Colegio Oficial de Ópticos-Optometristas de Andalucía

COMUNICADO PARA COLEGIADOS - **FEBRERO 2020**

INFORMACIÓN SOBRE LA NUEVA REGULACIÓN DE LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Estimad@s colegiad@s:

El pasado mes de junio fue publicado el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios en Andalucía y su tramitación administrativa.

Es conveniente tener en cuenta los aspectos que a continuación se van a exponer, con el fin de actuar correctamente en la fase inicial de una reclamación.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES SOBRE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES

Para simplificar el lenguaje administrativo en el cual se expresa el Decreto, ténganse en cuenta las siguientes denominaciones:

- **Clientes**: denominados en la Ley consumidores y usuarios, parte reclamante, etc.
- **Ópticos-optometristas**: denominados en la Ley titular de la empresa o actividad, profesio nal, empresario, parte reclamada, etc.

1.- ¿A quién es aplicable el Decreto?

De una parte a los consumidores y usuarios; de otra a las personas físicas o jurídicas, tanto públicas como privadas, que sean titulares de empresas, establecimientos, centros o plataformas que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía de manera presencial, a distancia o electrónica.

2.- ¿Es lo mismo queja que reclamación?

No.

Con la queja el cliente solo muestra su disconformidad con el bien consumido o el servicio recibido. En cambio, con la reclamación pide una restitución, reparación o indemnización, la rescisión de un contrato, anulación de una deuda, la realización de una prestación a la que cree tener derecho, etc.

3.- ¿Es obligatorio tener las hojas de quejas y reclamaciones en formato papel?

Sí.

Todas las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios deberán tener las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel a disposición de los clientes.

También deben disponer de ellas y ponerlas a disposición de los clientes quienes presten servicios a domicilio.

COMUNICADO PARA COLEGIADOS - FEBRERO 2019

4.- ¿Cómo se regulan las hojas de quejas y reclamaciones telemáticas?

En este caso, deberá indicarse en dichos dispositivos, en la aplicación que permite la contratación telemática y en el bien contratado, en un lugar perfectamente visible, la sede física o dirección postal o electrónica donde la persona que desee presentar una reclamación o queja pueda, a su elección, tener acceso o solicitar la remisión de las hojas de quejas y reclamaciones en papel o en formato electrónico.

5.- ¿Es obligatoria la publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones?

Sí.

En todos los establecimientos de ópticas debe existir, de modo permanente y perfectamente visible y legible, un cartel en el que se anuncie que existen hojas de quejas y reclamaciones a disposición de quienes las soliciten. El cartel se colocará en las zonas de entrada y, en su caso, de salida de los establecimientos o centros, así como en las zonas de atención a la clientela. En caso de existir varios locales, físicamente independientes, se colocará un cartel en cada uno de ellos.

6.- ¿Cómo ha de ser el cartel?

El cartel contendrá un formato mínimo DIN-A4 y el tamaño de las letras será como mínimo de 0,7 cm.

7.- ¿Es gratuito presentar una hoja de quejas y reclamaciones?

Sí.

La presentación de una hoja de quejas y reclamaciones será siempre gratuita.

8.- ¿De cuántas partes se compone una hoja de quejas y reclamaciones?

De tres partes o folios; cada folio es de un color y tiene una etiqueta diferente: «para la Administración», «para la parte reclamante» y «para la parte reclamada».

9.- ¿Qué se ha de hacer ante una reclamación?

El óptico ha de cumplimentar el campo correspondiente a sus datos de la hoja de quejas y reclamaciones.

El cliente cumplimentará sus datos y hará una breve y precisa descripción de los hechos, pudiendo manifestar lo que considere oportuno, y, si desea una compensación o tiene otra pretensión concreta, la expresará en el espacio destinado a ello.

Ambas partes deberán firmar la hoja y el óptico sellarla.

La firma por parte del titular de la actividad es obligatoria pero sólo tendrá efectos de acuse de recibo, sin que suponga aceptación de la versión de los hechos ofrecida por el cliente.

Una vez cumplimentada la hoja de quejas y reclamaciones, el óptico entregará al consumidor los ejemplares «para la Administración» y «para la parte reclamante» y conservará en su poder el ejemplar «para la parte reclamada».

COMUNICADO DEL COOOA PARA COLEGIADOS

Colegio Oficial de Ópticos-Optometristas de Andalucía

COMUNICADO PARA COLEGIADOS - FEBRERO 2019

10.- ¿Se pueden obtener las hojas de quejas y reclamaciones de otro modo?

Sí, a través del portal web www.consumoresponde.es

11.- ¿Qué ocurre si la hoja de quejas y reclamaciones la extrae el consumidor del portal web www.consumoresponde.es?

En caso de que el cliente obtenga la hoja de quejas y reclamaciones del citado portal web, deberá cumplimentar los tres ejemplares en los campos destinados a la parte reclamante. Después deberá remitirlos al titular de la actividad a través de cualquier medio que permita acreditar su recepción (burofax, carta certificada, etc.)

Una vez llegue al óptico-optometrista, éste deberá cumplimentar sus propios campos en los tres ejemplares y devolverá al cliente los dos ejemplares correspondientes («para la Administración» y «para la parte reclamante») en el plazo máximo de cinco días a contar desde el de su recepción y por la misma vía por la cual se les remitieron. Por tanto, se quedará con el ejemplar «para la parte reclamada».

12.- ¿Existe obligación de contestar a la queja o reclamación?

Sí.

Cualquiera que sea el soporte, papel o electrónico, para la presentación de una hoja de quejas y reclamaciones, el óptico deberá contestar directamente al cliente mediante escrito razonado, y dejando constancia de la fecha de remisión de dicha respuesta.

13.- ¿En qué plazo se ha de contestar?

En el plazo máximo de diez días hábiles desde la presentación de la misma.

14.- ¿Qué ocurre si no se contesta la hoja de quejas y reclamaciones?

El incumplimiento de la obligación de contestar en plazo es una infracción que llevará aparejada su correspondiente sanción.

15.- ¿Qué contenido ha de tener la contestación?

En el escrito de respuesta el óptico-optometrista propondrá una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificará la negativa a ofrecer una solución. Igualmente, deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo.

En caso de que el óptico-optometrista acepte resolver el problema a través de mediación o arbitraje, deberá facilitar al cliente la información siguiente:

- si se encuentra ya adherido a una entidad pública de resolución alternativa de litigios de consumo

- si opta voluntariamente o está obligado a participar en el procedimiento ante otra entidad.

De no ser así, deberá facilitar la información relativa de, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación.

COMUNICADO DEL COOOA PARA COLEGIADOS

16.- ¿Qué ocurre si el óptico no facilita o carece de las hojas de quejas y reclamaciones?

A pesar de ello, el consumidor sigue teniendo derecho a reclamar, y podrá remitir su queja o reclamación a través de cualquier medio que permita su recepción.

17.- ¿Qué responsabilidad se deriva de la negativa a facilitar, firmar o recibir las hojas de quejas y reclamaciones?

El óptico-optometrista incurrirá en una infracción que llevará aparejada su correspondiente sanción.

18.- ¿Deben conservarse las reclamaciones y quejas recibidas?

Sí.

A disposición de la inspección de consumo y demás órganos competentes en materia de consumo, deberán conservarse durante un plazo de cuatro años a contar desde que se haya producido la remisión de la contestación al cliente.

Asesoría Jurídica del COOOA