

ASPECTOS GENÉRICOS SOBRE ENTRADA EN VIGOR DE LA NUEVA NORMATIVA EN MATERIA DE HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Hasta el momento la normativa reguladora de la Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía estaba constituida por el Decreto 171/1989, de 11 de julio, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios en Andalucía. La experiencia acumulada, así como la proliferación de nuevas formas de venta, y especialmente la implantación progresiva de la Sociedad de la Información, motivan la necesidad de la nueva norma.

La obligatoriedad de disponer del libro de hojas de quejas y reclamaciones y de contestar las mismas, viene establecido en la ley anterior, por lo que el objetivo básico de este nuevo decreto es desarrollar dicho precepto a través de cuatro objetivos fundamentales:

Regular un procedimiento único y obligatorio, para la formulación y tramitación de las quejas y reclamaciones por parte de las personas consumidoras y usuarias.

Determinar un procedimiento común con las mismas reglas de tramitación para las Oficinas de Información al Consumidor y las Delegaciones Provinciales de la Consejería competente en materia de consumo

Establecer la obligatoriedad de las hojas de quejas y reclamaciones en los actuales sistemas y en las nuevas formas de comercialización de bienes y servicios

Mejorar y simplificar los trámites tanto para las personas consumidoras como para las empresas al establecer la posibilidad de optar por el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones.

Obligación de disponer de las hojas de quejas y reclamaciones y de dar publicidad a su existencia.

Todas las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía deberán tener las hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias en sus centros y establecimientos.

En todos los centros y establecimientos 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 contendrá un formato mínimo DIN-A4 y el tamaño de las letras será como mínimo de 1,5 cm. y contendrá la siguiente leyenda tanto en español como en inglés:

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 for consumers or users who may request for one.

En el Nuevo Decreto se nos presenta varias formas de reclamar:

Presentación de las quejas y reclamaciones en soporte papel

Estará integrado por un juego unitario de impresos autocalcables por triplicado (se ha aprobado un nuevo formato).

Deberán estar sellados por la Administración de la Junta de Andalucía (puede consistir en un sistema de autenticación basado en códigos de barras).

Las personas consumidoras y usuarias tendrán a su disposición las hojas de quejas y reclamaciones en la página web de la Consejería competente en materia de consumo.

En aquellos casos en los que una persona consumidora o usuaria haya obtenido la hoja de quejas y reclamaciones a través de la página Web de la Consejería competente en materia de consumo, se personará en el establecimiento o centro por tanto los tres ejemplares ya cumplimentados en todos los campos destinados a la parte reclamante. La destinataria de la queja o reclamación cumplimentará los campos a ellas destinados en los tres ejemplares y devolverá a la persona interesada los dos ejemplares correspondientes.

Presentación de las Hojas electrónicas de quejas y reclamaciones.

Las empresas titulares de actividades podrán solicitar su adhesión al sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones a la Consejería competente en materia de consumo. En caso de que la entidad disponga de varios establecimientos o centros, indicará en cuáles de ellos se podrá utilizar este sistema. Dichas empresas deberán disponer de certificado electrónico emitido por una entidad prestadora de servicios de certificación reconocida por la Junta de Andalucía.

Las empresas adheridas al sistema tendrán obligación de mantener actualizados los datos que hubiesen facilitado al presentar la solicitud.

La adhesión al sistema de hojas electrónicas no alterará la obligación de disponer de quejas y reclamaciones en soporte papel.

La puesta en funcionamiento del sistema de hojas electrónicas de queja y reclamaciones es en el plazo de 6 meses desde la entrada en vigor del nuevo decreto, es decir en Diciembre de 2008.

En cuanto a la validez de las hojas de quejas y reclamaciones y carteles existentes, regulados en el Decreto 171/1989, de 11 de julio, será durante el plazo de un año desde la entrada en vigor del presente Decreto. Transcurrido dicho plazo, todas las empresas titulares de actividades deberán contar con los nuevos modelos de hojas de quejas y reclamaciones y de carteles anunciadores. Es decir, hasta Junio del 2009 hay para ponerse al día y hacerse con los nuevos libros y carteles.