

# CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE CONSUMO

Francisco Luna Sempere  
Servicio Provincial de Consumo de Granada



Junta de Andalucía

Andalucía, 31 de enero de 2024

# CONTENIDOS:

1. Introducción: concepto de consumidor
2. Síntesis normativa: Constitución, Texto Refundido, Ley 13/2003 y Decreto 82/2022
3. Derechos básicos del consumidor
4. El arbitraje de consumo y las juntas arbitrales
5. Gestión de reclamaciones. Cómo reclamar
6. La web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es)
7. Mapa de recursos de consumo de Andalucía  
<https://www.catalogoconsumoresponde.es>
8. Estructura administrativa de consumo: estatal, autonómica y municipal. Otros organismos públicos sectoriales para la resolución de reclamaciones. La Oficina Europea del Consumidor
9. Organizaciones de personas consumidoras



# 1. INTRODUCCIÓN: CONCEPTO DE CONSUMIDOR

Son consumidores o usuarios 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.**

*(Art. 3 Real Decreto Legislativo 1/2007)*



# 1. INTRODUCCIÓN: CONCEPTO DE CONSUMIDOR

## ES CONSUMIDOR. Ejemplos

- Cualquier persona
- Comunidades de propietarios
- Cualquier asociación sin ánimo de lucro, al margen de la actividad laboral

## NO ES CONSUMIDOR. Ejemplos

- Un autónomo si adquiere un bien o servicio para su uso profesional. *Por ej. un abogado contrata una línea de teléfono para su despacho.*
- Una empresa.
- Los regantes en una comunidad de regantes



## 2. SÍNTESIS NORMATIVA



- **Constitución Española, art. 51:**

*1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.*

*2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.*

*3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.*



- **Real Decreto Legislativo 1/2007**, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.



- **Ley 13/2003**, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.



- **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.



# 3. DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO



**Real Decreto Legislativo 1/2007**, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

- a) La protección contra los **riesgos** que puedan afectar su **salud o seguridad**.
- b) La protección de sus legítimos **intereses económicos y sociales**; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c) La **indemnización** de los daños y la **reparación** de los perjuicios sufridos.
- d) La **información** correcta sobre los diferentes bienes o servicios en formatos que garanticen su accesibilidad y la **educación y divulgación** para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute, así como la toma de decisiones óptimas para sus intereses.



# 3. DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO



Real Decreto Legislativo 1/2007 (*CONTINUACIÓN*)

e) La **audiencia en consulta**, la **participación** en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la **representación de sus intereses**, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.

f) La **protección de sus derechos** mediante procedimientos eficaces, en especial en relación con las personas consumidoras vulnerables.



# 3. DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO



- **Ley 13/2003**, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

1. La efectiva protección frente a las actuaciones que por acción u omisión ocasionen **riesgos** o daños que puedan afectar a la **salud**, al **medio ambiente**, o a la **seguridad** de los consumidores.

2. La protección, reconocimiento y realización de sus legítimos **intereses económicos y sociales**.

3. La **indemnización y reparación efectiva** de daños y perjuicios producidos en los bienes, derechos o intereses que esta Ley tutela, de conformidad con la legislación vigente.





# 3. DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO



- Ley 13/2003, CONTINUACIÓN

4. La **constitución de organizaciones y asociaciones** de consumidores a través de las cuales ejercerán:

a) La **participación** en las actividades de las instituciones públicas andaluzas que directamente les afecten.

b) La **audiencia en consulta** para la elaboración de las disposiciones de carácter general que puedan interesarles o afectarles.

c) La **representación** de los derechos e intereses reconocidos y protegidos en esta Ley.



# 3. DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

- **Ley 13/2003**, CONTINUACIÓN

5. La **información** veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre las operaciones y sobre los bienes y servicios susceptibles de uso y consumo, de acuerdo con la normativa vigente.

6. La **educación y formación** en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores.

7. La **especial protección en aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión** en que puedan encontrarse individual o colectivamente.



# 3. DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

Para la **defensa** de tales derechos, contamos con varios instrumentos o herramientas de carácter administrativo, más allá del ámbito judicial:

- Mediación y hojas de quejas y reclamaciones
- Arbitraje, a través de las juntas arbitrales de consumo
- Inspección
- Procedimiento sancionador
- Promoción de actividades informativas y formativas



# 4. EL ARBITRAJE DE CONSUMO Y LAS JUNTAS ARBITRALES

El arbitraje de consumo:

- **vía extrajudicial**,
- de manera eficaz, sencilla, **gratuita**, rápida, **voluntaria** y de calidad,
- con **efectos vinculantes y ejecutivos**, que se materializan en un **laudo arbitral de obligado cumplimiento para ambas partes**.

