

D. FRANCISCO JAVIER GÓMEZ CARBAJO, Responsable de la Unidad de Transparencia de la Consejería de Salud, EXPONE:

Que el Proyecto de Decreto por el que se modifica el 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, en virtud de lo establecido en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ha sido sometido a la consulta pública previa en el Portal de la Junta de Andalucía, desde el día 3 de julio al 21 de julio de 2017, ambos inclusive.

Y para que conste, a los efectos oportunos, se expide la presente diligencia, en Sevilla a la fecha de firma de la presente.

EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Avda. de la Innovación, s/n. Edificio Arena 1. 41071 Sevilla
Teléf. 955.04.80.00. Fax 955.04.81.28

Código Seguro De Verificación:	YHXkIaKTyE/ruVuYJ3s0og==	Fecha:	24/07/2017
Normativa:	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por:	Francisco Javier Gomez Carbajo		
Url De Verificación:	https://ws058.juntadeandalucia.es/verifirma/code/YHXkIaKTyE/ruVuYJ3s0og=	Página:	1/1



**INFORME-VALORACION SOBRE ALEGACIONES A CONSULTA PUBLICA REALIZADA
AL AMPARO DEL ARTICULO 133 DE LA LEY 39/2015**

Decreto 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.

Sustanciada la consulta pública prevista en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con carácter previo a la elaboración del presente proyecto de Decreto, habiendo finalizado el plazo de la misma conforme la diligencia adjunta, no consta que se hayan presentado alegaciones al respecto.

EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,
RECLAMACIONES Y ARBITRAJE

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez

V. B.: LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niñoles Ferrández

Código Seguro De Verificación:	uGBwY5fWYHqSOvojlvonlg==	Fecha:	16/05/2018
Normativa:	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por:	Isabel Niñoles Ferrandez		
	Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación:	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/uGBwY5fWYHqSOvojlvonlg=	Página:	1/1



MEMORIA JUSTIFICATIVA

Decreto 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.

A los efectos previstos en la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y de acuerdo con la Instrucción nº 1/2017, de la Viceconsejería de Salud, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general (apartado 1, letra b) de su instrucción cuarta), se emite la presente memoria justificativa de la necesidad y oportunidad del proyecto de disposición citado en el encabezamiento.

a) Juicio de oportunidad y ordenación del proyecto:

El 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, se aprobó hace diez años al amparo del artículo 149.3 de la Constitución Española y del artículo 58.2.4.º del Estatuto de Autonomía para Andalucía. El citado Decreto ha demostrado ser una herramienta eficaz para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía. La Hoja de Quejas y Reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía se ha convertido en el principal instrumento que utilizan los consumidores y las consumidoras en Andalucía para manifestar su disconformidad con algún producto o servicio. Anualmente los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía tramitan más de 23.000 reclamaciones.

La experiencia acumulada en este tiempo y los cambios del ordenamiento jurídico aconsejan abordar una nueva regulación de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia establecidos por el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En efecto, por lo que respecta a los principios de necesidad y eficacia se considera oportuno ser coherentes con 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. No significa esto que los Servicios Públicos de Consumo que tramiten las Hojas de Quejas y Reclamaciones deban acreditarse como entidades de resolución alternativa de litigios. Pero sí se estima positivo aplicarles unos principios y requisitos similares para lograr que su actividad administrativa en la tramitación y resolución de reclamaciones sea de alta calidad, independiente, imparcial, transparente, efectiva, rápida y justa. Ello supone la necesidad de homogeneizar el procedimiento administrativo, dotarlo de plazos claros y aportar valor al mismo para el interés general de la ciudadanía, siendo la derogación del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, el mecanismo más adecuado. De esta manera se logra además una mayor transparencia y seguridad jurídica tanto en la presentación de una reclamación como en su tramitación posterior.

Plaza Nueva, 4 C.P. 41001 Sevilla
Teléf. 95 500 63 00. Fax 95 500 63 26

Código Seguro De Verificación:	nk1cW89NNTP9oVT/w2St+A==	Fecha	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Nifoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/nk1cW89NNTP9oVT/w2St+A=	Página	1/6



El nuevo Decreto que regula las hojas de quejas y reclamaciones introduce las siguientes novedades:

En **primer lugar**, la existencia de diversos mecanismos administrativos de reclamación genera confusión entre las personas consumidoras y usuarias y entre los empresarios y profesionales. Es el caso de sectores de actividad económica fuertemente regulada como el financiero o el transporte donde la normativa estatal regula formularios y procedimientos de reclamación específicos. Esta duplicidad era fuente de conflicto entre las empresas y Administración de consumo acerca de la obligatoriedad de tener uno o dos mecanismos a disposición de la clientela o acerca de la insuficiente fundamentación que daban las empresas a las Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, remitiéndose la mayoría de las ocasiones a la normativa sectorial y sus mecanismos de reclamación específicos. Por este motivo, se opta por dejar clara la obligatoriedad de disponer y entregar la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, sin perjuicio de la existencia de otros mecanismos, ya sean administrativos, corporativos o profesionales. De esta manera, se garantiza el acceso de la Administración de Consumo a una información fundamental para ejercer la labor de inspección y, en su caso, sancionadora, así como para conocer la evolución de los datos estadísticos de conflictividad de consumo en Andalucía.

En **segundo lugar**, se considera que la Hoja de Quejas y Reclamaciones ha de convertirse, en una primera fase, en un instrumento que permita verdaderamente la resolución de los conflictos de consumo directamente entre las partes consumidora y empresarial sin intervención de la Administración. Por ello, se amplía de 10 días hábiles a un mes el plazo de contestación de las reclamaciones para que así las empresas y profesionales puedan cumplir en su respuesta unos nuevos requisitos que mejorarán la calidad de la misma: propuesta de una solución; manifestación expresa sobre si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, informando, en el primer caso, de la dirección postal y electrónica de dicha entidad.

En **tercer lugar**, se pretende solucionar la confusión existente en torno a la competencia territorial para tramitar las Hojas de Quejas y Reclamaciones, adoptando el criterio de la mayor cercanía a la persona reclamante. Así, siempre que haya un servicio público de consumo en un municipio andaluz será éste el competente para tramitar una reclamación conforme al presente Decreto. Todo ello es coherente con las competencias propias en materia de consumo que tienen las entidades locales andaluzas por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

De la misma manera se aclara el curso que ha de darse a aquellas reclamaciones en las que el domicilio del reclamante esté fuera de Andalucía, primando de nuevo la cercanía al ciudadano. Para adoptar este criterio se ha seguido el vigente Acuerdo de la 26ª Conferencia Sectorial de Consumo que ratificó el acuerdo de la reunión n.º 145 de la Comisión de Cooperación de Consumo.

En **cuarto lugar**, con la presente derogación y nueva normativa se pretende clarificar la utilidad real de las Hojas de Quejas y Reclamaciones ya que, con frecuencia, la ciudadanía ve

Código Seguro De Verificación:	nk1cW89NNTP9ovT/w2St+A==	Fecha	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niños Ferrández		
	Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/nk1cW89NNTP9ovT/w2St+A=	Página	2/6



defraudadas sus expectativas. El mecanismo de Hojas de Quejas y Reclamaciones se configura con dos fases: una primera, ya analizada, que pretende, a través de la puesta a disposición general de un formulario fácil de completar y que también se modifica en su Anexo I, la solución de los conflictos de consumo directamente entre empresas y personas consumidoras y usuarias; y una segunda fase, ya administrativa, en la que el Servicio de Consumo de la Administración más próxima al ciudadano, tras analizar el conflicto, propondrá una solución o justificará la imposibilidad de alcanzarla, intentará lograr un acuerdo y, en última instancia, asesorará a la persona consumidora acerca de la mejor vía a seguir para garantizar sus derechos. A tal efecto, se establecen plazos máximos en cada uno de los trámites y del procedimiento completo; se fija la obligatoriedad de atender a los requerimientos de la Administración; y se expresa el deber del servicio público de consumo de emitir una resolución no vinculante que dé sentido a la actuación administrativa.

En **quinto lugar**, otros aspectos objetos del presente Decreto son: actualización de las referencias a la web www.consumoresponde.es y a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; se expresa la posibilidad de rellenar las Hojas de Quejas y Reclamaciones fuera del establecimiento; se aclara que la empresa ha de responder la reclamación directamente a la persona consumidora o usuaria y no a la Administración; y se agiliza el acceso a una entidad de resolución de conflictos si ambas partes están de acuerdo en someterse a la misma.

En definitiva, se busca dotar de eficacia a un instrumento fundamental en el ejercicio de los derechos de las personas consumidoras y usuarias como es la Hoja de Quejas y Reclamaciones, fruto del análisis llevado a cabo por el personal técnico de la Consejería de Salud, de los antecedentes, la experiencia de otras Comunidades Autónomas y el Derecho de la Unión Europea. De esta manera, cuando una persona tenga un conflicto de consumo con una empresa o un profesional tendrá a su disposición una herramienta para, en primer lugar, lograr la solución del mismo rápidamente y directamente con la empresa. Si ello no ha sido posible, la Administración de Consumo le ofrecerá su valoración técnica de los hechos, proponiendo una solución no vinculante, y le asesorará sobre el mejor camino a seguir. De igual manera, las empresas y profesionales verán como se les amplía el plazo que tenían para responder a las reclamaciones con el objetivo de que dicha respuesta gane en calidad y cierre muchos conflictos; y ganarán en seguridad al comprobar cómo aquellas reclamaciones infundadas o en las que no se ha dado a la empresa la oportunidad de solucionar la disputa no son admitidas a trámite.

La nueva normativa ha sido fruto de un análisis previo de la aplicación de la normativa que ahora se deroga. Así, debe destacarse que la Escuela Andaluza de Salud Pública y la Dirección General de Consumo han estado trabajando en la mejora del procedimiento de tramitación de reclamaciones, elaborando un informe de evaluación inicial y una propuesta de Plan de Actuación con fecha 23 de septiembre de 2016. Buena parte de estas propuestas fueron posteriormente analizadas en el Congreso Internacional celebrado en la Facultad de Derecho de la Universidad de Granada, los días 28 y 29 de noviembre de 2016, bajo el título «la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo a examen: el nuevo Derecho europeo y la reforma del sistema español». También se ha contado con la participación y aportaciones del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo; se han mantenido reuniones en las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Salud y Políticas

Código Seguro De Verificación:	nklcW89NNTp9ovT/w2St+A==	Fecha	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodriguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/nklcW89NNTp9ovT/w2St+A=	Página	3/6



Sociales con los representantes de las empresas, profesionales, personas consumidoras y universidades de cada provincia de Andalucía

b) Juicio de legalidad:

El artículo 58.2.4º del Estatuto de Autonomía de Andalucía dispone que la Comunidad Autónoma de Andalucía asume competencias exclusivas de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, y en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11.º y 13.º de la Constitución, sobre las siguientes materias: 4.º Defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones.

El artículo 18.1 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía dispone que en todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente.

El Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, dispone, en su artículo 7, que corresponden a la Consejería de Salud las competencias en materia de salud actualmente atribuidas a la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, así como las relativas a consumo actualmente atribuidas a la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales. Según se establece en la disposición final primera, de mencionado Decreto, se suprime la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales.

En virtud del lo previsto en el artículo 2 del Decreto 208/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud, la Dirección General de Consumo es uno de los Centros Directivos en los que se estructura la Consejería de Salud.

Finalmente, el Decreto 304/2015, de 28 de julio, por el que se modifica el Decreto 342/2012, de 31 de julio, por el que se regula la organización territorial provincial de la Administración de la Junta de Andalucía, establece en su apartado dos del artículo único que, en cada una de las provincias de la Comunidad Autónoma de Andalucía, existirán una serie de Delegaciones Territoriales de la Junta de Andalucía, entre ellas, la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales; asimismo, en su artículo único, apartado cinco, se indica que a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales se adscriben los servicios periféricos de la Consejería de Salud y la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales (entre estos servicios periféricos, se encuentran los Servicios de Consumo Provinciales). Esta Delegación Territorial depende orgánicamente de la Consejería de Salud.

c) Contenido:

El futuro Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas

Código Seguro De Verificación:	nk1cW89NNTP9ovT/w2St+A==	Fecha	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez		
	Daniel Escatona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/nk1cW89NNTP9ovT/w2St+A=	Página	4/6



con ellas, constará de 22 artículos estructurados en cuatro capítulos, 4 anexos, una Disposición Transitoria Única, una Disposición Derogatoria Única y tres Disposiciones Finales.

d) Tabla de vigencias:

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan o contradigan lo establecido en el Decreto y, expresamente, quedan derogadas las siguientes normas:

a) 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

b) Orden de 27 de junio de 2008, por la que se modifica el Anexo I 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.

c) Orden de 3 de agosto de 2009, por la que se modifican los Anexos I y IV 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.

d) Orden de 26 de julio de 2013, por la que se modifican los Anexos I, III y IV 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.

e) Orden de 25 de julio de 2016, por la que se actualizan los modelos incluidos en los Anexos I y IV 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.

e) Referencia a actuaciones previas:

El Decreto 72/2008, de 4 de marzo, sufrió con anterioridad las siguientes modificaciones en sus Anexos, de acuerdo con las siguientes Órdenes:

- Orden de 27 de junio de 2008: modificó por primera vez el Anexo I.
- Orden de 3 de agosto de 2009: modificó por segunda vez el Anexo I, y por primera vez el Anexo IV.
- Orden de 26 de julio de 2013: modificó por tercera vez el Anexo I, por primera vez el Anexo III y por segunda vez el Anexo IV.
- Orden de 25 de julio de 2016: modificó por cuarta vez el Anexo I y por tercera vez el Anexo IV.

Asimismo, hubo una corrección de errores de fecha de 11 de agosto de 2009, por la que se cambiaba el tamaño de la letra del cartel regulado en el Anexo III.

Código Seguro De Verificación:	nk1cW89NNTp9ovT/w2St+A==	Fecha:	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Uri De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/nk1cW89NNTp9ovT/w2St+A=	Página	5/6



Finalmente, el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, fue desarrollado en virtud de dos normas que seguirán vigentes:

- Orden de 11 de diciembre de 2008: desarrolló el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.
- Orden de 9 de febrero de 2015: reguló la edición, distribución, comercialización e impresión de las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.

f) Exigencias Técnicas:

El formulario correspondiente al Anexo I se encuentra, en la actualidad, registrado de manera oportuna en el Registro de Formularios dependiente de la Dirección General de Planificación y Evaluación de la Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Junta de Andalucía. El formulario es directamente descargable, tanto en su versión rellenable, como en su versión no rellenable, desde la página Web www.consumoresponde.es. Dicho formulario será convenientemente registrado y sustituido por el que, en su caso, sea aprobado por la futura norma.

El presente proyecto de Decreto, por su especificidad, no precisa la creación o desarrollo de una nueva aplicación informática para su efectiva implantación si bien será necesario adaptar la aplicación Hoj@ (Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones) al nuevo formulario y procedimiento.

No se prevé tampoco la implantación de ningún procedimiento administrativo nuevo derivado de la aplicación del mismo si bien se ordena y completa el actualmente existente.

EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,
RECLAMACIONES Y ARBITRAJE

Fdo.: Daniel Escalona Rodriguez

V. B.: LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niñoles Ferrández

Código Seguro De Verificación:	nk1cW89NNTP9ovT/w2St+A==	Fecha	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodriguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/nk1cW89NNTP9ovT/w2St+A=	Página	6/6



MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA ADECUACION A LOS PRINCIPIOS DE BUENA REGULACIÓN

Decreto 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.

En relación con el Decreto de referencia, se adjunta memoria justificativa de la adecuación del mismo a los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

1) Principios de necesidad y eficacia

La iniciativa normativa se encuentra justificada por una razón de interés general, y se basa en una identificación clara de los fines perseguidos y ser el instrumento más adecuado para garantizar su consecución.

