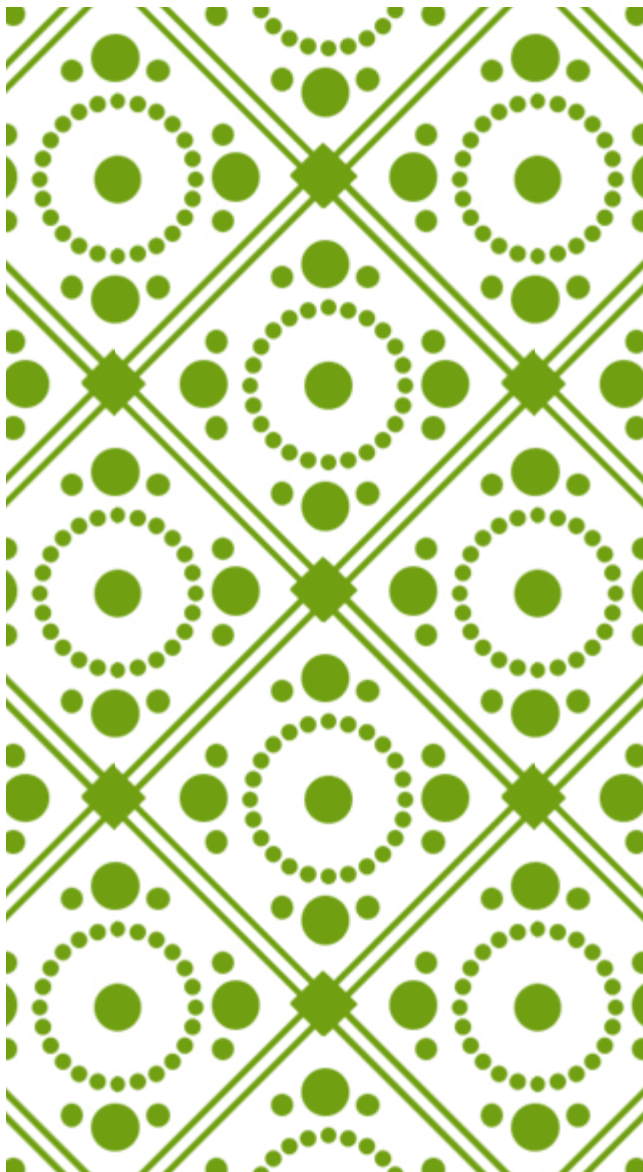




Hojas de Quejas y Reclamaciones y Arbitraje de consumo

¿Qué debes saber la empresa?

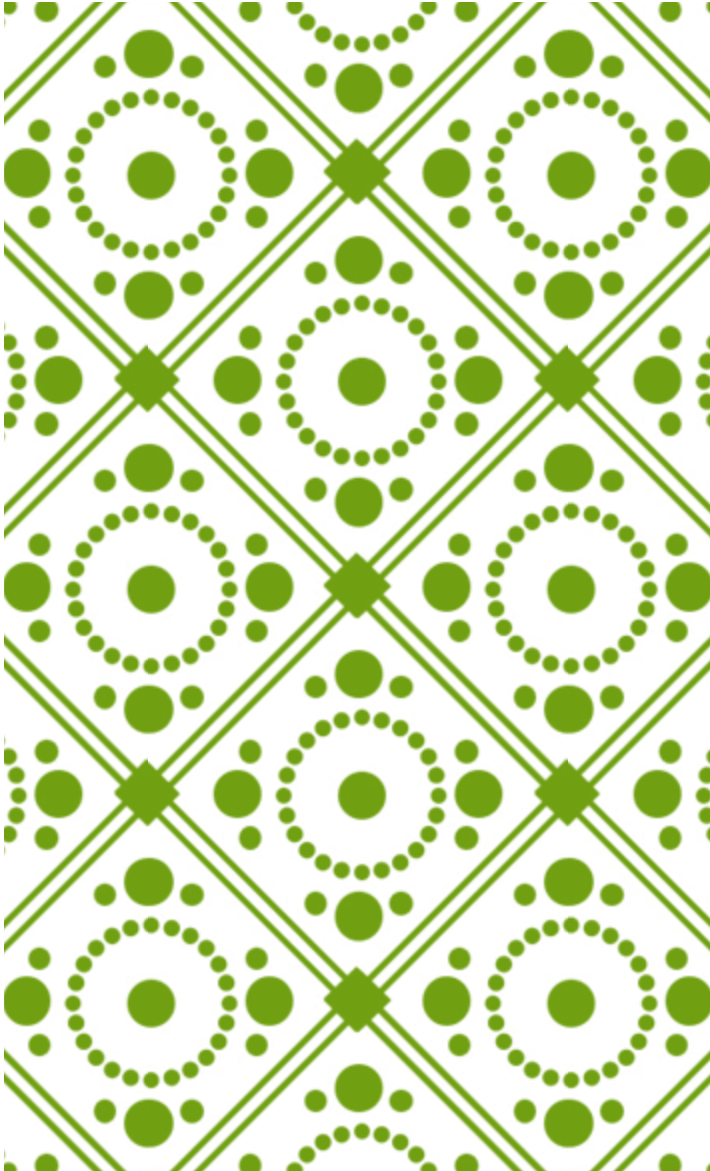
Daniel Escalona Rodríguez

*Jefe del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje y
Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía*



Sevilla, 19 de noviembre de 2025





1. ¿QUÉ ES UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y PARA QUÉ SIRVE?



INSTRUCCIONES



Si es usted la persona consumidora o usuaria que reclama:

- 1ª Rellene todos sus campos de la Hoja.
- 2ª Entregue la Hoja a la empresa o profesional para que rellene sus datos, la firme y la selle. Deberá devolverle dos copias (el "Ejemplar para la Administración" y el "Ejemplar para la parte reclamante").
- 3ª Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene diez días hábiles para hacerlo.
- 4ª Si la empresa o profesional no le responde o la respuesta no le satisface presente el "Ejemplar para la Administración" acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, en la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, acompañándolo de copias de la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos. La presentación de la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración antes del transcurso del plazo de diez días que tiene la empresa para responder, pudiera dar lugar a la inadmisión de la reclamación.

Si usted es la persona empresaria o profesional a la que le presentan una reclamación:

- 1ª Entregue la Hoja de Quejas y Reclamaciones inmediata y gratuitamente a quien se lo solicite y en el mismo lugar. Recuerde que la persona reclamante no tiene por qué ser cliente ni existe obligación de rellenarla dentro del establecimiento.
- 2ª Rellene sus datos y acuse recibo de la presentación (firma, sello, estampado mecánico, etc.). Quédese con el "Ejemplar para la parte reclamada" y devuélvase los otros dos.
- 3ª Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que transcurran diez días hábiles. En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificar la imposibilidad de solución. Asimismo deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo. A tal efecto, deberá informar a la persona consumidora si se encuentra adherida, opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en un procedimiento de mediación o arbitraje ante una entidad, pública o privada, de resolución alternativa de litigios de consumo. De no ser así, en todo caso deberá facilitar información sobre, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación.

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

- Una Hoja de Quejas y Reclamaciones es un formulario mediante el cual una persona consumidora pone en conocimiento de una empresa o profesional la disconformidad o insatisfacción con un producto o servicio. De esta manera se facilita que el conflicto se solucione directamente entre ellas y que no vuelva a repetirse. Sólo si esto no ha sido posible la persona reclamante tiene la opción de presentar la Hoja a la Administración de Consumo más cercana para que analice su caso, proponga una solución, informe de los mecanismos de resolución alternativa como la mediación o el arbitraje de consumo así como de los derechos que le asisten por si desea acudir a la vía judicial. Pero tanto la solución o mecanismos de mediación o arbitraje propuestos son voluntarios y deben ser aceptados por ambas partes, no pudiendo imponerse.
- Adicionalmente, si a través de los hechos relatados y la documentación aportada, la Administración considera que se ha podido cometer una infracción administrativa en materia de consumo, realizará las comprobaciones e inspecciones oportunas y, en su caso, iniciará el correspondiente expediente sancionador.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

- En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:
- a) La persona responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Consumo cuya dirección es Avda. de la Innovación s/n, 41020 - Sevilla
 - b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.csalud@juntadeandalucia.es
 - c) Los datos personales que nos incorporan a la actividad de tratamiento CSALUD-Transmisión de Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía interpuestas por las personas consumidoras contra las empresas titulares de actividades que comercializan bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja al establecimiento o comunicar a la Administración posibles infracciones; la licitud de dicho tratamiento se basa en artículos 6.1.c RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento) y 6.1.e RGPD (Tratamiento necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento), consecuencia de lo establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
 - d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
 - e) Podrán cederse los datos personales a la empresa reclamada con la finalidad de tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada. Asimismo, podrán cederse los datos de carácter personal a las Administraciones de Consumo competentes para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía ya expresada, así como a los Juzgados y Tribunales que lo requieran. Podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional.
- La información adicional detallada se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica:
<https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE



003380



Concepto:

Documento oficial para expresar la disconformidad con un producto o servicio en una relación de consumo, así como facilitar la resolución del conflicto.

Formato en papel (obligatorio) y electrónico (provisionalmente voluntario).

