

Hojas de Quejas y Reclamaciones y Arbitraje de consumo

¿Qué debes saber si eres autónomo?

Daniel Escalona Rodríguez

***Jefe del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje y
Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía***

27 de diciembre de 2024



1. ¿Qué es una hoja de quejas y reclamaciones y para qué sirve?



(Página 1 de 2)


Junta de Andalucía



INSTRUCCIONES

Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1º Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2º Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3º Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4º Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1º Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene porqué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2º Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quedese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuelva los otros dos.
- 3º Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo. A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación.

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se resuelva directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, incoará el correspondiente expediente sancionador.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) La persona responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020-Sevilla
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dptd.caalud@juntadeandalucia.es
- c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento CSALUD- Tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.e. RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- e) Podrán cederse los datos personales a la empresa reclamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.

La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica:
<https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222618.html>

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

0033800

Concepto:

Documento oficial para expresar la disconformidad con un producto o servicio en una relación de consumo, así como facilitar la resolución del conflicto.

Formato en papel (obligatorio) y electrónico (provisionalmente voluntario).

(Página 2 de 2)

A

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
(Código de procedimiento: 2634)

1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE

Nombre: _____ Apellidos: _____
 Sexo: H M Edad: _____ DNI o Pasaporte: _____ Teléfono: _____ Profesión: _____
 Nacionalidad: _____ CCAA: _____ Provincia: _____ Municipio: _____
 Nombre y Apellidos de la persona representante: _____
 Teléfono: _____ DNI o Pasaporte: _____ Edad: _____ Sexo: H M
 Actúa en calidad de: _____

2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN

OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica.
 (Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1).

TIPO DE VÍA:		NOMBRE DE LA VÍA:					
NÚMERO:	LETRA:	KM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:
ENTIDAD DE POBLACIÓN:		MUNICIPIO:		PROVINCIA:	PAÍS:	CÓD. POSTAL:	

OPTO por que las notificaciones ADMINISTRATIVAS que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1).
 Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.
 Correo electrónico: _____ N° teléfono móvil: _____

(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: <http://www.juntadeandalucia.es/notificaciones>.

3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA

Razón Social: _____ NIF: _____ Teléfono: _____
 Actividad: _____ CCAA: _____ Provincia: _____
 Municipio: _____ Correo electrónico: _____
 Cód.Postal: _____ Dirección: _____

4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO

Fecha: _____ Lugar: _____ N° factura, vuelo, otros: _____
 ¿Qué ha ocurrido?

5. PRETENSIÓN

Una compensación de _____ Una disculpa Nuevo producto o servicio Reparación
 Descuento Multa Que no se repita
 Otro: _____

0033880

Fecha de la reclamación: _____ Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada: _____

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

Edición y distribución:

Libre de acuerdo con el modelo del Anexo I y la normativa de desarrollo.

