

## 1. Disposiciones generales

### CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN

*ORDEN de 11 de diciembre de 2008, por la que se desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones establecido en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.*

#### P R E Á M B U L O

El Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, desarrolla el artículo 18 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, y se dicta con objeto de que los conflictos que puedan surgir entre las personas consumidoras y usuarias y las personas físicas y jurídicas, tanto públicas como privadas, titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, sean resueltos a través del procedimiento que se establece, que se configura como un medio de resolución de controversias y como una alternativa a la jurisdicción ordinaria.

Una de las principales novedades de este Decreto fue el establecimiento de un criterio común para la tramitación de las quejas y reclamaciones a efectos de determinar el organismo público competente, que será el correspondiente al domicilio de la persona reclamante.

También como novedad, en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, como respuesta de la Administración a la implantación progresiva de la Sociedad de Información, se previó la presentación de quejas y reclamaciones mediante medios electrónicos, como mecanismo adicional y complementario a su presentación en soporte papel.

De conformidad con lo preceptuado por el Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet), por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, y por la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, a través de la presente Orden se impulsa el empleo y aplicación de medios telemáticos que facilitarán la simplificación de los procedimientos que se tramitan previa solicitud de los interesados.

En este sentido, el artículo 11.2 del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, faculta a la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo, mediante Orden, a regular la forma de realizar la solicitud, que podrá ser electrónica, de admisión al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, el procedimiento de resolución de dichas solicitudes y los derechos y obligaciones de las personas autorizadas a utilizar este sistema.

De acuerdo con ello, procede dictar la presente Orden, al objeto de desarrollar el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, en lo que se refiere a la adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones y a la tramitación de las quejas y reclamaciones electrónicas.

En la elaboración de esta Orden se ha otorgado el preceptivo trámite de audiencia al Consejo de Consumidores y Usuarios de Andalucía, de conformidad con lo establecido en el artículo 34.2 y 39 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre,

además de a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias y a las organizaciones empresariales.

En su virtud, a propuesta de la Directora General de Consumo, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 44.2 y 46.4 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y en uso de las atribuciones que me han sido conferidas en la Disposición final tercera del Decreto 72/2008, de 4 de marzo,

#### D I S P O N G O

#### CAPÍTULO I

#### Disposiciones Generales

##### Artículo 1. Objeto.

1. Esta Orden tiene por objeto el desarrollo del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, en adelante Sistema de Hojas Electrónicas, en lo que se refiere a la adhesión al mismo y a la tramitación electrónica de las hojas, establecido en el Capítulo IV del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

2. El procedimiento que se regula en esta Orden es de carácter voluntario y alternativo a la presentación por parte de las personas consumidoras y usuarias de las quejas y reclamaciones en soporte papel.

##### Artículo 2. Requisitos de uso.

1. Para la utilización del Sistema de Hojas Electrónicas, deberán contar con certificado electrónico reconocido o, en su caso, con certificado electrónico de las personas jurídicas, o con sistema de firma electrónica incorporado al Documento Nacional de Identidad, y prestar su consentimiento para darse de alta en el sistema de notificación telemática:

a) Las personas físicas o jurídicas titulares de actividades, establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en adelante empresas titulares de actividades, por sí mismas o a través de las personas que hayan sido autorizadas o designadas para actuar en su nombre, que soliciten su adhesión, actualización de datos o baja en el Sistema de Hojas Electrónicas.

b) Las personas consumidoras y usuarias que opten por el empleo del Sistema de Hojas Electrónicas para presentar una queja o reclamación ante una empresa titular de actividades adherida.

2. Las empresas titulares de actividades que deseen adherirse y las personas consumidoras y usuarias que opten por el empleo del Sistema de Hojas Electrónicas para presentar una queja o reclamación, una vez que se den de alta en el sistema de notificación telemática, dispondrán de una dirección electrónica habilitada para recibir las notificaciones telemáticas.

