

CONSEJERÍA 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 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, las quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios, de acuerdo con el artículo 15 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" a 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 las 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, remitiéndolas 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 7º. Son órganos competentes para la imposición de sanciones o incoación de expedientes por infracciones a los mandatos establecidos en los artículos 1º y 2º 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 necesarias en orden a la aplicación y desarrollo del presente Decreto.

DISPOSICION DEROGATORIA

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

Sevilla, 11 de julio de 1989

JOSÉ RODRÍGUEZ DE LA BORBOLLA Y CAMOYÁN
Presidente de la Junta de Andalucía

EDUARDO REJÓN GIEB
Consejero de Salud y Servicios Sociales