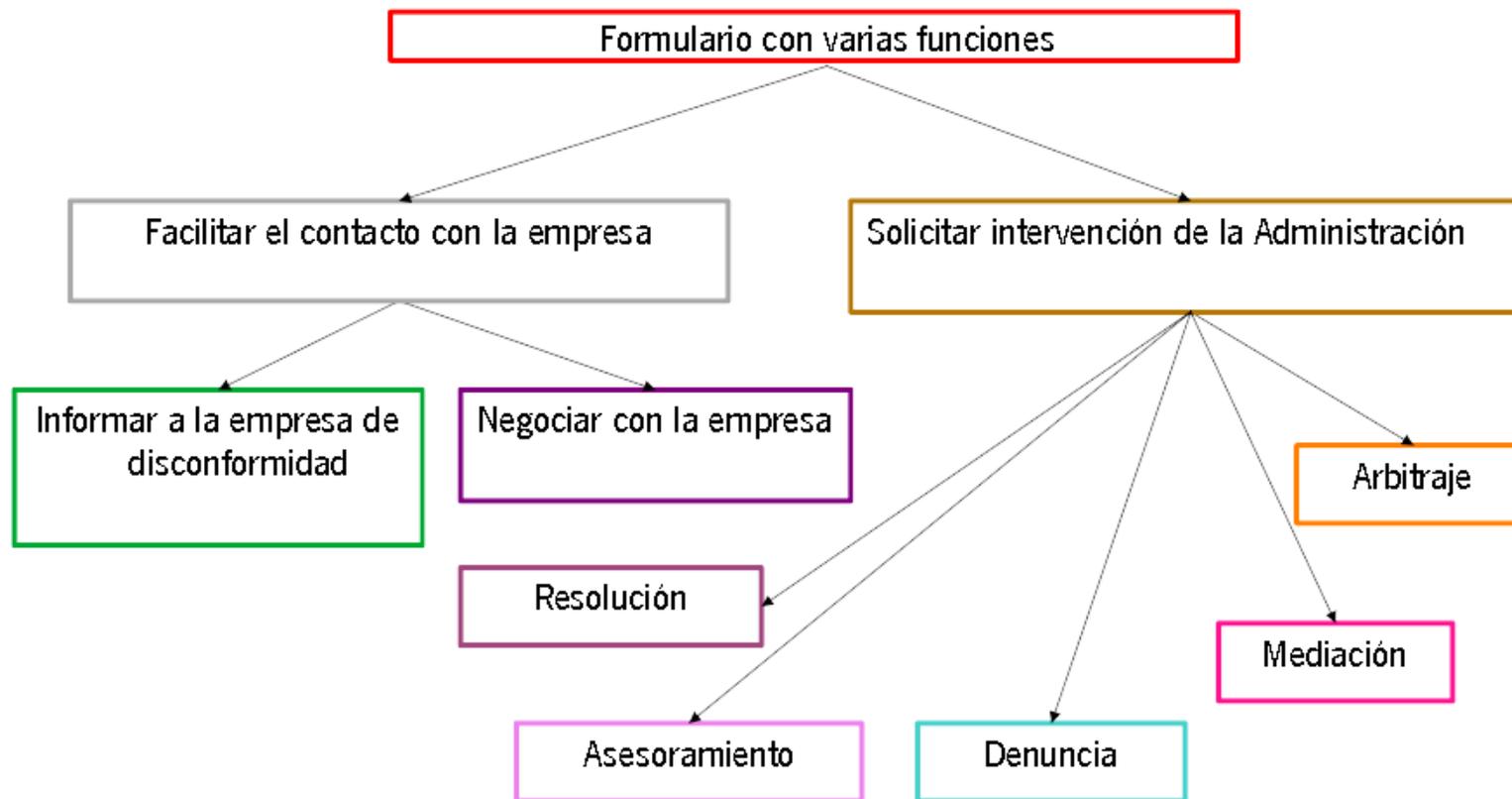
Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

JUNIO
2022

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

Planigralia.net

¿Qué es una Hoja de Reclamaciones?



2. Las diez obligaciones del empresario o profesional



1ª) Disponer de hojas de quejas y reclamaciones

- **Obligación universal:** todos los prestadores de servicios y comercializadores de bienes en Andalucía.
- Cualquiera que sea el **modelo de negocio:** establecimiento físico, comercio electrónico, venta a distancia, servicios a domicilio, servicios en itinerancia o dispositivos automáticos.
- En **papel obligatorias, electrónicas voluntarias** (por ahora).
- **Edición libre** conforme Anexo I: papelerías, imprentas. Administración no.
- **Excepciones:** negocio con empresas o Administración.



2ª) Exhibir los carteles correctos

- **Tres modelos:** para dispositivos automáticos, general y para empresa adheridas a Hoj@.
- Se pueden descargar de **Consumo Responde**.
- Permanente, visible y legible.
- En las zonas de **entrada/salida** y atención al cliente. Un cartel en cada local si hay varios.
- Si no hay **dependencias fijas:** en las ofertas, propuestas de contratación, presupuestos, contratos, facturas, resguardos de depósito, páginas webs, aplicaciones telemáticas de contratación.