Como se indica en la memoria justificativa de este Decreto, resulta necesario e ineludible la derogación del Decreto 72/2008, de 4 de marzo y su sustitución por una nueva regulación. La experiencia acumulada en estos diez años y los cambios del ordenamiento jurídico aconsejan abordar una nueva regulación de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia establecidos por el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En efecto, es preciso ser coherentes con 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. No significa esto que los Servicios Públicos de Consumo que tramiten las Hojas de Quejas y Reclamaciones deban acreditarse como entidades de resolución alternativa de litigios. Pero sí se estima positivo aplicarles unos principios y requisitos similares para lograr que su actividad administrativa en la tramitación y resolución de reclamaciones sea de alta calidad, independiente, imparcial, transparente, efectiva, rápida y justa. Ello supone la necesidad de homogeneizar el procedimiento administrativo, dotarlo de plazos claros y aportar valor al mismo para el interés general de la ciudadanía, siendo la puntual reforma del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, el mecanismo más adecuado. Igualmente, y con relación al formulario, debe simplificarse, eliminándose campos innecesarios y aportando información clara en la propia hoja sobre lo que la ciudadanía puede esperar de la administración con relación a su reclamación. De esta manera se logra además una mayor transparencia y seguridad jurídica tanto en la presentación de una reclamación como en su tramitación posterior.

La aprobación mediante Decreto es el instrumento más adecuado para establecer tales reglas que modifican las contenidas en Decretos previos y procede por otra parte la derogación de un Decreto desfasado.

Código Seguro De Verificación:	vgOJwLIeShZHEXog85e/QA==	Fecha:	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/vgOJwLIeShZHEXog85e/QA=	Página:	1/3



75

2) Principio de proporcionalidad

La iniciativa propuesta contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con la norma, tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a los destinatarios.

De hecho, no se restringe ningún derecho ni impone obligaciones adicionales a los destinatarios pues contiene solamente una mejora del formulario y del procedimiento de tramitación de reclamaciones.

3) Principio de seguridad jurídica

Se garantiza este principio pues el borrador de Decreto resulta coherente con el resto del ordenamiento jurídico, estatal y de la Unión Europea. De esta manera genera un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, que facilita su conocimiento y comprensión y, en consecuencia, la actuación y toma de decisiones de las personas y empresas. Todo ello es coherente con 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. E igualmente conforme con las competencias propias en materia de consumo que tienen las entidades locales andaluzas por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

De la misma manera se aclara el curso que ha de darse a aquellas reclamaciones en las que el domicilio del reclamante esté fuera de Andalucía, primando de nuevo la cercanía al ciudadano. Para adoptar este criterio se ha seguido el vigente Acuerdo de la 26ª Conferencia Sectorial de Consumo que ratificó el acuerdo de la reunión n.º 145 de la Comisión de Cooperación de Consumo.

Finalmente, se homogeneiza el plazo de respuesta empresarial a las reclamaciones que pasa de los diez días al mes establecido por el artículo 21.3 del 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.

4) Principio de transparencia

En primer lugar, se ha posibilitado que los potenciales destinatarios tengan una participación activa en la elaboración de las normas mediante la consulta pública previa que se ha realizado al amparo del artículo 133.1 de la Ley 39/2015.

Código Seguro De Verificación:	vg0JW1IEshZHEXog85e/QA==	Fecha	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/vg0JW1IEshZHEXog85e/QA=	Página	2/3



76

Además los objetivos de esta iniciativa y su justificación aparecen en la parte expositiva del borrador entre los que destaca la simplificación del formulario para presentar una reclamación y el establecimiento de un procedimiento administrativo claro y con unos resultados efectivos.

Finalmente se procederá durante su tramitación a posibilitar el acceso sencillo, universal y actualizado a los documentos propios de su proceso de elaboración, en los términos establecidos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

5) Principio de eficiencia

Esta iniciativa normativa evita cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionaliza, en su aplicación, la gestión de los recursos públicos.

Como se expresa en el informe sobre valoración de cargas administrativas, el nuevo formulario de hoja de quejas y reclamaciones, será mucho más simple y fácil de rellenar, eliminándose campos innecesarios y aportando información clara en la propia hoja sobre lo que la ciudadanía puede esperar de la administración con relación a su reclamación.


Asimismo se mejora del procedimiento de tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones al homogeneizarlo, dotarlo de plazos claros y aportar valor al mismo para el interés general de la ciudadanía. Todo ello, unido al reparto competencial entre los servicios públicos de consumo supone una mayor eficiencia administrativa.

EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,
RECLAMACIONES Y ARBITRAJE

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez

V. B.: LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niñoles Ferrández

Código Seguro De Verificación:	vgOJW1IEshZHEXog85e/QA==	Fecha	16/05/2018		
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez				
	Daniel Escalona Rodríguez				
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/vgOJW1IEshZHEXog85e/QA=	Página	3/3		

MEMORIA ECONÓMICA

Decreto 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.

El proyecto de Decreto que se propone tiene por objeto establecer un nuevo formulario de hoja de quejas y reclamaciones así como regular el procedimiento de tramitación de las mismas.

Por lo que respecta al nuevo formulario de hoja de quejas y reclamaciones, será mucho más simple y fácil de rellenar, eliminándose campos innecesarios y aportando información clara en la propia hoja sobre lo que la ciudadanía puede esperar de la administración con relación a su reclamación. De esta manera se logra además una mayor transparencia y seguridad jurídica tanto en la presentación de una reclamación como en su tramitación posterior. Debe recordarse que la edición de hojas de quejas y reclamaciones no corresponde a la Administración Pública desde la entrada en vigor de la Orden de 9 de febrero de 2015, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía. Por consiguiente, la modificación del citado formulario no genera gasto alguno a la Hacienda Pública.

El otro aspecto del que se ocupa el proyecto de Decreto es la mejora del procedimiento de tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones, adaptándolo a 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, que establece unos requisitos aplicables a los mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo para lograr que sean de alta calidad, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Ello supone la necesidad de homogeneizar el procedimiento administrativo, dotarlo de plazos claros y aportar valor al mismo para el interés general de la ciudadanía. Todo ello es una labor administrativa que llevan a cabo los servicios de consumo de la Junta de Andalucía y de las entidades locales andaluzas por lo que no se genera gasto alguno y sí una mejora de la tramitación.

EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,
RECLAMACIONES Y ARBITRAJE

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez

V. B.: LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niños Ferrández

Código Seguro De Verificación:	ZbwNy0siFGevZHkcg0wBNw==	Fecha:	16/05/2018
Normativa:	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por:	Isabel Niños Ferrández		
	Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación:	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZbwNy0siFGevZHkcg0wBNw=	Página:	1/1



INFORME SOBRE IMPACTO DE GÉNERO

Decreto 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.

De conformidad con el artículo 114 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, así como con el artículo 6.2 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, todas las Consejerías y órganos directivos de la Junta de Andalucía tienen la obligación de acompañar al procedimiento de elaboración de los proyectos de ley, disposiciones reglamentarias y planes, un Informe en el que se valore el impacto que pueden causar las mismas tras su aprobación.

Por otra parte, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 17/2012, de 7 de febrero, por el que se deroga el anterior Decreto 93/2004 y se regula la elaboración del Informe de Evaluación del Impacto de género, la emisión del informe corresponde al órgano directivo competente para la iniciación del procedimiento de elaboración de la disposición de que se trate.

Como consecuencia de la aplicación de la normativa citada, este órgano directivo emite el presente informe con el objeto de evaluar el impacto de género que el proyecto antes indicado pudiera causar, el cual será remitido a la Unidad de Igualdad de Género de esta Consejería para que formule las observaciones pertinentes y las remita a este órgano directivo para la modificación del proyecto que nos ocupa, si fuera necesario, con objeto de garantizar un impacto de género positivo tras la aprobación del mismo. Con posterioridad y antes de la aprobación del proyecto de disposición, este órgano directivo remitirá al Instituto Andaluz de la Mujer el informe de evaluación del impacto de género, junto con las observaciones de la Unidad de Igualdad de Género y el texto del proyecto resultante.

Considerando el objeto y ámbito de la norma afectada, este Centro Directivo estima que la misma no va a producir impacto de género en el sector al que se dirige, sin perjuicio de la oportuna revisión del léxico utilizado en la redacción del proyecto normativo, por si el mismo utilizara algún tipo de lenguaje sexista, el cual sería corregido de manera oportuna.

Teniendo en cuenta que no tiene una incidencia directa en el sexo de las personas, puesto que tiene por objeto establecer un nuevo formulario de hoja de quejas y reclamaciones así como regular el procedimiento de tramitación de las mismas, ni afecta al acceso a los recursos, ni incide en la modificación de los roles de género, se entiende que el proyecto objeto del presente informe de evaluación del impacto de género no tiene impacto de género negativo.

El proyecto de Decreto establece un nuevo formulario de hoja de quejas y reclamaciones mucho más simple y fácil de rellenar, eliminándose campos innecesarios y aportando información clara en la propia hoja sobre lo que la ciudadanía puede esperar de la administración con relación a su reclamación. De esta manera se logra además una mayor transparencia y seguridad jurídica tanto en la presentación de una reclamación como en su tramitación posterior.

Código Seguro De Verificación:	WzyEi0Q5AiuBKT7ZJtPmdg==	Fecha:	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodriguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/WzyEi0Q5AiuBKT7ZJtPmdg=	Página	1/3



Asimismo se mejora el procedimiento de tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones, adaptándolo a 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, que establece unos requisitos aplicables a los mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo para lograr que sean de alta calidad, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Ello supone la necesidad de homogeneizar el procedimiento administrativo, dotarlo de plazos claros y aportar valor al mismo para el interés general de la ciudadanía.

En el año 2016 se presentaron en los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía y se tramitaron por ellos un total de 22.513 reclamaciones cuya división por sexo es la siguiente:

- HOMBRES: 12.163 (54%)
- MUJERES: 9.870 (44%)
- NO CONTESTA: 480 (2%)

En el año 2017 se han presentado en los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía y se tramitaron por ellos un total de 23.376 reclamaciones cuya división por sexo es la siguiente:

- HOMBRES: 12.695 (54%)
- MUJERES: 10.202 (44%)
- NO CONTESTA: 479 (2%)

La diferencia entre hojas de quejas y reclamaciones presentadas por mujeres y hombres es significativa (10%) si bien no se estima que la regulación de un nuevo formulario ni de un nuevo procedimiento vaya a modificar en un sentido u otro la misma, respondiendo dicha diferencia a razones estructurales ajenas a la materia regulada.

En definitiva, el sector objeto de regulación se compone mayoritariamente por hombres (reclamantes) si bien los trámites exigidos en el proyecto de Decreto se caracterizan por un carácter objetivo en el que el género de la persona reclamante no afecta a la idoneidad de la forma de regular el procedimiento administrativo, todo ello con el al objetivo de mejorar la tramitación del mismo, lo que redundará en beneficio de toda la población, hombres y mujeres por igual.

Por último, en la redacción del texto se ha tenido en cuenta la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, sobre la utilización de las estrategias lingüísticas necesarias en orden a la eliminación del uso sexista del lenguaje en las disposiciones de carácter general de la Junta de Andalucía, se ha introducido la referencia al género para cumplimentar debidamente los formularios de la hoja de quejas y reclamaciones.

Código Seguro De Verificación:	WzyEi0Q5AiuBKT7ZJtPmdg==	Fecha	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niños Ferrandez		
	Daniel Escalona Rodriguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/WzyEi0Q5AiuBKT7ZJtPmdg=	Página	2/3



20


EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,
RECLAMACIONES Y ARBITRAJE

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez

V. B.: LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niñoles Ferrández

Código Seguro De Verificación:	WzyEi0Q5AiuBKT7ZJtPmdg==	Fecha	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez		
	Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/WzyEi0Q5AiuBKT7ZJtPmdg=	Página	3/3



**MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA EVALUACIÓN DEL IMPACTO
POR RAZÓN DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA**

Decreto 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.

El proyecto de Decreto que se propone tiene por objeto establecer un nuevo formulario de hoja de quejas y reclamaciones así como regular el procedimiento de tramitación de las mismas, no afecta a las personas menores de edad, ni a sus derechos ni hace discriminación con respecto a otros colectivos sociales.

No obstante lo anterior, repercutirá favorablemente en los niños y niñas andaluces al igual que en los restantes usuarios dado que el proyecto de Decreto establece un nuevo formulario de hoja de quejas y reclamaciones mucho más simple y fácil de rellenar, eliminándose campos innecesarios y aportando información clara en la propia hoja sobre lo que la ciudadanía puede esperar de la administración con relación a su reclamación. De esta manera se logra además una mayor transparencia y seguridad jurídica tanto en la presentación de una reclamación como en su tramitación posterior.

Asimismo se mejora el procedimiento de tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones, adaptándolo a 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, que establece unos requisitos aplicables a los mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo para lograr que sean de alta calidad, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Ello supone la necesidad de homogeneizar el procedimiento administrativo, dotarlo de plazos claros y aportar valor al mismo para el interés general de la ciudadanía.

EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,
RECLAMACIONES Y ARBITRAJE

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez

V. B.: LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niñoles Ferrández

Código Seguro De Verificación:	vylq7yFFV9fA6JEEIbSbjQ==	Fecha	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez		
	Daniel Escalona Rodriguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/vylq7yFFV9fA6JEEIbSbjQ=	Página	1/1



**RELACIÓN DE ENTIDADES Y ASOCIACIONES A LAS QUE SE CONSIDERA
CONVENIENTE DAR TRÁMITE DE AUDIENCIA**

Decreto 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.

Entidades o asociaciones:

1. Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP).
2. Federación de Consumidores y Amas de Casa, AL-ANDALUS.
3. Federación de Consumidores en Acción, FACUA-Andalucía.
4. Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Andalucía (ADICAE).
5. Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA).
6. Confederación de Entidades para la Economía Social de Andalucía (Cepes-Andalucía).
7. Federación Andaluza de Empresas Cooperativas de Trabajo (FAECTA).
8. Federación Andaluza de Empresas Cooperativas de Consumidores y Usuarios (FEDECCON).
9. Federación Empresarial Andaluza de Sociedades Laborales (FEANSAL).
10. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de abogados.
11. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de médicos.
12. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de mediadores de seguros titulados.
13. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales oficiales de ingenieros industriales.
14. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales oficiales de farmacéuticos.
15. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales oficiales de diplomados en enfermería.
16. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de economistas.
17. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de delineantes y diseñadores técnicos.
18. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales oficiales de graduados sociales.
19. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de procuradores de los tribunales.

Código Seguro De Verificación:	Ixe4XVvZ4XSF3gsaGm5gZw==	Fecha:	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/Ixe4XVvZ4XSF3gsaGm5gZw=	Página	1/3



20. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de diplomados en trabajo social y asistentes sociales.
21. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de ingenieros técnicos industriales.
22. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales oficiales de ingenieros técnicos agrícolas.
23. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales oficiales de agentes de la propiedad inmobiliaria.
24. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales oficiales de veterinarios.
25. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales oficiales de agentes comerciales.
26. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales oficiales de aparejadores y arquitectos técnicos.
27. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de dentistas.
28. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales oficiales de arquitectos.
29. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales territoriales de administradores de fincas.
30. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales territoriales de Andaluz de Colegios Profesionales de gestores administrativos.