(Página 2 de 2)

A

HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
(Código de procedimiento: 2634)

1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE

Nombre: _____ Apellidos: _____
Sexo: ☐ H ☐ M Edad: _____ DNI o Pasaporte: _____ Teléfono: _____ Profesión: _____
Nacionalidad: _____ CCAA: _____ Provincia: _____ Municipio: _____
Nombre y Apellidos de la persona representante: _____
Teléfono: _____ DNI o Pasaporte: _____ Edad: _____ Sexo: ☐ H ☐ M
Actúa en calidad de: _____

2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN

☐ OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica:
(Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1).

TIPO DE VÍA: NOMBRE DE LA VÍA: _____
NÚMERO: _____ LETRA: _____ KM EN LA VÍA: _____ BLOQUE: _____ PORTAL: _____ ESCALERA: _____ PLANTA: _____ PUERTA: _____
ENTIDAD DE POBLACIÓN: _____ MUNICIPIO: _____ PROVINCIA: _____ PAÍS: _____ COD. POSTAL: _____
☐ OPTO por que las notificaciones ADMINISTRATIVAS que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1).
Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.
Correo electrónico: _____ N° teléfono móvil: _____

(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónicos; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones>.

3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA

Razón Social: _____ NIF: _____ Teléfono: _____
Actividad: _____ CCAA: _____ Provincia: _____
Municipio: _____ Correo electrónico: _____
Cód.Postal: _____ Dirección: _____

4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO

Fecha: _____ Lugar: _____ N° factura, vuelo, otros: _____
¿Qué ha ocurrido?

5. PRETENSIÓN

☐ Una compensación de _____ ☐ Una disculpa ☐ Nuevo producto o servicio ☐ Reparación
☐ Descuento ☐ Multa ☐ Que no se repita
☐ Otro: _____

Fecha de la reclamación: _____ Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada: _____

EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE

0033880

**Edición y
distribución:**

Libre de acuerdo
con el modelo del
Anexo I y la
normativa de
desarrollo.

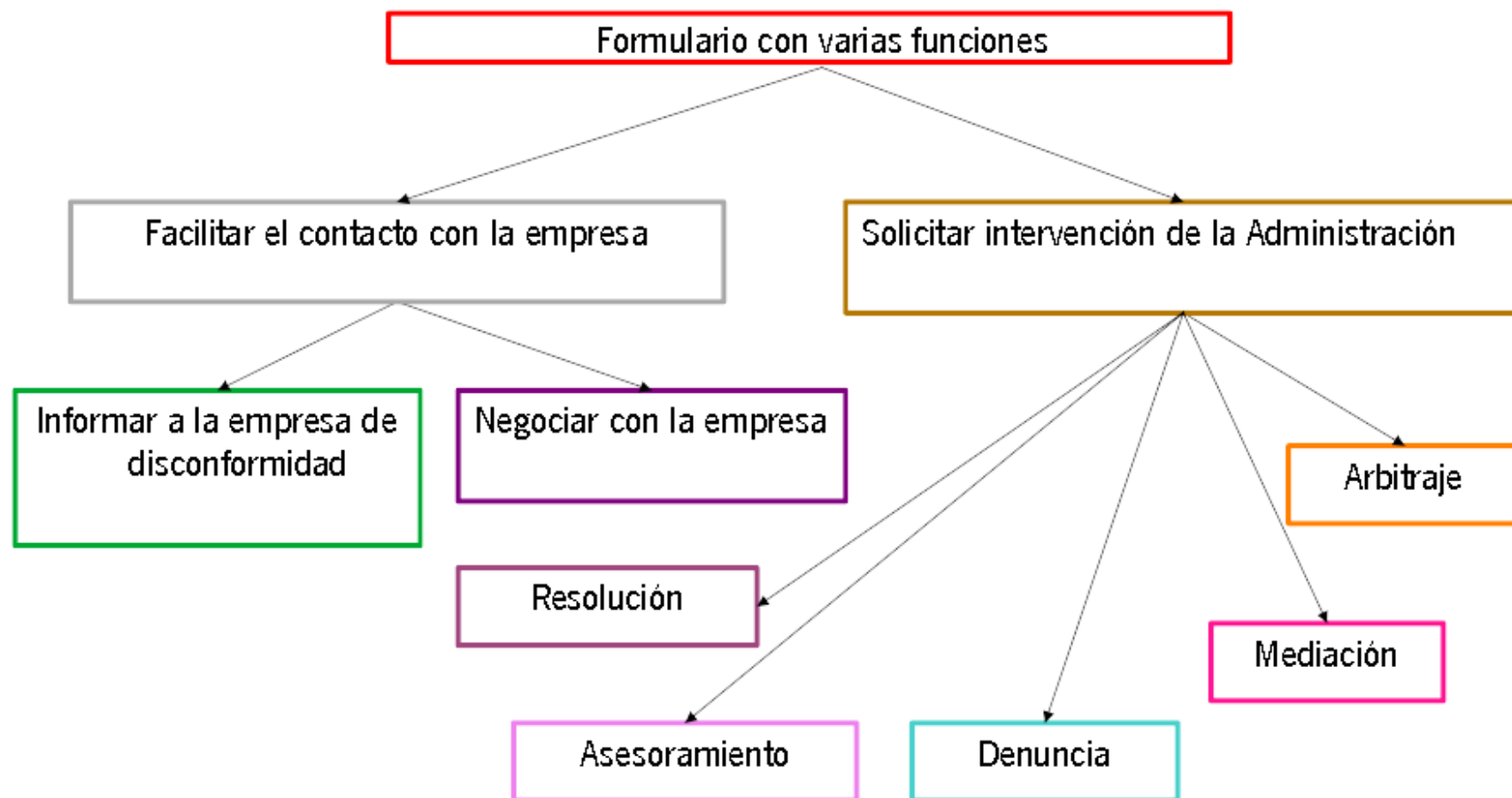
Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

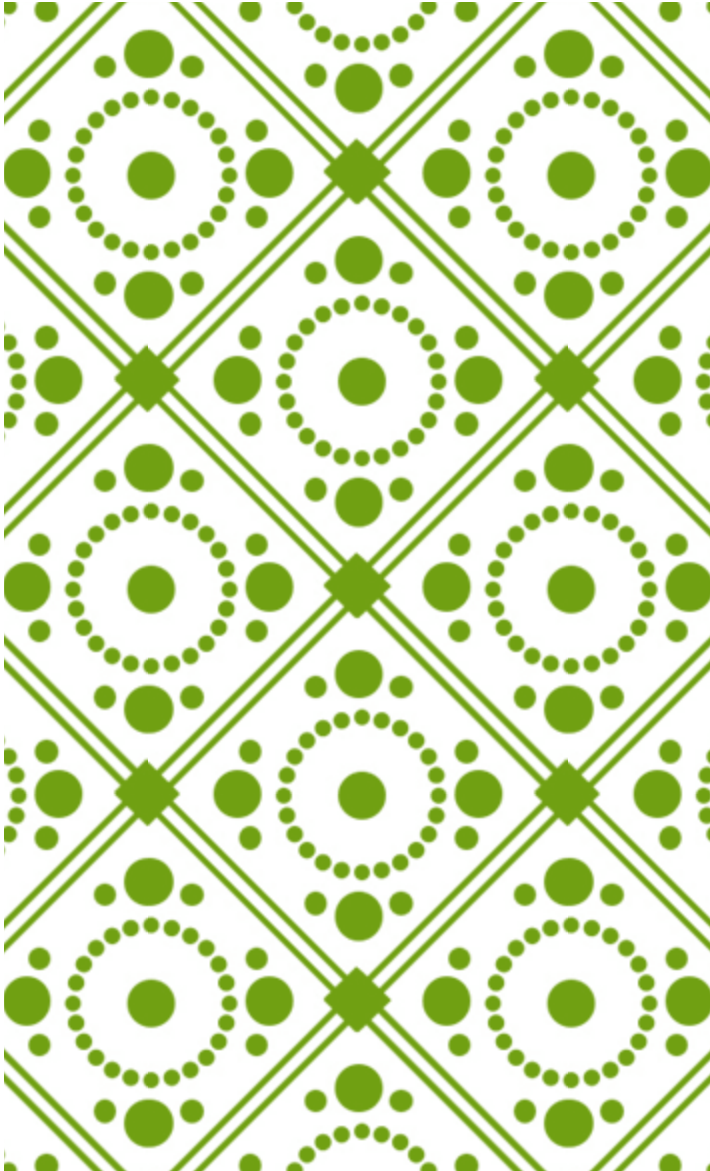
JUNIO 2022						
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

Printygraphic.net



¿Qué es una Hoja de Reclamaciones?





2. LAS DIEZ OBLIGACIONES DEL EMPRESARIO O PROFESIONAL

1ª) DISPONER DE HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Obligación universal: todos los prestadores de servicios y comercializadores de bienes en Andalucía.

Cualquiera que sea el modelo de negocio: establecimiento físico, comercio electrónico, venta a distancia, servicios a domicilio, servicios en itinerancia o dispositivos automáticos.

En papel obligatorias, electrónicas voluntarias (por ahora).

Edición libre conforme Anexo I: papelerías, imprentas. Administración no.

Excepciones: negocio con empresas o Administración.



2ª) EXHIBIR LOS CARTELES CORRECTOS

Tres modelos: para dispositivos automáticos, general y para empresa adheridas a Hoj@.

