

4. Tendrán incidencia territorial los establecimientos comerciales, individuales o colectivos, cuya implantación tenga impacto de carácter supramunicipal sobre su entorno o alguno de sus elementos significativos. En todo caso, se considerará que tiene incidencia territorial supramunicipal cualquier implantación de gran superficie minorista.
5. Exclusivamente las grandes superficies minoristas estarán sometidas al procedimiento de autorización previsto en el capítulo IV de este título.

#### **Grandes superficies minoristas (art 22).**

1. Tendrá la consideración de gran superficie minorista, con independencia de su denominación, todo establecimiento de carácter individual o colectivo, en el que se ejerza la actividad comercial minorista y tenga una superficie útil para la exposición y venta al público superior a 2.500 metros cuadrados.
2. Quedan excluidos de la consideración de grandes superficies minoristas de carácter colectivo los mercados municipales de abastos, las instalaciones donde se celebren las Ferias de Oportunidades definidas en el artículo 78.bis, así como las agrupaciones de comerciantes establecidas en los espacios comerciales que tengan por finalidad realizar cualquier forma de gestión en común, con independencia de la forma jurídica que adopten. No obstante, si en alguno de los tres supuestos anteriores hubiera un establecimiento comercial individual que superase los 2.500 metros cuadrados de superficie útil para la exposición y venta al público, este se considerará gran superficie minorista.
3. A los efectos de la aplicación de este texto refundido, las grandes superficies minoristas colectivas constituyen un único establecimiento comercial.
4. No perderá, sin embargo, la condición de gran superficie minorista, el establecimiento individual que, teniendo una superficie útil para la exposición y venta al público que supere el límite establecido en el apartado 1, forme parte, a su vez, de una gran superficie minorista de carácter colectivo.

- Autorizaciones de grandes superficies minoristas.**
1. Las grandes superficies minoristas estarán sometidas a la obtención, previa a su instalación o ampliación, de la licencia municipal de obras que, además de instrumento para el ejercicio de las competencias propias municipales, comprobará el cumplimiento de las prescripciones de este texto refundido y de las normas y planes que lo desarrollen.
  2. No podrá iniciarse actuación urbanística alguna que implique actos de transformación física del suelo, ni desarrollo de actividad alguna en orden a la instalación, ampliación, cambio de actividad o traslado de una gran superficie minorista, sin haber obtenido previamente la licencia municipal de obras, siendo directamente responsable la persona física o jurídica por cuenta de la que se realicen las obras.
  3. La Consejería competente en materia de comercio interior podrá aprobar la información mínima y específica que la persona promotora deberá aportar mediante Orden, sin perjuicio de la facultad del Ayuntamiento de establecer, en el ámbito de sus competencias, otros requisitos necesarios.

#### **RÉGIMEN SANCIONADOR**

**Según el artículo 79 que regula la potestad sancionadora, procedimiento y competencia,** la Administración de la Junta de Andalucía ejercerá la potestad sancionadora respecto a las infracciones tipificadas en este título, previa instrucción del correspondiente procedimiento sancionador, que se tramitará y resolverá de conformidad con lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en las demás disposiciones que sean de aplicación. 2. El ejercicio de la potestad sancionadora corresponderá a los órganos que se determinen reglamentariamente.

***Procedimiento sancionador en materia de comercio interior.***

***Órgano que tramita: Delegación Provincial: infracciones leves. Dirección General de Comercio: infracciones graves y muy graves***

***Órgano que resuelve: Dirección General de Comercio: infracciones leves. Consejero de Turismo, Comercio y Deporte: infracciones graves y muy graves***

*Dirección General de Comercio: infracciones leves. Consejero de Turismo, Comercio y Deporte: infracciones graves y muy graves*

**Responsabilidad.** La responsabilidad administrativa por las infracciones tipificadas en el presente texto refundido corresponderá a las personas físicas o jurídicas titulares de las empresas y actividades comerciales de que se trate, así como a los promotores de establecimientos comerciales sujetos a la obtención de la previa licencia conforme al título IV del presente texto refundido.

