

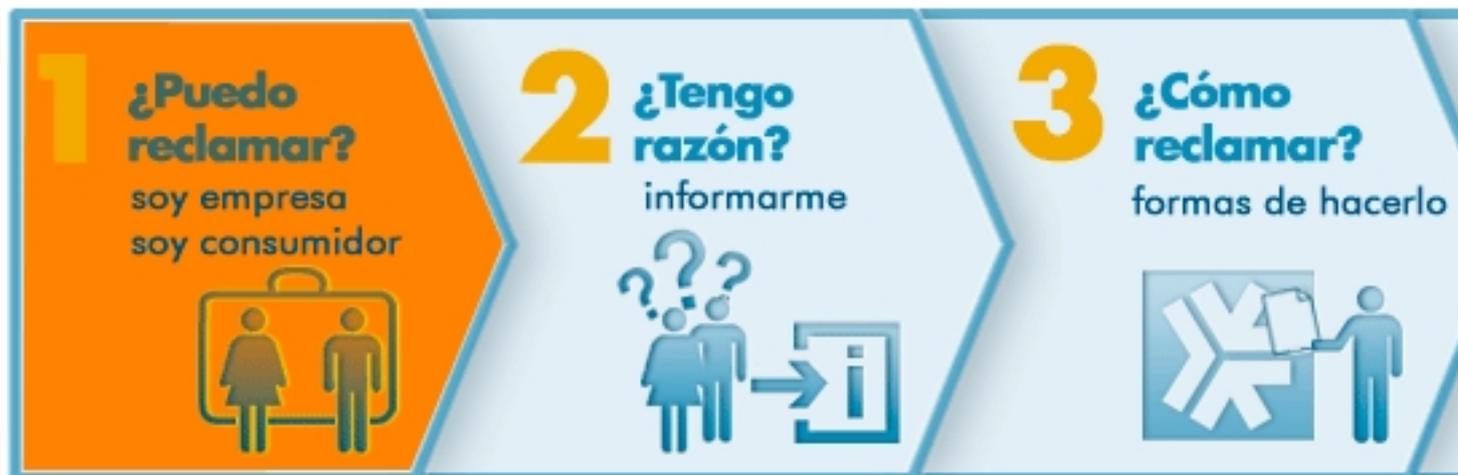
## Reclamar 1: ¿puedo reclamar?

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Martes, 21 de Junio de 2022 09:50

### Reclamar

Piñe sobre los siguientes apartados siguiendo el orden indicado



SOY PERSONA CONSUMIDORA Y USUARIA FINAL SI PUEDO RECLAMAR CONTRA UNA EMPRESA O PROFESIONAL

Si usted es persona consumidora o usuaria

**final**

podrá reclamar mediante las vías administrativas de resolución de conflictos en materia de consumo (

[Hoja de Quejas y Reclamaciones](#)

y

[Arbitraje de Consumo](#)

).

Definición de consumidor o usuario final según normativa estatal

Según el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el

[Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16-11-2007](#)

y que ha sido modificado por la la Ley de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (

[Ley 3/2014 de 27 de marzo](#)

) un consumidor y usuario son "las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial." Según el [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](#) se entiende que las personas consumidoras y usuarias en Andalucía son: las personas físicas que actúen en una

## Reclamar 1: ¿puedo reclamar?

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Martes, 21 de Junio de 2022 09:50

---

relación de consumo con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que, en una relación de consumo, actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a su actividad comercial o empresarial. Defi

nición de consumidor o usuario final según la Ley de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía

Según la

[Ley 13/2003, Art. 3º](#)

las personas consumidoras o usuarias finales son aquellas "personas físicas o jurídicas que adquieren, utilicen o disfruten como

### **destinatarios finales de bienes y servicios**

. No tienen esta consideración las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en

### **destinatarios finales**

, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos"

### **Son destinatarios finales de bienes y servicios:**

"Destinatarios finales:

- Las personas físicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios cuya exclusiva finalidad sea el uso o disfrute personal, familiar o doméstico.
- Las personas jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios destinados de forma desinteresada, gratuita o sin ánimo de lucro a sus trabajadores, socios o miembros o para ellas mismas.
- Las entidades asociativas sin personalidad jurídica que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios sin ánimo de lucro." Como persona consumidora no puedo reclamar a una administración pública haciendo uso una hoja de reclamaciones de la Junta de Andalucía

El

[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](#)

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.