Se pueden descargar de **Consumo Responde**.

Permanente, visible y legible.

En las **zonas de entrada/salida** y atención al cliente. Un cartel en cada local si hay varios. Si no hay **dependencias fijas**: en las ofertas, propuestas de contratación, presupuestos, contratos, facturas, resguardos de depósito, páginas webs, aplicaciones telemáticas de contratación.



Sanidad, Presidencia
y Emergencias



Junta de Andalucía

Este establecimiento admite la presentación de quejas y reclamaciones a través del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Si usted dispone de certificado electrónico reconocido, podrá presentar su queja o reclamación en la siguiente dirección de internet:

www.consumoresponde.es

This establishment accepts claims and complaints through the electronic claim and complaint form system. If you have a qualified electronic certificate, you can submit your claim or complaint at the following Internet address:

www.consumoresponde.es

Para más información / For more information:
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80



Junta de Andalucía

Si quiere efectuar cualquier queja o reclamación puede cumplimentar y descargar el formulario en www.consumoresponde.es y presentarla en la siguiente dirección:

Calle: _____
Población: _____
Código Postal: _____
Provincia: _____
Correo electrónico: _____

If you want to make any complaint or claim, you can complete and download the form at www.consumoresponde.es and submit it at the following address:

Street: _____
Town: _____
Postal Code: _____
Province: _____
E-mail: _____

Para más información / For more information:
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80



Junta de Andalucía

Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.

This establishment has claim and complaint forms available to consumers or users that request them.

Para más información / For more information:
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80



Sanidad, Presidencia
y Emergencias

3ª) ENTREGAR LA HOJA A QUIEN LO SOLICITE.

- Entrega **obligatoria, inmediata y gratuita.**
- Aunque no haya consumido ni usado nada.
- Donde la solicite o en atención al cliente, **sin remitir a otro lugar.**
- Puede sacarla del establecimiento y puede traerla ya rellena.
- Si es posible, en espacio íntimo, accesible y cómodo.
- Prestando ayuda para redacción y entrega.
- Servicios en domicilio: deben llevarse **encima.**



4ª) RECEPCIONAR LA RECLAMACIÓN Y ACUSAR RECIBO.

La **empresa o profesional** debe cumplimentar sus datos, acusar recibo (firma, sello, estampado) y devolver dos ejemplares a consumidor (para Administración y para reclamante).

Si la hoja se entrega presencialmente, la devolución será **inmediata**. Si la hoja llegó por correo (postal o electrónico) la devolución se hará en un máximo de 5 días hábiles por el medio acordado o por el mismo por el que llegó.

La recepción y devolución de los dos ejemplares **no es la respuesta** a la reclamación.

El acuse de recibo no implica la aceptación de los hechos.



5ª) RESPONDER A LA RECLAMACIÓN CORRECTAMENTE.

RESPUESTA: En 10 días hábiles desde la recepción debe responderse al consumidor. Debe incluir:

Propuesta de solución o razones de no atención.

Acepta o rechaza mediación o arbitraje.

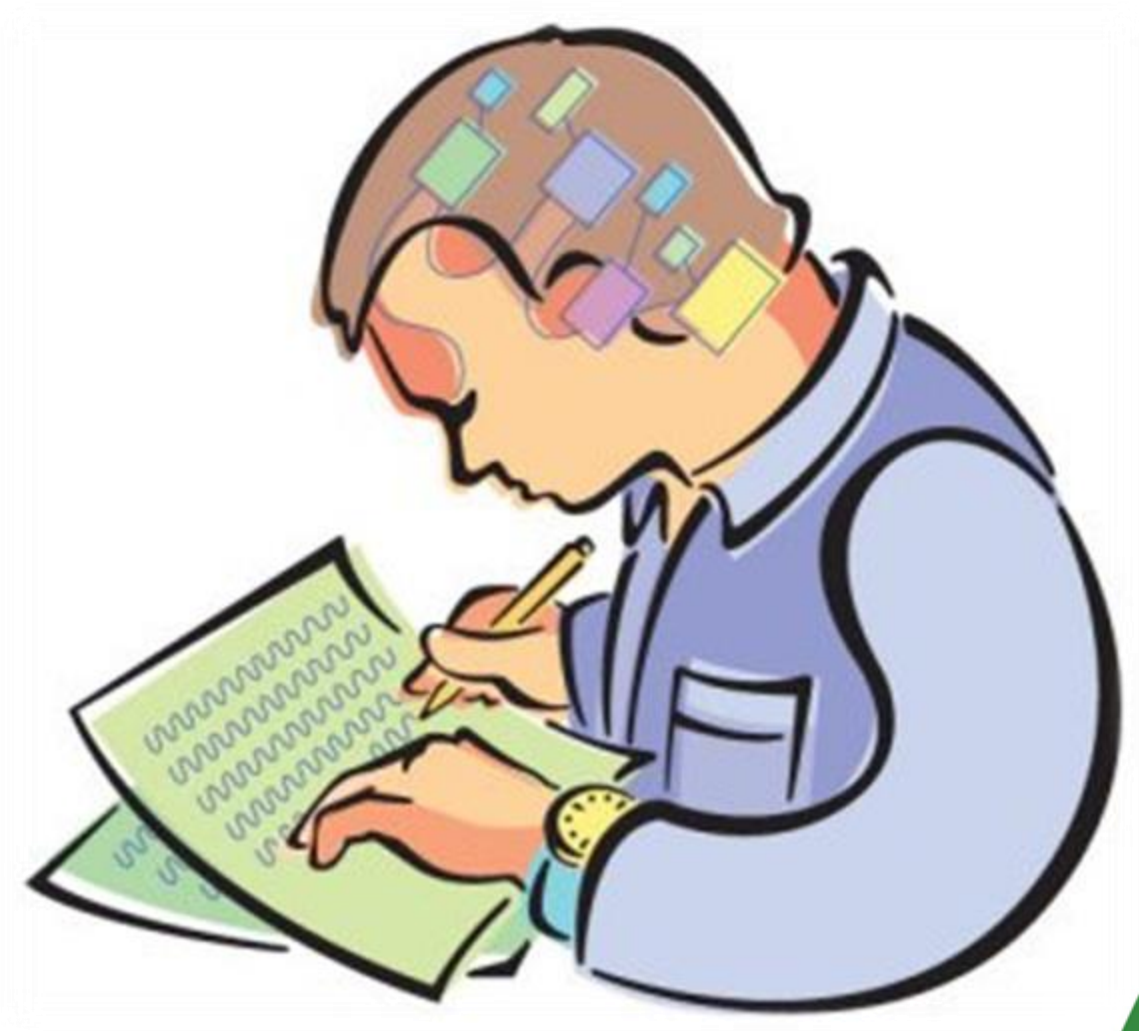
Información sobre adhesión.

Información sobre entidad competente.

No respuesta en tiempo y forma: **infracción**.

Modelo de respuesta en

https://www.consumoresponde.es/sites/default/files/articulos/Modelo%20de%20respuesta%20empresarial%20a%20Oreclamaci%C3%B3n_2.odt



Sanidad, Presidencia
y Emergencias

6ª) CONSERVAR LA DOCUMENTACIÓN.

Durante **4 años** desde contestación: debe conservarse las reclamaciones recibidas, respuestas y acuses de recibo a disposición de la Inspección y demás órganos competentes (OMICs, Juntas Arbitrales).

- Debe respetarse la normativa de **protección de datos** personales.



7ª) COLABORAR Y ATENDER REQUERIMIENTOS.

Debe colaborarse en la tramitación y atenderse los **requerimientos** en 10 días cuando se precise comprobar, verificar o investigar algún dato.

Falta de colaboración: traslado a **Inspección**.



8ª) INFORMAR SOBRE ADHESIONES A ENTIDADES RAL.

Si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo o a otra entidad debe **informar al consumidor.**

La información debe ser en publicidad, web, establecimiento y documentación mediante la exhibición de distintivos y explicación al respecto.

En la respuesta a una reclamación también ha de informarse sobre esta circunstancia.

La adhesión a Hoj@ tiene su propio cartel.

JUNTA ARBITRAL
DE CONSUMO



Junta de Andalucía

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE
DE CONSUMO



Sanidad, Presidencia
y Emergencias

9ª) INFORMAR SOBRE ENTIDAD COMPETENTE.

- Debe **informarse** sobre al menos una entidad competente, preferentemente pública, para conocer de la reclamación.
- La información se proporciona en la respuesta a la reclamación.
- Aunque existen múltiples entidades sectoriales, lo más sencillo es remitir a la OMIC o, en su defecto, Delegación Territorial de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía correspondiente al domicilio del reclamante.