3. La dirección electrónica tendrá vigencia indefinida, excepto en los supuestos de revocación por el titular, fallecimiento de la persona física, extinción de la personalidad jurídica o resolución administrativa o judicial que así lo ordene o por el transcurso de tres años sin que se utilice para la práctica de notificaciones, supuesto en el cual se inhabilitará la dirección electrónica única, comunicándose así a la persona interesada.

4. Las solicitudes que se presenten en el Sistema de Hojas Electrónicas se registrarán en el Registro telemático único

de la Administración de la Junta de Andalucía, y producirán los mismos efectos jurídicos que las formuladas de acuerdo con el artículo 70.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## CAPÍTULO II

### Adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas

Artículo 3. Solicitud de adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas.

1. Las empresas titulares de actividades que quieran adherirse al Sistema de Hojas Electrónicas deberán proceder a la suscripción mediante la firma electrónica avanzada y a la remisión de forma telemática de la solicitud de adhesión a través de la aplicación denominada Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones disponible en el portal <http://www.juntadeandalucia.es>, en el apartado de «Administración Electrónica», o en la página web de la Consejería competente en materia de consumo.

2. Asimismo, en dicha página estarán disponibles los formularios de solicitud de adhesión, de actualización de datos y de baja.

3. Las empresas titulares de actividades que dispongan de varios establecimientos o centros podrán adherirse para todos ellos o sólo para algunos, indicando en cuáles se podrá utilizar el Sistema de Hojas Electrónicas.

4. La solicitud de adhesión supone la responsabilidad por parte de la empresa titular de la actividad de la veracidad de los datos facilitados al Sistema de Hojas Electrónicas.

5. En la solicitud de adhesión la empresa titular de actividades deberá designar a la persona encargada de las actuaciones relacionadas con la tramitación electrónica de la queja o reclamación.

Artículo 4. Adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas.

1. Las solicitudes de adhesión de las empresas titulares de actividades serán resueltas por la persona titular de la Delegación Provincial de la Consejería competente en materia de consumo correspondiente si comercializa bienes o presta servicios únicamente en el ámbito territorial provincial o si, comercializando bienes o prestando servicios en más de una provincia, sólo pretende adherirse al Sistema de Hojas Electrónicas a establecimientos o centros de una sola de ellas, o por la persona titular de la Dirección General de la Consejería competente en materia de consumo en el resto de los casos.

2. Las empresas titulares de actividades que opten por adherirse al Sistema de Hojas Electrónicas serán dadas de alta de forma automática, previo consentimiento, en el sistema de notificación telemática de la Junta de Andalucía, de acuerdo con las determinaciones del Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).

3. La resolución de la solicitud de adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas se dictará y notificará, por medios electrónicos, en un plazo de 15 días naturales, en las condiciones establecidas en el Decreto 183/2003, de 24 de junio, contados desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía. Transcurrido dicho plazo sin haberse notificado resolución expresa, la empresa titular de la actividad podrá entender estimada su solicitud, de conformidad con lo establecido en el artículo 43.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

4. La empresa titular de la actividad estará obligada a tramitar de forma electrónica las hojas de quejas y reclamaciones que se le presenten a partir del día siguiente al de la notificación de la resolución estimatoria o al del transcurso del plazo previsto para dictar la resolución.

5. La adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas no alterará la obligación de disponer de hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel.

6. Las empresas titulares de actividades que hayan recibido reclamaciones y quejas deberán conservar, a disposición de la inspección de consumo y demás órganos competentes en materia de consumo, las hojas de quejas y reclamaciones recibidas, así como la contestación efectuada a las personas reclamantes, durante un plazo de cuatro años desde que se haya producido la contestación.

Artículo 5. Listado de empresas titulares de actividades, establecimientos y centros adheridos al Sistema de Hojas Electrónicas.

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 12.2 del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, la Dirección General competente en materia de consumo formará un Listado de empresas titulares de actividades, establecimientos y centros adheridos al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, que tiene como finalidad facilitar información de aquéllos que admiten la presentación electrónica de quejas y reclamaciones.

2. Este Listado estará accesible y disponible en el portal <http://www.juntadeandalucia.es>, en el apartado de «Administración Electrónica», o en la página web de la Consejería competente en materia de consumo.