Las Juntas Arbitrales de Consumo son los órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo y prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a árbitros. Son Juntas Arbitrales de Consumo:

- La Junta Arbitral Nacional, adscrita al Ministerio de Consumo.
- Las Juntas Arbitrales territoriales (autonómicas, provinciales o municipales).
- Juntas Arbitrales sectoriales: Junta Arbitral de Turismo, Junta Arbitral de Transporte



# 4. EL ARBITRAJE DE CONSUMO Y LAS JUNTAS ARBITRALES

Algunos datos relevantes según Ministerio de Consumo (a junio 2023)

- más de 100.000 empresas están adheridas voluntariamente al Sistema Arbitral de Consumo
- existen 60 Juntas Arbitrales de Consumo de carácter regional, provincial o municipal
- la media de conflictos resueltos satisfactoriamente para los consumidores alcanza el 90%.
- en 2022, se presentaron ante las Juntas Arbitrales de Consumo más de 72.000 solicitudes de arbitraje, aproximadamente un 63% más que el ejercicio anterior



# 4. EL ARBITRAJE DE CONSUMO Y LAS JUNTAS ARBITRALES

Algunos datos relevantes según DG CONSUMO (Memoria de actividades de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía 2023, con datos referidos a 2022)

- 18 juntas arbitrales
- 2.314 solicitudes de arbitraje (un 12,38% más que en 2021)
- La mayor parte de conflictos ligados al suministro energético, y el 70 % del total, sobre suministros esenciales (energía y agua)
- La gran mayoría de audiencias arbitrales son telemáticas
- 5255 empresas adheridas en total.



# 4. PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

## ¿CÓMO FUNCIONA EL ARBITRAJE DE CONSUMO?

El arbitraje permite resolver los conflictos de consumo por vía extrajudicial de manera gratuita, rápida y efectiva.

### 1 SOLICITUD

- Presenta una hoja de quejas y reclamaciones a la empresa (que debe indicar si acepta la mediación o arbitraje), o presenta directamente una solicitud de arbitraje en un registro público.
- Explica los hechos con claridad, concreta tu pretensión y evita expresiones abstractas.
- Aporta la documentación disponible que sirva de prueba.

### 2 ACEPTACIÓN

- El arbitraje es voluntario, la empresa solo está obligada a aceptar si está adherida al Sistema Arbitral de Consumo.
- Si tu solicitud de arbitraje es admitida a trámite la Junta Arbitral intentará mediar entre la empresa y tú. Si no hay acuerdo se celebrará un acto de audiencia.

### 3 AUDIENCIA

- Una audiencia es parecida a un juicio, hay dos partes en conflicto y una tercera que analiza el caso, examina las pruebas y decide quién lleva la razón.
- No es obligatorio pero sí recomendable que tú o alguien que te represente acuda a la audiencia.

### 4 LAUDO

- El órgano arbitral es imparcial, analizará el caso y emitirá un laudo favorable para ti o para la empresa.
- El laudo tiene el mismo valor que una sentencia judicial, es vinculante y de obligado cumplimiento.



# 5. GESTIÓN DE RECLAMACIONES. CÓMO RECLAMAR

Es importante distinguir: **queja ≠ reclamación ≠ denuncia**

a) **Queja**: se muestra desagrado **sin realizar reclamación alguna.**

b) **Reclamación**: implica la petición de **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**: **infracción administrativa** en materia de consumo





# 5. GESTIÓN DE RECLAMACIONES. CÓMO RECLAMAR

## SÍNTESIS DE LA SECUENCIA

- 1) Reclamar ante la empresa
- 2) Esperar su respuesta
- 3) Si la respuesta no es satisfactoria o no hay respuesta, solicitar colaboración institucional (arbitraje o tramitación administrativa de la reclamación)
- 4) Tramitación administrativa de la reclamación