OMIC

Oficina Municipal
de Información al Consumidor



Sanidad, Presidencia
y Emergencias



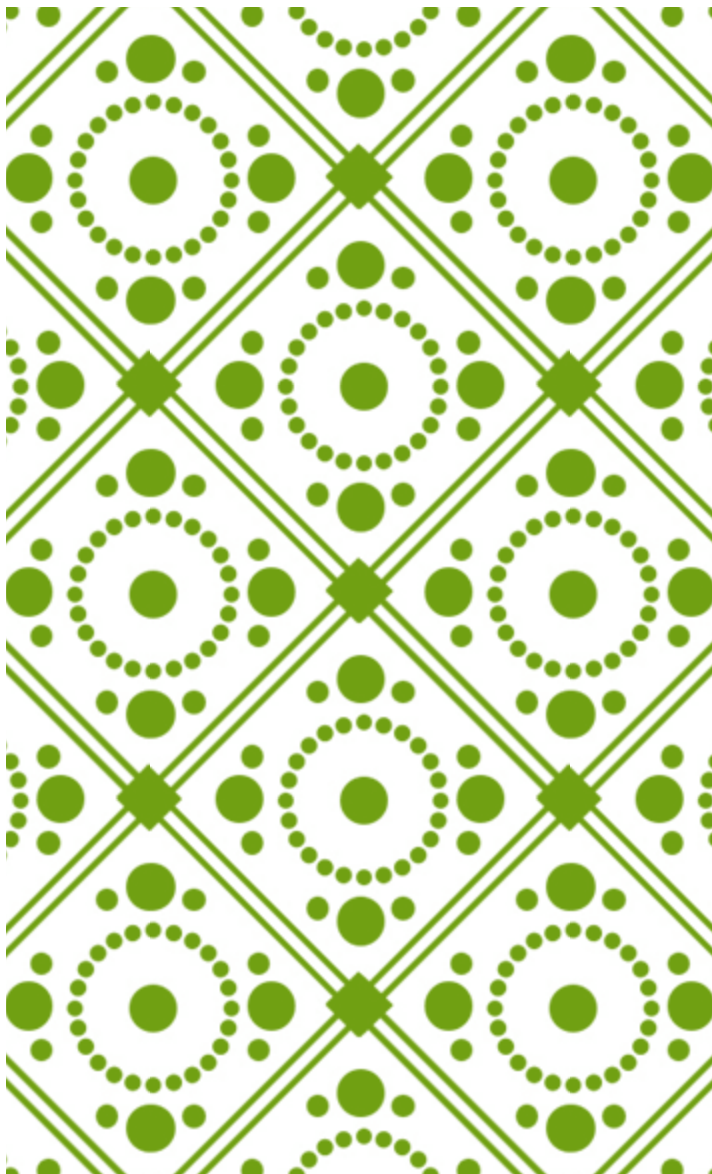
10ª) INFORMAR PLATAFORMA ODR SI COMERCIO ELECTRÓNICO.

- El empresario que celebre contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea, así como las plataformas de comercio electrónico o mercados en línea, deberán incluir en su sitio web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea.
- <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main>



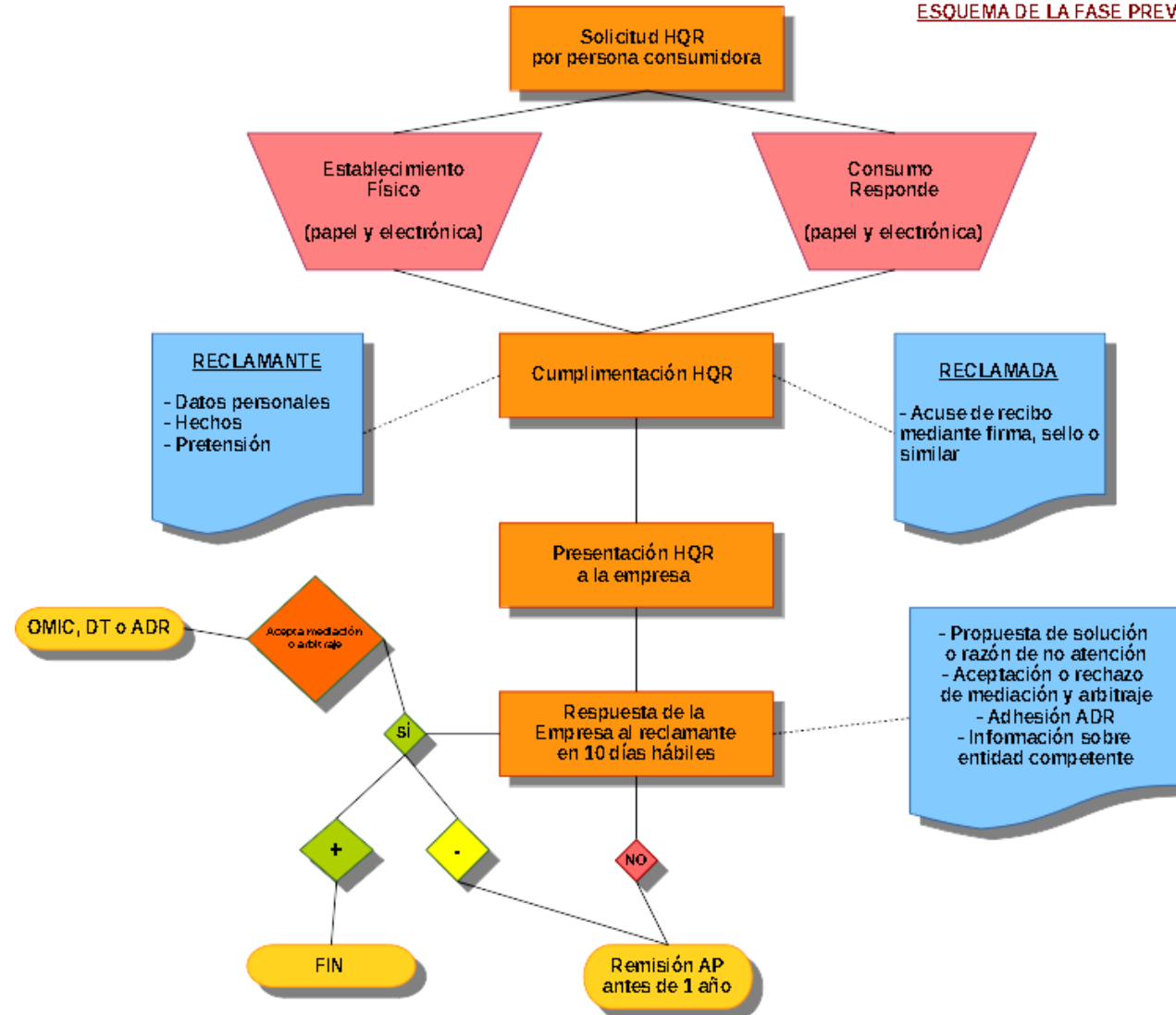
La Plataforma Europea de Resolución de Litigios en Línea (RLL) dejó de existir el 20 de julio de 2025, tras la adopción del Reglamento - EU - 2024/3228