**Medidas cautelares.** Se podrá acordar motivadamente el cierre de establecimientos e instalaciones que no cuenten con las correspondientes licencias reguladas en el título IV del presente texto refundido, así como la suspensión de la actividad comercial hasta que se cumplan los requisitos exigidos para su ejercicio. Asimismo, se podrá acordar la paralización de las obras cuando no se haya otorgado la referida licencia.

## **2.4. OTRAS NORMAS DE INTERES EN MATERIA DE CONSUMO**

### **DECRETO 472/2019 DE 28 DE MAYO, POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN ANDALUCÍA Y SU TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA.**

Entra en vigor el 3 de diciembre de 2019.

#### **Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

1. El presente decreto tiene por objeto la regulación de las hojas de quejas y reclamaciones en materia de consumo y su tramitación administrativa.
2. Este decreto es de aplicación:
  - a) A las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.
  - b) A las Administraciones Públicas en Andalucía con competencia en materia de consumo.
  - c) A las personas físicas o jurídicas y entes sin personalidad, 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, incluidas aquellas personas a las que una normativa sectorial específica les obligue a tener otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo a disposición de las personas consumidoras y usuarias que los soliciten o posean mecanismos corporativos o profesionales propios.
3. El presente decreto no será de aplicación a las reclamaciones relativas al funcionamiento de los servicios administrativos de las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus potestades públicas, a las que les será de aplicación su normativa específica.

#### **Artículo 2. Definiciones.**

A efectos de este decreto se entiende por:

- a) Queja: la manifestación de desagrado efectuada por una persona consumidora o usuaria, antes, durante o después de consumir un bien o recibir un servicio, que considera insatisfactorio, dirigida hacia la persona física o jurídica, o ente sin personalidad, que lo comercializa o presta, mostrando sólo disconformidad, sin efectuar reclamación alguna.
- b) Reclamación: la manifestación dirigida, por una persona consumidora o usuaria, antes, durante o después de consumir un bien o recibir un servicio, a la persona física o jurídica, o ente sin personalidad, que lo comercializa o presta, en el que, de forma expresa o tácita, 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, o cualquier otra pretensión, en relación con la solicitud de prestación de un bien o un servicio que considera insatisfactoriamente atendida.

c) Denuncia: el escrito en el que se ponen en conocimiento de la Administración Pública hechos que pudieran ser constitutivos de una infracción administrativa en materia de consumo.

d) Empresa titular de la actividad: toda persona física o jurídica y ente sin personalidad, tanto pública como privada, que sea titular 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, incluidas aquellas personas a las que una normativa sectorial específica les obligue a tener otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo a disposición de las personas consumidoras y usuarias que los soliciten o posean mecanismos corporativos o profesionales propios.

e) Entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial del conflicto planteado: es aquella Administración Pública, institución u organismo, de naturaleza pública, que independientemente de cómo se denomine o mencione, lleva a cabo procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo, con resultado vinculante o no, en un ámbito sectorial específico.

## **CAPÍTULO II**

### **Disponibilidad y publicidad de las hojas de quejas y reclamaciones**

#### **Artículo 3. Obligación de disponer de las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel.**

1. Todas las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía deberán tener las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel a disposición de las personas consumidoras y usuarias en sus centros y establecimientos, de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1, las personas que comercialicen bienes o presten servicios en el ámbito de una actividad empresarial o profesional realizada fuera de un establecimiento o centro fijo, incluyendo las que presten servicios a domicilio, deberán llevar consigo y poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias las correspondientes hojas de quejas y reclamaciones. En el caso de servicios o bienes que se presten o comercialicen de forma itinerante, haciendo uso de un vehículo, será obligatorio disponer en el mismo de las correspondientes hojas de quejas y reclamaciones, entregarlas a quien las solicite y recibir las que se le presenten, en el momento en que la seguridad del tráfico vial lo permita.

3. En los supuestos de ventas o prestaciones de servicios a distancia, se tendrá que indicar en las ofertas o propuestas de contratación y en los contratos, la sede física o dirección postal o electrónica donde la persona interesada podrá, a su elección, tener acceso o solicitar la remisión de las hojas de quejas y reclamaciones en papel o en formato electrónico.

4. En el caso de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos o contratación telemática, 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, según el modelo que se establece en el Anexo II.