En general se trata de:

- Asociaciones o entidades que representan a las entidades locales andaluzas (1) por cuanto que tienen como competencia propia la materia de consumo (art. 92.2.j EAA; art. 9.15 Ley 5/2010, de 11 de junio; y art. 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre) y el proyecto de Decreto establece la competencia territorial de las mismas para tramitar las hojas de quejas y reclamaciones.
- Asociaciones o entidades que tienen entre sus fines la defensa de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía, y tienen la condición de más representativas (2, 3, y 4) por cuanto son quienes presentan reclamaciones.
- Asociaciones o entidades que representan a las empresas convencionales (5), a las empresas de economía social (6, 7, 8 y 9) y a los profesionales (10 a 30) que prestan servicios o comercializan bienes en Andalucía y que, por tanto, tienen la obligación de disponer de hojas de quejas y reclamaciones, entregarlas a quienes las soliciten y responder a las personas reclamantes en el tiempo y forma establecido en el proyecto de Decreto.

Código Seguro De Verificación:	Ixe4XVvZ4XSF3gsaGm5qZw==	Fecha	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por:	Isabel Nífoles Ferrandez		
	Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/Ixe4XVvZ4XSF3gsaGm5qZw=	Página	2/3




EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,
RECLAMACIONES Y ARBITRAJE

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez

V. B.: LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niñoles Ferrández

Código Seguro De Verificación:	Ixe4XVvZ4XSF3gsaGm5gZw==	Fecha:	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodriguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/Ixe4XVvZ4XSF3gsaGm5gZw=	Página	3/3



85


CRITERIOS PARA DETERMINAR LA INCIDENCIA DE UN PROYECTO DE NORMA EN RELACIÓN AL INFORME PRECEPTIVO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 3.i) DE LA LEY 6/2007, DE 26 DE JUNIO, DE PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA DE ANDALUCÍA

Organismo (Consejería o Entidad local):	CONSEJERIA DE SALUD
Centro Directivo proponente:	DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO
Título del proyecto normativo:	Decreto 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
Titular del Centro Directivo:	Isabel Niñoles Ferrández
Fecha de remisión:	16/05/2018
Email contacto:	dg.consumo.csalud@juntadeandalucia.es

Evaluación previa de la necesidad de informe		
Para establecer si el proyecto de norma tiene incidencia en las actividades económicas, en la competencia efectiva y en la unidad de mercado; y determinar si es necesario solicitar el preceptivo informe, debe analizarse y contestarse en primer lugar a la siguiente pregunta.		
	Si	No
¿La norma prevista regula un sector económico o mercado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En el supuesto de que esta respuesta sea negativa, este formulario será debidamente suscrito por el titular del Centro Directivo, se incorporará al expediente y se continuará con la tramitación de la norma.		
En el supuesto de que la respuesta sea afirmativa, debe analizarse y contestarse a la siguiente pregunta:		
	Si	No
¿La norma prevista, considerando los criterios del Anexo II de la Resolución de 19 de abril de 2016, del Consejo de Defensa de la Competencia de Andalucía, incide en la competencia efectiva, en la unidad de mercado o en las actividades económicas, principalmente, cuando afecten a los operadores económicos o al empleo?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
En el supuesto de que esta respuesta sea negativa, este formulario será debidamente suscrito por el titular del Centro Directivo, se incorporará al expediente y se continuará con la tramitación de la norma.		
En el supuesto en el que, por aplicación de los referidos criterios del Anexo II, se determine que el proyecto normativo tiene incidencia, el Centro Directivo encargado de la tramitación del proyecto normativo solicitará a la Agencia de Defensa de la Competencia de Andalucía la emisión del referido informe preceptivo, de conformidad con lo previsto en el apartado segundo de la Resolución de 19 de abril de 2016, del Consejo de Defensa de la Competencia de Andalucía.		

Solicitud, lugar, fecha y firma	
En Sevilla	, a 16 de mayo de 2018
LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO	
Fdo: Isabel Niñoles Ferrández	

Código Seguro De Verificación:	0XLZXmTj44t3aRDCME14hg==	Fecha:	16/05/2018
Normativa:	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por:	Isabel Niñoles Ferrandez		
Url De Verificación:	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/0XLZXmTj44t3aRDCME14hg=	Página:	1/1



VALORACIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS

Decreto 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.

De conformidad con lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 1/2008, de 27 de noviembre, que modifica la letra a del apartado 1 del artículo 45 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, sobre la necesidad, cuando proceda, de realizar una valoración de las cargas administrativas derivadas de la aplicación de la norma para la ciudadanía y las empresas, se considera que este proyecto de Decreto indicado no supone carga administrativa, al contrario, permite liberar cargas dado que tiene por objeto establecer un nuevo formulario de hoja de quejas y reclamaciones así como regular el procedimiento de tramitación de las mismas.

Por lo que respecta al nuevo formulario de hoja de quejas y reclamaciones, será mucho más simple y fácil de rellenar, eliminándose campos innecesarios y aportando información clara en la propia hoja sobre lo que la ciudadanía puede esperar de la administración con relación a su reclamación. De esta manera se logra además una mayor transparencia y seguridad jurídica tanto en la presentación de una reclamación como en su tramitación posterior. Debe recordarse que la edición de hojas de quejas y reclamaciones no corresponde a la Administración Pública desde la entrada en vigor de la Orden de 9 de febrero de 2015, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía. Por consiguiente, la modificación del citado formulario no genera ninguna carga administrativa.

El otro aspecto del que se ocupa el proyecto de Decreto es la mejora del procedimiento de tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones, adaptándolo a 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, que establece unos requisitos aplicables a los mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo para lograr que sean de alta calidad, independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Ello supone la necesidad de homogeneizar el procedimiento administrativo, dotarlo de plazos claros y aportar valor al mismo para el interés general de la ciudadanía. Todo ello es una labor administrativa que llevan a cabo los servicios de consumo de la Junta de Andalucía y de las entidades locales andaluzas por lo que no se genera ninguna carga administrativa y sí una mejora de la tramitación.

EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,
RECLAMACIONES Y ARBITRAJE

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez

V. B.: LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niñoles Ferrández

Código Seguro De Verificación:	vqcKPGvUNrYpfAa4eaVRlw==	Fecha:	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez		
	Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/vqcKPGvUNrYpfAa4eaVRlw=	Página	1/1



INFORME SOBRE RESTRICCIONES A LA LIBERTAD DE ESTABLECIMIENTO O A LA LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Decreto 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.

El proyecto de Decreto indicado está dentro del ámbito de aplicación de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. En efecto, dicha norma dispone en su artículo 2.1 que su ámbito de aplicación son los servicios que se realizan a cambio de una contraprestación económica y que son ofrecidos o prestados en territorio español por prestadores establecidos en España o en cualquier otro Estado miembro.

En este caso, afecta a todos los prestadores de servicios y comercializadores de bienes en Andalucía que continuarán teniendo la obligación de disponer de hoja de quejas y reclamaciones, entregarlas a las personas consumidoras y usuarias que se las soliciten y responderlas mediante un escrito razonado. Así viene sucediendo desde la entrada en vigor del que ahora se deroga, el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, y el presente Decreto no altera este régimen ni, por supuesto, afecta a la libertad de establecimiento ni a la libre prestación de servicios. Su objetivo es establecer un nuevo formulario de hoja de quejas y reclamaciones así como mejorar el procedimiento de tramitación de las mismas.

Por lo que respecta al nuevo formulario de hoja de quejas y reclamaciones, será mucho más simple y fácil de rellenar, eliminándose campos innecesarios y aportando información clara en la propia hoja sobre lo que la ciudadanía puede esperar de la administración con relación a su reclamación. De esta manera se logra además una mayor transparencia y seguridad jurídica tanto en la presentación de una reclamación como en su tramitación posterior.

El otro aspecto del que se ocupa el proyecto de Decreto es la mejora del procedimiento de tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones, adaptándolo a 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. No significa esto que los Servicios Públicos de Consumo que tramiten las Hojas de Quejas y Reclamaciones deban acreditarse como entidades de resolución alternativa de litigios. Pero sí se estima positivo aplicarles unos principios y requisitos similares para lograr que su actividad administrativa en la tramitación y resolución de reclamaciones sea de alta calidad, independiente, imparcial, transparente, efectiva, rápida y justa. Ello supone la necesidad de homogeneizar el procedimiento administrativo, dotarlo de plazos claros y aportar valor al mismo para el interés general de la ciudadanía.

La Instrucción 1/2017, de la Viceconsejera de Salud, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general, establece entre otros documentos preceptivos, la "Memoria en la que se indique que el Anteproyecto de Ley no establece restricciones ni a la

Código Seguro De Verificación:	Foh2k6ooJ2g+t42Au90Kig==	Fecha	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/Foh2k6ooJ2g+t42Au90Kig=	Página	1/2



88

JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE SALUD
Dirección General de Consumo

libertad de establecimiento, ni a la libre prestación de servicios”, refiriéndose a los requisitos y restricciones que figuran en los artículos 11.3 y 12.3 de la citada Ley 17/2009 de 23 de noviembre.

En conclusión, se indica en la presente memoria que este proyecto no establece restricciones ni a la libertad de establecimiento, ni a la libre prestación de servicios regulada en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre.

Dicha conclusión formal, no afecta a las consideraciones emitidas en el informe emitido en relación con en la competencia efectiva, unidad de mercado y actividades económicas. Pues aunque exento de la aplicación de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, a la materia objeto del presente Decreto le resultan aplicables otras normas como la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado.

**EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,
RECLAMACIONES Y ARBITRAJE**

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez

V. B.: LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niñoles Ferrández

Código Seguro De Verificación:	Foh2k6ooJ2g+t42Au90Kig==	Fecha	16/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez		
	Daniel Escalona Rodriguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/Foh2k6ooJ2g+t42Au90Kig=	Página	2/2



ACUERDO DE INICIO

Visto el proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarías en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas y la documentación que le acompaña remitida por la Dirección General de Consumo, de conformidad con lo establecido en el artículo 45.1.a) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, esta Consejería de Salud,

ACUERDA

INICIAR el procedimiento de elaboración del proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarías en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

MARINA ÁLVAREZ BENITO
La Consejera de Salud



Código Seguro De Verificación:	QFsBdBK/h2DeMrCj1r4PuA==	Fecha	27/05/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Marina Alvarez Benito		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/QFsBdBK/h2DeMrCj1r4PuA=	Página	1/1



ACUERDO DE APERTURA TRÁMITE DE AUDIENCIA, INFORMACIÓN PÚBLICA E INFORMES

Visto el Acuerdo de la Consejera de Salud de fecha 27 de mayo de 2018, por el que se inicia el procedimiento de elaboración del proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarías en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, examinado el mismo y la documentación que lo acompaña, y habida cuenta que su contenido afecta a los derechos e intereses legítimos de la ciudadanía,

Esta Secretaría General Técnica, de conformidad con el artículo 45.1.c) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma, y el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas,

ACUERDA

PRIMERO: La apertura del trámite de audiencia e informes del proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarías en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

SEGUNDO: Someter el proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarías en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, al trámite de información pública en el plazo establecido en la Resolución que dictará esta Secretaría General Técnica para ello, que se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

TERCERO: Conceder a las entidades que se relacionan en el apartado I del Anexo del presente Acuerdo, un plazo de 15 días hábiles para que puedan emitir su parecer en razonado informe.

CUARTO: Solicitar a los organismos que se relacionan en el apartado II del Anexo del presente Acuerdo, los informes que se establecen en las disposiciones que los regulan y en los plazos previstos en las mismas.

Sevilla, 30 de mayo de 2018
EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO


Fdo. Ángel Serrano Cugat

JUNTA DE ANDALUCÍA

ANEXO

I. RELACIÓN DE ENTIDADES A LAS QUE SE LES CONCEDE AUDIENCIA

CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE ANDALUCÍA (CEA).

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE ABOGADOS.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE MÉDICOS.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE MEDIADORES DE SEGUROS TITULADOS.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE INGENIEROS INDUSTRIALES.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE FARMACÉUTICOS.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE DIPLOMADOS EN ENFERMERÍA.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE ECONOMISTAS.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE DELINEANTES Y DISEÑADORES TÉCNICOS.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE GRADUADOS SOCIALES.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE PROCURADORES DE LOS TRIBUNALES.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE INGENIEROS TÉCNICOS INDUSTRIALES.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE INGENIEROS TÉCNICOS AGRÍCOLAS.

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE AGENTES DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE VETERINARIOS.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE AGENTES COMERCIALES.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE APAREJADORES Y ARQUITECTOS TÉCNICOS.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE DENTISTAS.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE ARQUITECTOS.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES TERRITORIALES DE ADMINISTRADORES DE FINCAS.

CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES TERRITORIALES DE COLEGIOS PROFESIONALES DE GESTORES ADMINISTRATIVOS.

CONSEJO GENERAL DE TERAPEUTAS OCUPACIONALES.

COLEGIO OFICIAL DE PSICOLOGÍA DE ANDALUCÍA OCCIDENTAL.

COLEGIO OFICIAL DE PSICOLOGÍA DE ANDALUCÍA ORIENTAL.

COLEGIO OFICIAL DE FISIOTERAPEUTAS DE ANDALUCÍA.

COLEGIO OFICIAL DE LOGOPEDAS DE ANDALUCÍA.

JUNTA DE ANDALUCÍA

II. RELACIÓN DE ORGANISMOS A LOS QUE SE SOLICITA INFORME

DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTOS. (CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA).

UNIDAD DE IGUALDAD DE GÉNERO DE LA CONSEJERÍA DE SALUD.

DIRECCIÓN GENERAL DE INFANCIA Y FAMILIAS (CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES).

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN (CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA).

CONSEJO DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA.

CONSEJO ANDALUZ DE GOBIERNOS LOCALES (CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA).

CONSEJO ANDALUZ DE CONSUMO

AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN.

CONSEJO ANDALUZ DE CÁMARAS DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE ANDALUCÍA

DELEGACIONES TERRITORIALES DE SALUD.

SERVICIO ANDALUZ DE SALUD. DIRECCIÓN GERENCIA.

GABINETE JURÍDICO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

D. FRANCISCO JAVIER GÓMEZ CARBAJO, Responsable de la Unidad de Transparencia de la Consejería de Salud, EXPONE:

Que tanto el texto como las memorias e informes que conformaban el expediente del Proyecto de Decreto 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 ella., cuando el mismo fue objeto del trámite de audiencia e informes, han sido objeto de la publicidad establecida por el artículo 13.1.c) y d) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

Y para que conste, a los efectos oportunos, se expide la presente diligencia, en Sevilla a la fecha de la firma.

EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Avda. de la Innovación,s/n. Edificio Arena 1. 41071 Sevilla
Teléf. 955.04.80.00. Fax 955.04.81.28

Código Seguro De Verificación:	HNH9MfzLTPUPR/u+SSjstg==	Fecha	06/06/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Javier Gomez Carbajo		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/HNH9MfzLTPUPR/u+SSjstg=	Página	1/1



Ref.: O.F.P.E./ FCF/ FRL

R.S. /18

MEMORIA FUNCIONAL Y ECONÓMICA DEL PROYECTO DE DECRETO 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**I.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN**

La propia introducción del proyecto de Decreto que se pretende aprobar recoge ya los antecedentes y la justificación de la necesidad de esta norma: El 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, se aprobó hace diez años al amparo del artículo 149,3 de la Constitución Española y del artículo 58.2.4.º del Estatuto de Autonomía para Andalucía. El citado Decreto ha demostrado ser una herramienta eficaz para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía. La hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía se ha convertido en el principal instrumento que utilizan los consumidores y consumidoras en Andalucía para manifestar su disconformidad con algún producto o servicio. Anualmente los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía tramitan más de 23.000 reclamaciones.

