

# DECÁLOGO DE CONSEJOS PARA LAS EMPRESAS Y PROFESIONALES A LA HORA DE ATENDER UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



consumo  
responde

¿Has hecho ya tu consulta?

---

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



Junta de Andalucía

## ÍNDICE DE CONTENIDOS.

### Introducción

1. Debe poseer en su establecimiento hojas oficiales de quejas y reclamaciones en formato papel, así como el cartel indicador de su existencia
2. Debe entregar la hoja de quejas y reclamaciones a la persona consumidora y usuaria que la solicite
3. Si una persona consumidora va a poner una reclamación en un establecimiento o centro de su empresa intente llegar a un acuerdo amistoso con ella
4. Cuando una persona consumidora le presente una hoja de quejas y reclamaciones lea atentamente el anverso de la misma y no olvide expresar en ella sus datos de la manera más clara y precisa posible
5. Al recibir una hoja de quejas y reclamaciones por parte de una persona consumidora, debe quedarse con uno de los ejemplares y devolver a aquella los dos ejemplares restantes
6. Como empresa reclamada cuenta con la obligación de responder a la persona consumidora que le hubiera presentado la reclamación o queja
7. La empresa reclamada deberá redactar un escrito de respuesta para proceder a contestar la hoja de quejas y reclamaciones presentada por la persona reclamante
8. Adhiérase al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones y al Sistema Arbitral de Consumo

9. [Recuerde que solo podrán utilizar el cauce de las hojas de quejas y reclamaciones de consumo las consideradas como personas consumidoras destinatarias finales de los bienes adquiridos o servicios contratados](#)
  
10. [Si tuviera alguna duda sobre las hojas de quejas y reclamaciones, puede obtener información al respecto](#)

## INTRODUCCIÓN

En Andalucía, es el [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#), el que regula las hojas de quejas y reclamaciones en materia de consumo y su tramitación administrativa. A continuación, se facilita un decálogo de acciones a ser tenidas en cuenta por las personas consumidoras y usuarias con relación a la presentación de hojas de quejas y reclamaciones ante empresas o profesionales.

### **1. Debe poseer en su establecimiento hojas oficiales de quejas y reclamaciones en formato papel, así como el cartel indicador de su existencia.**

Si es titular de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía deberá tener disponibles en sus centros o establecimientos las [hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel](#) a disposición de las personas consumidoras y usuarias. Estas hojas de quejas y reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos autocalcables por triplicado en formato vertical, formadas cada una por un anverso de instrucciones para cumplimentarlas y un reverso comprensivo del formulario propiamente dicho.

Del mismo modo, en todos los centros y establecimientos existirá de forma permanente y perfectamente visible un cartel en el que se anuncie que existen hojas de quejas y reclamaciones a disposición de quienes las soliciten. Dicho 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.

### **IMPORTANTE:**

En cuanto a la presentación telemática, de acuerdo con lo establecido en el [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#):

- Hasta tanto no entre en vigor la futura Orden reguladora del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, la adhesión de empresas al mismo será voluntaria (a partir de dicho momento, la adhesión será obligatoria).
- Permanecerá, por lo tanto, y hasta entonces, vigente, lo establecido en el [Decreto 472/2019, de 28 de mayo](#), en cuanto a:
  1. La voluntariedad en la adhesión por parte de las empresas al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones (artículo 4 del [Decreto 472/2019, de 28 de mayo](#)).
  2. La publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones (artículo 5 del [Decreto 472/2019, de 28 de mayo](#)).
  3. La presentación de quejas y reclamaciones a través de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones (artículo 9 del [Decreto 472/2019, de 28 de mayo](#)).

En el plazo máximo de 1 año a contar desde el 17 de junio de 2022 (entrada en vigor del [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#)), se regulará por Orden el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones. Mientras tanto, estará vigente la [Orden de 11 de diciembre de 2008](#) que desarrolla el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones establecido en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo.

## IMPORTANTE.

De acuerdo con lo indicado en el [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#):

- Su **entrada en vigor** será el **17 de junio de 2022**.
- **Hasta la entrada en vigor de la futura Orden que regule el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones**, será aplicable lo establecido en el artículo 5 (publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones) del anterior [Decreto 472/2019, de 28 de mayo](#). Por lo tanto, hasta ese momento, las empresas deberán contar con:
  1. El **cartel de existencia de hojas de quejas y reclamaciones** regulado en el Anexo III del [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#).
  2. En el caso de que la empresa en cuestión posibilite la presentación de quejas y reclamaciones utilizando el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones regulado por [Orden de 11 de diciembre de 2008](#), el cartel informativo sobre la admisión de presentación de quejas y reclamaciones a través del mencionado Sistema, de acuerdo con el modelo regulado en el [Anexo IV](#) del [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#).