Descargar hoja en  
formato papel



Presentar hoja  
por vía electrónica



# 5. GESTIÓN DE RECLAMACIONES. CÓMO RECLAMAR

## 1. Reclamar ante la empresa

Lo primero es **comunicar a la empresa la reclamación por escrito**, preferiblemente en el formulario de Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía (es obligatorio que todas las empresas que tienen consumidores andaluces dispongan de ellas, la suministren cuando se solicite, y acusen recibo de la misma mediante sello o firma)

También se puede descargar por el reclamante desde internet ([consumoresponde.es](http://consumoresponde.es)) para su cumplimentación o presentar directamente



Descargar hoja en  
formato papel



Presentar hoja  
por vía electrónica



Junta de Andalucía

# 5. GESTIÓN DE RECLAMACIONES. CÓMO RECLAMAR

Hoja de Quejas y Reclamaciones (Junta de Andalucía)



Junta de Andalucía

**A**

**HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**  
(Código de procedimiento: 2634)

**1. DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE**

Nombre: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_  
Sexo:  H  M Edad: \_\_\_\_\_ DNI o Pasaporte: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_  
Nacionalidad: \_\_\_\_\_ CCAA: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_  
Nombre y Apellidos de la persona representante: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ DNI o Pasaporte: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo:  H  M  
Actúa en calidad de: \_\_\_\_\_

**2. LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN**

**DPTD** por que las notificaciones que proceda practicar se efectúan en papel en el lugar que se indica. (Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo válidos a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1).

TIPO DE VÍA:	INDICAR DE LA VÍA:						
ENTREGA:	LETRA:	AM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:
ENTIDAD DE POBLACIÓN:	MUNICIPIO:	PROVINCIA:	PAIS:	CÓDIGO POSTAL:			

**DPTD** por que las notificaciones ADMINISTRATIVAS que proceda practicar se efectúan por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramita en alta en caso de no estarlo (1).

Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Nº teléfono móvil: \_\_\_\_\_

(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: [www.junta.deandalucia.es/notificaciones](http://www.junta.deandalucia.es/notificaciones).

**3. EMPRESA O PROFESIONAL CONTRA QUIEN SE RECLAMA**

Razón Social: \_\_\_\_\_ NIF: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
Actividad: \_\_\_\_\_ CCAA: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_  
Municipio: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Cód.Postal: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_

**4. DESCRIPCIÓN DEL HECHO**

Fecha: \_\_\_\_\_ Lugar: \_\_\_\_\_ Nº factura, escrito, otros: \_\_\_\_\_  
¿Qué ha ocurrido? \_\_\_\_\_

**5. PRETENSIÓN**

Una compensación de \_\_\_\_\_  Una disculpa  Nuevo producto o servicio  Reparación  
 Descuento  Multa  Que no se repita  
 Otra: \_\_\_\_\_

Fecha de la reclamación: \_\_\_\_\_ Acuse de recibo de la empresa o profesional reclamada: \_\_\_\_\_

**EJEMPLAR PARA LA PARTE RECLAMANTE**

# 5. GESTIÓN DE RECLAMACIONES. CÓMO RECLAMAR

## 2. Esperar respuesta de la empresa

Una vez presentada la reclamación ante la empresa, hay que esperar **10 días hábiles** su respuesta

Si la empresa no responde, o la respuesta no es satisfactoria, ya se puede ir a la tramitación administrativa de la reclamación o bien a solicitar un arbitraje o una mediación



# 5. GESTIÓN DE RECLAMACIONES. CÓMO RECLAMAR

## 3. Solicitar colaboración institucional

Presentación en Registro de la Junta de Andalucía:

- Presencial (cita en el 955 012 012)
- Telemáticamente (presentación electrónica general:  
<https://juntadeandalucia.es/servicios/tramites/presentacion-documentos/peg.html>)

Previamente el reclamante decidirá si prefiere arbitraje (debe estar adherida la empresa al sistema de arbitraje o aceptarlo expresamente), mediación o tramitación administrativa de la reclamación



# 5. GESTIÓN DE RECLAMACIONES. CÓMO RECLAMAR

## 4. Tramitación administrativa de la reclamación

Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs) o los Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía trasladarán la reclamación recibida a la empresa, dando un plazo para que indique si acepta o no las pretensiones del reclamante, si acepta someterse a mediación o arbitraje, plantear alguna alternativa o negar cualquier concesión al reclamante.