5. El incumplimiento de lo dispuesto en los apartados anteriores no supondrá limitación alguna para que las personas consumidoras y usuarias puedan acogerse, en su caso, a cualquiera de las modalidades de presentación de quejas y reclamaciones reguladas en este Decreto, sin perjuicio de que dicho incumplimiento constituya una infracción tipificada en el artículo 71.8.2.<sup>a</sup> de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

#### **Artículo 4. Voluntariedad del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.**

1. Las empresas titulares de actividades podrán solicitar su adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones a la Consejería competente en materia de consumo. En caso de que la entidad disponga de varios establecimientos o centros, indicará en cuáles de ellos se podrá utilizar este

sistema. Dichas empresas deberán disponer de un certificado electrónico reconocido o cualificado de firma electrónica expedido por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación» conforme a lo establecido en el artículo 9 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. Por orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo se regulará la forma de realizar la solicitud de admisión al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, el procedimiento de resolución de dichas solicitudes y los derechos y obligaciones de las personas autorizadas a utilizar este sistema.

3. Las empresas adheridas al sistema tendrán obligación de mantener actualizados los datos que hubiesen facilitado al presentar la solicitud.

4. La adhesión al sistema de hojas electrónicas no alterará la obligación de disponer de hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel, previstas en el artículo 3.

#### **Artículo 5. Publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones.**

1. En todos los centros y establecimientos incluidos en el ámbito de aplicación del presente decreto existirá, 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.

2. El cartel, de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo III, contendrá un formato mínimo DIN-A4 y el tamaño de las letras será como mínimo de 0,7 cm.

3. Si por la actividad desarrollada no existieran dependencias fijas donde se comercialicen bienes o se presten servicios, deberá hacerse constar la información que se cita en el apartado 1 de forma perfectamente legible en las ofertas, propuestas de contratación, presupuestos, contratos, facturas, resguardos de depósito, páginas webs, aplicaciones telemáticas de contratación y cualquier otro documento que se entregue en el ejercicio de la actividad de comercialización o prestación, a las personas consumidoras y usuarias.

4. Las empresas titulares de actividades que posibiliten la presentación a través del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, exhibirán el cartel informativo que aparece en el Anexo IV en los mismos términos establecidos en los apartados anteriores para el cartel previsto en el Anexo III.

### **CAPÍTULO III**

#### **Presentación de las hojas de quejas y reclamaciones**

#### **Artículo 6. Hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel.**

1. El modelo de hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel estará integrado por un juego unitario de impresos autocalcables por triplicado.

2. Los libros o carpetas en sus portadas y los juegos de hojas de quejas y reclamaciones deberán estar sellados mediante un sistema de autenticación basado en códigos de barras y numérico de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I.

3. Las personas consumidoras y usuarias también tendrán a su disposición las hojas de quejas y reclamaciones en el portal web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es).

#### **Artículo 7. Solicitud de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel.**

1. Las personas consumidoras o usuarias podrán solicitar la entrega de un juego de hojas de quejas y reclamaciones a cualquier persona empleada en el centro o establecimiento que comercialice el bien o preste el servicio. La entrega será obligatoria, inmediata y gratuita, aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicios alguna. La hoja de quejas y reclamaciones deberá suministrarse en el mismo lugar en que se solicite o en el lugar identificado como de información o atención a la clientela dentro del mismo establecimiento, sin remitir a la persona reclamante a otras dependencias dentro o fuera del establecimiento y sin que pueda obligarse a

la persona consumidora o usuaria a rellenar la hoja de quejas y reclamaciones en el propio centro o establecimiento.

2. En el caso de comercialización de bienes o prestación de servicios realizados fuera de los establecimientos o centros, las hojas de quejas y reclamaciones deberán entregarse además obligatoria, inmediata y gratuitamente, en el lugar donde se produzca la venta o prestación de los servicios, a petición de la persona consumidora o usuaria.