- Desde la entrada en vigor de la futura Orden que regule el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, será aplicable lo establecido en el artículo 5 del [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#), en virtud del cual en las empresas deberá existir un cartel (que se aprobará en su momento) en el que se anuncie que existen hojas de quejas y reclamaciones, en soporte papel y electrónico, a disposición de quienes las soliciten.
- En el plazo máximo de 1 año a contar desde el 17 de junio de 2022 (entrada en vigor del [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#)), se regulará por Orden el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones. Mientras tanto, estará vigente la [Orden de 11 de diciembre de 2008](#) que desarrolla el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones establecido en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo.

## 2) Debe entregar la hoja de quejas y reclamaciones a la persona consumidora y usuaria que la solicite.

La entrega de la hoja de quejas y reclamaciones por parte del establecimiento será obligatoria, inmediata y gratuita, **aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicios alguna**. El suministro de la hoja de quejas y reclamaciones será **en el mismo lugar en que se solicite o en el lugar identificado como de información o atención a la clientela dentro del mismo establecimiento**, no pudiéndose obligar a la persona consumidora o usuaria a rellenar la hoja de quejas y reclamaciones en el propio establecimiento o centro.

- En el caso de que se produzca la **comercialización de bienes o la prestación de servicios fuera de establecimiento** (por ejemplo, a domicilio), las hojas deberán ser entregadas, además, obligatoria,

inmediata y gratuitamente, en el lugar en que se produzca la venta o prestación del servicio, a petición de la persona que consume.

- En todo caso y, especialmente, en los supuestos de **celebración de contratos a distancia y de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos**, la persona consumidora podrá obtener la hoja de quejas y reclamaciones a través de [Consumo Responde](#).

Recuerde que constituye infracción administrativa en materia de consumo por la cual su empresa podría ser sancionada:

- La negativa a facilitar la hoja de quejas y reclamaciones a la persona consumidora que la solicite.
- La inexistencia de hojas de quejas y reclamaciones en su establecimiento.

### **3) Si una persona consumidora va a poner una reclamación en un establecimiento o centro de su empresa intente llegar a un acuerdo amistoso con ella.**

Para evitar una muy previsible actuación administrativa a posteriori, es recomendable que, en la medida de lo posible, intente llegar a un acuerdo amistoso con la persona consumidora que le vaya a presentar una queja o reclamación. Este acuerdo puede hacer que la persona consumidora no prosiga su proceso de reclamación y, además, puede contribuir a la mejora del grado de satisfacción hacia su empresa, así como a evitar la dilatación en el tiempo de la resolución de la reclamación.

**4) Cuando una persona consumidora le presente una hoja de quejas y reclamaciones, lea atentamente el anverso de la misma y no olvide expresar en ella sus datos de la manera más clara y precisa posible.**

Cuando alguna persona presente en su establecimiento una hoja de quejas y reclamaciones lea con atención el anverso de la misma ya que en él se encuentran instrucciones que ayudarán al cumplimentado de dicha hoja.

No olvide consignar en la hoja de quejas y reclamaciones sus datos (entre otros: razón social, NIF, actividad, dirección completa y datos de contacto). Debe acusar recibo de la presentación de la reclamación mediante la firma, sellado u otro medio similar, sin que ello suponga aceptación de la versión de los hechos ofrecida por la persona reclamante. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones por una persona consumidora será gratuita para esta.

Recuerde que constituye infracción administrativa en materia de consumo por la cual su empresa podría ser sancionada:

- La negativa a firmar una hoja de quejas y reclamaciones presentada por una persona consumidora.
- La negativa a recibir una hoja de quejas y reclamaciones procedente de una persona consumidora.



**5) Al recibir una hoja de quejas y reclamaciones por parte de una persona consumidora, debe quedarse con uno de los ejemplares y devolver a aquella los dos ejemplares restantes.**

Efectivamente, como empresa reclamada, deberá quedarse con el denominado “ejemplar para la parte reclamada” y devolver a la persona que reclama los dos ejemplares restantes: “ejemplar para la Administración” y “ejemplar para la parte reclamante”.