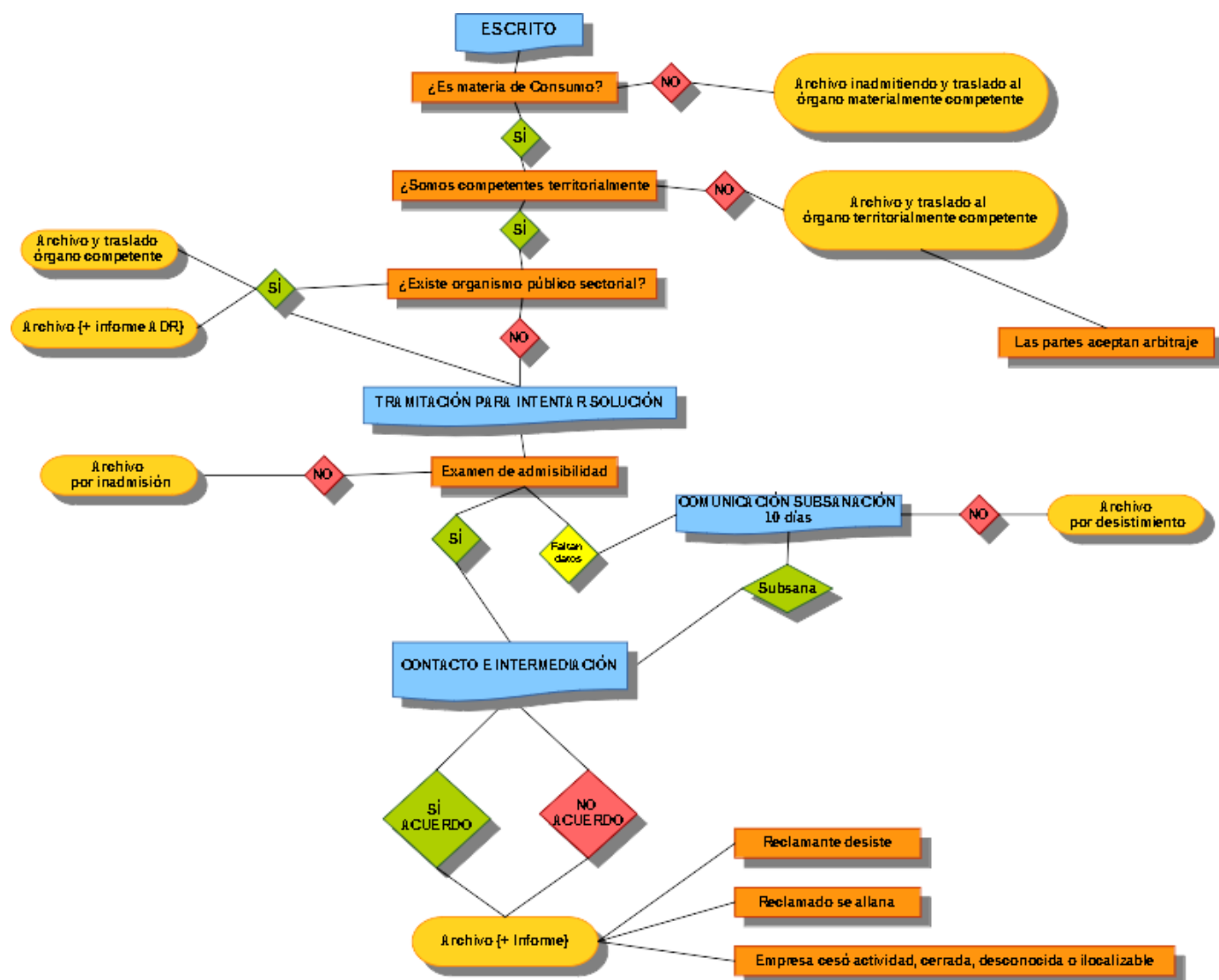




3. LA TRAMITACIÓN DE UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

ESQUEMA DE LA FASE PREVIA





CAUSAS DE INADMISIÓN

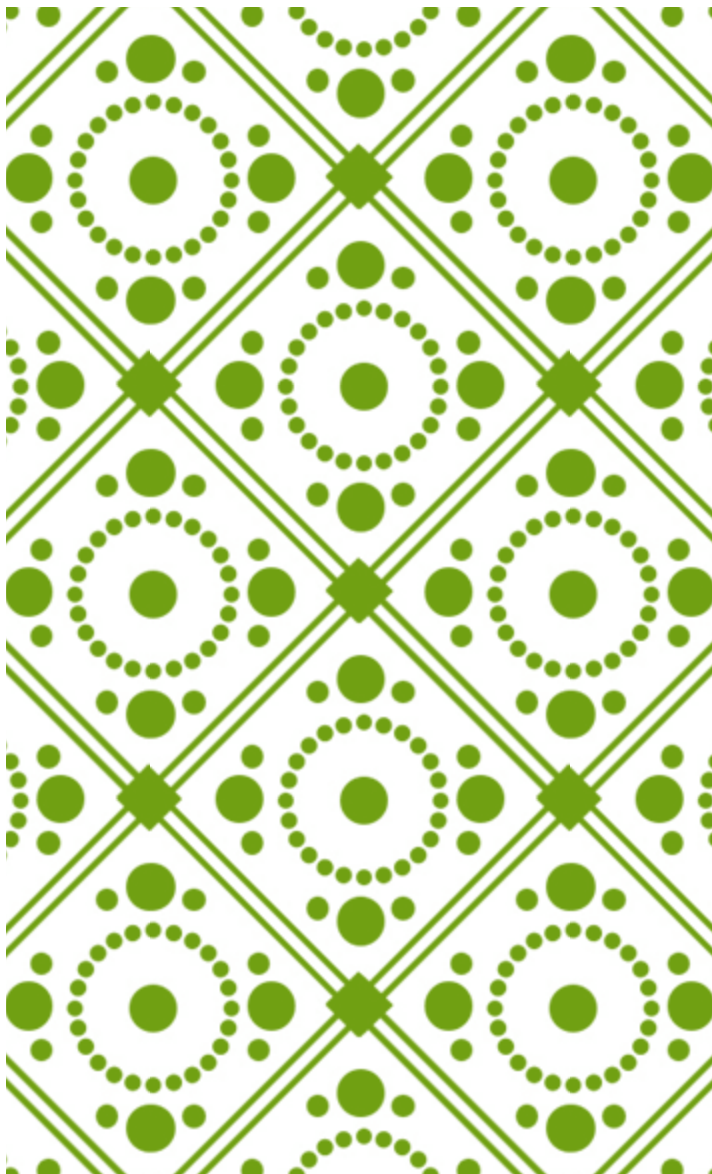
CAUSAS

- a) Presentación directa a **OMIC o DT**
- b) Presentación sin esperar 10 días
- c) Escasa relevancia, entidad o infundado
- d) ADR pública conozca o haya conocido
- e) Conflicto no de consumo
- f) Intoxicación, lesión, muerte, delito y responsabilidad derivada de ellos
- g) Reclamación de más de 1 año
- h) Identidad de sujetos, hechos y pretensiones**



FORMAS DE FINALIZACIÓN

1. **Acuerdo** de las partes.
2. **Traslado** a ADR competente.
3. **Imposibilidad** de acuerdo.
4. Reclamante desiste.
5. Reclamada se allana.
6. Aceptan **arbitraje**.
7. Empresa **cerrada** o desconocida.



4. EL SISTEMA HOJ@ DE RECLAMACIONES ELECTRÓNICAS

EL ACTUAL SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- Regulado en la Orden de 11 de diciembre de 2008.
- De adhesión voluntaria hasta que se regule por nueva Orden en ejecución del Decreto 82/2022, de 17 de mayo.
- Precisa certificado digital para alta de empresas y acceso de consumidores.
- Cartel específico y adicional. Obligatorio si la empresa se adhiere.
- Comunicación por medio de Notific@ y única.
- Carece de aplicativo móvil.
- Es necesario buscar la empresa. No geolocalización ni código QR.





Inicio

- ▶ ¿Qué es HOJ@?
- ▶ Preguntas Frecuentes
- ▶ Contacto
- ▶ Normativa aplicable

Enlaces recomendados

- 🔗 Obtener el Certificado digital (FNMT)
- 🔗 Autofirma
- 🔗 Consumo Responde
- 🔗 Presentación Electrónica General Junta de Andalucía

Accesos con certificado digital



HOJ@ - Ciudadanía
Presenta tus hojas a través de Internet



HOJ@ - Empresas
Gestiona tus hojas recibidas

Servicios sin certificado digital



Empresas Adheridas
Consulta las empresas adheridas a HOJ@



Generación de hojas en PDF
Obtén tu hoja ya cumplimentada en PDF



Junta de Andalucía

Este establecimiento admite la presentación de quejas y reclamaciones a través del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. Si usted dispone de certificado electrónico reconocido, podrá presentar su queja o reclamación en la siguiente dirección de internet:

www.consumoresponde.es

This establishment accepts claims and complaints through the electronic claim and complaint form system. If you have a qualified electronic certificate, you can submit your claim or complaint at the following Internet address:

www.consumoresponde.es

Para más información / For more information:

www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es

Teléfono gratuito: 900 21 50 80



EL FUTURO SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- **Obligatorio**, junto con el formato papel, para todas las empresas de comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía.
- Actualmente se está desarrollando por licitación con empresa especializada.
- El alta y el acceso serán sencillos y por múltiples vías: certificado digital, huella dactilar, Cl@ve, usuario y contraseña.
- **Cartel único**.
- Comunicación por medio de mensajería y correo electrónico. Asistencia a la negociación y múltiple.
- Aplicativo móvil y web
- Buscador de empresas, geolocalización y código QR.





consuma que



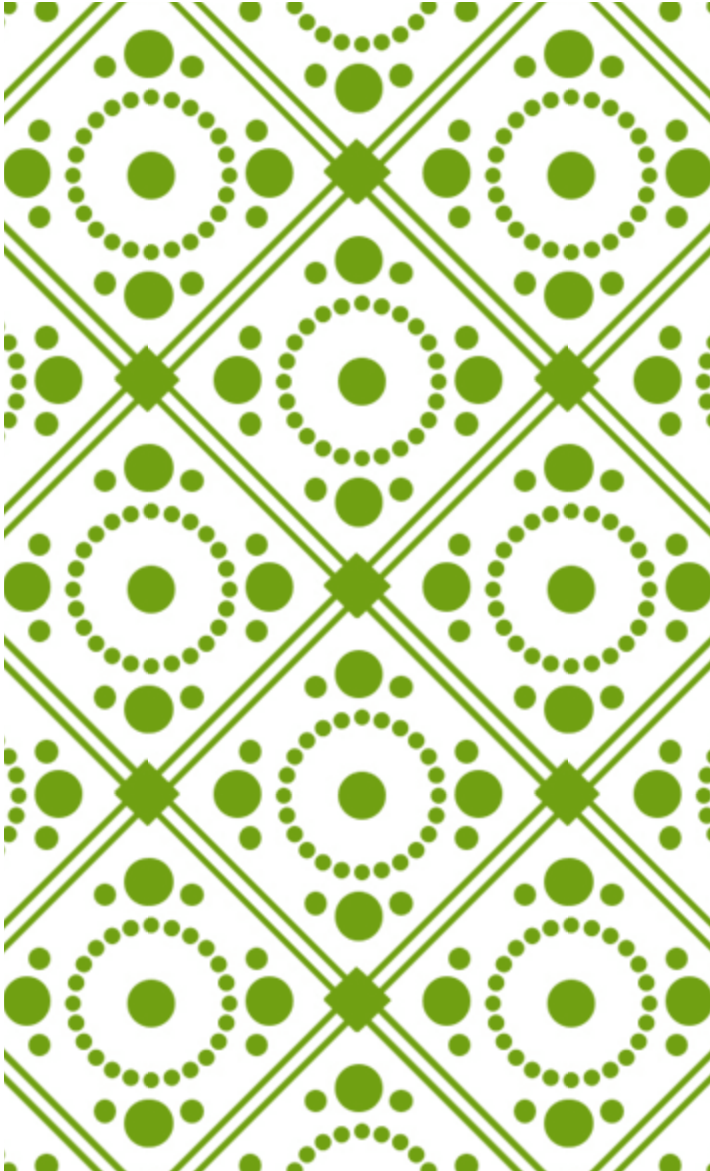
Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones, en formato papel y electrónico, a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.