Junta de Andalucía

Si quiere efectuar cualquier queja o reclamación puede cumplimentar y descargar el formulario en www.consumoresponde.es y presentarla en la siguiente dirección:

Calle: _____
Población: _____
Código Postal: _____
Provincia: _____
Correo electrónico: _____

If you want to make any complaint or claim, you can complete and download the form at www.consumoresponde.es and submit it at the following address:

Street: _____
Town: _____
Postal Code: _____
Province: _____
E-mail: _____

Para más información / For more information:
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80



Junta de Andalucía

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.

Para más información / For more information:
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80



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.consumoresponde.es

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.consumoresponde.es

Para más información / For more information:
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80

3ª) Entregar la hoja a quien lo solicite.

- Entrega **obligatoria, inmediata y gratuita.**
- Aunque no haya consumido ni usado nada.
- Donde la solicite o en atención al cliente, sin remitir a otro lugar.
- Puede sacarla del establecimiento y puede traerla ya rellena.
- Si es posible, en espacio íntimo, accesible y cómodo.
- Prestando ayuda para redacción y entrega.
- Servicios en domicilio: deben llevarse encima.



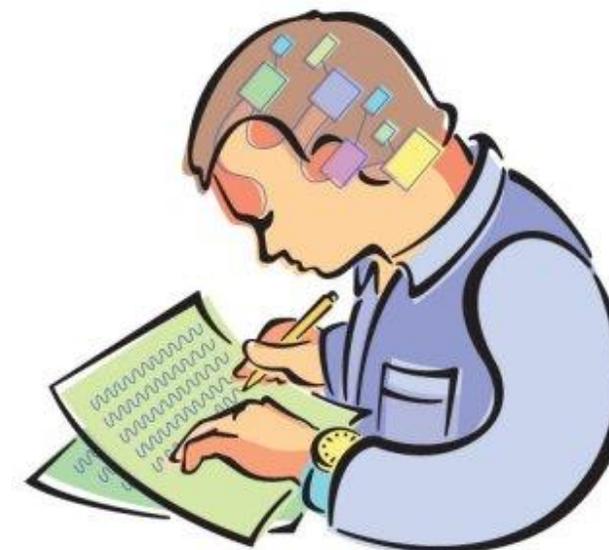
4ª) Recepcionar la reclamación y acusar recibo.

- La empresa o profesional debe cumplimentar sus datos, acusar recibo (firma, sello, estampado) y devolver dos ejemplares a consumidor (para Administración y para reclamante).
- Si la hoja se entrega presencialmente, la devolución será inmediata. Si la hoja llegó por correo (postal o electrónico) la devolución se hará en un máximo de 5 días hábiles por el medio acordado o por el mismo por el que llegó.
- La recepción y devolución de los dos ejemplares no es la respuesta a la reclamación.
- El acuse de recibo no implica la aceptación de los hechos.



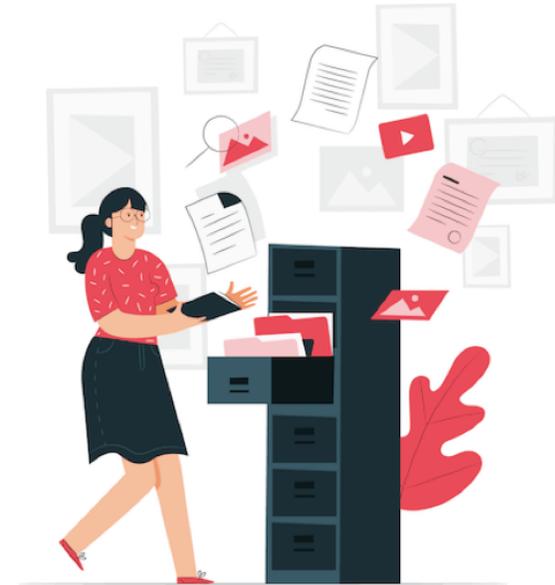
5ª) Responder a la reclamación correctamente.

- **RESPUESTA:** En **10 días** hábiles desde la recepción debe responderse **al consumidor**. Debe incluir:
 - Propuesta de solución o razones de no atención.
 - Acepta o rechaza mediación o arbitraje.
 - Información sobre adhesión.
 - Información sobre entidad competente.
- No respuesta en tiempo y forma: infracción.
- Modelo de respuesta en https://www.consumoresponde.es/sites/default/files/articulos/Modelo%20de%20respuesta%20empresarial%20a%20reclamaci%C3%B3n_2.odt



6ª) Conservar la documentación.