**6) Como empresa reclamada cuenta con la obligación de responder a la persona consumidora que le hubiera presentado la reclamación o queja.**

Para ello cuenta con el plazo de 10 días hábiles desde el día de recepción de la reclamación. La falta de contestación constituye una infracción administrativa en materia de consumo por la cual su empresa podría ser sancionada.

**7) La empresa reclamada deberá redactar un escrito de respuesta para proceder a contestar la hoja de quejas y reclamaciones presentada por la persona reclamante.**

El escrito de respuesta a la hoja de quejas y reclamaciones (modelo de escrito que no tiene por qué ser único ni exclusivo) presentada por la persona consumidora deberá ser razonado, por cualquier medio, incluido el correo electrónico proporcionado por la persona reclamante, de manera que quede constancia de la fecha de remisión de tal respuesta, y deberá ser remitido a la

persona consumidora en el **plazo máximo de 10 días hábiles desde el día de recepción de la reclamación.**

En el mencionado escrito de respuesta la empresa reclamada deberá:

- Proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, fundamentará las razones por las que no se atiende una queja o reclamación.
- Manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo.
- 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, facilitar información sobre, al menos, una entidad preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación.

## **8) Adhiérase al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones y al Sistema Arbitral de Consumo.**

Como empresa que comercializa bienes o presta servicios podrá, de manera voluntaria, solicitar la adhesión al [Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones](#). Con la adhesión a este Sistema se dota a su empresa de un servicio de calidad ofrecido a su clientela y se mejoran y simplifican los trámites facilitándose la resolución de los posibles conflictos de una forma rápida y eficiente. Para adherir a su empresa a este Sistema deberá disponer de un

certificado electrónico reconocido o cualificado de firma electrónica. Recuerde que la adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones

- No eximirá de disponer en su empresa, establecimientos o centros de las oportunas [hojas de quejas y reclamaciones en formato papel](#), así como del cartel informativo sobre su existencia.
- Obligará a exhibir un [cartel informativo](#) relativo a que se admite la presentación de quejas y reclamaciones a través de dicho Sistema

A través de este Sistema, y como empresa adherida, podrá (utilizando certificado electrónico):

- Adherirse al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.
- Actualizar los datos de su empresa y establecimientos adheridos, una vez que estuviera adherida.
- Contestar las hojas de quejas y reclamaciones telemáticas presentadas por personas consumidoras.
- Consultar el listado de empresas titulares adheridas al Sistema.
- Darse de baja del Sistema.

Del mismo modo, puede solicitar la adhesión al [Sistema Arbitral de Consumo](#). Si lo hace podrá exhibir el distintivo oficial de la adhesión a dicho Sistema, lo cual será un indicativo de calidad, seriedad y profesionalidad de su empresa, así como una garantía complementaria de los servicios que ofrece a las personas consumidoras y usuarias.

Recuerde que el Arbitraje de Consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en materia de consumo cuyas principales señas de identidad para ambas partes son: voluntariedad, gratuidad, rapidez en la resolución, eficacia y sencillez. Recuerde que puede acceder también al [Arbitraje Electrónico](#) a través del que, utilizando certificado electrónico, podrá solicitar la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, así como su renuncia al mismo.

**No se admite la presentación de solicitudes u otro tipo de documentación a través de la Plataforma de Consumo Responde. Para ello habrá que utilizar el oportuno registro público oficial, así como los Sistemas específicos de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones y Arbitraje Electrónico.**

**De igual forma, no se admitirá el envío a través de la Plataforma de Consumo Responde de escritos de respuesta por parte de las empresas a quejas y reclamaciones presentadas por personas consumidoras.**

#### **IMPORTANTE:**

En cuanto a la presentación telemática, de acuerdo con lo establecido en el [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#):

- Hasta tanto no entre en vigor la futura Orden reguladora del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, la adhesión de empresas al mismo será voluntaria (a partir de dicho momento, la adhesión será obligatoria).
- Permanecerá, por lo tanto, y hasta entonces, vigente, lo establecido en el [Decreto 472/2019, de 28 de mayo](#), en cuanto a:

4. La voluntariedad en la adhesión por parte de las empresas al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones (artículo 4 del [Decreto 472/2019, de 28 de mayo](#)).
5. La publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones (artículo 5 del [Decreto 472/2019, de 28 de mayo](#)).
6. La presentación de quejas y reclamaciones a través de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones (artículo 9 del [Decreto 472/2019, de 28 de mayo](#)).

