

## Aprobado un decreto que regula las Oficinas Municipales de Información al Consumidor

La normativa incluye la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones por las OMIC y delegaciones territoriales de Salud

### Redacción

Miércoles 18 de mayo de 2022 - 10:08

The image shows three overlapping forms from the Junta de Andalucía. The top form is titled 'HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET' and contains a section for '1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS'. Below this, there are fields for 'Nombre / Name', 'Apellidos / Surname', 'Sexo / Sex', 'Edad / Age', 'DNI o Pasaporte / ID / Passport No.', and 'Profesión / Occupation'. The middle form is partially obscured but shows similar fields. The bottom form is titled 'HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET' and contains a section for '1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS (1)'. Below this, there are fields for 'Nombre / Name', 'Apellidos / Surname', 'Nacionalidad / Nationality', 'Domicilio / Address', 'Cód. Postal / Post Code', 'Teléfono / Telephone number', and 'Dirección de correo electrónico / e-mail address'. There is also a section for '2 DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY DATA' with fields for 'Nombre o razón social / Name or company name', 'NIF / Tax Identification Code No.', 'Domicilio / Address', 'Municipio / Town', and 'Provincia / Province / Country'.

El Consejo de Gobierno ha aprobado un 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 tres años en esta materia, de forma que establece también novedades que permitirán, entre otras cuestiones, clarificar y reconocer la función de las

Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

En este sentido, además de hacer mención expresa de las OMIC en lugar de la expresión "Servicios Públicos de Consumo", se elimina tener que acudir directamente a una Junta Arbitral de Consumo sin ser asesorado previamente en una OMIC, algo que, si bien agilizaba la tramitación del arbitraje, suponía que el consumidor acudiera sin ser asesorado de manera adecuada.

Por otro lado, mediante la nueva normativa se simplifica la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones por las OMIC y delegaciones territoriales de Salud y Familias, eliminando trámites, informes y resoluciones complejas o innecesarias.

Así, se suprimen, entre otras cuestiones, la obligación de la comunicación al reclamante si en tres meses no se ha concluido la tramitación del procedimiento; las menciones a resoluciones de inadmisión sustituyéndose por el archivo de actuaciones; las expresiones despectivas e indeterminadas en las causas de inadmisión y las menciones a los recursos administrativos frente a las resoluciones de Inadmisión y archivo.

Además, se introduce la posibilidad de realizar requerimientos a las empresas y se establece la conversión del informe jurídico, preceptivo y no vinculante en un informe técnico, opcional y no vinculante.

El decreto establece la labor mediadora de las OMIC y las delegaciones territoriales de Salud y Familias, introduciendo la posibilidad de mediar en el conflicto, aunque se refiera a una materia para la que exista un organismo público sectorial competente.

De igual modo, se clarifica el formulario de hojas de quejas y reclamaciones, dando posibilidad de incorporar hojas anexas; ampliando el espacio para la descripción de los hechos y suprimiendo la obligación de firmar la hoja de quejas y reclamaciones para presentarla a una empresa.

Por último, se establece la obligación para las empresas de disponer, tanto de hojas de quejas y reclamaciones en papel como en formato electrónico, si bien se prevé un margen transitorio flexible que permita darse de alta en la plataforma ya existente con comodidad. Para esto, entrará en vigor próximamente el sistema de códigos QR en los carteles anunciadores de la disponibilidad de hojas de quejas y reclamaciones, lo cual permitirá que cada empresa tenga un cartel personalizado, que podrá ser descargado gratuitamente de la web, y permitirá a las personas consumidoras escanearlo para presentar una reclamación electrónica de manera sencilla e inmediata.