La administración actuante comunica al reclamante el resultado y, si es preciso, informa de otras posibles vías de solución



# 5. GESTIÓN DE RECLAMACIONES. CÓMO RECLAMAR

## EL SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

El Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones (Hoj@), permite completar de manera telemática el recorrido de una hoja de quejas y reclamaciones, desde la presentación ante la empresa, la respuesta de la misma a la hoja, y el traslado a la Administración de Consumo en caso necesario.

**En la actualidad es un sistema voluntario** tanto para consumidores como para empresa, **pero está prevista la publicación de una Orden donde se va a exigir a todas las empresas** que suministren productos o servicios en Andalucía.



# 5. GESTIÓN DE RECLAMACIONES. CÓMO RECLAMAR

## VENTAJAS DEL SISTEMA HOJ@ PARA EMPRESAS Y PROFESIONALES

Si tienes una empresa o negocio en Andalucía puedes adherirte al sistema Hoj@, que permite **gestionar hojas de quejas y reclamaciones de manera telemática** a través de Internet.

**1** Mejora y simplifica la atención a las reclamaciones, permitiendo su respuesta y seguimiento de manera **centralizada**.

**2** Facilita la resolución de los posibles conflictos que puedan surgir con **rapidez y eficiencia**.

**3** Desplaza la tensión e incomodidad de **atender una hoja de quejas y reclamaciones fuera del establecimiento**, mejorando el ambiente para la clientela.

**4** Muestra el **compromiso de tu empresa con la calidad** y moderniza los canales de atención al público.

Es un sistema de **adhesión voluntaria**, pudiendo dar de alta o baja tu empresa de forma automática a través del sistema. **5**

Puedes **actualizar y modificar** datos de la empresa **desde la propia aplicación**. **6**

Emite notificaciones telemáticas que te permitirán responder a las reclamaciones con **agilidad, rapidez y comodidad**. **7**

**RECUERDA:**  
Hoj@ es un **sistema añadido y complementario** a las hojas de quejas y **reclamaciones en papel**, que deben estar obligatoriamente disponibles para quien las solicite.





# 10 CONSEJOS PARA PRESENTAR UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 1** La entrega de la hoja es **obligatoria, inmediata y gratuita**, incluso sin haber consumido. Si la empresa se niega puedes denunciarlo ante las fuerzas y cuerpos de seguridad
- 2** Si la empresa está adherida al **sistema Hoj@** puedes reclamar por vía telemática.
- 3** Intenta **solucionar el problema de manera amistosa**.
- 4** **Rellena correctamente la hoja siguiendo las instrucciones**. Puedes hacerlo fuera del establecimiento y entregarla después.
- 5** **Redacta la información de manera clara y concisa**. Incluye tus datos, los de la empresa, describe lo ocurrido y el objeto de la reclamación.
- 6** La hoja tiene **3 ejemplares**: para la empresa, para ti y para la Administración. Si reclamas, quédate con los dos últimos, **firmados y sellados**.
- 7** Respeta el **plazo de 10 días hábiles** que tiene la empresa para responder a tu reclamación.
- 8** Si no hay respuesta o la misma no te satisface, podrás **remitir la hoja a la Administración**. **Adjunta toda la documentación que tengas**.
- 9** La Administración mediará con la empresa, ofrecerá su **valoración técnica** de los hechos y hará una **propuesta de solución**, asesorándote sobre el mejor camino a seguir.
- 10** **Ante cualquier duda, contacta con nosotros**.



Junta de



Si tienes alguna duda o necesitas más información, puedes contactar con el servicio **Consumo Responde** a través del **teléfono gratuito 900 21 50 80** o en la web **www.consumoresponde.es**

## 6. LA WEB CONSUMORESponde.ES

Consumo Responde es un servicio público, dependiente del órgano de Consumo de la Junta de Andalucía, que pretende facilitar que cualquier persona, desde cualquier punto de la geografía andaluza, acceda a los recursos actualmente existentes para proteger sus derechos en este ámbito.

El servicio de información a la ciudadanía es accesible a través de diferentes canales:

- vía telefónica, en el número gratuito **900 21 50 80**
- correo electrónico *consumoresponde@juntadeandalucia.es*;
- formulario de contacto de la web *consumoresponde.es*;

- perfiles en redes sociales



# 6. LA WEB CONSUMORES.PONDE.ES



¿Quiénes somos?

**Somos un servicio:**  
PÚBLICO  
MULTICANAL  
ABIERTO  
COMPARTIDO  
100% GRATUITO

¿Para quién?