En el plazo máximo de 1 año a contar desde el 17 de junio de 2022 (entrada en vigor del [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#)), se regulará por Orden el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones. Mientras tanto, estará vigente la [Orden de 11 de diciembre de 2008](#) que desarrolla el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones establecido en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo.

## IMPORTANTE.

De acuerdo con lo indicado en el [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#):

- Su **entrada en vigor** será el **17 de junio de 2022**.
- **Hasta la entrada en vigor de la futura Orden que regule el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones**, será aplicable lo establecido en el artículo 5 (publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones) del anterior [Decreto 472/2019, de 28 de mayo](#). Por lo tanto, hasta ese momento, las empresas deberán contar con:

3. El **cartel de existencia de hojas de quejas y reclamaciones** regulado en el Anexo III del [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#).
  
4. En el caso de que la empresa en cuestión posibilite la presentación de quejas y reclamaciones utilizando el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones regulado por [Orden de 11 de diciembre de 2008](#), el cartel informativo sobre la admisión de presentación de quejas y reclamaciones a través del mencionado Sistema, de acuerdo con el modelo regulado en el [Anexo IV](#) del [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#).
  
- Desde la entrada en vigor de la futura Orden que regule el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, será aplicable lo establecido en el artículo 7 del [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#), en virtud del cual en las empresas deberá existir un cartel (que se aprobará en su momento) en el que se anuncie que existen hojas de quejas y reclamaciones, en soporte papel y electrónico, a disposición de quienes las soliciten.

En el plazo máximo de 1 año a contar desde el 17 de junio de 2022 (entrada en vigor del [Decreto 82/2022, de 17 de mayo](#)), se regulará por Orden el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones. Mientras tanto, estará vigente la [Orden de 11 de diciembre de 2008](#) que desarrolla el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones establecido en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo.

**9) Recuerde que solo podrán utilizar el cauce de las hojas de quejas y reclamaciones de consumo las consideradas como personas consumidoras destinatarias finales de los bienes adquiridos o servicios contratados.**

De acuerdo con el artículo 3 de la [Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía.](#)

- **Son consideradas personas consumidoras y usuarias** las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como personas destinatarias finales bienes o servicios.
- **No tendrán la consideración de personas consumidoras y usuarias** las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarias finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos.

Serán consideradas **destinatarias finales**:

- Las personas físicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios cuya exclusiva finalidad sea el uso o disfrute personal, familiar o doméstico.
- Las personas jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios destinados de forma desinteresada, gratuita o sin ánimo de lucro a sus personas trabajadoras, socias o miembros o para ellas mismas.
- Las entidades asociativas sin personalidad jurídica que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios sin ánimo de lucro.

## **10) Si tuviera alguna duda sobre las hojas de quejas y reclamaciones, puede obtener información al respecto.**

Aunque desde la Plataforma Consumo Responde se ofrece información y se atienden consultas en materia de consumo dirigidas fundamentalmente a las personas consumidoras y usuarias, también se puede informar de manera general a empresas y profesionales relacionadas con la aplicación de la normativa existente sobre la materia que afecten al ámbito de la protección de las mencionadas personas consumidoras y usuarias.

**Es importante que tenga en cuenta que no se ofrece asesoramiento legal ni jurídico, ni información sobre estados de expediente de quejas y reclamaciones, ni de denuncias, ni de arbitraje, que se puedan estar tramitando en la Administración de Consumo.**

El servicio se encuentra disponible de forma gratuita y continuada a través del número de teléfono 900 21 50 80, del correo electrónico [consumoresponde@juntadeandalucia.es](mailto:consumoresponde@juntadeandalucia.es), así como en nuestros perfiles de redes sociales o a través de esta misma [página Web](#). Y si prefiere un servicio de atención presencial, puede acercarse a alguno de los [Servicios Provinciales de Consumo](#), presentes en todas las capitales de provincia andaluzas.





# consumo responde

¿Has hecho ya tu consulta?

—  
LÍNEA GRATUITA 900 215 080

[consumoresponde.es](http://consumoresponde.es)

[consumoresponde@juntadeandalucia.es](mailto:consumoresponde@juntadeandalucia.es)



Junta de Andalucía