La experiencia acumulada es este tiempo y los cambios del ordenamiento jurídico aconsejan abordar una nueva regulación de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia establecidos por el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En efecto, por lo que respecta a los principios de necesidad y eficacia se considera oportuno ser coherentes con 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. No significa esto que los Servicios Públicos de Consumo que tramiten las hojas de quejas y reclamaciones deban acreditarse como entidades de resolución alternativa de litigios. Pero sí se estima positivo aplicarles unos principios y requisitos similares para lograr que su actividad administrativa en la tramitación y resolución de reclamaciones sea de alta calidad, independiente, imparcial, transparente, efectiva, rápida y justa. Ello supone la necesidad de homogeneizar el procedimiento administrativo, dotarlo de

plazos claros y aportar valor al mismo para el interés general de la ciudadanía, siendo la derogación del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, el mecanismo más adecuado. De esta manera se logra además una mayor transparencia y seguridad jurídica tanto en la presentación de una reclamación como en su tramitación posterior.

El nuevo Decreto que regula las hojas de quejas y reclamaciones introduce las siguientes novedades:

En primer lugar, la existencia de diversos mecanismos administrativos de reclamación genera confusión entre las personas consumidoras y usuarias y entre los empresarios y profesionales. Es el caso de sectores de actividad económica fuertemente regulada como el financiero o el transporte donde la normativa estatal regula formularios y procedimientos de reclamación específicos. Esta duplicidad era fuente de conflicto entre las empresas y Administración de consumo acerca de la obligatoriedad de tener uno o dos mecanismos a disposición de la clientela o acerca de la insuficiente fundamentación que daban las empresas a las hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía, remitiéndose la mayoría de las ocasiones a la normativa sectorial y sus mecanismos de reclamación específicos. Por este motivo, se opta por dejar clara la obligatoriedad de disponer y entregar la hoja de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía, sin perjuicio de la existencia de otros mecanismos, ya sean administrativos, corporativos o profesionales. De esta manera, se garantiza el acceso de la Administración de Consumo a una información fundamental para ejercer la labor de inspección y, en su caso, sancionadora, así como para conocer la evolución de los datos estadísticos de conflictividad de consumo en Andalucía.

En segundo lugar, se considera que la hoja de quejas y reclamaciones ha de convertirse, en una primera fase, en un instrumento que permita verdaderamente la resolución de los conflictos de consumo directamente entre las partes consumidoras y empresarial sin intervención de la Administración. Por ello, se amplía de 10 días hábiles a un mes el plazo de contestación de las reclamaciones para que así las empresas y profesionales puedan cumplir en su respuesta unos nuevos requisitos que mejorarán la calidad de la misma: propuesta de una solución; manifestación expresa sobre si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o arbitraje de consumo así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, informando, en el primer caso, de la dirección postal y electrónica de dicha entidad.

JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE SALUD
Secretaría General Técnica

En tercer lugar, se pretende solucionar la confusión existente en torno a la competencia territorial para tramitar las hojas de quejas y reclamaciones, adoptando el criterio de la mayor cercanía a la persona reclamante. Así, siempre que haya un servicio público de consumo en un municipio andaluz será éste el competente para tramitar una reclamación conforme al presente Decreto. Todo ello, es coherente con las competencias propias en materia de consumo que tienen las entidades locales andaluzas por atribución expresa del artículo 92.2.j. del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

De la misma manera se aclara el curso que de darse a aquellas reclamaciones en las que el domicilio del reclamante esté fuera de Andalucía, primando de nuevo la cercanía del ciudadano. Para adoptar este criterio se ha seguido el vigente Acuerdo de la 26ª Conferencia Sectorial de Consumo que ratificó el acuerdo de la reunión n.º. 145 de la Comisión de Cooperación de Consumo.

En cuarto lugar, con la presente derogación y nueva normativa se pretende clarificar la utilidad real de las hojas de quejas y reclamaciones ya que, con frecuencia, la ciudadanía ve defraudada sus expectativas. El mecanismo de hojas de quejas y reclamaciones se configura con dos fases: una primera, ya analizada, que pretende, a través de la puesta a disposición general de un formulario fácil de completar y que también se modifica en su Anexo I, la solución de los conflictos de consumo directamente entre empresas y personas consumidoras y usuarias; y una segunda fase, ya administrativa, en el que el Servicio de Consumo de la Administración más próxima al ciudadano, tras analizar el conflicto, propondrá una solución o justificará la imposibilidad de alcanzarla, intentará lograr un acuerdo y, en última instancia, asesorará a la persona consumidora acerca de la mejor vía a seguir para garantizar sus derechos. A tal efecto, se establecen plazos máximos en cada uno de los trámites y del procedimiento completo; se fija la obligatoriedad de atender a los requerimientos de la Administración; y se expresa el deber del servicio público de consumo de emitir una resolución no vinculante que dé sentido a la actuación administrativa.

En quinto lugar, otros aspectos objetos del presente Decreto son: actualización de las referencias a la web www.consumoresponde.es y a la Ley 39/2015, de 1 octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; se expresa la posibilidad de rellenar las hojas de quejas y reclamaciones fuera del establecimiento; se aclara que la empresa ha de responder la reclamación directamente a la persona

JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE SALUD
Secretaría General Técnica

consumidora o usuaria y no a la Administración; y se agiliza el acceso a una entidad de resolución de conflictos si ambas partes están de acuerdo en someterse a la misma.

En definitiva, se busca dotar de eficacia a un instrumento fundamental en el ejercicio de los derechos de las personas consumidoras y usuarias como es la hoja de quejas y reclamaciones, fruto del análisis llevado a cabo por el personal técnico de la Consejería de Salud, de los antecedentes, la experiencia de otras Comunidades Autónomas y el Derecho de la Unión Europea. De esta manera, cuando una persona tenga un conflicto de consumo con una empresa o profesional tendrá a disposición una herramienta para, en primer lugar, lograr la solución del mismo rápidamente y directamente con la empresa. Si ello no ha sido posible, la Administración de Consumo le ofrecerá su valoración técnica de los hechos, proponiendo una solución no vinculante, y le asesorará sobre el mejor camino a seguir. De igual manera, las empresas y profesionales verán como se les amplía el plazo que tenían para responder a las reclamaciones con el objetivo de que dicha respuesta gane en calidad y cierre muchos conflictos; y ganarán en seguridad al comprobar como aquellas reclamaciones infundadas o en las que no se ha dado a la empresa la oportunidad de solucionar la disputa no son admitidas a trámite.

La nueva normativa ha sido fruto de un análisis previo de la aplicación de la normativa que ahora se deroga. Así, debe destacarse que la Escuela Andaluza de Salud Pública y la Dirección General de Consumo han estado trabajando en la mejora del procedimiento de tramitación de reclamaciones, elaborando un informe de evaluación inicial y una propuesta de Plan de Actuación con fecha 23 de septiembre de 2016. Buena parte de estas propuestas fueron posteriormente analizadas en el Congreso Internacional celebrado en la Facultad de Derecho de la Universidad de Granada; los días 28 y 29 de noviembre, bajo el título "la resolución alternativa y en línea de litigios de consumo a examen; el nuevo Derecho europeo y la reforma del sistema español". También se ha contado con la participación y aportaciones del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución del Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo; se han mantenido reuniones en las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Salud y Políticas Sociales con los representantes de las empresas, profesionales, personas consumidoras y universidades de cada provincia.

Desde el punto de vista legal, decir que, el artículo 58.2.4º del Estatuto de Autonomía de Andalucía asume competencias exclusivas de acuerdo con las bases y ordenación de la actuación económica general, y en los términos de lo dispuesto en los artículos 38,131 y 149.1.11º y 13.º de la Constitución, sobre las

siguientes materias: 4.º Defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones.

El artículo 18.1 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía dispone que en todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente.

El Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, dispone, en su artículo 7, que corresponden a la Consejería de Salud las competencias en materia de salud actualmente atribuidas a la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, así como las relativas a consumo actualmente atribuidas a la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales. Según se establece en la disposición final primera, del mencionado Decreto, se suprime la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales.

Por otro lado, en virtud de lo previsto en el artículo 2 del Decreto 208/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud, la Dirección General de Consumo es uno de los Centros Directivos en los que se estructura la Consejería de Salud.

Finalmente, el Decreto 342/2012, de 31 de julio, por el que se regula la organización territorial provincial de la Administración de la Junta de Andalucía, establece en su apartado dos del artículo único que, en cada una de las provincias de la Comunidad Autónoma de Andalucía, existirán una serie de Delegaciones Territoriales de la Junta de Andalucía, entre ellas, la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales; asimismo, en su artículo único, apartado cinco, se indica que a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales se adscriben los servicios periféricos de la Consejería de Salud y la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales (entre estos servicios periféricos, se encuentran los Servicios de Consumo Provinciales). Esta Delegación Territorial depende orgánicamente de la Consejería de Salud.

II.- CONTENIDO

El proyecto de Decreto que se informa consta de 22 artículos, agrupados en 4 capítulos, una disposición transitoria única, una disposición derogatoria única, tres disposiciones finales y un total de 4 anexos.

El primer capítulo se encarga de las disposiciones generales: el objeto y ámbito de aplicación del Decreto (artículo 1), y las definiciones a efectos del mismo (artículo 2).

El segundo capítulo dedicado a la disponibilidad y publicidad de las hojas de quejas y reclamaciones, aborda la obligación de disponer de las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel (artículo 3), la voluntariedad del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones (artículo 4), y la publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones (artículo 5).

El tercer capítulo referido a la presentación de las hojas de quejas y reclamaciones se ocupa de las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel (artículo 6), la solicitud de las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel (artículo 7), la presentación de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel (artículo 8), la presentación de quejas y reclamaciones a través de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones (artículo 9), la obligación de contestación en plazo y forma (artículo 10), la presentación de quejas o reclamaciones ante personas físicas o jurídicas que carezcan, no faciliten o no recepcionen las hojas de quejas y reclamaciones (artículo 11), la remisión a la Administración Pública (artículo 12) y la obligación de conservar la documentación (artículo 13).

El cuarto capítulo concerniente a la tramitación de quejas y reclamaciones por la Administración Pública se refiere a los órganos competentes (artículo 14), la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones que contengan denuncias (artículo 15), la tramitación de las quejas (artículo 16), la comunicación de la recepción de la queja o reclamación (artículo 17), la inadmisión de las quejas y reclamaciones (artículo 18), la subsanación de la reclamación (artículo 19), la propuesta de solución (artículo 20), la resolución del procedimiento (artículo 21) y el plazo de resolución y comunicaciones electrónicas (artículo 22).

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE SALUD
Secretaría General Técnica

Asimismo, el decreto que se pretende aprobar, incorpora 4 anexos: Anexo I (formulario a cumplimentar de la Hoja de Quejas y Reclamaciones); Anexo II (modo de realizar la queja o reclamación o bien, directamente, o remitir la citada hoja a una dirección determinada); Anexo III (posibilidad de presentar la hoja de quejas y reclamaciones a través de certificado digital a la dirección www.consumoresponde.es); Anexo IV (disposición de la hoja de quejas y reclamaciones en el establecimiento)

En cuanto a las disposiciones del proyecto de decreto:

La disposición transitoria única establece que hasta que no entre en vigor el régimen jurídico del Registro Electrónico de la Administración de la Junta de Andalucía, conforme a lo dispuesto en la disposición final séptima de la Ley 39/2015, de 1 octubre, la presentación del ejemplar para la Administración de las hojas de quejas y reclamaciones, en soporte papel, tendrá lugar en los registros y lugares previstos en el artículo 38,4 de la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La disposición derogatoria única deja sin efectos cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en el presente Decreto y expresamente deroga las siguientes normas: 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, Orden de 27 de junio de 2008, por la que se modifica el Anexo I 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, Orden de 3 de agosto de 2009, por la se modifican los Anexos I y IV del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, Orden de 26 de julio de 2013, por la que se modifican los Anexos I, III y IV del Decreto 72/2008, de 4 de marzo y Orden de 25 de julio de 2016, por la que se actualizan los modelos incluidos en los Anexos I y IV del Decreto 72/2008, de 4 de marzo.

La disposición final primera faculta a la persona titular de la Consejería con competencias en materia de salud para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Decreto y Reglamento que lo aprueba,; la segunda autoriza a la Consejería competente en materia de consumo a modificar los modelos que figuran en los Anexos, en el caso que sea necesario; y la

disposición final segunda fija la entrada en vigor al día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

III.- EVALUACIÓN ECONÓMICA

De acuerdo con lo informado por la Dirección General de Consumo, por un lado, se modificará el formulario hojas de quejas y reclamaciones, eliminándose campos innecesarios y aportando información clara, por lo que el citado formulario será mucho más simple y fácil de rellenar. La modificación del citado formulario no generará gasto alguno para la Hacienda Pública.

Por otro lado, respecto al procedimiento de tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones se nos comunica que con la aprobación del citado Decreto, se adaptará a lo regulado en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que establece unos requisitos aplicables en materia de consumo para lograr que sean de alta calidad, independientes, imparciales, transparentes, efectivos y justos. Todo ello supone una homogenización del procedimiento administrativo que requerirá a su vez de una labor administrativa que en este caso, lo llevarán a cabo integralmente los servicios de consumo de la Junta de Andalucía y de las Entidades Locales Andaluzas por lo que no se generará, tampoco, gasto alguno.

De este modo, de la aprobación del Decreto que se pretende, por el que se aprueba el PROYECTO DE DECRETO 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, no se desprende que de su aplicación se derive impacto económico alguno sobre el Presupuesto de Gastos de la Consejería de Salud para el presente ejercicio ni en ejercicios futuros.

Sevilla, 08 de junio de 2018

EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO

Fdo.: Ángel Serrano Cugat.



Avda. de la Innovación, s/n. Edificio Arena (41020) Sevilla
Telf. 95 500 63 60 Fax. 955 54 30 22


ANEXOS I A IV PARA AQUELLOS SUPUESTOS DE PROYECTOS O PROPUESTAS DE ACTUACIÓN CUYA INCIDENCIA ECONÓMICO-FINANCIERA SEA IGUAL A CERO

De conformidad con lo establecido en el artículo 3.1 del Decreto 162/2006, de 12 de septiembre, por el que se regulan la memoria económica y el informe en las actuaciones con incidencia económico-financiera, y al objeto de que se emita el preceptivo informe económico-financiero en referencia al PROYECTO DE DECRETO 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, se comunica lo siguiente:

La evaluación de la incidencia económica-financiera del mencionado proyecto, tiene como resultado un valor económico igual a cero en todos los apartados de los Anexos I a IV referidos en la Disposición Transitoria Segunda del Decreto 162/2006, de 12 de septiembre, por el que se regulan la memoria económica y el informe en las actuaciones con incidencia económico-financiera.

Sevilla, 08 de junio de 2018

EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO


Fdo: Angel Serrano Cugat.
21
Secretaría General Técnica
SEVILLA

OBSERVACIONES DE LA UNIDAD DE IGUALDAD DE GÉNERO DE LA CONSEJERÍA DE SALUD AL INFORME DE EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE GÉNERO DEL PROYECTO DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA Y LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON ELLAS.

1. FUNDAMENTACIÓN Y OBJETO DEL INFORME

1.1. CONTEXTO LEGISLATIVO. De acuerdo con lo establecido en el Decreto 17/2012, de 7 de febrero, por el que se regula la elaboración del Informe de Evaluación del Impacto de Género, es responsabilidad del centro directivo emisor de la norma la elaboración de un informe que de cuenta del impacto que, previsiblemente, la misma pudiera causar por razón de género. Por otra parte, según estipula dicho Decreto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto 275/2010, de 27 de Abril, por el que se regulan las Unidades de Igualdad de Género en la Administración de la Junta de Andalucía, corresponde a éstas el asesoramiento a los órganos competentes de la Consejería en la elaboración de los informes de evaluación del impacto de género de las disposiciones normativas, formulando las observaciones a los mismos y valorando su contenido.

