



**Colegio Oficial
de Farmacéuticos
de Córdoba**

Secretaría

IMPORTANTE

**COLEGIO OFICIAL FARMACÉUTICOS
CÓRDOBA**

REGISTRO DE SALIDA

Fecha: 17 de junio de 2019

Número: 663

Circular nº 24/2019 de SECRETARÍA

Córdoba, 17 de Junio de 2019

Asunto: Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.

Estimado/a compañero/a:

Con fecha 3 de junio del 2019 se ha publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía nº 104 el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa, este deroga el anterior Decreto 72/2008, de 4 de marzo, además de las ordenes posteriores publicadas posteriormente que modificaban los diferentes Anexos. Adjunto nuevo Decreto y sus Anexos correspondientes.

Aprovecho estas líneas para indicarte aquello que por su importancia para nuestra actividad en la Oficina de Farmacia pueda ser interesante:

- Obligación para las Farmacias de disponer de las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel a disposición de los usuarios de acuerdo al modelo establecido en el Anexo I. Igualmente los usuarios también tendrán a su disposición las hojas de quejas y reclamaciones en el portal web www.consumoresponde.es
- Voluntariedad para solicitar la adhesión al sistema de Hojas electrónicas de quejas y reclamaciones a la Consejería competente en materia de consumo, aunque su adhesión a este sistema electrónico no altera la obligación de disponer de hojas en soporte de papel.
- En todas las Oficinas de Farmacia 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, Anexo III, De igual forma se indica dónde y cómo será el cartel.
- El usuario podrá solicitar la entrega de un juego de hojas de quejas y reclamaciones a cualquier persona empleada en la farmacia. La entrega será obligatoria, inmediata y gratuita, además deberá suministrarse en el mismo lugar en que se solicite, 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. La negativa a facilitar, firmar o recibir las hojas de quejas y reclamaciones o la inexistencia de estas, constituirá la infracción tipificada en el artículo 71.8. 1.ª y 2.ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.
- Tanto el usuario como la oficina de farmacia cumplimentarán los campos correspondientes con sus datos. El usuario 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 Oficina de Farmacia 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. Una vez cumplimentada la hoja de quejas y reclamaciones, la oficina de farmacia entregará al usuario los ejemplares «para la Administración» y «para la parte reclamante» y conservará en su poder el ejemplar «para la parte reclamada».



**Colegio Oficial
de Farmacéuticos
de Córdoba**

- 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, 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.
- Tenemos obligación de contestar al usuario directamente mediante escrito razonado en un plazo de diez días desde la presentación de la hoja de queja y reclamación. Igualmente 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.
- La documentación que se ha generado (hojas de quejas recibidas, contestaciones efectuadas así como otra documentación al respecto) deberá conservarse a disposición de la inspección durante un plazo de cuatro años.

Sin otro particular y siempre a tu disposición para cualquier aclaración

Vº Bº Presidente
Rafael Casaño de Cuevas



Antonio J. Ortega Gallego
Secretario