This establishment has complaint and claim forms, in paper and electronic format, available to consumers or users who request them.

Para más información / For more information:
www.consumaresponde.es - consumaresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80







5. EL ARBITRAJE DE CONSUMO

ARBITRAJE DE CONSUMO

Mecanismo gratuito, rápido, sencillo y eficaz regulado en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio. El arbitraje impide la vía judicial y que el laudo es vinculante.

Supone una ventaja competitiva y una garantía de calidad para los clientes.

La adhesión es voluntaria pero, una vez adherido, es obligatorio exhibir el distintivo. No es posible establecer limitaciones excepto actividades separadas en personas físicas.

Actualmente todo el procedimiento es telemático. Se recomienda asistir a la audiencia aunque no es obligatorio.



Aspectos básicos del arbitraje de consumo

OBJETO

- Unicamente litigios de consumo, nacionales o transfronterizos, dirigidos a empresarios y que son sometidos a su decisión por consumidores o usuarios residentes en la Unión Europea



NATURALEZA

- Administración de Justicia y legislación procesal
competencia exclusiva del Estado.



EXCLUSIONES

- Intoxicación, lesión, muerte.
- Indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.
- Servicios públicos de interés general, no económicos o prestacionales, facilitados por las administraciones públicas.



[< Volver al índice](#) |



La organización del Sistema Arbitral de Consumo



1. Juntas Arbitrales de Consumo: Junta Arbitral Nacional y Juntas Arbitrales Territoriales, de ámbito autonómico o local.
2. Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo.
3. Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.
4. Órganos Arbitrales: colegiados o unipersonales.

Las Juntas Arbitrales de Consumo

CONCEPTO: órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo y prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros.

CLASES:

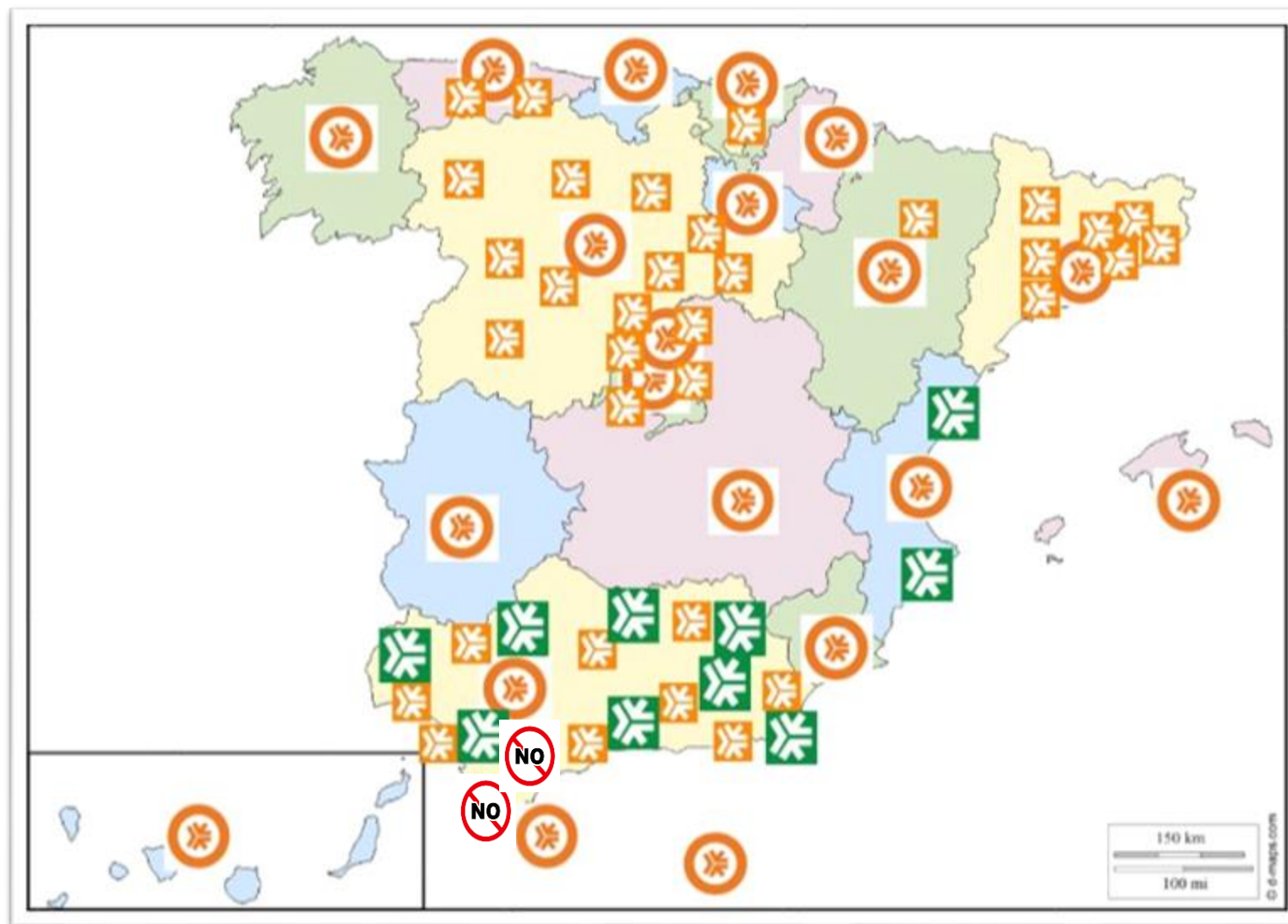
- a) La Junta Arbitral Nacional, adscrita al Ministerio con competencias en consumo.
- b) Las Juntas Arbitrales territoriales (autonómicas o locales) constituidas mediante convenio entre las Administraciones públicas con competencias en consumo.

COMPOSICIÓN:

Presidencia, Secretaría, sus suplentes y el personal de apoyo adscrito. Presencia equilibrada de hombres y mujeres.



Las Juntas Arbitrales de Consumo



Los órganos arbitrales: colegiados o unipersonales

Secretaría: podrá ejercerla un persona ajena a la propia Junta Arbitral e incluso el presidente del colegio o árbitro único.

Vocales-árbitros: las asociaciones empresariales y de consumidores sólo podrán proponer árbitros si participan en la gestión del Sistema Arbitral y están inscritas en los correspondientes registros (CARL y asociaciones de consumidores).

Presidentes y árbitros únicos: propuestos por la Administración de la Junta. Podrían no ser licenciados en Derecho si acreditan dos años de experiencia y el asunto no es complejo y se resuelve en equidad.

Retirada de acreditación: no sanción, no informe CJA y se amplían las causas.

Árbitro único: a) Por acuerdo de las partes; b) Todos los asuntos inferiores a 600 € salvo decisión de presidencia de Junta Arbitral; c) Por laudo conciliatorio si no se designa colegio; d) Todos los que decida la presidencia de la Junta Arbitral.

Posibilidad de recurso de común acuerdo de las partes y fundamentado ante Presidencia.

Concepto: órgano formado por una o tres personas que decide o resuelve los litigios planteados a las Juntas Arbitrales de Consumo.



El convenio arbitral

Concepto: voluntad de las partes de resolver a través del Sistema Arbitral de Consumo las controversias derivadas de una relación jurídica de consumo.



FORMAS

- a) Documento escrito firmado por las partes, en contrato o acuerdo independiente.
- b) OPA + solicitud de arbitraje cuya pretensión incluida en ámbito de actividad de la empresa.
- c) Exhibición de distintivo + solicitud.
- d) Solicitud de arbitraje + aceptación empresarial.



Las Ofertas Públicas de Adhesión

- **Consentimiento informado:** en los formularios de adhesión y solicitud de arbitraje deberá informarse de que el arbitraje impide la vía judicial y que el laudo es vinculante (art. 15.3 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre).

- **NO se admiten limitaciones salvo:**

- ✕ Empresarios personas físicas adheridos para ciertas actividades con canales o establecimientos diferenciados.
- ✕ Adhesiones por período determinado superior a un año.
- ✕ Adhesiones a TODAS las Juntas del territorio en el que desarrolle principalmente su actividad.
- ✕ Reclamación previa a la empresa (requisito de admisibilidad).
- ✕ Adhesión en Derecho, equidad o indistinta.
- ✕ Litigios de no más de un año de antigüedad desde reclamación (requisito de admisibilidad).