En base a estos requerimientos, la Unidad de Igualdad de Género de la Consejería de Salud emite el presente Informe de Observaciones y Recomendaciones al Informe de Evaluación emitido por la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud, sobre el Proyecto de Decreto *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.*

1.2. OBJETO DEL PRESENTE INFORME. El objeto del Informe que se presenta es realizar observaciones al Informe de Evaluación emitido por la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud para su posterior traslado a la misma, con la finalidad de que incorpore las recomendaciones realizadas y modifique el texto normativo antes de su aprobación, garantizando así un impacto positivo de la norma en la igualdad de género.

2. OBSERVACIONES SOBRE LA PERTINENCIA DE GÉNERO DE LA NORMA

1. Analizado el objeto y contenido del proyecto normativo, la Unidad de Igualdad de Género de la Consejería de Salud estima, de acuerdo con lo constatado en el Informe de Evaluación de Impacto de Género, que el proyecto de Decreto es **no pertinente al género**.

2. El objeto de la norma, tal y como se estipula en su art 1. consiste en la regulación de las hojas de quejas y reclamaciones en materia de consumo y su tramitación administrativa. Se estima que ello afecta directa o indirectamente a personas físicas y/o jurídicas, pero no tiene incidencia diferenciada en el acceso y control de los recursos por parte de hombres y mujeres, mejorando o perjudicando su posición social, ni influye en la modificación del rol y los estereotipos de género.

Según se recoge en el Informe de Evaluación de Impacto de Género emitido por la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud "El proyecto de Decreto establece un nuevo formulario de hojas de quejas y reclamaciones más fácil y simple de rellenar, eliminándose campos innecesarios y aportando información clara en la propia hoja sobre lo que la ciudadanía puede esperar de la Administración en relación a su reclamación. Así mismo se mejora el procedimiento de tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones, adaptándolo a 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".

Aunque se considera que la norma **no es pertinente al género**, se felicita al centro directivo, por recoger en su Informe de Evaluación de Impacto de Género los datos desagregados por sexo de las reclamaciones tramitadas en los años 2016 y 2017, existiendo una brecha de género a favor de los hombres y aunque como bien se señala, el objetivo y los preceptos de la norma que se analiza no tiene influencia sobre ello, se anima al centro directivo a realizar actuaciones posteriores con objeto de reducir la misma.

3. REGISTROS

Se recuerda al centro directivo que en el caso que la aplicación de la norma conlleve la creación o uso de algún registro, los datos referidos a personas deberán ser desagregados por sexo.

En este sentido se felicita al centro directivo por incluir en el formulario de la hoja de quejas y reclamaciones, la variable sexo y la edad de la persona reclamante.

4. REVISIÓN DEL LENGUAJE

1. **Justificación normativa.** De acuerdo con el art. 4 y el art. 9 sobre lenguaje no sexista e imagen pública de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, y de acuerdo con la Instrucción de 16 de marzo de 2005, de la Comisión General de Viceconsejeros, se deberá evitar un uso sexista del lenguaje en las disposiciones de carácter general de la Junta de Andalucía.

2. En base a ello, se felicita al órgano directivo por el uso generalizado del lenguaje inclusivo, no obstante se hace necesario realizar varias observaciones con objeto de mejorar la visibilización tanto de las mujeres como de los hombres:

- En la página 1, párrafo 3, "a los destinatarios", sustituir por "personas destinatarias". Idem párrafo 1 de la página 2.
- Se reitera en el texto "empresas y profesionales" (página 2, párrafo 4; página 6- art. 8; página 7- art. 10.2.; página 8 - art. 12.3; página 9 - art. 18.1 a), b) y e). Páginas 10, art.21.3 y en el reverso y anverso ("firma y sello de la empresa o profesional reclamado") de la hoja de quejas y reclamaciones. El uso del término "profesionales" no es inclusivo, se debería sustituir por alguna de las siguientes expresiones: "las personas profesionales", "las y los profesionales", " personas empresarias y profesionales" o expresión similar.
- Página 7.- art.10.2 y reverso de la hoja de quejas y reclamaciones sustituir "al consumidor..." por "persona consumidora" y "defensa de los consumidores" por "defensa de las personas consumidoras".

- Página 9, art.18.g "ante el empresario ..." sustituir por " ante la persona empresaria".
- En la Página 4, art.2.e se menciona "la Oficina de Información al Consumidor". A ser posible, se recomienda ir sustituyendo esta expresión por "Oficina de Información a la Persona Consumidora" o similar.

En Sevilla a 8 de junio de 2018

La Asesora Técnica de Evaluación



Fdo. Sylvia Borrás Pruneda

La Jefa de Servicio de Coordinación



Fdo.: Covadonga Monte Vázquez

La Secretaria General de Salud Pública y Consumo



Fdo: Josefa Ruiz Fernández

ANEXO DEL INFORME DE OBSERVACIONES.

Normativa vigente sobre igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres que más frecuentemente afectan a la elaboración del informe de impacto de género.

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE núm. 71 de 23 de marzo de 2007).
- Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género en Andalucía (BOJA núm. 247 de 18 de diciembre de 2007).
- Ley 12/2007 de 26 de noviembre para la promoción de la igualdad de género en Andalucía (BOJA núm. 247 de 18 de diciembre de 2007).
- Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género.

A continuación se recogen las referencias legislativas en función de su temática y ámbito:

Transversalidad del principio e igualdad

- Art. 5 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía. (BOJA núm. 247 de 18/12/07).

Objetivo de igualdad por razón de género

- Art. 6.2 Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía. (BOJA núm. 247 de 18/12/07).

Evaluación de impacto de género

- Artículo 6 la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía. (BOJA núm. 247 de 18/12/07).
- Decreto 17/2012, de 7 de febrero, por el que se regula la elaboración del Informe de Evaluación del Impacto de Género.

Datos desagregados por sexo Ley Plan Estadístico de Andalucía

- Estudios y Estadísticas con perspectiva de género Artículo 10 Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía. (BOJA núm. 247 de 18/12/07).

Presencia equilibrada de mujeres y hombres

- Artículo 11 Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la
- Igualdad de Género en Andalucía. (BOJA núm. 247 de 18/12/07)

Contratación y Subvenciones Públicas

- Art. 12.y 13 Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía. (BOJA núm. 247 de 18/12/07).
- Art. 101, art.102 y art. art. 49 Ley 30/2007, de 30 de octubre, de contratos del sector público (BOE nº 261 de miércoles 31 de octubre de 2007).

Lenguaje administrativo no sexista

- Artículo 9 la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía. (BOJA núm. 247 de 18/12/07).
- Instrucción de 16 de marzo de 2005, de la Comisión General de Viceconsejeros para evitar un uso sexista del lenguaje en las disposiciones de carácter general de la Junta de Andalucía.

Imagen pública, Información y publicidad no sexista

- Artículo 9 y Artículo 54 Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía. (BOJA núm. 247 de 18/12/07).

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE SALUD

Resolución de 1 de junio de 2018, de la Secretaría General Técnica, por la que se acuerda someter a información pública el proyecto de decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarías en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

En el procedimiento de elaboración del proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarías en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, esta Secretaría General Técnica considera conveniente, por la naturaleza de la disposición y de los intereses afectados, someter el citado proyecto de Decreto al trámite de información pública, con objeto de garantizar su conocimiento y la participación de la ciudadanía en su tramitación, y ello sin perjuicio de los dictámenes, informes y consultas que se considere preciso solicitar durante la tramitación del procedimiento de elaboración del proyecto de Decreto mencionado.

En su virtud, de conformidad con lo previsto en el artículo 45.1.c) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en el artículo 7.h) del Decreto 208/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud

RESUELVO

Primero. Someter a información pública el proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarías en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, durante un plazo de quince días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la publicación de esta Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, con la finalidad de que la ciudadanía, los organismos, las entidades y los colectivos interesados formulen las alegaciones que estimen pertinentes.

Segundo. Durante dicho plazo, el texto del proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarías en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, estará disponible en las dependencias de esta Secretaría General Técnica, sita en la Avenida de la Innovación, s/n, Edificio Arena 1, de Sevilla, así como en las Delegaciones Territoriales competentes en materia de salud, en horario de 9,00 a 14,00 horas, de lunes a viernes.

Tercero. Asimismo, durante dicho plazo, el texto del proyecto de Decreto estará disponible en la siguiente dirección web del portal de la Junta de Andalucía: <http://www.juntadeandalucia.es/servicios/participacion/todos-documentos/detalle/149116.html>.

Cuarto. Las alegaciones podrán formularse mediante escrito dirigido a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud, sita en la Avenida de la Innovación, s/n, Edificio Arena 1, de Sevilla, adjuntándose a las mismas, en el supuesto de organismos, entidades y colectivos interesados, la acreditación de la constitución y representación de los mismos se presentarán, preferentemente, en el registro de la Consejería de Salud, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Sevilla, 1 de junio de 2018.- El Secretario General Técnico, Ángel Serrano Cugat.

00137340





INFORME CPCUA N° 21/2018

A LA CONSEJERÍA DE SALUD

Sevilla, a 14 de junio de 2018

INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA Y LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON ELLAS.

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006 de 14 de marzo de 2006, ante la Consejería de Salud, comparece y como mejor proceda,

EXPONE

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto al Proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, y ello en base a las siguientes:

ALEGACIONES

PRIMERA.- Consideraciones Generales

- a) Se considera que al establecer un plazo de 30 días concedido a la empresa reclamada para contestar a la hoja de quejas y reclamaciones supone un retroceso y merma en los derechos de las personas consumidoras frente al actual plazo de 10 días. En estos tiempos de avances tecnológicos y donde se da primacía a una más rápida y fluida tramitación de los procedimientos tanto en el orden administrativo como jurisdiccional y la facilidad de acceso y resolución a los administrados, carece de sentido dicho nuevo plazo que

viene a triplicar el actual. Ello además considerando que, conforme se recoge en la nueva regulación, no se modifican las consecuencias de la no contestación o no atención por parte de la reclamada a dicha hoja de quejas, prolongando innecesariamente la tramitación de la reclamación.

- b) Cuando se habla de la asunción de competencias locales, no se deja claro el actual panorama o reparto de competencias en la materia ni se establecen herramientas que faciliten al consumidor acceder a conocer qué municipios u otras administraciones tiene asumidas dichas competencias.
- c) Cuando a lo largo del articulado se habla de que los incumplimientos de lo preceptuado pueden constituir infracciones de la normativa de consumo conforme se recoge en la ley 13/2003, no debe decirse que “*se podrá* iniciar un procedimiento sancionador” sino que, si dichos hechos pueden constituir infracciones “*dará lugar*” a iniciar un procedimiento sancionador. Así se ha advertido en los artículos 3.5; 10; 11.3;...

SEGUNDA.- A la Exposición De Motivos

- a) Se solicita se mencione el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía en el preámbulo de la norma, haciendo referencia al Decreto regulador de este Consejo, Decreto 58/2006 de 14 de marzo. Aun cuando dicho carácter preceptivo no conlleva un deber de información al respecto en el texto normativo, no es menos cierto que el principio de democracia participativa que impregna nuestra Constitución y nuestro ordenamiento hace deseable una mención al mismo, aportando valor añadido, desde esa perspectiva, a la producción normativa.
- b) Con respecto a lo recogido en el párrafo relativo al mecanismo de Hojas de Quejas Reclamaciones, se acusa la falta de referencia a la iniciación de procedimientos sancionadores en caso de detección de hechos que supongan incumplimientos en materia de consumo o la falta de observancia de lo preceptuado por parte de las entidades reclamadas.
- c) Referente al párrafo donde se hace mención a la génesis de la nueva normativa, y las referencias a la EASP, dicho párrafo carece de sentido su inclusión pues nada viene a aportar ni a justificar la aprobación de la norma ni su fin teleológico, no suponiendo más que una mera propaganda de dicho organismo.



TERCERA.- Al artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

Apartado 2.a

La norma refiere su ámbito de aplicación a las personas consumidoras y usuarias de Andalucía, sin embargo tanto las hojas como el procedimiento, se establece y será aplicable para los hechos ocurridos “en” nuestra Comunidad, independientemente del origen de la persona.

En este sentido, es obvio que una persona de otra comunidad que visita nuestra comunidad y tiene un problema ante una empresa, podrá pedir la hojas de reclamaciones y ampararse en este procedimiento, independientemente de la administración que posteriormente pudiera realizar acciones de tramitación en el mismo.

Apartado 2.c

Se hace una valoración positiva sobre la decisión de la inclusión dentro del ámbito de aplicación de la norma a aquellas personas físicas o jurídicas y entes sin personalidad, 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 a las que por normativa sectorial se les obligue a tener otros formularios y mecanismos análogos

CUARTA.- Al artículo 2, Definiciones

- a) Sería adecuado incluir la definición de persona consumidora y/o usuaria aun siquiera haciendo remisión a la definición que de la misma se efectúa en la Ley 13/2003.
- b) Respecto a las definiciones de “*Queja*” y “*Reclamación*”, parecen limitadas ya que se puede abrir un procedimiento aunque no se haya contratado o no se haya prestado el servicio (precisamente este podría ser un motivo de reclamación), por otro lado y constriñen la posibilidad de poder hacer constar otro tipo de cuestiones más allá que las contempladas en dichas definiciones que vienen a parecer que opera como “*numerus clausus*”.
- c) En cuanto a la definición de *Denuncia*, sería más conveniente que se refiriera a que el consumidor ponga en conocimiento de la Administración “hechos” que pudieran ser constitutivos de



infracciones, y no directamente “la posible comisión de infracciones” pues da lugar a pensar que ha de ser el consumidor quien ha de tipificar la conducta denunciada, siendo esta una obligación de la administración competente.

QUINTA.- Al artículo 3, Obligación de disponer de las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel

Apartado 3.2

Se propone especificar que en aquellos servicios o bienes que se presten de forma itinerante (por ejemplo empresas de transportes y vehículos) se exija la obligación de disponer en los vehículos de dichas hojas de quejas para evitar que los consumidores y usuarios sean remitidos a la sede física de la empresa y/ u oficinas impidiendo así un rápido y adecuado uso de la posibilidad de interponer dicha hoja de forma inmediata y evitar en ocasiones desplazamientos costosos e innecesarios ya que a la larga provocan que el consumidor desista de la posibilidad de hacer uso del derecho a la queja o reclamación.

Apartado 3.4

Debería imponerse la obligatoriedad de que dicha información también se ofrezca en los bienes y servicios de los que los consumidores pueden hacer uso por contratación telemática. Por ejemplo los casos de los vehículos de alquiler temporal de lo que los usuarios hacen uso sin acudir a ninguna sede física para su contratación. De modo que en el propio vehículo se colocara la información mediante un cartel.

Apartado 3.5

Se hace referencia a que el incumplimiento en los aspectos de este artículo no puede suponer limitación alguna para las personas consumidoras y usuarias que se quieran acoger a cualquiera de las modalidades de presentación de quejas y reclamaciones reguladas en este Decreto.

Al respecto, entendemos que se debería dotar eficacia a aquellas reclamaciones que realice un consumidor que no se adecuen al formato concreto al modelo regulado, precisamente este aspecto ocurrirá cuando haya un incumplimiento de lo anterior y el usuario no pueda acceder al mismo.



DUODECIMA.- Al artículo 15. Tramitación de la hoja de quejas y reclamaciones que contengan denuncias

Ha de contemplarse el dar conocimiento y la existencia del trámite al consumidor respecto al órgano competente que asume la instrucción para poder personarse si así lo considera oportuno, y para conocer el resultado y la posible imposición de sanción, teniendo en cuenta que, conforme a la regulación vigente, en tales casos se puede solicitar una indemnización por daños y perjuicios que si se desconoce por el interesado nunca podría solicitar.

DECIMOTERCERA.- Al artículo 16. Tramitación de las quejas.

La expresión "**se tomará razón**" parece ser ambigua y no se sabe en qué consiste concretamente dicha toma de razón. Se debe ser más específico, al igual que la expresión "supervisión".