Artículo 6. Cartel informativo específico.

Además del cartel informativo de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel que todas las empresas titulares de actividades deben tener, las que se hayan adherido al Sistema de Hojas Electrónicas deberán exhibir el modelo de cartel informativo de la existencia de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones a partir del día siguiente al de la notificación de la resolución estimatoria o al del transcurso del plazo establecido para resolver.

Artículo 7. Actualización de datos.

Las empresas titulares de actividades adheridas al Sistema de Hojas Electrónicas tendrán la obligación de mantener actualizados los datos que figuran en el mismo a través de la aplicación disponible en el portal <http://www.juntadeandalucia.es>, en el apartado de «Administración Electrónica», o en la página web de la Consejería competente en materia de consumo.

Artículo 8. Baja en el Sistema de Hojas Electrónicas.

1. La solicitud de baja de la empresa titular de la actividad, establecimiento o centro de ésta se tendrá que formular por la persona que haya sido designada para ello, y su presentación se ajustará a lo previsto en el artículo 3.1.

2. La baja se producirá automáticamente y tendrá efectividad a partir de la hora cero del día siguiente al de su adopción, quedando inhabilitada la empresa titular de la actividad, establecimiento o centro de la misma para el que se solicita la baja para la recepción electrónica de hojas de quejas y reclamaciones, así como para hacer uso del cartel acreditativo de adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, que deberá ser retirado.

3. Las quejas y reclamaciones que se hayan presentado electrónicamente con anterioridad a la baja se seguirán tramitando en el mismo soporte por la empresa titular de la actividad hasta su finalización.

4. La Administración podrá proceder, de oficio, a dar de baja a las empresas titulares de actividades o a un establecimiento de éstas cuando constate su disolución y liquidación, la cesación de su actividad o el incumplimiento de las obligaciones contraídas con el Sistema de Hojas Electrónicas, con los efectos previstos en los dos apartados anteriores.

## CAPÍTULO III

## Presentación electrónica de hojas de quejas y reclamaciones

Artículo 9. Presentación electrónica de hojas de quejas y reclamaciones.

1. Las personas consumidoras y usuarias que dispongan de certificado electrónico reconocido o de sistema de firma electrónica incorporado al Documento Nacional de Identidad podrán optar por el uso del Sistema de Hojas Electrónicas para presentar una queja o reclamación ante las empresas titulares de actividades adheridas al mismo.

2. Para su utilización estará disponible el correspondiente formulario en el portal <http://www.juntadeandalucia.es>, en el apartado de «Administración Electrónica», o en la página web de la Consejería competente en materia de consumo, pudiéndose también acceder mediante los dispositivos informáticos que, en su caso, la empresa titular de actividad ponga a disposición de las personas consumidoras y usuarias. Dicho formulario tendrá los mismos campos que las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel.

3. Las personas consumidoras y usuarias que opten por hacer uso del Sistema de Hojas Electrónicas serán dadas de alta, tras haber prestado su consentimiento, de forma automática en el sistema de notificación telemática de la Junta de Andalucía, de acuerdo con las determinaciones del Decreto 183/2003, de 24 de junio.

4. Una vez presentada la queja o reclamación, el Sistema de Hojas Electrónicas facilitará instantáneamente el correspondiente acuse de recibo, que tendrá valor probatorio del hecho de la presentación y del contenido de la documentación presentada, y se configurará de forma que pueda ser impreso en soporte papel o archivado informáticamente por la persona usuaria. Este documento consistirá en una hoja electrónica de quejas y reclamaciones, en la que se especificará la fecha y hora de presentación, momento a partir del cual estará disponible para su acceso en el buzón electrónico asociado a la dirección de la parte reclamada.

5. El Sistema de Hojas Electrónicas remitirá un correo electrónico comunicando la entrada de la queja o reclamación a la parte reclamada, a fin de que ésta acceda a su contenido.

6. Además, el Sistema de Hojas Electrónicas depositará en la dirección electrónica de la parte reclamante un correo indicándole el momento en que la reclamada accede al contenido de su queja o reclamación.