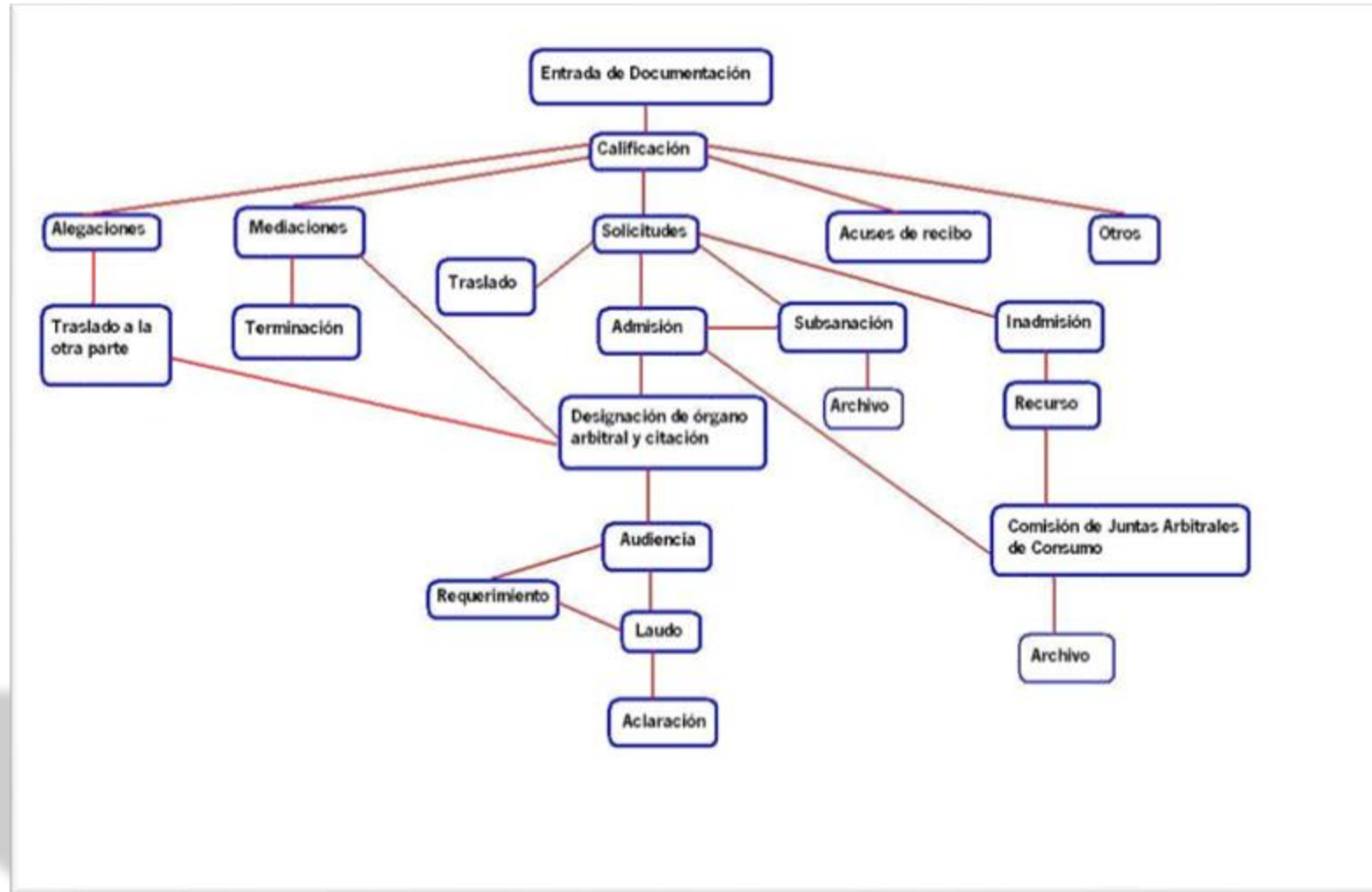
- **Resolución:** por la Junta del territorio donde la empresa desarrolle principalmente su actividad, sin informe de la Comisión de Juntas Arbitrales y sin publicación en Boletines oficiales.

- **Exhibición de distintivo:** obligación.

- **Baja:** también por cese de actividad.



El procedimiento arbitral de consumo



La competencia territorial



SERÁ COMPETENTE:

1º) La Junta Arbitral de Consumo autonómica o local que elija el consumidor en su solicitud o en un momento posterior, siempre que a la misma esté adherida la empresa y tenga su sede en la misma Comunidad Autónoma donde tuviera su domicilio.

2º) Si el consumidor no elige ninguna, será competente la Junta Arbitral de Consumo de inferior ámbito territorial correspondiente al domicilio del consumidor (o a la sede de la empresa si el consumidor reside en otro Estado Miembro de la UE).



Causas de inadmisión de una solicitud

- Que no sea consumidor.
- Que verse sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito.
- Que sea una relación administrativa.
- Reclamación infundada o no afectación de derechos o intereses.
- Litigio resuelto o planteado ante juzgado o ADR acreditada (salvo desistimiento). Inadmisión de una JAC vincula a otras.
- Falta de reclamación previa o sin transcurrir 1 mes desde ella.
- Transcurso de más de 1 año desde reclamación a la empresa.
- Contenido vejatorio.

Plazo para resolver la inadmisión: 21 días naturales.

Posibilidad de recurso.



La audiencia arbitral

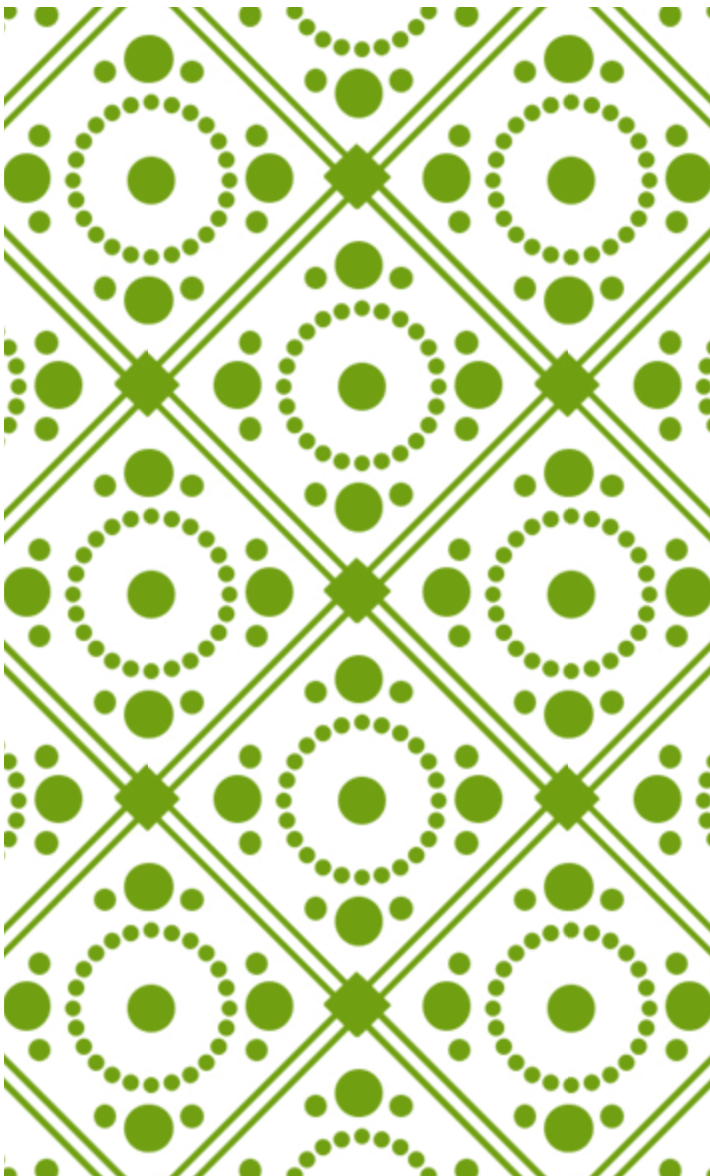
- La audiencia podrá ser escrita u oral, presencial o telemática.
- En la audiencia se podrán presentar alegaciones y proponer pruebas.
- Acta escrita o grabada. Posibilidad de que el secretario sea el presidente.
- Las pruebas a instancia de parte las pagan éstas, las de oficio la Junta Arbitral.



El laudo

- **Sentido:** estimatorio, desestimatorio, conciliatorio o de archivo
- De **obligado cumplimiento** en 20 días (art. 548 LEC) y es **título ejecutivo**.
- Cabe solicitar en el plazo de 10 días la **corrección, aclaración, rectificación o complemento**.
- **No cabe recurso**. Tan sólo acción de anulación ante el TSJ por motivos formales (arts 40 y 41 Ley 60/2003).





6. INSPECCIÓN DE CONSUMO

TRANSPARENCIA

Planes de Inspección y Campañas en Consumo
Responde.

En 2025 se realizarán 19 campañas y 9.000 controles.

Protocolos de Inspección por sectores.

Información sobre estado de campañas (en ejecución o pendiente de ejecución).

Actuaciones consecuencia de hojas de quejas y reclamaciones.

