

Sevilla, 27 de julio de 1989

JAIME MONTANER ROSELLO
Consejero de Obras Públicas y Transportes

Ilmo. Sr. Viceconsejero de Obras Públicas y Transportes.

ORDEN de 28 de julio de 1989, por la que se proroga el plazo de presentación de solicitudes de sustitución de concesiones de servicios públicos regulares de transporte de viajeros por carretera.

La Consejería de Obras Públicas y Transportes, por Orden de 6 de febrero de 1989 (BOJA núm. 11, de 10 de febrero de 1989), y en virtud de lo previsto en la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, dispuso las normas oportunas a efectos de la tramitación de los correspondientes expedientes de sustitución de concesiones de servicios regulares de transporte público de viajeros por carretera de competencia de esta Comunidad Autónoma.

En el artículo 2º de dicha Orden se fijaba el plazo de seis meses a partir de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, para que, los titulares de las concesiones, pudieran presentar la correspondiente solicitud de sustitución ante la Dirección General de Transportes.

En la actualidad, y dentro del plazo hábil concedido, las Asociaciones más representativas del subsector han expuesto la necesidad de que se autorice una prórroga del mismo, con el fin de lograr la presentación de solicitudes de sustitución y documentación anexa, con la máxima calidad técnica posible, lo que ha sido considerado conveniente por la Dirección General de Transportes ante la complejidad que supone el incumplimiento de las condiciones previstas en el punto 4 de la Disposición Transitoria 2ª de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.

En su virtud, de conformidad con las competencias atribuidas y a propuesta de la Dirección General de Transportes, esta Consejería ha dispuesto lo siguiente:

Primero. Se fija el 31 de octubre de 1989, como fecha última del plazo de presentación de solicitudes ante la Dirección General de Transportes de la Consejería de Obras Públicas y Transportes, para la sustitución de concesiones de servicios públicos regulares de transporte de viajeros por carretera de competencia de la Comunidad Autónoma.

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

Sevilla, 28 de julio de 1989

JAIME MONTANER ROSELLO
Consejero de Obras Públicas y Transportes

Ilmos. Sres. Director General de Transportes y Delegados Provinciales de la Consejería de Obras Públicas y Transportes.

CONSEJERIA DE SALUD Y SERVICIOS SOCIALES

DECRETO 171/1989, de 11 de julio, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de los consumidores y sus usuarios en Andalucía.

La Constitución Española, en su artículo 51, de forma imperativa declara la garantía a los Consumidores y Usuarios, y en concordancia con la misma el Estatuto de Autonomía de Andalucía determina la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma en esta materia.

La Ley 5/1985 de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía, fija como objetivo fundamental la defensa de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, mediante las medidas oportunas que permitan garantizar tal derecho.

En base a lo expuesto, y a propuesta del Consejero de Salud y Servicios Sociales, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 11 de julio de 1989,

DISPONGO:

Artículo 1º. Todos los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de bienes y productos o prestación de servicios en la Comunidad Autónoma Andaluza deberán contestar, por escrito razonado, los quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios, de acuerdo con el artículo 1.5 de la Ley de Consumidores y Usuarios en Andalucía.

Artículo 2º. Todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes y productos o presten servicios en Andalucía, deberán tener a disposición de los consumidores y usuarios un libro de «quejas y reclamaciones», debidamente numerado y sellado por las Delegaciones Provinciales de Salud y Servicios Sociales.

Artículo 3º. 1. Como modelo final de «libro de quejas y reclamaciones» de los consumidores y usuarios se aprueba el insertado en el anexo del presente Decreto.

2. Las «hojas de quejas/reclamaciones» que componen el libro, estarán integradas por un juego unitario de impresos, compuesto por un folio original de color blanco para enviar a la Administración, una copia de color rosa para el establecimiento y otra verde para el consumidor o usuario.

3. Las «hojas de quejas/reclamaciones» serán editadas en español e inglés.

4. Los libros de quejas/reclamaciones se adquirirán en las Delegaciones Provinciales de Salud y Servicios Sociales, mediante abono del precio público que se determine conforme al procedimiento previsto en la Ley 4/1988, de 5 de julio, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Artículo 4º. 1. Todos los establecimientos, a que se refiere el presente Decreto, estarán obligados a exhibir al público, de forma perfectamente visible y al menos en los dos idiomas en los que van redactadas las hojas de «quejas/reclamaciones», la siguiente leyenda: «Este establecimiento tiene libro de hojas de «quejas/reclamaciones» o disposición del consumidor que la solicite».

2. El cartel anunciador estará situado en el espacio destinado en el establecimiento a la concurrencia del público quedando, por tanto, prohibida cualquier ubicación que impida a los consumidores su visibilidad y legibilidad.