- Durante **4 años** desde contestación: debe conservarse las reclamaciones recibidas, respuestas y acuses de recibo a disposición de la Inspección y demás órganos competentes (OMICs, Juntas Arbitrales).
- Debe respetarse la normativa de protección de datos personales.



7ª) Colaborar y atender requerimientos.

- Debe colaborarse en la tramitación y atenderse los requerimientos en 10 días cuando se precise comprobar, verificar o investigar algún dato.
- Falta de colaboración: traslado a Inspección



8ª) Informar sobre adhesiones a entidades RAL.

- Si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo o a otra entidad debe informar al consumidor.
- La información debe ser en publicidad, web, establecimiento y documentación mediante la exhibición de distintivos y explicación al respecto.
- En la respuesta a una reclamación también ha de informarse sobre esta circunstancia.
- La adhesión a Hoj@ tiene su propio cartel.



9ª) Informar sobre entidad competente.

- Debe informarse sobre al menos una entidad competente, preferentemente pública, para conocer de la reclamación.
- La información se proporciona en la respuesta a la reclamación.
- Aunque existen múltiples entidades sectoriales, lo más sencillo es remitir a la OMIC o, en su defecto, Delegación Territorial de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía correspondiente al domicilio del reclamante.



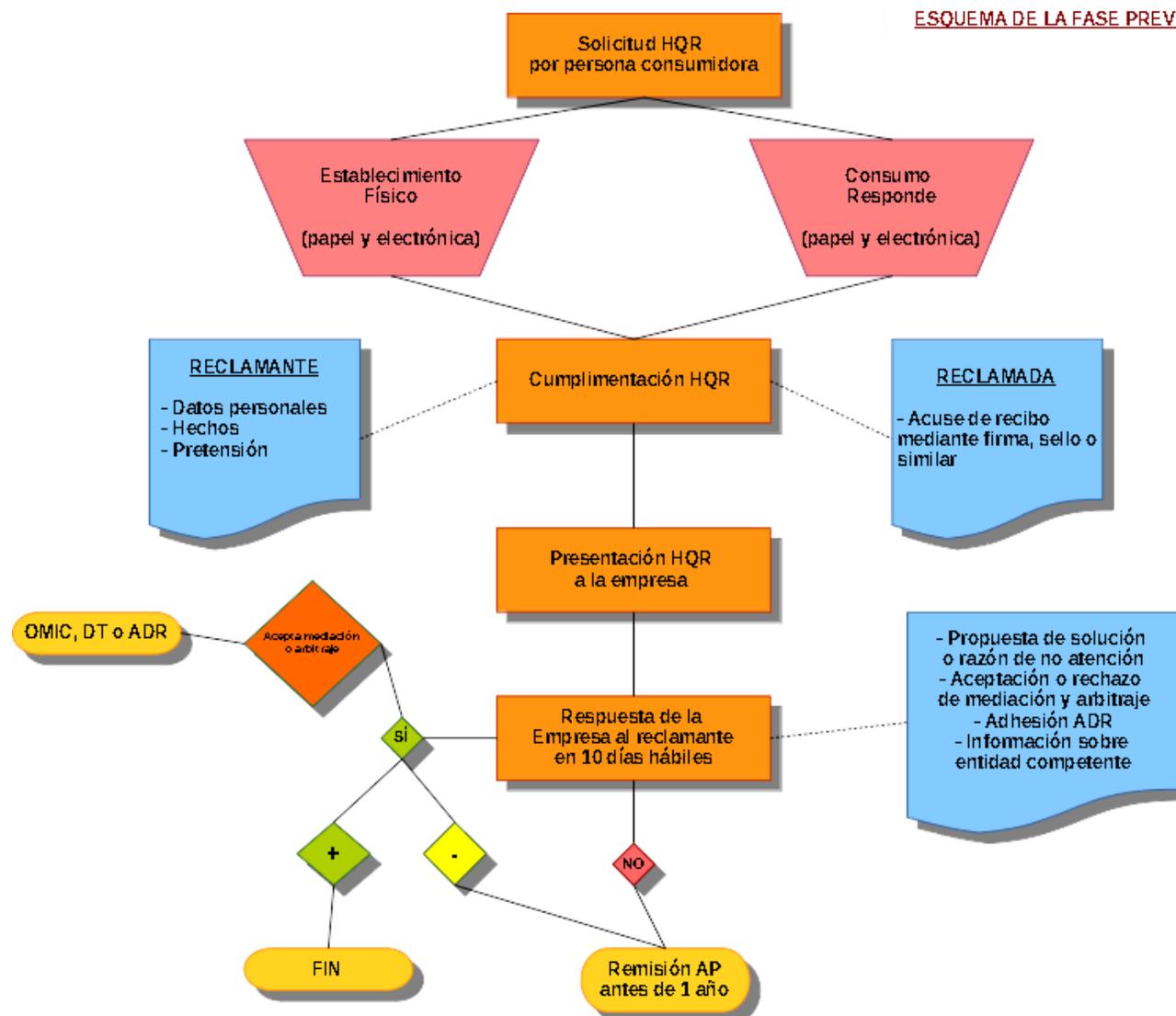
10ª) Informar plataforma ODR si comercio electrónico.

