

## Noticias de la Junta

Sociedad

# El Consejo de Gobierno aprueba un decreto que refuerza la seguridad jurídica de los consumidores

**La normativa, que regula las hojas de quejas y reclamaciones, permitirá a los afectados obtener un informe jurídico para ejercer sus derechos**

El impreso actual de Hojas de Reclamaciones.

El [Consejo de Gobierno](#) ha aprobado el decreto de la [Consejería de Salud y Familias](#) por el que se regulan las **hojas de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios** en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas. La normativa deroga el decreto aprobado hace diez años en esta materia, de forma que establece también novedades que permitirán garantizar una **mayor transparencia y seguridad jurídica** de la ciudadanía en materia de consumo.

En este sentido, cuando una persona tenga un conflicto de consumo con una empresa o un profesional, seguirá disponiendo de una **herramienta** como la hoja de reclamaciones para, en primer lugar, lograr la solución del mismo rápida y directamente con la empresa. Si ello no ha sido posible, los organismos competentes en materia de consumo le ofrecerán su valoración técnica de los hechos y le propondrán una solución, al tiempo que le asesorarán sobre el mejor camino a seguir.

Además de introducir un **formulario más sencillo y fácil de rellenar**, con la nueva regulación la empresa reclamada deberá dar una **respuesta más completa y útil** para el consumidor, lo que permitirá que muchos de los conflictos se solucionen sin necesidad de dar cuenta a la Administración competente.

De igual modo, la **tramitación será más previsible, transparente y eficiente**, ya que se crea un verdadero procedimiento administrativo con causas claras de

inadmisión, un plazo máximo para admitir (15 días) y resolver (tres meses) y formas claras de terminación.

Por otra parte, con el nuevo decreto los consumidores también obtendrán un **informe jurídico sobre la cuestión reclamada**. Así, en el caso de que no sea posible realizar una mediación, arbitraje o trasladar el asunto a una entidad de resolución de litigios de consumo específica, el servicio público de Consumo que tramite la reclamación emitirá un **breve informe no vinculante** valorando jurídicamente el caso y orientando al usuario sobre cómo ejercer sus derechos.

Finalmente, la normativa aprobada por el Consejo de Gobierno, que **entrará en vigor transcurridos seis meses desde su publicación en el BOJA**, pone fin a algunas de las dudas existentes sobre hojas de reclamaciones. Entre otras cuestiones, el decreto aclara que no es necesario haber consumido para iniciar este trámite y que los **profesionales colegiados deben disponer de hojas de reclamaciones**, así como los establecimientos regulados por una normativa específica (bancos, estaciones de tren y autobuses).

En este sentido, el consejero de [Salud y Familias](#) de la Junta, **Jesús Aguirre**, ha resaltado que "damos un paso importante en la mejora de los trámites de las reclamaciones relacionadas con consumo y **protegemos más a los usuarios** en los conflictos en los que pudieran verse envueltos".

En el caso concreto de los **dispositivos de venta automática, bienes de uso compartido o venta a distancia**, también deberán informar, en el propio dispositivo o a través de la aplicación que utilicen, sobre cómo solicitar una reclamación y presentarla.

### **Balance de reclamaciones en Andalucía**

Durante 2018 se han registrado en la Dirección General de Consumo y en los servicios provinciales de Consumo de la Junta un total de **28.150 reclamaciones**. Estos datos suponen un **incremento del 20%** con respecto al año anterior, en el que se realizaron 23.386 reclamaciones.

Por provincias, **Sevilla es la que ha registrado un mayor número de reclamaciones con 9.643 notificadas**, seguida por Málaga (4.660), Granada (3.787), Almería (2.653), Córdoba (2.077); Jaén (2.021), Cádiz (1.965) y Huelva (1.344).

El sector más reclamado durante el pasado ejercicio ha sido el de **servicios sanitarios**, con 5.813 hojas tramitadas en su mayoría interpuestas por pacientes de iDental. A continuación, los servicios de **comunicaciones**, con 4.788 reclamaciones; minoristas como tiendas o grandes almacenes, 3.259; servicios esenciales (agua, gas y electricidad), 3.203; financieras e inversión, 2.004; transportes, 1.335; y hostelería y turismo, 1.089.

Además, también se han tramitado hojas de reclamaciones por incidencia en **servicios de asistencia técnica** (1.078), de ocio y juego como atracciones o parques (970), vehículos (895), seguros (621) y restauración (571).