**Para:**  
CIUDADANÍA  
EMPRESAS Y PROFESIONALES  
ASOCIACIONES  
ENTIDADES LOCALES

¿Qué hacemos?

**Ofrecemos:**  
INFORMACIÓN Y AYUDA  
RECOMENDACIONES  
Y RECURSOS

¿Has hecho ya tu consulta?

## 7. MAPA DE RECURSOS DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

En marzo de 2022 se presentó **Seromic, el Mapa de Recursos de Consumo de Andalucía**, en el que se incluyen los servicios que estos recursos ofrecen a los consumidores y que se encuentra disponible en el web de [consumoresponde.es](http://consumoresponde.es)

Se trata de un sistema de información que incluye los recursos que la ciudadanía y al sector empresarial tiene a su disposición en materia de consumo.

En el figuran las Oficinas de Información al Consumidor (OMICs), Puntos de Información al Consumidor (PICs), Juntas Arbitrales y Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía.



# 7. MAPA DE RECURSOS DE CONSUMO DE ANDALUCÍA

## Mapa de Recursos de Consumo de Andalucía

Si tienes un problema relacionado con consumo o quieres acceder a un servicio concreto, dime dónde vives:



Provincia de residencia

--

Municipio de residencia

Selecciona una provincia

Siguiente

Ahora indícame tu problema o el servicio de consumo al que quieres acceder:

### Información y/o Asesoramiento

Se facilita información o asesoramiento a las empresas y consumidores en materia de consumo y resuelven cuestiones relativas a la protección de los derechos como consumidores.

+

### Mediación

+

### Arbitraje

+

### Procedimiento sancionador

+

### Inspección

+

### Localización de productos en Red Alerta

+

### Formación a consumidores y empresarios

+

### Quejas y reclamaciones

+

### Denuncias

+

### Consultar Expediente

+



## 8. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

En la actualidad tienen competencias en materia de consumo tanto el **Estado**, como las **comunidades autónomas** y también los **ayuntamientos**.

En algunos casos las Diputaciones Provinciales y mancomunidades de municipios ejercen también algunas competencias, si bien se considera que es mediante delegación de los municipios.