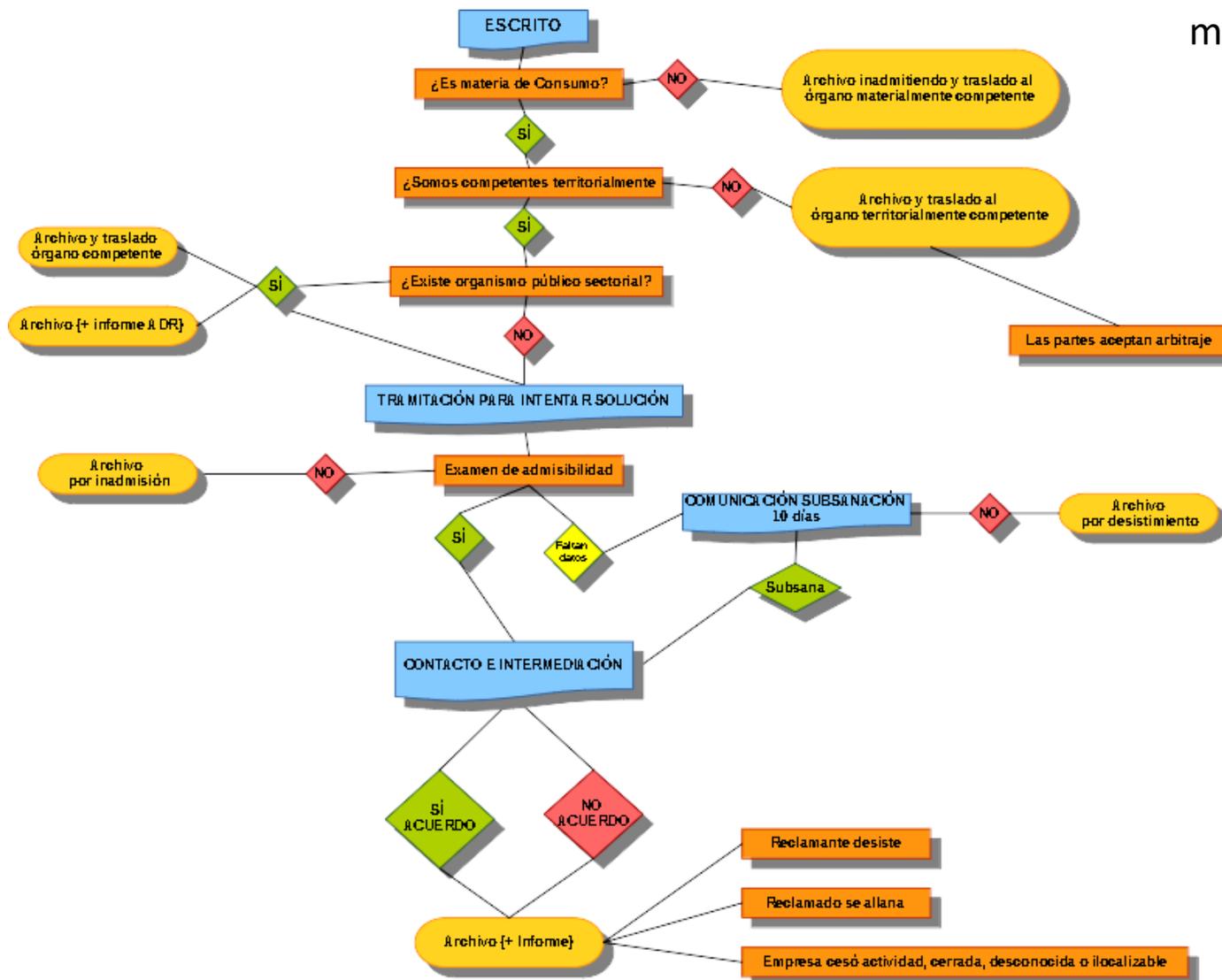
- El empresario que celebre contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea, así como las plataformas de comercio electrónico o mercados en línea, deberán incluir en su sitio web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea.
- <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main>



