



CIRCULAR: HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

RECORDATORIO

Reiteramos a todos los colegiados la obligación de disponer de **Hojas de Quejas y Reclamaciones** a través del modelo regulado por la Junta de Andalucía en el **Decreto 472/2019** en su Anexo I, (Nº: 002887D, disponible en Internet) a petición de consumidores o usuarios, por los titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía, entre las que se encuentra la actividad profesional del Administrador de Fincas.

El procedimiento, permitirá intentar una mediación o arbitraje para tratar de solucionar el conflicto.

Igualmente debe figurar en el despacho u oficina un cartel permanente y visible que anuncie la existencia de las hojas de reclamaciones.

La tramitación en resumen, consiste en que tras cumplimentar y firmarse la Hoja de Reclamaciones por el consumidor o usuario, el colegiado (en este caso) se queda con uno de los tres ejemplares y dispone de 10 días hábiles para contestar a la misma. Transcurrido un plazo de 10 días hábiles, sin recibir contestación o en el caso de no estar de acuerdo con la misma por el consumidor o usuario, puede remitirse la copia identificada como ejemplar “para la Administración” a la OMIC del municipio o Delegación Provincial de la Junta de Andalucía correspondiente, con sus documentos.

La falta de cartel anunciador, la negativa a facilitar, firmar o recibir las Hojas de Reclamaciones o la falta de contestación constituyen infracción administrativa.

El sometimiento por el colegiado a una mediación o arbitraje es voluntario y por tanto debe ser aceptado por ambas partes, no pudiendo imponerse por ninguna.

Anexamos links de accesos:

<https://www.juntadeandalucia.es/servicios/procedimientos/detalle/2634.html>

<https://ws231.juntadeandalucia.es/portalconsumo/>