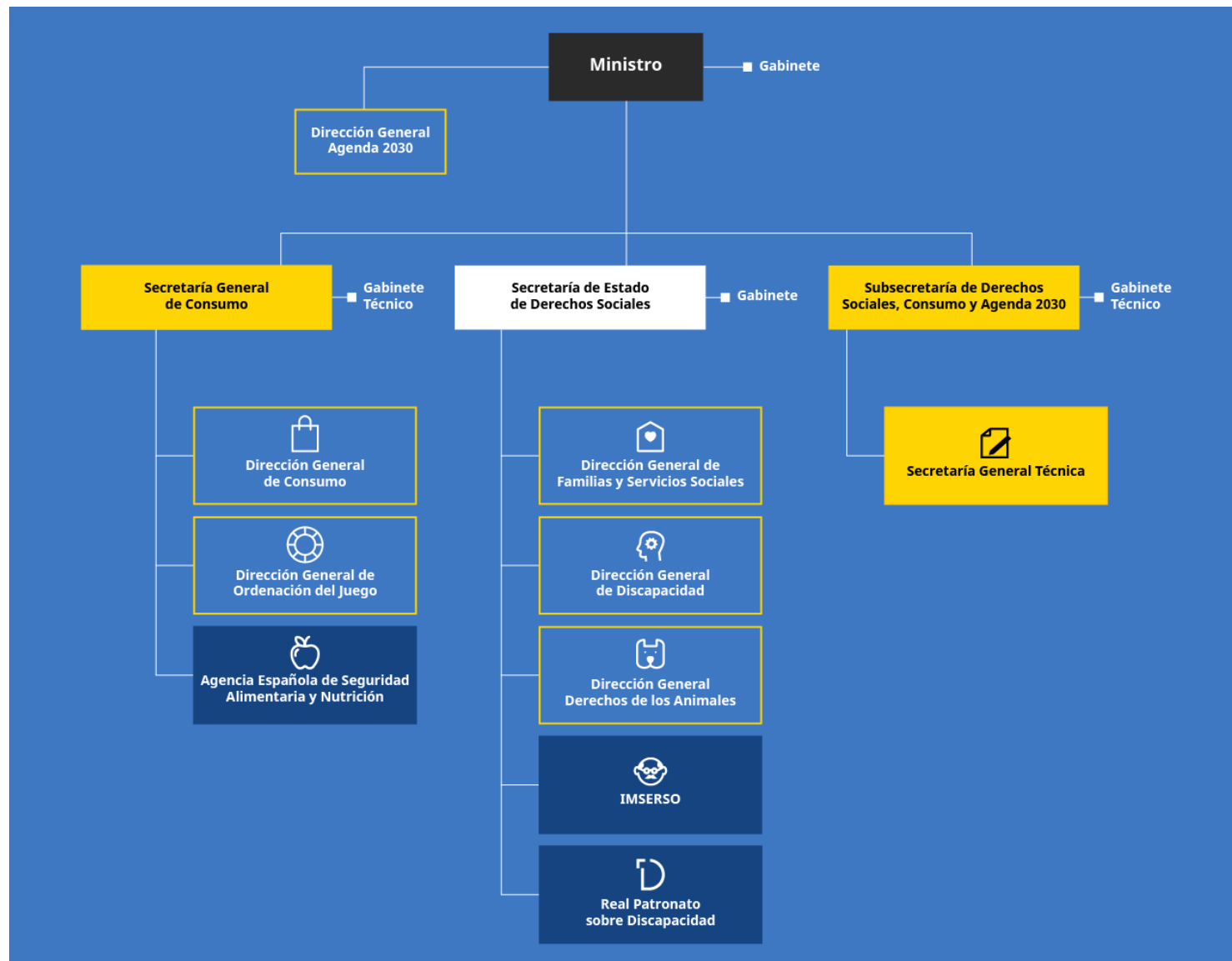


# 8. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA: ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

En el actual gobierno del Estado, las competencias en consumo se han asignado al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, asumiendo las competencias del anterior Ministerio de Consumo.