3. La tramitación de una hoja de quejas y reclamaciones







CAUSAS DE INADMISIÓN

CAUSAS

- a) Presentación directa a **OMIC o DT**
- b) Presentación sin esperar 10 días
- c) Escasa relevancia, entidad o infundado
- d) ADR pública conozca o haya conocido
- e) Conflicto no de consumo
- f) Intoxicación, lesión, muerte, delito y responsabilidad derivada de ellos
- g) Reclamación de más de 1 año
- h) Identidad de sujetos, hechos y pretensiones**

FORMAS DE FINALIZACIÓN

1. **Acuerdo** de las partes.
2. **Traslado** a ADR competente.
3. **Imposibilidad** de acuerdo.
4. Reclamante desiste.
5. Reclamada se allana.
6. Aceptan **arbitraje**.
7. Empresa **cerrada** o desconocida.

4. El Sistema Hoj@ de Reclamaciones electrónicas



El actual Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones

- Regulado en la Orden de 11 de diciembre de 2008.
- De adhesión voluntaria hasta que se regule por nueva Orden en ejecución del Decreto 82/2022, de 17 de mayo.
- Precisa certificado digital para alta de empresas y acceso de consumidores.
- Cartel específico y adicional. Obligatorio si la empresa se adhiere.
- Comunicación por medio de Notific@ y única.
- Carece de aplicativo móvil.
- Es necesario buscar la empresa. No geolocalización ni código QR.





Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Consumo

HOJ@

Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones

Inicio

- ▶ ¿Qué es HOJ@?
- ▶ Preguntas Frecuentes
- ▶ Contacto
- ▶ Normativa aplicable

Enlaces recomendados

- ▶ Obtener el Certificado digital (FNMT)
- ▶ Autofirma
- ▶ Consumo Responde
- ▶ Presentación Electrónica General Junta de Andalucía

Accesos con certificado digital



HOJ@ - Ciudadanía
Presenta tus hojas a través de Internet



HOJ@ - Empresas
Gestiona tus hojas recibidas

Servicios sin certificado digital



Empresas Adheridas
Consulta las empresas adheridas a HOJ@



Generación de hojas en PDF
Obtén tu hoja ya cumplimentada en PDF

Dirección General de Consumo (Consejería de Salud y Consumo - Junta de Andalucía)

Protección de datos | Contacto

OVCO v2.0.3.6





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.consumoresponde.es

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.consumoresponde.es

Para más información / For more information:
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80

El futuro Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones

- Obligatorio, junto con el formato papel, para todas las empresas de comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía.
- Actualmente se está desarrollando por licitación con empresa especializada.
- El alta y el acceso serán sencillos y por múltiples vías: certificado digital, huella dactilar, [Cl@ve](#), usuario y contraseña.
- Cartel único.
- Comunicación por medio de mensajería y correo electrónico. Asistencia a la negociación y múltiple.
- Aplicativo móvil y web
- Buscador de empresas, geolocalización y código QR.