3. En los supuestos de celebración de contratos a distancia y de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos, la persona consumidora podrá dirigirse a la dirección postal o electrónica que conste en el cartel informativo, conforme al Anexo II, y solicitar a la empresa titular de la actividad la remisión de un ejemplar de hoja de quejas y reclamaciones en papel o en formato electrónico. La persona titular de la actividad deberá remitir, por el mismo medio por el que se les haya solicitado, dichas hojas cumplimentadas a las personas consumidoras o usuarias que las requieran, en el plazo máximo de cinco días hábiles a contar desde el de su recepción en la empresa, siendo responsabilidad de la parte reclamada acreditar el cumplimiento de dicho plazo. La remisión no podrá suponer gasto alguno para la persona consumidora o usuaria.

#### **Artículo 8. Presentación de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel.**

1. Tanto la parte reclamante como la reclamada cumplimentarán los campos correspondientes de la hoja de quejas y reclamaciones con sus datos. La parte reclamante 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 la parte reclamada 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 la parte reclamante. La presentación de una hoja de quejas y reclamaciones a una persona empresaria o profesional será siempre gratuita.

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

3. En aquellos casos en los que una persona consumidora o usuaria haya obtenido la hoja de quejas y reclamaciones a través del portal web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es), hará llegar a la persona titular de la actividad, a través de cualquier medio que permita acreditar su recepción, los tres ejemplares ya cumplimentados en todos los campos destinados a la parte reclamante. La destinataria de la queja o reclamación cumplimentará los campos a ella destinados en los tres ejemplares y devolverá a la persona interesada los dos ejemplares correspondientes 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.

4. En los supuestos de celebración de contratos a distancia y de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos, una vez recibida la hoja de quejas y reclamaciones, la persona reclamante procederá a cumplimentar sus campos propios y devolverá a la entidad el ejemplar correspondiente a la parte reclamada, que deberá contestar en la forma y plazo establecidos en el artículo 10.

#### **Artículo 9. Presentación de quejas y reclamaciones a través de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones.**

1. Las personas consumidoras o usuarias podrán optar por el uso del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones ante una entidad adherida al sistema, siempre que aquéllas dispongan del correspondiente certificado electrónico reconocido o cualificado de firma electrónica expedido por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación» conforme a lo establecido en el artículo 9 de Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. Una vez presentada la queja o reclamación mediante el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, la aplicación facilitará instantáneamente el correspondiente acuse de recibo y remitirá un correo electrónico comunicando la entrada de la queja o reclamación a la parte reclamada, a fin de

que ésta acceda a su contenido. El sistema depositará en la dirección electrónica de la parte reclamante un correo indicándole el momento en que la reclamada accede al contenido de su queja o reclamación.

3. La contestación a las quejas y reclamaciones electrónicas se realizará a través del mismo sistema en el plazo establecido en el artículo 10. Producida dicha contestación, el sistema remitirá un correo electrónico a la dirección indicada por las personas consumidoras o usuarias, para que puedan entrar en el sistema y conocer la contestación ofrecida por la reclamada. Si la persona consumidora o usuaria no accede al contenido de la contestación en el plazo de cuatro años desde que la misma fue recibida en su dirección electrónica, se procederá al archivo de las actuaciones.

#### **Artículo 10. Obligación de contestación en plazo y forma.**

1. Cualquiera que sea el soporte, papel o electrónico, para la presentación de una hoja de quejas y reclamaciones, la empresa titular de la actividad que la reciba deberá contestar directamente a la persona reclamante mediante escrito razonado, de manera que quede constancia de la fecha de remisión de dicha respuesta, en el plazo máximo de diez días hábiles desde la presentación de la misma, constituyendo el incumplimiento de la obligación de contestar en plazo una infracción tipificada en el artículo 71.8.3.<sup>a</sup> de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

2. En el escrito de respuesta la persona titular de la actividad 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. A tal efecto, la empresa titular de la actividad deberá facilitar a la persona consumidora la información relativa a si se encuentra adherida a una entidad pública de resolución alternativa de litigios de consumo, o si opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta, 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, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas, todo ello en los términos previstos en el artículo 21.4 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

#### **Artículo 11. Presentación de quejas o reclamaciones ante personas físicas o jurídicas que carezcan, no faciliten o no reciban las hojas de quejas y reclamaciones.**

1. La negativa, por parte de las personas obligadas, a facilitar, firmar o recibir las hojas de quejas y reclamaciones, así como el hecho de carecer de ellas, no imposibilitará el ejercicio del derecho a reclamar de la persona interesada, pudiendo ésta remitir su queja o reclamación a través de cualquier medio que permita acreditar su recepción. La parte reclamada estará obligada a contestar dichas quejas y reclamaciones en el plazo y forma establecidos en el artículo 10.

