



**SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE
LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA COMUNIDAD
AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA**

CONSEJERÍA DE SANIDAD, PRESIDENCIA Y EMERGENCIAS



30 de abril de 2026

RESUMEN

ORDEN DE 24 DE ABRIL DE 2026, POR LA QUE SE REGULA EL SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA, Y SE MODIFICAN LOS MODELOS DEL FORMULARIO Y DE LOS CARTELES INFORMATIVOS

2

Orden de 24 de abril de 2026, por la que se regula el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía, y se modifican los modelos del formulario y de los carteles informativos contenidos en los Anexos I, II, III y IV 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., (BOJA nº 82 de 30 de abril de 2026).

OBJETO Y OBLIGATORIEDAD

El objeto de esta Orden es **desarrollar el Decreto 82/2022, de 17 de mayo**, por el que se aprueban las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en cuanto a la determinación de las funcionalidades y los requisitos técnicos del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, en adelante, Hoja@, así como modificar los modelos del formulario y de los carteles informativos contenidos en los Anexos I, II, III y IV del citado decreto.

La norma mantiene la **obligatoriedad para todas las empresas titulares** de una actividad que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía de **disponer y entregar las hojas de quejas y reclamaciones** en soporte papel a las personas consumidoras o usuarias que las soliciten, aun en aquellos casos en los que existan otros instrumentos o mecanismos previstos por otras normas sectoriales, corporativas, deontológicas o de análoga naturaleza.

El Decreto 82/2022, de 17 de mayo, impone a **las referidas empresas el deber de tener también las Hojas de Quejas y Reclamaciones en formato electrónico**, razón por la cual las obliga a darse de alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Consejería competente en materia de consumo.

SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN ANDALUCÍA

APLICACIÓN HOJ@-SISTEMA

La aplicación Hoj@-Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones permite identificar e interponer una reclamación a una empresa o a un establecimiento determinado de aquella mediante un sistema de geolocalización y a través de un código QR.

3

Tanto la versión web como la diseñada para dispositivos móviles de la misma posibilitan también la descarga de los carteles informativos de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones, que serán individuales y exclusivos para cada establecimiento y empresa que sean dados de alta, y se podrá acceder a las mismas a través del punto de acceso electrónico implementado por la Administración de la Junta de Andalucía www.consumoresponde.es.

FUNCIONES DE HOJ@

- Descargar la aplicación en un dispositivo móvil o acceder a ella en la web.
- Darse de alta en la aplicación y acceder a la misma autenticándose con certificado electrónico cualificado, Cl@ve, clave concertada o huella dactilar.
- Dar de alta a empresas y establecimientos, así como a personas autorizadas de los mismos.
- Gestionar la cuenta en Hoj@.
- Cumplimentar una Hoja de Quejas y Reclamaciones, presentarla a una empresa o establecimiento de alta en Hoj@ y, en su caso, remitirla a la Administración.
- Recibir Hojas de Quejas y Reclamaciones presentadas por personas consumidoras y usuarias, así como responder a las mismas.
- Generar los carteles anunciadores de la disponibilidad de Hojas de Quejas y Reclamaciones.
- Obtener información en materia de consumo permitiendo el acceso directo a los servicios de Consumo Responde.
- Descargar un formulario de Hoja de Quejas y Reclamaciones.

las empresas titulares de actividad que presten servicios o comercialicen bienes en Andalucía **deberán**

- **darse de alta en Hoj@, a través del perfil Hoj@ Empresas**

SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN ANDALUCÍA

- **informar adecuadamente** de dicha alta a las personas consumidoras y usuarias **mediante los carteles preceptivos**
- **aportar datos ciertos y mantenerlos actualizados**
- responder a las quejas y reclamaciones que reciban, por medio de las personas responsables y debidamente autorizadas para ello.

ALTA Y BAJA EN HOJ@

- Para que una empresa titular de actividad pueda darse de alta en Hoj@ **será necesario que una persona física en representación descargue e instale la APP Hoj@** en su dispositivo móvil, o bien que acceda a Hoj@ Electrónica a través de la web y cree una cuenta personal e intransferible en el perfil de Hoj@ Empresas. Estos datos serán almacenados en el sistema y deberán recoger, al menos, el **tipo de actividad, la dirección física de la empresa, la sede, el número de identificación fiscal, un número de teléfono y una dirección de correo electrónico** válidos.
- La empresa titular de actividad dada de alta en Hoj@ deberá contar, al menos, con dos personas autorizadas, **salvo en el supuesto de que se trate de una persona empresaria individual, en cuyo caso será suficiente con una**. Será posible designar a una misma persona como persona autorizada de empresa y como persona autorizada de varios o de todos los establecimientos.
- **Las personas autorizadas de una empresa podrán dar de baja a cualquiera de sus establecimientos y a las personas autorizadas de establecimiento**. Las personas autorizadas de una empresa podrán darla de baja por desaparición o por cese de actividad de la misma a través de la correspondiente función, que exigirá una confirmación a través del correo electrónico designado. La solicitud de baja del sistema producirá que la empresa no pueda recibir nuevas quejas y reclamaciones, pero permitirá gestionar las ya recibidas hasta su finalización.