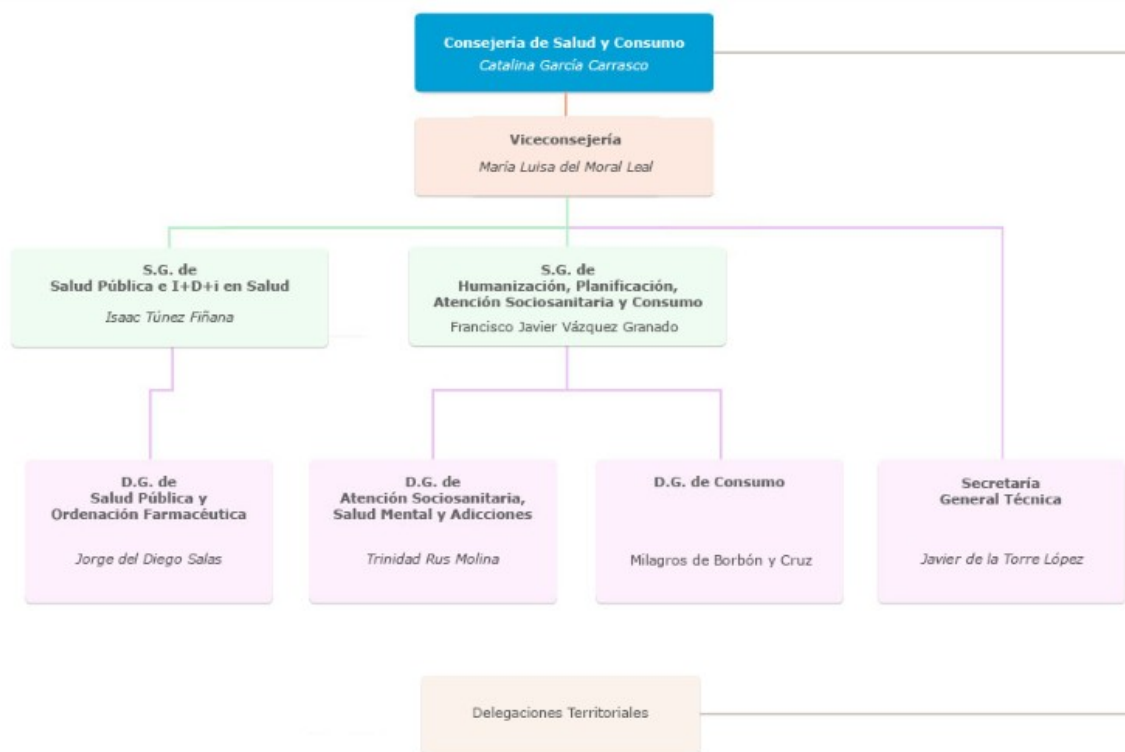


# 8. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA: ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

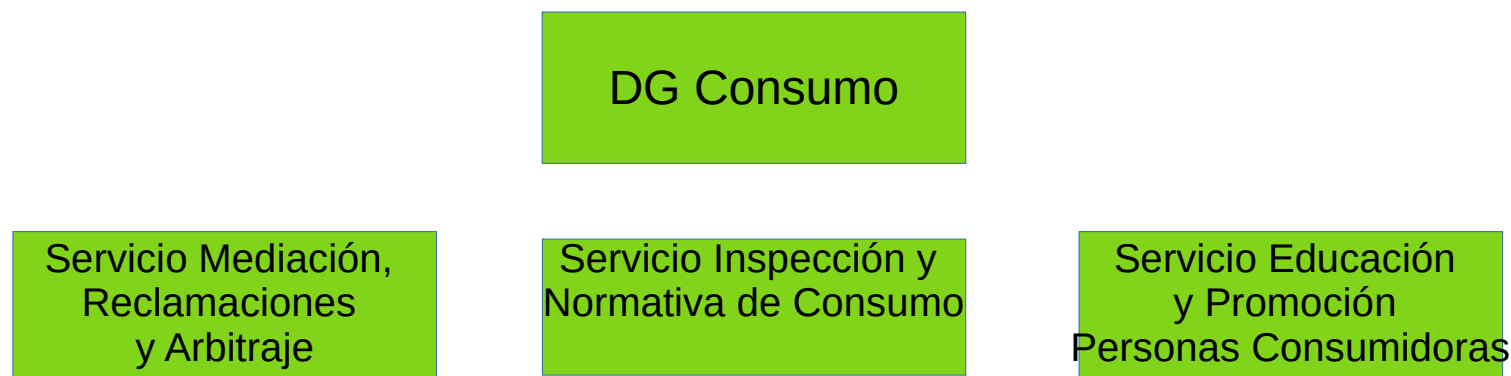




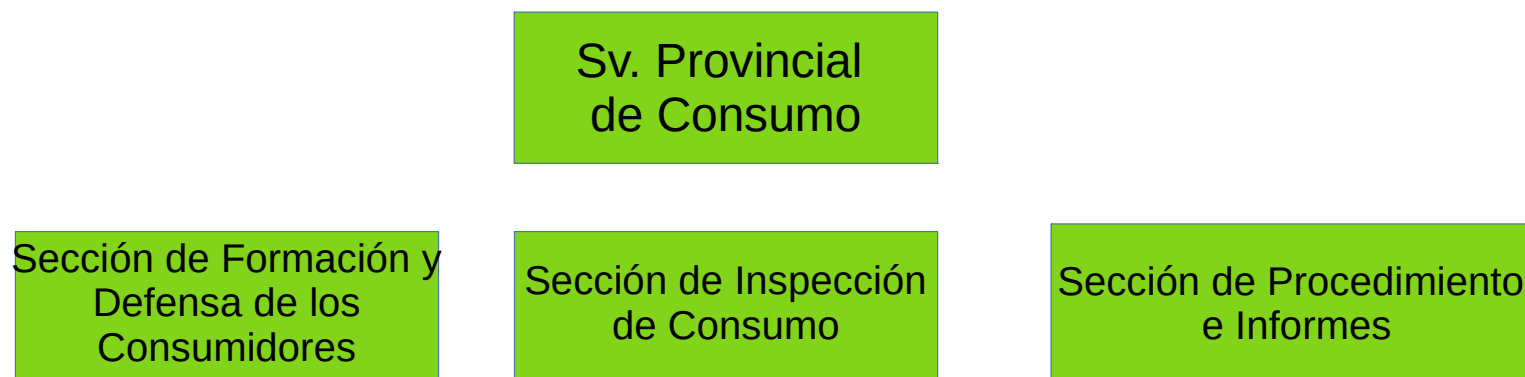
# 8. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA: JUNTA DE ANDALUCÍA, CONSEJERÍA DE SALUD Y CONSUMO



# 8. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA: JUNTA DE ANDALUCÍA, CONSEJERÍA DE SALUD Y CONSUMO – DG DE CONSUMO



## 8. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA: JUNTA DE ANDALUCÍA, CONSEJERÍA DE SALUD Y CONSUMO – DELEGACIONES TERRITORIALES



## 8. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA: AYUNTAMIENTOS (OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y PUNTOS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR)

No existen en todos los ayuntamientos

La principal diferencia es que las OMICs tramitan reclamaciones y los PICs no.