2. La persona que desee reclamar podrá solicitar el auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad competentes más próximos, a fin de que hagan constar la negativa de las personas titulares de la actividad a facilitar, firmar, recibir las hojas de quejas y reclamaciones, la inexistencia de éstas o la negativa a la posibilidad de cumplimentarlas fuera del establecimiento.

3. La negativa a facilitar, firmar o recibir las hojas de quejas y reclamaciones o la inexistencia de estas expresadas en los números anteriores, constituirá la infracción tipificada en el artículo 71.8. 1.<sup>a</sup> y 2.<sup>a</sup> de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

#### **Artículo 12. Remisión a la Administración Pública.**

1. Transcurrido el plazo establecido en el artículo 10.1 sin recibir contestación o recibida, y de no estar de acuerdo con la misma, la persona consumidora o usuaria podrá remitir el ejemplar «para la Administración» de la hoja de quejas y reclamaciones, debiendo acompañarse, en su caso, con el escrito de contestación de la parte reclamada, al servicio público de consumo de inferior ámbito territorial correspondiente a su domicilio o, en su defecto, a la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, para su correspondiente tramitación, sin perjuicio de su posibilidad de presentación en cualquiera de los lugares contemplados en el artículo 16 de la Ley

39/2015, de 1 de octubre.

2. En el caso de que la presentación se hubiera realizado utilizando el Sistema Electrónico de Hojas y Reclamaciones, la persona reclamante, una vez transcurrido el plazo establecido en el artículo 10 sin recibir contestación o por no estar de acuerdo con la misma, podrá remitir directamente la queja o reclamación a la Administración Pública desde el propio sistema, acompañando como fichero adjunto, en su caso, la documentación adicional digitalizada, para lo que se utilizará el formato que se indique en el propio sistema. No obstante, el sistema permitirá que tanto la queja o reclamación como, en su caso, la contestación ofrecida por el reclamado sea impresa en papel para su presentación a la Administración en ese soporte.

3. En el caso de que la persona titular de la actividad reclamada haya manifestado su voluntad de resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo sometiéndose a una determinada entidad de resolución de litigios, la persona consumidora o usuaria podrá remitir directamente a dicha entidad una solicitud de mediación o arbitraje, acompañándola del ejemplar «para la Administración» de la hoja de quejas y reclamaciones y, en su caso, de la respuesta dada a la misma.

4. Junto con la hoja de quejas y reclamaciones, la parte reclamante deberá remitir también, en su caso, 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. Toda la documentación se presentará en copia, con la obligación de la parte reclamante de conservar los originales para el caso de que los órganos que tramiten la queja o reclamación los requieran para su cotejo.

#### **Artículo 13. Obligación de conservar la documentación.**

Las personas titulares de actividades que hayan recibido reclamaciones y quejas deberán conservar, a disposición de la inspección de consumo y demás órganos competentes en materia de consumo, las hojas de quejas y reclamaciones recibidas, las contestaciones efectuadas a las personas reclamantes, así como la documentación que acredite la recepción de dichas contestaciones por los reclamantes, durante un plazo de cuatro años a contar desde que se haya producido la remisión de la contestación a la persona destinatario.

### **CAPÍTULO IV**

#### **Tramitación de quejas y reclamaciones por la Administración Pública**

##### **Artículo 14. Órganos competentes.**

1. Será competente para tramitar las quejas y reclamaciones el servicio público de consumo de inferior ámbito territorial o, en su defecto, la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, correspondientes al domicilio de la persona consumidora o usuaria.

2. La queja o reclamación que sea presentada por personas residentes en una Comunidad o Ciudad Autónoma distinta de Andalucía será remitida a la Administración competente en materia de Consumo de la Comunidad o Ciudad Autónoma correspondiente al domicilio de la persona consumidora o usuaria.