3. El tamaño de las letras de la leyenda a que se refiere el punto 1 de este artículo, debe ser como mínimo de un centímetro.

Artículo 5º. 1. Para formular la queja o reclamación en su establecimiento, el consumidor o usuario, podrá, en cualquier momento, disponer de una hoja de «quejas/reclamaciones» para cumplimentarla, haciendo constar su nombre, nacionalidad, domicilio y número del Documento Nacional de Identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos que motivan la queja o reclamación, con expresión de la fecha en que ésta se formule. El consumidor retirará las copias de color blanco y la verde, y el establecimiento se quedará con la copia de color rosa a disposición de la Inspección correspondiente.

2. Los establecimientos deberán contestar mediante escrito razonado «las hojas de quejas/reclamaciones» que les sean formuladas, en relación con los mismos, por los consumidores o usuarios en el plazo máximo de 10 días, contados desde el día siguiente a la fecha de recepción de la misma.

Transcurrido dicho plazo el consumidor o usuario, en caso de no recibir contestación o de no estar de acuerdo con la misma, podrá dirigirse a los Oficinas Municipales de Información al Consumidor o en su defecto a las Delegaciones Provinciales de Salud y Servicios Sociales, remitiendo la «hoja de queja/reclamación» con aquellos documentos que estimen conveniente para fundamentarla y, en su caso, el escrito de contestación del establecimiento.

3. Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor o las Delegaciones Provinciales, en su caso, acusarán recibo de las «hojas de quejas/reclamaciones» de los consumidores y usuarios, y en función de información y asesoramiento deberán asistir a los mismos sobre los derechos y mecanismos de defensa que la Ley les reconoce, remitiéndolos a las Entidades u Organismos competentes para la instrucción del oportuno expediente y adopción de resolución que proceda, de conformidad con la legislación específica en la materia que constituya el contenido de la reclamación, sin perjuicio de poder elevarlas al Consejo de Consumo correspondiente, de acuerdo con el artículo 17.3, letras c) y d) de la Ley de Consumidores y Usuarios en Andalucía en los casos que sea procedente.

Artículo 6º. Las infracciones por incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 1 y 2 del presente Decreto podrán ser sancionados

con multas de hasta 1.000.000 de pesetas, al amparo de lo dispuesto en la Ley 26/84, de 13 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y en el Real Decreto 1945/83, de 22 de junio.

Artículo 7°. Son órganos competentes para la imposición de sanciones o incoación de expedientes por infracciones a los mandatos establecidos en los artículos 1° y 2° del presente Decreto, los que se establecen en el Capítulo IX de la Ley 5/85, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía.

DISPOSICION TRANSITORIA

El presente Decreto entrará en vigor a los tres meses para aquellos establecimientos en que su normativa específica exijan las hojas de quejas/reclamaciones, y de un año para aquellos donde ésta no se exija, contándose ambos plazos a partir de la fecha de su publicación en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía».

DISPOSICION FINAL

Se faculta al Consejero de Salud y Servicios Sociales para dictar las disposiciones necesarios en orden a la aplicación y desarrollo del presente Decreto.

DISPOSICION DEROGATORIA

Queda derogada toda disposición de igual a inferior rango que se oponga al presente Decreto.

Sevilla, 11 de julio de 1989

JOSE RODRIGUEZ DE LA BORBOLLA
Y CAMOYAN
Presidente de la Junta de Andalucía

EDUARDO REJON GIEB
Consejero de Salud y Servicios Sociales

DECRETO 172/1989, de 11 de julio, por el que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 192/1988, de 4 de marzo, sobre limitaciones en la venta y uso del tabaco para protección de la salud de la población, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El artículo 25.2 de la ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, dispone que deberán establecerse prohibiciones y requisitos mínimos para el uso y tráfico de los bienes, cuando supongan un riesgo o daño para la salud.

En base a tal disposición, por Real Decreto 192/1988, de 4 de marzo, se declaró el tabaco sustancia nociva para la salud de la persona, estableciéndose una serie de limitaciones y prohibiciones en cuanto a la venta y uso del mismo, y calificándose, asimismo, las infracciones sanitarias derivadas del incumplimiento de la normativa citada.

Para posibilitar la aplicación y efectividad del Real Decreto citado en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y en el ejercicio de las competencias que le atribuye el artículo 20.1 de su Estatuto de Autonomía, se hace preciso proceder al desarrollo de aquél, y, a tal efecto, se regulan por la presente norma las «Hojas de Reclamaciones» y el procedimiento para su tramitación, y se distribuyen las competencias sancionadoras en la materia entre los diversos órganos de la Junta de Andalucía.