código QR

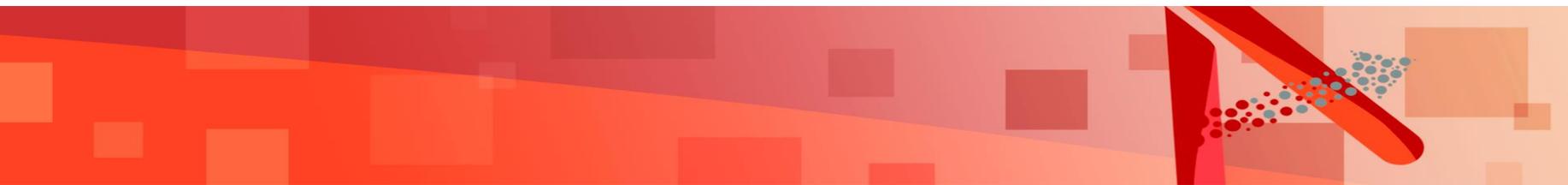


Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones, en formato papel y electrónico, a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.

This establishment has complaint and claim forms, in paper and electronic format, available to consumers or users who request them.

Para más información / For more information:
www.consumaresponde.es - consumaresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuita: 90021 50 80

5. El Arbitraje de consumo



Arbitraje de consumo

- Mecanismo gratuito, rápido, sencillo y eficaz regulado en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio. El arbitraje impide la vía judicial y que el laudo es vinculante.
- Supone una ventaja competitiva y una garantía de calidad para los clientes.
- La adhesión es voluntaria pero, una vez adherido, es obligatorio exhibir el distintivo. No es posible establecer limitaciones excepto actividades separadas en personas físicas.
- Actualmente todo el procedimiento es telemático. Se recomienda asistir a la audiencia aunque no es obligatorio.
- El Colegio arbitral lo componen tres árbitros: uno de la Administración, otro a propuesta de una asociación de consumidores y otro a propuesta de una asociación empresarial. Posibilidad de árbitro único.



A tener en cuenta por empresarios y profesionales autónomos

- Conocerá del asunto la Junta Arbitral que elija el consumidor dentro de su Comunidad Autónoma o, si no elije ninguna, la de inferior ámbito correspondiente a su domicilio (o al de la empresa si el consumidor reside fuera de España).
- Se inadmiten solicitudes si no hay reclamación previa, si tienen >1 año, si ya resuelta o tramitándose, infundadas, vejatorias, delitos, daños, etc.
- El empresario no puede solicitar el arbitraje aunque sí puede efectuar la reconvención (plazo de 10 días desde traslado de solicitud).
- El Colegio arbitral lo componen tres árbitros: uno de la Administración, otro a propuesta de una asociación de consumidores y otro a propuesta de una asociación empresarial.
- Posibilidad de llegar a un acuerdo e incorporarlo a un laudo conciliatorio.



6. Ante cualquier duda



Consumo Responde

- Servicio gratuito de información en materia de consumo de la Junta de Andalucía.
- Accesible a través de diferentes canales:
 - **Web:** www.consumoresponde.es
 - **Teléfono:** número gratuito 900 21 50 80 (horario de atención de lunes a viernes de 8 a 20h y sábados de 8 a 15h).
 - **Correo electrónico:** consumoresponde@juntadeandalucia.es.
 - **Formulario** de contacto de la web.
 - Perfiles en **redes sociales:** Youtube, Facebook, Instagram.



consumo responde | ¿Qué es Consumo Responde? 

¿Para quién?
Para:
CIUDADANÍA
EMPRESAS Y PROFESIONALES
ASOCIACIONES
ENTIDADES LOCALES

¿Quiénes somos?
Somos un servicio:
PÚBLICO
MULTICANAL
ABIERTO
COMPARTIDO
100% GRATUITO

¿Qué hacemos?
Ofrecemos:
INFORMACIÓN Y AYUDA
RECOMENDACIONES
Y RECURSOS

¿Has hecho ya tu consulta?

 LÍNEA GRATUITA 900 215 080

 consumoresponde.es

 consumoresponde@juntadeandalucia.es

Gracias

