claim or complaint at the following Internet address:

www.juntadeandalucia.es/administracionlocalyrelacionesinstitucionales



Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.

This establishment has claim and complaint forms available to consumers or users that request them.