



HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DECRETO 72/2008 - JUNTA DE ANDALUCÍA

Querido/a Amigo/a y Compañero/a:

La Administración continúa manteniendo un **amplio concepto de consumidor o usuario sin hacer excepciones** con nuestros pacientes en la Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, todo ello a pesar de nuestra reiterada defensa ante las distintas instancias de que **el dentista no es el titular de un establecimiento mercantil desde el que se ofrezcan unos servicios al público**, sino un profesional que percibe unos honorarios por su trabajo y que ejerce una profesión cuyo fin es la salud del paciente, con arreglo a una legislación específica (*Real Decreto 1594/1994 y Decretos 69/2008 y 416/1994*) y a un Código Ético y Deontológico cuyo control compete a la Autoridad Sanitaria y a los Colegios Profesionales respectivamente.

En este sentido debemos informarte de la publicación del **DECRETO 72/2008**, de 4 de marzo, **por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, que nos obliga -al no contemplar excepciones- a la tenencia y publicidad de disposición de las Hojas de Reclamaciones**.

Te recomendamos una lectura de dicho Decreto (*disponible en www.dentistascadiz.com* > **Para Profesionales** > **Tema 0010**) para estar familiarizados con el trámite de las posibles reclamaciones.

A efectos prácticos, y como exigible en nuestras Consultas:

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** a disposición de las personas consumidoras y usuarias en sus centros y establecimientos.

2. 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**. (*modelo orientativo disponible en www.dentistascadiz.com, zona Impresos*).



Este establecimiento
tiene hojas de quejas y
reclamaciones a
disposición de las
personas consumidoras o
usuarias que las soliciten.

This establishment has
claim and complaint
forms available for
consumers or users who
may request for one.



Un fuerte abrazo.

Dr. Ángel Rodríguez Brioso
Presidente