3. Cuando la queja o reclamación sea presentada por personas residentes en Andalucía con motivo de la adquisición de bienes o la contratación de servicios en otro Estado de la Unión Europea o por residentes en otros países de la Unión Europea en relación con bienes adquiridos o servicios contratados en Andalucía, la citada queja o reclamación deberá ser tramitada por el órgano competente de acuerdo con la normativa estatal y de la Unión Europea.

##### **Artículo 15. Tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones que contengan denuncias.**

1. Cuando en una hoja de quejas y reclamaciones se denuncien hechos susceptibles de ser calificados como infracción administrativa en materia de consumo, junto con el procedimiento que tendrá por objeto tramitar la reclamación o tomar razón de la queja expresada, se instruirá, en su caso, el correspondiente procedimiento sancionador, que se incoará de oficio a la vista de la denuncia formulada.

2. Para la instrucción del procedimiento sancionador, la hoja de quejas y reclamaciones original se

remitirá al órgano de la Entidad Local competente o, en su defecto, a la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en dicha materia. Una copia simple de la hoja de quejas y reclamaciones se incorporará al expediente relativo a la queja o reclamación.

#### **Artículo 16. Tramitación de las quejas.**

De todas las quejas que se reciban se tomará razón y se remitirán al órgano competente de la supervisión de la actividad de que se trate en función de la materia, comunicando a quien la hubiese formulado las actuaciones practicadas en el plazo máximo de diez días hábiles contados a partir de la práctica de la actuación.

#### **Artículo 17. Comunicación de la recepción de la reclamación.**

1. En el plazo de diez días hábiles contados a partir de la recepción de la reclamación en el registro electrónico del órgano competente para su tramitación, éste comunicará a la parte reclamante la fecha en que la reclamación ha sido recibida, el plazo máximo de resolución y notificación establecido en el artículo 22.1 para la finalización del procedimiento, así como para el informe final de la Administración actuante, que en el caso de que se emita, no tiene carácter vinculante, ni la consideración de acto administrativo recurrible.

2. La falta de emisión del informe en el plazo establecido en el artículo 22.1 no implicará la aceptación del motivo de la reclamación.

3. Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido el informe final se comunicará a la persona interesada esta circunstancia, sin perjuicio de la obligación de concluir el procedimiento dirigiéndose en todo caso por escrito a la persona reclamante dándole traslado del informe correspondiente.

#### **Artículo 18. Inadmisión de la reclamación.**

1. El servicio público de consumo competente territorialmente para tramitar una reclamación la inadmitirá y procederá al archivo de las actuaciones cuando concorra alguna de las siguientes causas:

a) Que se presente la reclamación directamente ante la Administración sin haberla presentado previamente a la persona empresaria o profesional reclamada. No será causa de inadmisión presentar la reclamación directamente ante la Administración, habiendo intentado sin éxito la presentación previa a la persona empresaria o profesional, siempre que se acredite dicho intento de presentación.

b) Que se presente la reclamación a la Administración antes de que haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 10 para que la persona empresaria o profesional pueda dar contestación a aquella.

c) Que el objeto o contenido de la reclamación sea frívolo por su escasa relevancia o entidad, vejatorio o notoriamente infundado.

d) Que alguna entidad pública de resolución alternativa, órgano judicial o administrativo estén examinando o hayan examinado el mismo litigio entre las partes, atendiendo al objeto de la reclamación.

e) Que no se trate de conflictos surgidos entre las personas consumidoras y usuarias y las personas empresarias o profesionales con relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos a la persona consumidora y usuaria.

f) Que el objeto de la reclamación verse sobre intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

g) Que la persona consumidora o usuaria presente a la Administración la reclamación transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante la persona empresaria reclamada o su servicio de atención al cliente.

2. La resolución que acuerde la inadmisión de la reclamación habrá de dictarse y notificarse en el plazo máximo de quince días hábiles a contar desde la recepción. Contra la resolución de inadmisión de la reclamación las personas interesadas podrán interponer el recurso administrativo que proceda de conformidad con lo dispuesto en los artículos 112 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

#### **Artículo 19. Subsanación de la reclamación.**