Otras definiciones

Según el artículo 3 del

[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](#)

se entiende por:

Reclamación

La manifestación dirigida, por una persona consumidora o usuaria, antes, durante o después

## Reclamar 1: ¿puedo reclamar?

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Martes, 21 de Junio de 2022 09:50

---

de consumir un bien o recibir un servicio, a la persona física o jurídica, o ente sin personalidad jurídica, 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.

### Denuncia

Es 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.

### 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 jurídica, que lo comercializa o presta, mostrando sólo disconformidad, sin efectuar reclamación alguna.

### Empresa titular de la actividad

Toda persona física o jurídica y ente sin personalidad jurídica, 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, actuando directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

### Entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial del conflicto planteado

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.

### Entidad privada de resolución alternativa

Aquella entidad que proponga, imponga o facilite una solución entre las partes en el ámbito de la resolución alternativa de litigios de consumo siempre y cuando haya sido acreditada y notificada a la Comisión Europea de conformidad con lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

### Libro de quejas y reclamaciones

## Reclamar 1: ¿puedo reclamar?

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Martes, 21 de Junio de 2022 09:50

---

Documento formado por el conjunto de ejemplares de hojas de quejas y reclamaciones, en soporte papel y electrónico, ajustado al contenido y formato del modelo recogido en el Anexo I del presente decreto y en la normativa que lo desarrolle.

SOY EMPRESA O PROFESIONAL

NO PUEDO RECLAMAR A UNA PERSONA CONSUMIDORA O USUARIA FINAL

Las empresas y profesionales (autónomos) no pueden reclamar contra consumidores y usuarios finales haciendo uso por éstas de la Hoja de Quejas y Reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía ni reclamar solicitando arbitraje contra un consumidor o usuario final, aunque si mediante la

**vía judicial**

. No obstante deberá tener en cuenta que:

1. A través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, y como empresa, no podrá reclamar contra la persona consumidora o usuaria, lo que no significa que durante el transcurso de la [mediación de una Hoja de Reclamaciones](#) el **acuerdo alcanzado** sea satisfactorio para ambas partes puesto que en sus alegaciones aporte pruebas necesarias para reclamar sus intereses al consumidor o usuario.

2. En aquellos casos donde la reclamación de consumo se resuelva en la Junta Arbitral de Consumo a través de [Arbitraje de Consumo](#) la empresa o profesional, parte reclamada, podrá a su vez **reconvenir**, es decir, formular su propia reclamación contra el la persona consumidora o usuaria en la fase de alegaciones. La empresa, en este caso, deberá aportar los documentos y pruebas que acrediten su postura.

Las empresas o profesionales (autónomos) tampoco pueden reclamar contra otra empresa o profesional haciendo uso de las vías administrativas de resolución de conflicto ( [mediación de hojas de reclamaciones](#)

y

[arbitraje](#)

) aunque sí podrán hacerlo

**vía judicial**

.

Como empresa no puedo reclamar a una administración pública mediante hoja de quejas y reclamaciones

## Reclamar 1: ¿puedo reclamar?

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Martes, 21 de Junio de 2022 09:50

---

El

[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](#)

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.

Qué tipo de empresa u organización debo ser para que me pueda reclamar una persona consumidora haciendo uso de la hoja de quejas y reclamaciones

Según el

[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](#)

, es de aplicación el mismo a las personas físicas o jurídicas y entes sin personalidad jurídica, 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, actuando directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Quedarán igualmente incluidos en el ámbito de aplicación del presente decreto aun cuando por una normativa sectorial específica, un código deontológico o, por su propia voluntad, estén obligados a tener a disposición de las personas consumidoras y usuarias que lo soliciten otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo u otros instrumentos corporativos o profesionales propios.