Campaña Control Básico de Establecimientos 2024:

- 2.830 actuaciones inspectoras.
- Visita a 1.764 establecimientos.
- 179 de expedientes positivos (incumplimiento del 9,6%)

CONSEJERÍA DE SALUD Y CONSUMO
Dirección General de Consumo


Junta de Andalucía

I. HOJAS DE RECLAMACIONES Y CARTEL

1. ¿Tiene hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía a disposición del consumidor?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
2. ¿Se exhibe el cartel anunciador de las hojas de quejas y reclamaciones en lugar visible, de forma que el consumidor pueda conocer claramente su existencia?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

II. PRECIOS

3. ¿Exhibe los P.V.P. de los productos expuestos en los anaqueles o armarios del interior?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
4. ¿Exhibe los P.V.P. de los productos expuestos en los escaparates?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
5. ¿Los precios son totales incluyendo todos los impuestos y tasas?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
6. ¿Se publicitan correctamente los precios de venta? (Deben ser inequívocos, fácilmente identificables y claramente legibles, situándose en el mismo campo visual, visibles por el consumidor sin necesidad de que éste tenga que solicitar dicha información)	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
7. ¿Se publica correctamente el precio por unidad de medida (P.U.M.)? (Deben ser inequívocos, fácilmente identificables y claramente legibles, situándose en el mismo campo visual, visibles por el consumidor sin necesidad de que éste tenga que solicitar dicha información)	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
8. ¿Se controla el precio publicitado y su coincidencia en caja? (Únicamente podrán responder a las preguntas siguientes si se indica SI en esta cuestión)	SI	NO		
9. Nº de productos en que se controla el precio	---			
10. Nº de productos con irregularidad en cuanto al precio en caja/factura respecto del expuesto en lineales u otros soportes de información	---			

III. GARANTÍAS

11. ¿Se cumple por el empresario con la obligación de proporcionar con carácter previo a la compra la necesaria información sobre la garantía legal y, en su caso, comercial?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
12. ¿Se cumple por el empresario con la obligación de responder de las faltas de conformidad que se manifiestan en un plazo de 3 años desde la entrega del bien?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
13. El establecimiento cumple con la obligación de no establecer limitaciones en el disfrute por parte del consumidor de su derecho a la garantía de los productos que se adquieren	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
14. ¿Entrega el empresario justificación documental de entrega del producto para reparación o sustitución en el que se indica la fecha de entrega del producto y la falta de conformidad que origina el ejercicio del derecho a reparación o sustitución?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
15. ¿Entrega el empresario justificación documental de entrega del producto reparado o sustituido, así como la reparación efectuada?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

Avenida de la Innovación, s/n, Edificio Arena, 1, 41071 Sevilla
Tel. 905 00 03 00





INFRACCIONES

Principales irregularidades:

No disponer del libro de hojas de reclamaciones.

No exhibir el cartel anunciador de las hojas de quejas y reclamaciones en lugar visible, de manera que el consumidor pueda conocer claramente su existencia.

No exhibir los precios de venta al público (P.V.P.) de los productos expuestos en los anaqueles o armarios del interior.

No publicitar correctamente los precios por unidad de medida.

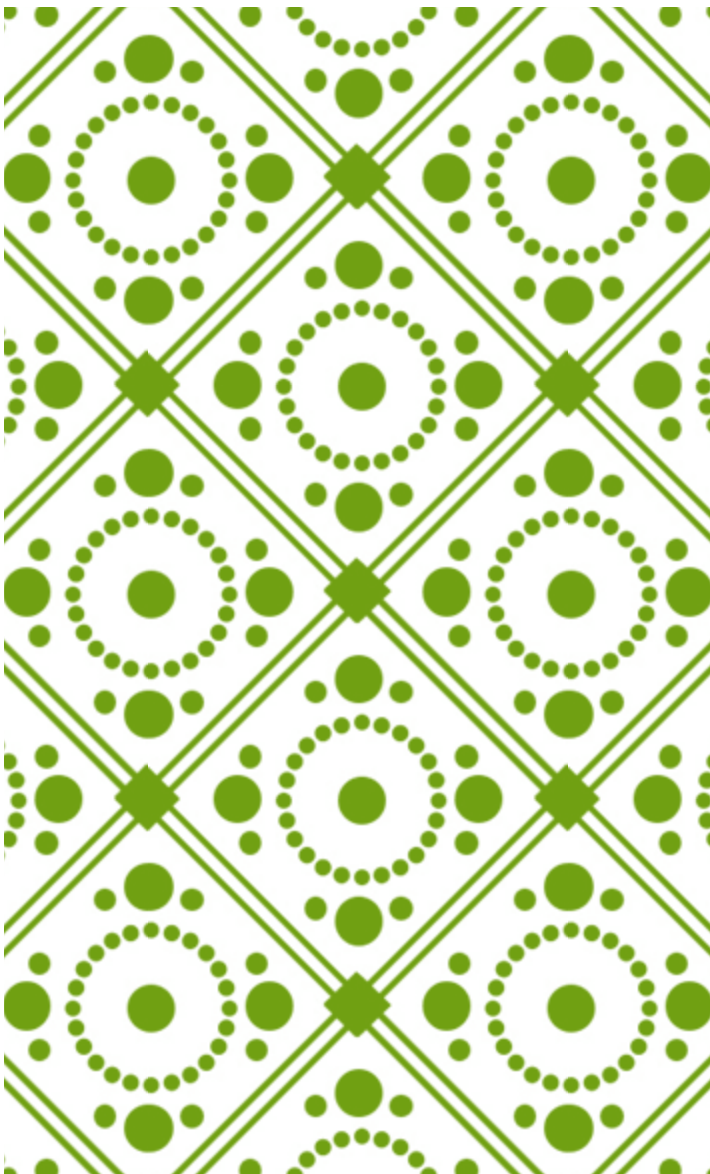
Sanciones:

Infracciones muy graves: entre 60.001 y un 1.000.000 de euros.

Infracciones graves: entre 5.001 y 60.000 euros.

Infracciones leves: entre 200 y 5.000 euros.





7. ANTE CUALQUIER DUDA

CONSUMO RESPONDE

Servicio gratuito de información en materia de consumo de la Junta de Andalucía.

Accesible a través de diferentes canales:

Web: www.consumoresponde.es

Teléfono: número gratuito 900 21 50 80 (horario de atención de lunes a viernes de 8 a 20h y sábados de 8 a 15h).

Correo electrónico:
consumoresponde@juntadeandalucia.es.

Formulario de contacto de la web.

Perfiles en **redes sociales:** Youtube, Facebook, Instagram.

consumo responde | ¿Qué es Consumo Responde?

Junta de Andalucía

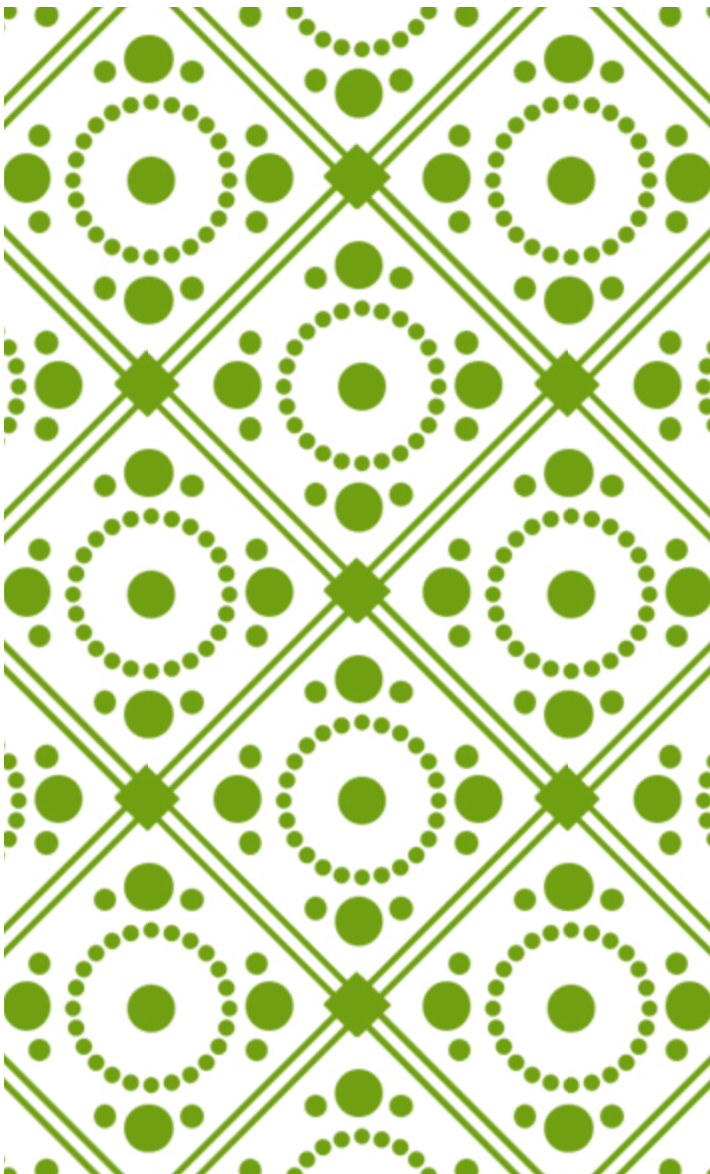
¿Quiénes somos?
Somos un servicio:
PÚBLICO
MULTICANAL
ABIERTO
COMPARTIDO
100% GRATUITO

¿Para quién?
Para:
CIUDADANÍA
EMPRESAS Y PROFESIONALES
ASOCIACIONES
ENTIDADES LOCALES

¿Qué hacemos?
Ofrecemos:
INFORMACIÓN Y AYUDA
RECOMENDACIONES
Y RECURSOS

¿Has hecho ya tu consulta?

LÍNEA GRATUITA 900 215 080
consumoresponde.es
consumoresponde@juntadeandalucia.es



GRACIAS