Artículo 10. Obligación de contestar por la parte reclamada.

1. La contestación a las quejas y reclamaciones electrónicas se realizará a través del Sistema de Hojas Electrónicas, de manera que quede constancia, mediante escrito razonado y en el plazo máximo de diez días hábiles, contados desde el siguiente a la fecha de recepción de la misma en el sistema de notificación telemática, constituyendo el incumplimiento de la obligación de contestar en plazo una infracción tipificada en el artículo 71.8.3.º de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

2. Producida dicha contestación, el Sistema de Hojas Electrónicas remitirá un correo electrónico a la dirección indicada por las personas consumidoras o usuarias, para que puedan entrar en el mismo y conocer la contestación ofrecida por la parte reclamada.

3. Si la persona consumidora o usuaria no accede al contenido de la contestación en el plazo de cuatro años desde que la misma fue recibida en la dirección electrónica habilitada para recibir notificaciones, se procederá al archivo de las actuaciones.

Artículo 11. Remisión electrónica a la Administración Pública Autónoma competente en materia de consumo.

1. Transcurrido el plazo establecido en el artículo 10.1 sin recibir contestación o no estando de acuerdo con la misma, la

persona reclamante podrá remitir directamente a los órganos de la Administración de la Junta de Andalucía competentes en materia consumo la queja o reclamación desde el portal <http://www.juntadeandalucia.es>, en el apartado de «Administración Electrónica», o desde la página web de la Consejería competente en materia de consumo, acompañando como fichero adjunto, en su caso, la documentación adicional digitalizada, para lo que se utilizará el formato que se indique en el Sistema de Hojas Electrónicas.

2. La remisión de la queja o reclamación a los órganos competentes en materia de consumo de la Junta de Andalucía se efectuará a través del Registro telemático único de la Junta de Andalucía conforme a lo dispuesto en el Decreto 183/2003, de 24 de junio, mediante la aplicación Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones disponible en el portal <http://www.juntadeandalucia.es>, en el apartado de «Administración Electrónica», o en la página web de la Consejería competente en materia de consumo.

3. Cualquier persona consumidora o usuaria que haya presentado la queja o reclamación a la parte reclamada utilizando el soporte papel, podrá optar por la remisión de la misma a la Administración de forma electrónica, siempre que disponga de certificado electrónico reconocido o de sistema de firma electrónica incorporado al Documento Nacional de Identidad y que haya prestado su consentimiento para darse de alta en el sistema de notificación telemática. Para ello, procederá a digitalizar toda la documentación y a su remisión conforme al apartado segundo.

4. No obstante, el Sistema de Hojas Electrónicas permitirá que tanto la queja o reclamación como, en su caso, la contestación ofrecida por la parte reclamada, sea impresa en papel para su presentación a la Administración.

Artículo 12. Tramitación electrónica de las quejas y reclamaciones.

Las quejas y reclamaciones presentadas de forma electrónica se tramitarán de acuerdo con lo previsto en el artículo 14 y siguientes del Decreto 72/2008, de 4 de marzo.

Artículo 13. Consulta sobre el estado de tramitación.

Cuando la queja o reclamación se haya presentado electrónicamente para su tramitación ante la Administración de la Junta de Andalucía, las personas reclamantes podrán consultar el estado de tramitación de aquella en el portal <http://www.juntadeandalucia.es>, en el apartado de «Administración Electrónica», o en la página web de la Consejería competente en materia de consumo. Para ello deberán identificarse con un certificado electrónico reconocido o un sistema de firma electrónica incorporado al Documento Nacional de Identidad.

Disposición Adicional Única. Normativa aplicable.

En todo lo no previsto en esta Orden, serán de aplicación las normas contenidas en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y en el Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet), y demás normativa aplicable en la materia.

Disposición Final Primera. Desarrollo y ejecución.

Se faculta a la Directora General competente en materia de consumo para dictar cuantas medidas sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente Orden.

Disposición Final Segunda. Entrada en vigor.

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

Sevilla, 11 de diciembre de 2008

CLARA AGUILERA GARCÍA  
Consejera de Gobernación