FUNCIONAMIENTO DE HOJ@

5

- **Cuando una persona consumidora o usuaria presente a través de Hoj@ una queja o reclamación electrónica a una empresa o a un establecimiento dado de alta en la aplicación, la persona autorizada del mismo recibirá un aviso a través del correo electrónico** o de mensaje de la propia aplicación informándole de tal circunstancia.
- **La recepción de la reclamación se entenderá producida en el momento en que realice el acceso a su contenido.** No obstante, **transcurrido el plazo de 10 días naturales** desde el aviso de la recepción **sin que se haya accedido al contenido de la queja o reclamación, ésta se entenderá recibida a todos los efectos.** La parte reclamante será informada tanto del acceso de la empresa a la reclamación como, en su caso, del transcurso del plazo de 10 días naturales sin efectuarlo.
- **En el plazo de 10 días hábiles desde la recepción** de la queja o reclamación, **la persona responsable** del establecimiento o de la empresa, previo acceso a la bandeja de entrada, **deberá responderla.** La aplicación dejará constancia de la fecha de remisión de la contestación a la reclamación o queja. Para responder la queja o reclamación, la persona autorizada seleccionará la opción correspondiente. Si la persona reclamante no accede al contenido de la respuesta empresarial en el plazo de seis meses desde que la misma fue recibida, la reclamación se entenderá finalizada.
- **Transcurrido el plazo de 10 días hábiles** desde la recepción de la reclamación por la **empresa sin recibir contestación o no estando de acuerdo con la misma, la persona reclamante podrá remitir directamente la queja o reclamación a la Administración Pública desde el propio perfil de Hoj@ Ciudadanía,** acompañando como fichero adjunto, en su caso, la respuesta dada por la empresa reclamada, 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. No será posible remitir a través de Hoj@ a la Administración Pública una hoja de quejas o reclamaciones para la que haya transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante la empresa titular de la actividad.
- **El tratamiento de los datos personales** consecuencia de la implantación del sistema Hoj@, así como los documentos y archivos asociados al mismo, **se llevará a cabo**

SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN ANDALUCÍA

conforme a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

USO DE CARTELES INFORMATIVOS

6

La información contenida en el **Anexo II** de la presente orden deberá ser exhibida por las empresas titulares de la actividad en cada dispositivo utilizado para la prestación de servicios o comercialización de bienes de modo automático o telemático.

El modelo de cartel informativo establecido en el **Anexo III** de la presente orden deberá ser exhibido en todos los centros y establecimientos obligados a disponer de hojas de quejas y reclamaciones, de modo permanente y perfectamente visible y legible

El modelo de cartel informativo establecido en el **Anexo IV** de la presente orden, cuando las empresas titulares de actividad no dispongan de dependencias fijas donde se comercialicen bienes o se presten servicios, podrá ser exhibido 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

(Se reproducen los Anexos al final de este documento)

FECHA DE ALTA EN HOJ@

Aquellas empresas que cumplan algunos de los siguientes requisitos deberán darse de alta en Hoj@ en el plazo de 6 meses, a contar desde la entrada en vigor de la presente orden:

- Tener más de 250 trabajadores en plantilla
- Tener una facturación anual de más de 50.000.000 €
- Disponer de más de 20 establecimientos abiertos al público en Andalucía
- Prestar servicios de carácter básico de interés general
- Tratar de una sociedad mercantil o ente instrumental de carácter público
- Prestar servicios o comercializar bienes en régimen de concesión administrativa

SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN ANDALUCÍA

El resto de empresas no incluidas en el apartado anterior **deberá darse de alta en Hoj@ en el plazo de un año, a contar desde la entrada en vigor el próximo 20 de mayo de 2026**

Aquellas reclamaciones que estuvieran tramitándose a través del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones regulado por la Orden de 11 de diciembre de 2008 continuarán su tramitación en el sistema regulado por la presente orden. A tal efecto, tanto las personas consumidoras y usuarias como las empresas dadas de alta en la primera aplicación serán dadas de alta de manera automática en Hoj@

MÁS INFORMACIÓN


institucional@upta.es / d.andalucia@upta.es / d.cadiz@upta.es

Anexos


SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN ANDALUCÍA

8

ANEXO II



Junta de Andalucía



Versión QR:1

Si desea reclamar puede hacerlo a través del código QR superior o de www.consumoresponde.es y dirigirse a:


Razón Social:
CIF:
Calle:
Población:
Código Postal:
Provincia:
Correo electrónico:

If you wish to claim, you can do so through the QR code above or at www.consumoresponde.es and go to:


Company name:
CIF:
Street:
Town:
Postal Code:
Province:
E-mail:

Para más información / For more information:
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80

ANEXO III



Junta de Andalucía



Versión QR:1

Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones en formato papel y electrónico, a través del código QR superior, a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.

This establishment has complaint and claim forms in paper and electronic format, through the QR code above, available to consumers or users who request them.

Para más información / For more information:
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80

ANEXO IV



Junta de Andalucía

Puede reclamar en:

You can claim in:



Versión QR:1

Para más información / For more information:
www.consumoresponde.es - consumoresponde@juntadeandalucia.es
Teléfono gratuito: 900 21 50 80