En virtud de todo lo expuesto, a propuesta del Consejero de Salud y Servicios Sociales, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 11 de julio de 1989,

Artículo 1°. 1. En el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía, serán competentes para sancionar las infracciones a que se refiere el Real Decreto 192/1988, de 4 de marzo, sobre limitaciones en la venta y uso del tabaco, los siguientes órganos:

Delegados Provinciales de la Consejería de Salud y Servicios Sociales para las infracciones leves, a tenor de lo dispuesto en el artículo 1.5 del Decreto 108/1988, de 16 de marzo, de estructura orgánica de la Consejería.

Director-Gerente del Servicio Andaluz de Salud, para las infracciones graves.

Consejo de Gobierno, para las infracciones muy graves.

2. Las citadas infracciones se sancionarán con las multas previstas en el artículo 36 de la Ley General de Sanidad.

Artículo 2°. 1. Los titulares de los medios de transporte, locales y establecimientos mencionados en los artículos 6, 7 y 8 del Real Decreto 192/1988, de 4 de marzo, deberán contar con un «libro de quejas y reclamaciones», según el modelo oficial que figura como Anexo del Decreto 171/1989, de 11 de julio, debidamente numerado y sellado por la respectiva Delegación Provincial de Salud y Servicios Sociales.

2. Los libros de quejas y reclamaciones se adquirirán en las Delegaciones Provinciales de Salud y Servicios Sociales, mediante abono del precio público que se determine conforme al procedimiento previsto en la Ley 4/1988, de 5 de julio, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

3. La existencia del libro se anunciará en lugar visible, en la forma que determina el artículo 4° del Decreto citado en el número 1 de este artículo.

Artículo 3°. 1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3d.2 del Decreto 171/1989, de 11 de julio de 1989, las hojas que componen el «libro de quejas/reclamaciones» estarán integrados por un juego unitario de impresos, compuesto por un folio original de color blanco para la Administración, una copia de color rosa, para el establecimiento, y otra verde para el usuario.

2. Para formular la reclamación, el usuario solicitará a la persona responsable que se halle al frente del local o establecimiento, la entrega de una hoja de quejas/reclamaciones, que cumplimentará haciendo constar su nombre y apellidos, nacionalidad, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o pasaporte, así como los demás datos que figuran en el impreso, exponiendo con claridad los hechos que motivan la reclamación.

3. El usuario retirará el original y la copia de color verde, quedando en poder del establecimiento lo de color rosa, a disposición de la inspección sanitaria.

4. Los establecimientos deberán contestar las reclamaciones que les sean formuladas, en el plazo máximo de diez días, contados desde el día siguiente a la fecha de recepción de la oportuna hoja de quejas/reclamaciones. Transcurrido dicho plazo sin que se haya producido la contestación o, en el supuesto de que habiendo recaído ésta, el usuario no estuviere de acuerdo con ella, podrá dirigirse o una Oficina Municipal de Información al Consumidor o a la correspondiente Delegación Provincial de Salud y Servicios Sociales, don-

HOJA DE RECLAMACION
COMPLAINTS SHEET

1 LUGAR DEL HECHO - PLACE OF OCCURRENCE
EN TOWN PROVINCIA PROVINCE FECHA DATE

2 IDENTIFICACION DEL RECLAMANTE-DETAILS OF COMPLAINANT
1.º APELLIDO SURNAME 2.º APELLIDO NAME
SEXO SEX EDAD AGE PROFESION PROFESSION
D.N.I. PASSPORT No. DOMICILIO / ADDRESS ST.
MUNICIPIO TOWN PROVINCIA PROVINCE COD. POST. POSTAL CODE
NACIONALIDAD NATIONALITY TEL. TEL.

3 IDENTIFICACION DEL RECLAMADO-DETAILS OF PERSON UNDER COMPLAINT
NOMBRE O RAZON SOCIAL NAME OR COMPANY C.I.F. O D.N.I. FISCAL No. ACTIVIDAD ACTIVITY
DOMICILIO ADDRESS ST. PROVINCIA PROVINCE COD. POST. POSTAL CODE MUNICIPIO TOWN TEL. TEL.

4 HECHOS RECLAMADOS-DETAILS OF COMPLAINT

DOCUMENTOS QUE SE ACOMPAÑAN-DOCUMENTS INCLUDED
FACTURAS, ENTRADAS, MUESTRAS, ETC.-TICKETS, BILLS, SAMPLES, ETC.

5 FIRMAS-SIGNATURES
CONSUMIDOR: CONSUMER

RECLAMADO: PERSON UNDER COMPLAINT

CONFORME CON LO EXPUESTO-IN AGREEMENT WITH THE ABOVE

