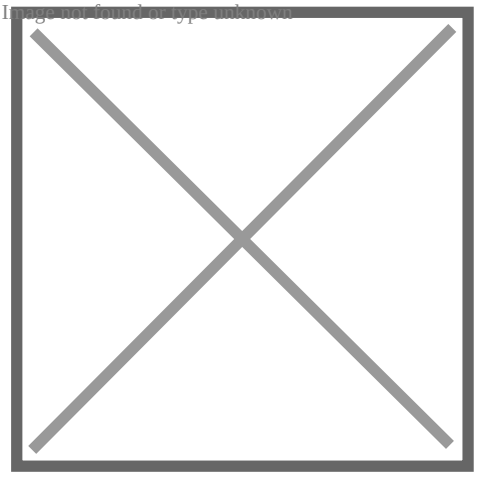
LOCAL | Comercio-Hostelería

El Consistorio inicia una campaña de reparto de los nuevos libros de hojas de quejas y reclamaciones

El Decreto que entraba el vigor el pasado 4 de diciembre incluye varias novedades en el formato y contenido de las mismas

Rafael Cobo Calmaestra
Jueves 26 de diciembre de 2019 - 17:56



Como consecuencia de la entrada en vigor el pasado 4 de diciembre del Decreto 472/2019, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios en Andalucía y su tramitación administrativa, el Consistorio prieguense ha puesto en marcha una campaña de reparto gratuito de los nuevos libros de hojas quejas y reclamaciones entre los distintos establecimientos comerciales de nuestra localidad.

Así lo ha adelantado en rueda de prensa el concejal delegado de Consumo, José Guzmán, en el transcurso de una comparecencia ante los medios en la que, junto al presidente de la Asociación Centro Comercial Abierto, José Luis Momparler, han analizado algunas de las novedades que presenta dicho decreto.

Entre ellas, como así apuntaba Guzmán, se encuentra el formato, que pasa de horizontal a vertical, incluyéndose también un nuevo apartado denominado “pretensión” para marcar concretamente qué persigue (una disculpa, un nuevo artículo, una sanción o la reparación del producto o bien adquirido) la persona que presenta la hoja de quejas y reclamaciones.

Otra de las novedades que se incluyen en el nuevo decreto es que la contestación o respuesta que ofrezcan las empresas ha de que estar mucho más fundamentada, argumentando si no hay una solución el por qué de la misma, indicando igualmente si está adherida a la mediación o arbitraje.

Como consecuencia de estos cambios, Guzmán apuntaba que desde la delegación de Consumo y desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor, “hemos creído conveniente apoyar y trabajar con los comerciantes”, adelantando que se va a entregar un ejemplar de este nuevo libro de quejas y reclamaciones totalmente gratuito, como así se establece en el Decreto, recordando el edil que es obligatorio que los comerciantes y empresarios dispongan de estas hojas que deberán facilitar a los usuarios y consumidores incluso aunque no compren ningún producto en el establecimientos.

Por su parte, José Luis Momparler, destacaba que este reparto gratuito de libros de hojas de quejas y reclamaciones, “es un importe que se ahorra el comercio local”, añadiendo que con los cambios introducidos por el decreto y con el nuevo formato, “se refuerza el papel del consumidor frente al comercio”, algo que el presidente de ACCA valoró muy positivamente, “ya que el cliente para nosotros es nuestra razón de ser”.

El presidente de ACCA no pasó por alto que comercio local, “por suerte recibe muy pocas o casi ninguna de estas reclamaciones debido a la calidad, el precio y el trato personalizado”, por lo que como concluyó, “no suele ser normal que recibamos estas reclamaciones”.

Reseñar finalmente que desde la entrada en vigor del nuevo decreto el pasado 4 de diciembre, se amplía la obligatoriedad de tener este libro de hojas de quejas y reclamaciones a profesionales liberales como

abogados o médicos.