Proponemos su modificación para dotar de un contenido más objetivo a la norma.

DECIMOCUARTA.- Al artículo 18. Inadmisión de las quejas y reclamaciones

Apartado 1.a)

Debe contemplarse la posibilidad de su admisión en caso de intentarse la presentación previa y ésta es negada siempre que se pueda acreditar dicho intento, ya que en caso contrario estaríamos dando valor a una conducta de una empresa que se niegue a firmar la hoja de reclamaciones.

Apartado 1.c)

La expresión **frívolo** no se considera la más acertada debiendo sustituirse por otra más acorde

Apartado 1.e)

La redacción es confusa y no se sabe exactamente a qué motivos de inadmisión se hace referencia en este apartado debiendo ser más concreto y



claro.

DECIMOQUINTA. Al artículo 19. Subsanación de la reclamación.

Cunado se hace referencia a los **documentos preceptivos** que han de acompañarse, no se hace mención a lo largo de toda la normativa estudiada qué documentos serán o no serán preceptivos acompañar, por lo que deben ser especificados.

Debe darse la misma opción de subsanación a la empresa o profesional reclamada.

DECIMOSEXTA. Al artículo 21. Resolución del procedimiento


Debe hacerse mención expresa a qué clase de mediación se hace referencia.


DECIMOSEPTIMA.- Al Anexo I vuelto.

Cuando se hace referencia a la documentación que se ha de acompañar a la hoja de quejas reclamaciones en caso de no ser atendida o la respuesta ofrecida no sea satisfactoria, no se especifica si dicha documentación es la "preceptiva" a la que se hace mención en el artículo 19.

Por lo expuesto, procede y

SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE SALUD Que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe sobre el Proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con, y si así lo tiene a bien, proceder a incorporar las modificaciones resultantes de las alegaciones expuestas en el presente informe. Por ser todo ello de Justicia que se pide en lugar y fecha arriba indicados.

 JUNTA DE ANDALUCÍA	CONSEJ. HACIENDA Y ADMIN. PÚBLIC DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTOS (2910/00202/00000)
	SALIDA
	19/06/2018 13:28:36
	2018203300027300

 JUNTA DE ANDALUCÍA	CONSEJ. SALUD S.G.T. CONSEJERÍA DE SALUD (4810/00201/00000)
	ENTRADA
	19/06/2018 13:28:36
	2018203300028500

Fecha: 19 de Junio de 2018
 Nuestra referencia: IEF-00289/2018
 Asunto: MEMORIA FUNCIONAL Y ECONÓMICA DEL
 PROYECTO DE DECRETO 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

CONSEJERÍA DE SALUD
 S.G.T. CONSEJERÍA DE SALUD
 AV. Avenida de la Innovación 1
 41020 - SEVILLA

De conformidad con lo establecido en el Decreto 162/2006, de 12 de septiembre, por el que se regulan la memoria económica y el informe en las actuaciones con incidencia económica-financiera, el Servicio Andaluz de Salud ha solicitado a la Dirección General de Presupuestos, con fecha 08 de junio de 2018, la emisión de informe económico-financiero relativo a Proyecto de "Decreto 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."

El 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, se aprobó hace diez años al amparo del artículo 149.3 de la Constitución Española y del artículo 58.2.4º del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

La experiencia acumulada en este tiempo y los cambios del ordenamiento jurídico aconsejan abordar una nueva regulación de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia establecidos por el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la que se busca dotar de eficacia a un instrumento fundamental en el ejercicio de los derechos de las personas consumidoras y usuarias como es la hoja de quejas y reclamaciones, fruto del análisis llevado a cabo por el personal técnico de la Consejería de Salud, de los antecedentes, la experiencia de otras comunidades autónomas y el derecho de la Unión Europea.

El Decreto de la Presidenta 12/2015 de 17 de junio dispone, en su artículo 7, que corresponden a la Consejería de Salud las competencias en materia de salud así como las relativas a consumo.

El artículo 18.1 de la Ley 12/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía dispone que en todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente.



SEVILLA

1/3

JESUS HUERTA ALMENDRO		19/06/2018	PÁGINA: 1 / 3
VERIFICACIÓN	NH2KmF4C2F62C1D6D7D0C494D10E08	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El proyecto de Decreto que se informa consta de 22 artículos, agrupados en 4 capítulos, una disposición transitoria única, una disposición derogatoria única, tres disposiciones finales y un total de cuatro anexos. El nuevo Decreto introduce las siguientes novedades:

1. Ante la existencia de diversos mecanismos administrativos de reclamación que genera confusión entre las personas consumidoras y usuarias y entre los empresarios y profesionales, se opta por dejar clara la obligatoriedad de disponer y entregar la hoja de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía, sin perjuicio de la existencia de otros mecanismos, ya sean administrativos, corporativos o profesionales.
2. Se considera que la hoja de quejas y reclamaciones ha de convertirse, en una primera fase, en un instrumento que permita verdaderamente la resolución de los conflictos de consumo directamente entre las partes consumidoras y empresarial sin intervención de la Administración. Por ello, se amplía de 10 días a un mes el plazo de contestación de las reclamaciones para la empresa o profesional.
3. Se pretende solucionar la confusión existente en torno a la competencia territorial para tramitar las hojas de quejas y reclamaciones, adoptando el criterio de la mayor cercanía a la persona reclamante.
4. Se pretende clarificar la utilidad real de las hojas de quejas y reclamaciones ya que, con frecuencia, la ciudadanía ve defraudada sus expectativas, para lo que se establecen plazos máximos en cada uno de los trámites y del procedimiento completo, se fija la obligatoriedad de atender a los requerimientos de la Administración y se expresa el deber del servicio público de consumo de emitir una resolución no vinculante que dé sentido a la actuación administrativa.
5. Otros aspectos como actualización de las referencias a la web www.consumoresponde.es y a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Se expresa la posibilidad de rellenar las hojas de quejas y reclamaciones fuera del establecimiento, así como, que la empresa ha de responder la reclamación directamente a la persona consumidora y no a la administración, y se agiliza el acceso a una entidad de resolución de conflictos si ambas partes están de acuerdo en someterse a la misma.

En relación a la repercusión económico-presupuestaria, la Consejería de Salud manifiesta en la memoria económica aportada que la aprobación del Proyecto de Decreto que se informa supondrá:

- La modificación del formulario de hojas de quejas y reclamaciones, eliminándose campos innecesarios y aportando información clara, por lo que el citado formulario será mucho más simple y fácil de rellenar, modificación que no generará gasto alguno para la Hacienda Pública.
- La adaptación a lo regulado en la ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que establece unos requisitos aplicables en materia de consumo. Esto supone una homogenización del procedimiento administrativo que requerirá a su vez de una labor administrativa que llevarán a cabo íntegramente los servicios de consumo de la Junta de Andalucía y de las Entidades Locales Andaluzas, por lo que no ocasionará gasto alguno.



JESUS HUERTA ALMENDRO		19/06/2018	PÁGINA: 2 / 3
VERIFICACIÓN	NH2KmF4C2F62C1D6D7D0C494D10E08	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Por todo lo anterior, esta Dirección General de Presupuestos informa que la entrada en vigor de este Proyecto de Decreto no requerirá recursos adicionales en el presupuesto de la Consejería de Salud.

De otra parte, la actuación que se informa deberá ejecutarse conforme a lo establecido en el artículo 3.1 de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, que establece que la ejecución de los Presupuestos y demás actuaciones que afecten a los gastos o ingresos de los distintos sujetos comprendidos en el ámbito de aplicación de esta ley se realizará en un marco de estabilidad presupuestaria.

Finalmente, se recuerda que cualquier modificación del proyecto normativo que pudiera afectar a su contenido económico-financiero, deberá ser sometida al informe de este Centro Directivo en los términos del Decreto 162/2006, del 12 septiembre, a efectos de valoración de su incidencia económico-presupuestaria y viabilidad financiera del gasto.

EL DIRECTOR GENERAL DE PRESUPUESTOS



SEVILLA

3 / 3

JESUS HUERTA ALMENDRO		19/06/2018	PÁGINA: 3 / 3
VERIFICACIÓN	NH2KmF4C2F62C1D6D7D0C494D10E08	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

INFORME DE EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE DERECHOS DE LA INFANCIA DEL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA Y LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON ELLAS.

De conformidad con el artículo 7 del Decreto 103/2005, de 19 de abril, por el que se regula el Informe de evaluación del Enfoque de derechos de la Infancia en los Proyectos de Ley y Reglamentos que apruebe el Consejo de Gobierno, esta Dirección General de Infancia y Familias emite el preceptivo informe, cuya finalidad radica en garantizar la legalidad, acierto e incidencia de los Proyectos de Ley y Reglamentos cuya aprobación corresponda al Consejo de Gobierno, en orden al pleno respeto de los derechos de los niños y niñas, según la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989, y su concreción en el resto de la normativa internacional, estatal y autonómica que son aplicables en materia de menores.

Asimismo, el artículo 2 del Decreto 103/2005 dispone que el Informe de evaluación del Enfoque de derechos de la Infancia será de obligado cumplimiento en la tramitación de todos los Proyectos de Ley y Reglamentos cuya aprobación corresponda al Consejo de Gobierno y que sean susceptibles de repercutir sobre los derechos de la infancia.

De este modo, tras el estudio del Proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, se considera que el mismo carece de repercusión negativa sobre los derechos de los niños y niñas, sin perjuicio de que con el fin de potenciar recursos que hagan posible la participación infantil en todas las materias que sean de su interés como sujetos activos de derechos, y considerando que el término de "*personas consumidoras y usuarios de Andalucía*", referenciado específicamente en el artículo uno de este Decreto, incluye también a las personas menores de edad, se propone la posibilidad de que se arbitre un modo que permita a los niños y niñas poder formular también sus quejas y reclamaciones sin perjuicio de que cuenten con el apoyo de representación de sus madres, padres, tutores o guardadores en orden a la tramitación del correspondiente procedimiento.

Sevilla, 21 de junio de 2018**LA DIRECTORA GENERAL DE INFANCIA Y FAMILIAS****Fdo. Ana Conde Trescastro**

Asunto: Fwd: REMISIÓN PROYECTO DECRETO QUEJAS Y RECLAMACIONES

De: SGT SALUD <sgt.csalud@juntadeandalucia.es>

Fecha: 22/06/2018 10:28

Para: MAVI <mariav.casas@juntadeandalucia.es>

Ref. 539 / 22.06.18.

206

----- Mensaje reenviado -----

Asunto:REMISIÓN PROYECTO DECRETO QUEJAS Y RECLAMACIONES

Fecha:Fri, 22 Jun 2018 10:25:16 +0200

De:Gestión de Informes <gestiondeinformes.sspa@juntadeandalucia.es>

Para:sgt.csalud@juntadeandalucia.es

292/17

En respuesta a su solicitud de informe sobre "Proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y de las actuaciones administrativas relacionadas con ellas", se comunica que tras revisión realizada en la Subdirección de Gestión Sanitaria de la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud, de este Servicio Andaluz de Salud, no se realizan sugerencias u observaciones al mismo.

Si bien, destacar lo siguiente:

1. La normativa recoge como novedad principal la ampliación del plazo de respuesta de la queja y reclamación de diez días a un mes, según aparece en el art. 10, por parte de la parte de la empresa titular de la actividad.
2. Otro factor importante que recoge la normativa, es la obligatoriedad de disponer de las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel (art. 3). Respecto a este aspecto, tal vez puede ser conflictiva la posibilidad, tal como indica el art. 7.2, de disponer de las hojas de quejas y reclamaciones en la comercialización de bienes o prestaciones de servicios realizados fuera de los establecimientos o centros. Aunque también es un problema que existe actualmente.
3. En general, la normativa responde al intento de adaptar la tramitación de las quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias, a la administración electrónica, dándoles a las empresas participación dentro de esa administración electrónica, de ahí la necesidad de modificar/actualizar la norma.

Unidad de Gestión de Informes
Servicio de Asesoría Técnica
Dirección Gerencia
SERVICIO ANDALUZ DE SALUD
Avda de la Constitución 18
41071 SEVILLA

--

Secretaría General Técnica
Consejería de Salud
Avda. de la Innovación, s/n. Edificio Arena 1
41020 - SEVILLA
TF: 955048155 (348155) - FAX: 955543022
sgt.csalud@juntadeandalucia.es

INFORME QUE SE EMITE AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA Y LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON ELLAS.

En cumplimiento de la solicitud dirigida a este órgano de emisión de parecer en razonado informe al proyecto de Decreto de regulación de las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionada con ellas y de conformidad con lo establecido en el art. 45.1.b) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía y el art. 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y una vez examinado el texto remitido por esa Secretaría General Técnica, se informa dentro del plazo establecido al efecto, lo siguiente:

CUESTIONES RELACIONADAS CON LA EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Efectivamente coincide este órgano en las razones de oportunidad y necesidad de acometer una revisión de la normativa existente en materia de tramitación administrativa de las hojas de quejas y reclamaciones que puedan formular las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, atendiendo a las modificaciones, que las distintas normas generales y sectoriales de protección de las personas consumidoras y usuarias, han ido aprobando, con regímenes distintos en cuanto a plazos para contestar y tramitar, que en la práctica generan confusión, lo que hace necesario, unificar todos los plazos por razones de seguridad jurídica.

Asimismo se coincide en la necesidad de que la competencia territorial para la tramitación de las mismas quede expresamente recogida en una norma en aras de los principios de seguridad jurídica, agilidad y eficacia administrativas que han de regir en todos los procedimientos administrativos, siempre también sobre la base de la coordinación entre las distintas Administraciones Públicas que por razón de competencia funcional y territorial fueran competentes en la materia, sobre todo si tenemos en cuenta el carácter tan transversal que tiene toda la materia de defensa y

protección de las personas consumidoras y usuarias.

Igualmente compartimos la importancia que las entidades locales de Andalucía tienen reconocida en la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones toda vez que son la Administración más cercana a los ciudadanos y ciudadanas, primando como criterio de competencia el del domicilio de la persona consumidora y usuaria que reclama, siendo necesario el fomento de la creación de Oficinas Municipales de Información al Consumidor bien estructuradas y dotadas de personal suficiente y cualificado para el desarrollo de las competencias que se les atribuyen.

Respecto al cumplimiento del principio de eficiencia administrativa al que se alude en la exposición de motivos, es una obligación de las Administraciones Públicas cumplir con este principio, si bien esta Delegación entiende que dotar de un procedimiento administrativo formal a la tramitación de la hoja de reclamaciones remitidas a la Administración cuando la persona consumidora no ha sido satisfecha en sus pretensiones por el empresario o éste no le ha contestado en plazo o forma, no resulta conveniente ya que no podemos olvidar que estamos ante obligaciones entre particulares (**la persona consumidora y el empresario**), cuestión esencial para abordar el contenido de este proyecto de Decreto. Según el texto del presente proyecto, la presentación del 'ejemplar de la Administración' de ese formulario por la persona consumidora en las dependencias administrativas se asimila en este proyecto a la presentación de una solicitud del interesado a la Administración con todos los trámites administrativos que la Ley 39/2015 contempla para esa solicitud y que acaba en una resolución administrativa que ha de contener unos pronunciamientos obligatorios incluido un informe técnico según exigencias de la propia norma (art. 21 del proyecto de Decreto) y dotando a los actos administrativos de impulso y tramitación de esa hoja de reclamaciones de la posibilidad de ser recurridos, por lo que el incremento de los trámites administrativos que se contemplan con esta nueva norma entiende este órgano que es incuestionable.