Además, algunas OMICs realizan labor inspectora y sancionadora

Los PICs se limitan a informar



## 8. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA: ORGANISMOS SECTORIALES PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

A todos los organismos vistos anteriormente, hay que sumar la existencia de otros órganos y departamentos que tramitan determinado tipo de reclamaciones.

Su existencia no impide que desde los Sv. Provinciales de Consumo o desde las OMICs se realicen labores de tramitación de reclamaciones, si bien en algunos casos es más conveniente dirigirse a ellos en aras a agilizar el trámite.



<b>MATERIA</b>	<b>ORGANISMO</b>
<p align="center"><b>AGUA</b></p> <p>Equipos de medida, distribución o calidad del suministro</p>	<p>Servicios Provinciales de Industria y Minas de las Delegaciones Territoriales de Empleo, Formación, Trabajo Autónomo, Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades de la Junta de Andalucía</p>
<p align="center"><b>ELECTRICIDAD</b></p> <p>Seguridad industrial e instaladores; calidad del servicio, contratos de acceso y peajes de acceso; contratación y facturación de precios regulados (PVPC, TUR); suspensión de suministro; y equipos de medida y control</p>	<p align="center">Servicios Provinciales de Energía de las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía</p>
<p align="center"><b>GAS</b></p> <p>Equipos de medida, canalización, calidad del suministro</p>	<p align="center">Servicios Provinciales de Energía de las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía</p>
<p align="center"><b>SEGUROS</b></p> <p>Incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.</p>	<p align="center">Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones</p>
<p align="center"><b>SERVICIOS FINANCIEROS</b></p> <p>Vulneración de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. Quejas por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente</p>	<p align="center">Banco de España</p>
<p align="center"><b>TELECOMUNICACIONES</b></p> <p>Vulneración de los derechos de las personas usuarias reconocidos en el Capítulo V de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones</p>	<p align="center">Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones</p>
<p align="center"><b>TRANSPORTE AÉREO</b></p> <p>Denegación de embarque, retrasos y cancelaciones de vuelos, cambio de clase o vulneración de derechos de personas discapacitadas o con movilidad reducida</p>	<p align="center">Agencia Estatal de Seguridad Aérea</p>
<p align="center"><b>TRANSPORTE TERRESTRE</b></p> <p>Incumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de actividades auxiliares y complementarias del transporte (autobús, taxi, tranvía, ferrocarril, transporte turístico...).</p>	<p align="center">Juntas Arbitrales de Transporte</p>
<p align="center"><b>TURISMO</b></p> <p>Servicio turísticos (alojamiento, agencias de viajes, información y guías turísticos, turismo activo, restauración en establecimientos turísticos, congresos)</p>	<p align="center">Delegaciones Territoriales de Turismo de la Junta de Andalucía</p>
<p align="center"><b>UNIÓN EUROPEA</b></p> <p>Persona consumidora o empresa de otro Estado miembro de la Unión Europea</p>	<p align="center">Centro Europeo del Consumidor</p>

## 8. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA: ORGANISMOS SECTORIALES PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES.

EL CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR

Funciones:

- Información y Asesoría.
- Gestión de reclamaciones. Gestionan las reclamaciones de consumo transfronterizas de los consumidores que residen en España y desean reclamar contra una empresa con sede social en otro Estado Miembro de la UE, Islandia o Noruega. Igualmente, ayudamos a los Centros Europeos de Consumidores de otros países en la gestión de las reclamaciones contra empresas con sede social en España.
- Publicaciones
- Formación



Junta de Andalucía

# 9. ORGANIZACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS

Las organizaciones o asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía que se constituyan conforme a la normativa en vigor, son **cauces de participación en los asuntos públicos** que les afecten, así como de **representación, consulta y defensa** de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Además de atender a sus asociados, todas las que sean beneficiarias de subvenciones públicas para el mantenimiento de la oficina de atención al público deben atender también al resto de la ciudadanía.

Organizaciones de consumidores en [consumoresponde.es](http://consumoresponde.es)

Organizaciones de consumidores Ministerio Consumo  
[Organizaciones](#)