Frente al planteamiento que se mantiene en este proyecto, esta Delegación entiende que la presentación del ejemplar de la hoja de reclamaciones por la persona consumidora ante la Administración no es una solicitud del interesado en los términos recogidos en el artículo 66 de la citada Ley 39/2015, ya que la reclamación se plantea contra el empresario, no contra la Administración, más bien a nuestro parecer, sería una vía legal que permite poner en marcha la actividad mediadora que el art. 58.2.4º del Estatuto de Autonomía de Andalucía establece como competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de defensa y protección de los derechos de las

personas consumidoras y usuarias y que también recoge la Ley 13/2003 de Defensa y Protección de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía de forma específica, si bien ésta no reconoce a la Administración de consumo la facultad de obligar al empresario a desplegar necesariamente una conducta favorable a favor de la persona reclamante en base al formulario de reclamaciones presentado ante la Administración.

Avanzando en la Exposición de Motivos, hay algo que a este órgano no le queda claro, concretamente, cuando se habla de que "**...se fija la obligatoriedad de atender a los requerimientos de la Administración...**", ya que entendemos que los requerimientos de las Administraciones Públicas, por su propia naturaleza jurídica implican ya la obligatoriedad de que sean cumplimentados documentalmente y contestados. Esta idea se recoge también en el articulado del Decreto de manera que más que establecer la obligatoriedad en sí misma de contestar a los requerimientos, parece desprenderse que se utiliza la figura del requerimiento en el proceso de tramitación de la reclamación (que repetimos consideramos que es un procedimiento de mediación) para imponer a la empresa **el deber de contestar** al requerimiento que la Administración le hace en términos de que se pronuncie expresamente sobre la propuesta de solución que le traslada la Administración. Esta Delegación no alcanza a ver como obligatorio el contestar al mismo, ya que ninguna norma sustantiva contempla la obligatoriedad o el deber de contestar a la Administración sobre si se está de acuerdo con la propuesta de solución dada por la Administración, entendiéndose además que el no contestar sería para el empresario más gravoso al tipificarse esta conducta como infracción, mientras que para la persona consumidora la consecuencia, si no contesta, es que se archiva el expediente. Este diferente tratamiento de las consecuencias para uno u otro, atendiendo a si es empresario o persona consumidora, podría ser contrario a los principios constitucionales de igualdad y proporcionalidad así como al de seguridad jurídica. Para reforzamiento de lo argumentado podríamos citar la **Sentencia Tribunal Superior de Justicia Andalucía, Granada, núm. 1258/2000, de 4 de septiembre** que señala:

"...dado el contenido del requerimiento no cabe estimar que se produjera la infracción imputada, ya que el art. 5.1 del RD 1945/1983 define como tal «la negativa a suministrar datos o facilitar la información requerida por las autoridades competentes...» pero tal información o datos están orientados, según el propio precepto aclara, al «...cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución de las materias a que se refiere el presente Real Decreto...». Las funciones de inspección o vigilancia están detalladas en el art. 14 del RD 1945/1983, y bviamente las mismas se refieren a los propios productos, servicios, instalaciones, documentación referente a los mismos, etc., pero en modo alguno puede considerarse

incluido en dichas obligaciones de la empresa, el comunicar a la inspección si decidía atender o no la reclamación del usuario y realizar la reparación reclamada por el mismo. (...) Por tanto, el recurso ha de ser estimado, al ser incorrecta la tipificación en la norma invocada por la Administración lo cual determina la vulneración del principio de legalidad que en su vertiente positiva exige un perfecto encaje entre los hechos imputados y la norma sancionadora aplicada que en este caso no concurre, lo que determina, conforme al art. 62.1º a), en cuanto supone la vulneración del art. 25.1º de la CE."

Y es que entendemos que en el ámbito de las relaciones entre particulares como son las relaciones de consumo, la disponibilidad del empresario entraría dentro de su voluntad de satisfacer la pretensión de la persona consumidora, pero no implica obligación, ni la Administración tiene potestad para obligarle por lo que tal requerimiento carecería del fundamento de obligatoriedad que todo requerimiento implica y que la propia Ley 13/2003 de Protección de las Personas Consumidoras y Usuarias reserva al ámbito de la actuación inspectora en materia de consumo en su Capítulo II, y sin que su omisión pudiera considerarse infracción ya que, repetimos, no hay ninguna norma sustantiva que recoja como infracción que la no contestación de la empresa a la propuesta de solución ofrecida por la Administración, pueda ser sancionable como bien se recoge en el pronunciamiento judicial citado. Si eso fuera así quizás habría que valorar si esto no supondría una posible vulneración del propio principio penal que reconoce el derecho a no declarar en contra de sí mismo.

Otro aspecto que no le queda claro a este órgano es la expresión contenida en la Exposición de Motivos siguiente: "**...y se expresa el deber del servicio público de consumo de emitir una resolución no vinculante que dé sentido a la actuación administrativa**". Entiende este órgano que todas las resoluciones administrativas son vinculantes en términos de que han de ser cumplidas por los sujetos obligados, por lo que no cabe el término 'no vinculante' para una resolución. A ello hemos de añadir que la resolución que se dicta implícitamente obliga y ha de obligar a cumplir su contenido de acuerdo con los principios de ejecutividad y ejecutoriedad de los actos administrativos, y prueba del carácter vinculante de las resoluciones administrativas es que más adelante en el mismo articulado del proyecto que se examina se recoge la obligación de que tales resoluciones tengan pie de recurso administrativo como no podía ser de otra manera, lo que viene a reafirmar de nuevo el carácter vinculante de las

resoluciones administrativas. Quizás el legislador al recoger este carácter "no vinculante" haya querido transmitir en el texto la idea de voluntariedad que inspira todas las formas de resolución alternativa de conflictos de consumo, si bien nunca cabrá asimilar el acuerdo no vinculante alcanzado en estos procedimientos con una resolución administrativa, que por su propia naturaleza, siempre deberá ser vinculante.

CUESTIONES RELACIONADAS CON EL ARTICULADO DEL PROYECTO DE DECRETO.

Artículo 1.2.a)

Debería recogerse "...a las personas consumidoras y usuarias **en** Andalucía", en lugar de "...a las personas consumidoras y usuarias **de** Andalucía" ya que mantener la redacción actual podría generar conflictos de aplicación cuando, por ejemplo, una persona consumidora de Andalucía reclama en Madrid y rellena una hoja de reclamaciones de la Comunidad de Madrid, que puede tener tramitación distinta a la prevista por el presente proyecto de Decreto. Por ello creemos que para aplicar el presente proyecto de Decreto que analizamos es necesario que la persona consumidora y usuaria esté **en** Andalucía y pida la hoja de reclamaciones en Andalucía, por razones de competencia territorial.

Artículo 1.3

Consideramos que teniendo en cuenta que el título de este artículo es "objeto y ámbito de aplicación" debería recogerse expresamente en el apdo. 3 del art.1 que el presente Decreto no será de aplicación a las reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios administrativos de las Administraciones Públicas.

Artículo 10.2

En este apartado no acabamos de entender la frase "...justificará la imposibilidad de dicha solución..." por la propia dificultad de justificar en sí misma una imposibilidad. Quizás sería más apropiado en el propio contexto del párrafo 2 referido a la respuesta de la empresa reclamada recoger en lugar de esa frase, la siguiente "...justificará la negativa a ofrecer una solución...".

Artículo 17

En el artículo se regula la comunicación de la recepción de la queja o reclamación presentada ante la Administración de Consumo por la persona consumidora y usuaria sometiendo su tramitación a un régimen similar al de presentación de una solicitud por el interesado previsto en la Ley 39/2015 con todo lo que ello lleva aparejado, entre otras cosas la obligatoriedad de dictar resolución administrativa en un conflicto entre particulares nacido de una transacción económica ajena a la estructura administrativa y dentro de un ámbito estrictamente mercantil y/o civil. El argumento que recogemos en este apartado ya ha sido tratado en la parte de este informe relativa a la Exposición de Motivos, si bien al volver a incidir este artículo en la necesidad de establecer un procedimiento administrativo para la remisión a la Administración de la hoja de quejas y reclamaciones, entendemos que ello no es posible y que únicamente cabría mediar en el conflicto entre particulares, no siendo parte la Administración que en ningún momento el sujeto reclamado. Por ello, no cabría aplicar la Ley 39/2015 strictu sensu, toda vez que lo que se presenta realmente es un formulario de quejas y reclamaciones (el 'ejemplar de la Administración') en el que se recogen peticiones de la persona consumidora a la empresa no a la Administración, y así pues el sujeto obligado, en su caso, a realizar una determinada conducta es el empresario y no la Administración.

Desde este planteamiento de la no consideración de la hoja de reclamación interpuesta al empresario presentada ante la Administración como solicitud del interesado a la Administración entendemos que no cabe aplicar la institución del silencio administrativo, por cuanto supongamos a título de ejemplo que una persona consumidora reclama contra una empresa la devolución del importe pagado por un producto sometido a derecho de desistimiento y que la empresa se niega, la Administración no puede dictar una resolución obligando a la empresa a devolver el producto sino que ha de mediar y recordar al empresario el artículo de la Ley que recoge el derecho a devolver el dinero como parte del desistimiento. Y si finalmente se constata con pruebas documentales que no lo devuelve procedería sancionar por incumplimiento de la Ley pero la Administración nunca podría obligar con una resolución a que el empresario entregue el dinero.

Ahondando más en la institución del silencio, si la Administración no dicta en plazo esa resolución el artículo 21.1. señala que el silencio sería positivo pero cabría preguntarse ¿positivo en qué sentido?. La Administración no está obligada a entregar nada a la persona consumidora, el obligado será en su caso el empresario que ha

incumplido, de manera que no hay resolución administrativa sometida a la institución del silencio administrativo porque la Administración no es parte de la relación de consumo sobre la que se ha suscitado el conflicto. El silencio administrativo no puede operar cuando la relación que se sustancia no es administrativa, la Administración no es parte, no está obligada a dar o conceder algo.

Artículo 20.

En este artículo observamos que solo se abordan las actuaciones a seguir por el órgano que tramita la reclamación cuando exista `...una solución acorde con el ordenamiento jurídico...`, y se debería recoger también en otro artículo, o en este mismo, qué actuaciones ha de seguir el órgano que tramita la reclamación cuando no exista una solución acorde con el ordenamiento jurídico para las partes en conflicto.

Respecto al efecto derivado de la no contestación por parte de la empresa al requerimiento de que se pronuncie expresamente sobre la solución aportada en términos de que si no contestara tal conducta podría considerarse infracción, este órgano ya ha argumentado detalladamente con anterioridad por qué entiende que tal conducta no sería constitutiva de infracción administrativa en materia de consumo al contemplar un tratamiento distinto cuando quien no contesta es la persona consumidora, en cuyo caso se entenderá que desiste de su petición y si quien no contesta es el empresario incurriría en una conducta antijurídica. Para una mejor sistemática y comprensión, reproducimos en cursiva lo ya apuntado con anterioridad en relación a este tema: *de la lectura del texto del Decreto más que establecer la obligatoriedad en sí misma de contestar a los requerimientos, parece desprenderse que se utiliza la figura del requerimiento en el proceso de tramitación de la reclamación que repetimos consideramos es que un procedimiento de mediación, para imponer a la empresa el deber de contestar al requerimiento que la Administración le hace en términos de que se pronuncie expresamente sobre la propuesta de solución que le traslada la Administración y que este órgano no alcanza a ver como obligatorio el contestar al mismo, ya que ninguna norma sustantiva contempla la obligatoriedad o el deber de contestarle a la Administración sobre si se está de acuerdo con la propuesta de solución dada por la Administración, entendiéndose que el no contestar sería para el empresario más gravoso al tipificarse esta conducta como infracción, que para la persona consumidora a la que se le indica que si no contesta se archiva el expediente. Este diferente tratamiento de las consecuencias para uno u otro atendiendo a si es empresario o persona consumidora podría ser contrario a los principios constitucionales de igualdad y proporcionalidad así como al de seguridad jurídica. Para reforzamiento de lo argumentado podríamos*

citar la Sentencia Tribunal Superior de Justicia Andalucía, Granada, núm. 1258/2000, de 4 de septiembre:

"dado el contenido del requerimiento no cabe estimar que se produjera la infracción imputada, ya que el art. 5.1 del RD 1945/1983 define como tal «la negativa a suministrar datos o facilitar la información requerida por las autoridades competentes...» pero tal información o datos están orientados, según el propio precepto aclara, al «... cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución de las materias a que se refiere el presente Real Decreto...». Las funciones de inspección o vigilancia están detalladas en el art. 14 del RD 1945/1983, y obviamente las mismas se refieren a los propios productos, servicios, instalaciones, documentación referente a los mismos, etc., pero en modo alguno puede considerarse incluido en dichas obligaciones de la empresa, el comunicar a la inspección si decidía atender o no la reclamación del usuario y realizar la reparación reclamada por el mismo. (...) Por tanto, el recurso ha de ser estimado, al ser incorrecta la tipificación en la norma invocada por la Administración lo cual determina la vulneración del principio de legalidad que en su vertiente positiva exige un perfecto encaje entre los hechos imputados y la norma sancionadora aplicada que en este caso no concurre, lo que determina, conforme al art. 62.1º a), en cuanto supone la vulneración del art. 25, 1º de la CE."

Artículo 21.

En el apartado 4 de este artículo se recoge el contenido obligatorio de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento de tramitación de una hoja de quejas y reclamaciones, pero debería señalarse que tal contenido obligatorio sólo será posible para las resoluciones de aquéllos procedimientos en los que se haya podido proponer una solución al conflicto, ya que habrá procedimientos en los que no se podrá proponer una solución (como se ha apuntado en el comentario relativo al artículo 20), por lo que sería inviable recoger en la resolución en todo caso "...una valoración técnica con una solución al conflicto no vinculante para las partes..." como dispone el apdo. c) del art. 21.4. Sería oportuno valorar si procede dar una redacción más clara a un documento que va a exigirse como contenido obligatorio de la resolución que en su caso se pronuncie. Este órgano entiende que sería quizás más acertado que en el apdo. 4 del art. 21 en lugar de : **"la resolución del procedimiento de tramitación de una hoja de queja y reclamaciones contendrá en todo caso:.....: se recogiera:" la resolución del procedimiento de tramitación de una hoja de queja y reclamaciones contendrá en su**

caso.....“

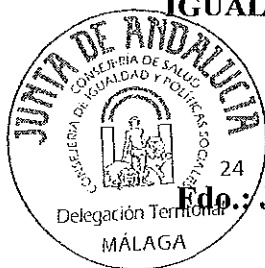
Finalmente esta Delegación Territorial entiende que aplicar el Decreto en los términos del Proyecto sí implicaría un incremento considerable de cargas administrativas que los Servicios de Consumo Provinciales difícilmente podrían asumir con el personal con el que cuentan, tanto desde el punto de vista del número de efectivos existentes en la actualidad en la Sección de Formación y Defensa que tiene el apoyo de personal de otras secciones en detrimento de las tareas de esas secciones, y desde el punto de vista de la preparación y formación, ya que se va a exigir que a las resoluciones se acompañe una valoración técnica para lo que habrá que incrementar la RPT de los Servicios de Consumo y contemplar Asesorías Técnicas adscritas a la Sección competente que en la actualidad no cuenta con ninguna Asesoría en RPT, y cuya propuesta de ampliación ya se ha hecho en diversas ocasiones sin que hasta el momento se haya abordado esta necesidad, pues no olvidemos que provincias como Málaga tramitaron el año pasado cerca de 4.000 reclamaciones que generaron más de cuatro escritos de media por reclamación, habiéndose registrado en 2017, según datos del registro general unos 13.500 documentos de entrada en el Servicio de Consumo, de los cuales aproximadamente 10.000 están relacionados con expedientes de reclamación, y asimismo se registraron en el mismo año 2017 un total de 11.223 documentos de salida, de los cuales 9.000 pueden corresponder a trámites de reclamaciones en las que no eran preceptivos todos los trámites que ahora se pretenden implantar y que podrían duplicar e incluso triplicar perfectamente el número de registros.

A modo de conclusión, esta Delegación informa que el proyecto de Decreto que se presenta podría invadir en cierto modo la esfera de las relaciones entre particulares, reguladas por el Derecho Privado y cuya supervisión y, en su caso, revisión correspondería a la jurisdicción ordinaria y no a los órganos de consumo, que tienen encomendada una labor mediadora en esos conflictos y de acercamiento de posturas entre las partes, pero nunca de dictar una resolución administrativa con pronunciamiento vinculante (como tienen todas las resoluciones administrativas), porque la Administración de Consumo no puede obligar a la realización de una determinada conducta al empresario (excepto en el arbitraje porque así lo prevee la norma a través del laudo arbitral, o cuando se haya adoptado un acuerdo en mediación en el que el empresario acepta voluntariamente realizar una conducta determinada a favor de la persona consumidora con la que tiene el conflicto). Fuera de estos dos supuestos entendemos que la Administración de Consumo no puede obligar con una resolución administrativa, y contemplar una resolución administrativa 'no vinculante' como se

alude en la Exposición de Motivos, consideramos que no sería eficaz en su resultado y tampoco eficiente, ya que, desplegar un procedimiento administrativo excesivamente complejo para finalizar con una "resolución no vinculante" para las partes en conflicto, generaría cierta desconfianza en las personas consumidoras y usuarias, al ver que después de un procedimiento formal con trámites administrativos que han tenido que cumplimentarse por la Administración y por las partes en conflicto, con todo el coste que ello lleva consigo desde todos los puntos de vista, ha acabado con una decisión que no vincula al empresario, por lo que las personas reclamantes no verían satisfechas sus expectativas. Así pues entendemos que el régimen vigente de tramitación de las reclamaciones en materia de consumo inspirado en la mediación y en el papel de la Administración de Consumo, como impulsora del acercamiento entre las partes en conflicto, que permita una solución consensuada, y apostando por una resolución alternativa de los conflictos de consumo, que escape de la excesiva intervención administrativa en los mismos y de su frecuente y gravosa judicialización, postura que actualmente se ve reflejada en el Anteproyecto de Ley Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo, cuyos objetivos son, como así se declara en su propia Exposición de Motivos, lograr unos servicios públicos de consumo coordinados, que cooperen entre sí, y con un nivel de calidad elevado y homogéneo, contando con los agentes de consumo, movimiento asociativo y empresarios, así como trasponer la normativa comunitaria en materia de entidades de resolución alternativa de conflictos, a través de la mediación y agilizar la tramitación de las reclamaciones de consumo.

Es todo cuanto se informa, en Málaga, a 22 de Junio de 2018.

**EL SECRETARIO GENERAL DE LA DELEGACIÓN TERRITORIAL DE
IGUALDAD, SALUD Y ASUNTOS SOCIALES**



Edo.: Juan José Monedero Aguilera

Informe Proyecto de Decreto /2018 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.

En fecha día 8 de junio de 2018, se ha recibido en esta Delegación Territorial solicitud de "Parecer Razonado", procedente de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud, relativo al asunto de referencia.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45.1 b) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en el Procedimiento de elaboración de los reglamentos: "*A lo largo del proceso de elaboración deberán recabarse, además de los informes, dictámenes y aprobaciones preceptivos, cuantos estudios y consultas se estimen convenientes para garantizar el acierto y la legalidad de la disposición*" y el artículo 133 de la Ley 39/ 2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

En base lo anterior se emite el siguiente Informe,

Para la elaboración del mismo se han tenido en cuenta los siguientes documentos:

1. Petición Razonada de la Secretaría General Técnica, de 30 de mayo de 2018.
2. Borrador del Proyecto de Decreto 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.
3. Memoria justificativa del Proyecto de Decreto (16/05/2018).
4. Informe valoración sobre alegaciones a consulta pública realizada al amparo del artículo 133 de la Ley 39/2015 (16/05/2018)
5. Memoria justificativa de la adecuación a los principios de buena regulación (16/05/2018)
6. Memoria económica (16/05/2018)
7. Informe sobre impacto de género (16/05/2018)
8. Memoria justificativa para la evaluación del impacto por razón de los derechos de la infancia (16/05/2018)
9. Valoración de las cargas administrativas (16/05/2018)
10. Relación de Entidades y Asociaciones a las que se considera conveniente dar trámite de audiencia (16/05/2018)
11. Criterios para determinar la incidencia del proyecto de norma en relación al informe preceptivo previsto en el artículo 3 i) de la Ley 6/2007, de 26 de junio, de promoción y defensa de la competencia de Andalucía. (16/05/2018)
12. Informe sobre restricciones a la libertad de establecimiento o a la libre prestación de servicios. (16/05/2018)
13. Acuerdo, de la Consejera de Salud, de inicio del procedimiento de fecha 27 de mayo de 2018.
14. Resolución de 1 de junio de 2018, de la Secretaría General Técnica, por la que se acuerda someter a información pública el proyecto de decreto 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. (BOJA número 111 de 11/06/2018).

A la vista de los anteriores documentos, procede emitir Parecer Razonado con base en los siguientes:

275

FUNDAMENTOS

PRIMERO. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Proyecto consta de una exposición de motivos que explica los antecedentes y justificación de la necesidad, su objeto y su conexión con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia establecidos por el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Realizando una mención a las principales modificaciones y su justificación.

Coincide este órgano con la **necesidad** de acometer una revisión de la normativa existente en materia de tramitación administrativa de las hojas de quejas y reclamaciones en la Comunidad Autónoma, atendiendo a la experiencia y cambios normativos habidos, tanto en normas generales como sectoriales de protección de las personas consumidoras y usuarias.

Objetivo del proyecto es la **homogeneización del procedimiento**, dotándolo de plazos claros y aportando valor al mismo para el interés general de la ciudadanía, con el fin de que la actividad administrativa en la tramitación y resolución de reclamaciones sea de **alta calidad**, independiente, imparcial, transparente, efectiva, rápida y justa.

De gran interés resulta la **homogeneización del plazo de respuesta empresarial a las reclamaciones** que pasa de los diez días al mes establecido por el artículo 21.3 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y Otras Leyes Complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Respecto al cumplimiento del principio de **eficiencia administrativa** al que se alude en la exposición de motivos, esta Delegación es consciente de la obligación de las Administraciones Públicas en el cumplimiento de este principio, si bien esta Delegación Territorial entiende que la prevista modificación más que evitar cargas administrativas las acentúa, tanto para las empresas como para la ciudadanía, al implementar un procedimiento rigurosamente formal al que la empresa deberá adaptarse para su cumplimiento imponiéndose nuevas obligaciones a la ciudadanía, no considerando oportuno el grado de coercitividad incluido ante el incumplimiento de determinados trámites pues, no debemos olvidar que nos encontramos ante un procedimiento de mediación cuyo objetivo es intentar ayudar a los participantes a alcanzar los acuerdos pertinentes "sin imponer" ninguna solución ni medida concretas .

No podemos **compartir** como única justificación de eliminación de cargas la basada en el nuevo formulario de quejas y reclamaciones que se presenta, que en principio es más simple y fácil de cumplimentar, aunque no compartimos que aporte información más clara a la ciudadanía de lo que puede esperar de la Administración con relación a sus reclamaciones. Es indudable que las cargas administrativas, en cuanto a la tramitación del expediente, se acentúan, para todos los participantes en el proceso.

Coincidimos con el contenido del Proyecto referido a la importancia a las entidades locales de Andalucía en la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones toda vez que son la Administración más cercana a los ciudadanos y ciudadanas, primando como criterio de

JUNTA DE ANDALUCÍA

DELEGACIÓN TERRITORIAL DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES

Servicio de Consumo

competencia el del domicilio de la persona consumidora y usuaria que reclama.

Compartimos, en principio, el criterio de la mayor cercanía a la persona reclamante para determinar competencia **territorial** en la tramitación las Hojas de Quejas y Reclamaciones. De esta manera, siempre que haya un servicio público de consumo en un municipio andaluz, será éste el competente para tramitar una reclamación, a tenor de las competencias propias en materia de consumo que ostentan las entidades locales a través de las OMICs.

Como **contrapartida, no podemos olvidar la realidad** sobre la estructura de dichos servicios municipales. Son muchas las OMICs que cuentan con una única persona, a tiempo parcial y formación diversa, que difícilmente podrá llevar a cabo la tramitación del expediente tal y como se establece en el Proyecto, que analizamos, tramitación que terminará con una Propuesta de Solución (en las condiciones establecidas en el art. 20) previa a la Resolución del órgano, en este caso el titular de la Alcaldía, con el contenido recogido en el artículo 21.

Nada que decir sobre el curso que ha de darse a aquellas reclamaciones en las que el domicilio de la persona reclamante esté fuera de Andalucía, siguiendo el Acuerdo de la 26ª Conferencia Sectorial de Consumo.

Por último, no queda clara para este órgano la expresión contenida en la Exposición de Motivos: **... "y se expresa el deber del servicio público de consumo de emitir una resolución no vinculante que dé sentido a la actuación administrativa"**. Todas las resoluciones administrativas son vinculantes, no cabe el término no vinculante para una resolución, a ello hemos de añadir que implícitamente la resolución que se dicta obliga y ha de obligar a cumplir su contenido de acuerdo con los principios de ejecutividad y ejecutoriedad de los actos administrativos, prueba de ello es que, en el Proyecto analizado, se recoge la obligación de que tales resoluciones tengan pie de recurso administrativo como no podía ser de otra manera.

En todo caso, entendemos que el resultado final debería ser un DICTAMEN / INFORME NO VINCULANTE y no recurrible en vía administrativa. No obstante, este apartado se desarrollará más detalladamente en el análisis del articulado.

SEGUNDO. ARTICULADO

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

El punto 3 establece: Respecto del funcionamiento de sus propios servicios administrativos, las Administraciones Públicas andaluzas podrán establecer sus propios modelos de hojas de quejas y reclamaciones, así como los procedimientos de resolución de las mismas.

Este Órgano no alcanza a entender el sentido de este punto, pues parece hacer referencia al procedimiento establecido en el DECRETO 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía. (BOJA núm. 73, de 17/09/1988) y Orden de 2 de mayo de 1989 sobre Instrucciones en relación con el libro de sugerencias y reclamaciones. (BOJA núm. 39, de 19/05/1989) y si ello fuera así las Administraciones Públicas Andaluzas no "podrán" sino deberán disponer de este Libro de Sugerencias y Reclamaciones

Si ello fuera así, entendemos que este punto no procedería, pues nos encontramos ante un Proyecto que regula las hojas de quejas y reclamaciones en materia de consumo y ante la Administración Pública, somos ciudadanos administrados y no consumidores. La Administración Pública tiene su propia normativa reguladora, de obligado cumplimiento por lo que, incluir este punto, a más de improcedente pudiera generar **confusión**.

Artículo 3. Obligación de disponer de las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel.

El punto 3 establece: El punto 3 establece: En los supuestos de ventas o prestaciones de servicios a distancia, se tendrá que indicar en las ofertas o propuestas de contratación y, en su caso, en los contratos, la sede física o dirección postal donde la persona interesada podrá, a su elección, tener acceso o solicitar la remisión de las hojas de quejas y reclamaciones.

Se nos plantea la **duda** si se está exigiendo la remisión de hojas exigibles en Andalucía a empresas que prestan servicios a distancia y se hallan ubicadas fuera de la Comunidad.

Artículo 5. Publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones.

Pudiera ser de interés que en el cartel se indique un número de teléfono de atención a la ciudadana para realizar consultas de consumo.

Dirección General de Consumo Consumo Responde www.consumoresponde.es Tfno. 900 21 50 80
--

Artículo 6. Hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel.

El punto 2 establece: Cuando así lo establezca la ley, tanto los libros o carpetas en sus portadas, como los juegos de hojas de quejas y reclamaciones deberán estar sellados mediante un sistema de autenticación basado en códigos de barras y numérico de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo 1.

JUNTA DE ANDALUCIA

DELEGACIÓN TERRITORIAL DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES

Servicio de Consumo

La ley 13/2003 en su art. 18. 1 establece: **En todos los establecimientos** o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía **deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente.**

Entendemos que la **ley 13/2003**, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. **ya establece** que el libro de quejas y reclamaciones deberá estar numerado y sellado por la Administración por lo que parece existir una contradicción con lo ahora expuesto en el Proyecto analizado.

En la actualidad los libros de quejas y reclamaciones aparecen con un código de barras de letras y números, pero el mismo hace referencia al número de identificación del impreso asignado por el Registro de Formularios de la Junta de Andalucía (Orden de 28 de julio de 1989, por la que se establecen los criterios de normalización de formularios y papel impreso y se crea el registro de formularios de la Junta de Andalucía) que nada tiene que ver con la redacción del punto 3 del artículo 6 del Proyecto analizado. Para evitar confusiones **consideramos** de interés una redacción más clara al respecto.

Aunque el Proyecto no deroga la ORDEN de 9 de febrero de 2015, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, creemos de interés hacer referencia en el articulado a la a la **"edición"** de las mismas.

Artículo 8. Presentación de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel.

*El punto 3 establece: 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, se **personará** en el establecimiento o centro portando 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 ellas destinados en los tres ejemplares y devolverá a la persona interesada los dos ejemplares correspondientes.*

Entendemos que en este caso la remisión del ejemplar de la empresa deberá hacerse llegar en cualquier forma que permita su acreditación (correo, burofax, e-mail...) no estableciendo la necesidad de personarse en el establecimiento.

Artículo 10. Obligación de contestación en plazo y forma.

El punto 1 establece: Cualquiera que sea el soporte, papel o electrónico, para la presentación de una hoja de quejas y reclamaciones, la empresa titular de la actividad que la reciba deberá contestar directamente a la persona reclamante mediante escrito razonado, de manera que quede constancia de dicha respuesta, EN EL PLAZO MÁXIMO DE UN MES contado a partir del día siguiente a la fecha de la presentación de la misma, pudiendo constituir el incumplimiento de la obligación de contestar en plazo y forma una infracción tipificada en el artículo 71.8.3.º de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

JUNTA DE ANDALUCÍA

DELEGACIÓN TERRITORIAL DE IGUALDAD, SALUD
Y POLÍTICAS SOCIALES
Servicio de Consumo

Existe una **contradicción / errata** con la redacción dada en el reverso de la hoja de reclamaciones donde aparece:

Si es Vd. la persona consumidora o usuaria que reclama:

...
3ª. "Espere a que la empresa o profesional le responda. Tiene 30 días naturales para hacerlo"

.../...

Si Vd. es la empresa o profesional al que presentan una reclamación:

...
3ª. "Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que trascurra un mes"

.../...

El punto 2 establece: En el escrito de respuesta la empresa o profesional propondrá una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificará la imposibilidad de dicha solución. Igualmente, deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo.

A tal efecto, la empresa titular de la actividad deberá facilitar al consumidor la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad. De no ser así, deberá facilitarle la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas, todo ello en los términos previstos en el artículo 21.4 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y Otras Leyes Complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Si comparamos esta redacción con la recogida en el reverso de la hoja de reclamaciones:

Si Vd. es la empresa o profesional al que presentan una reclamación:

.../...
3ª. "Escriba una carta de respuesta directamente a la persona reclamante antes de que trascurra un mes". En dicho escrito debe proponer una solución a la queja o reclamación planteada y deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo (Oficina de Información a la persona consumidora, Junta Arbitral de Consumo, Servicio de Consumo de una Administración Pública, entidad de resolución de litigios de consumo notificada a la Comisión Europea...) informando en el primer caso, de la dirección postal y electrónica de dicha entidad.

.../...

Entendemos que ambas redacciones son confusas y pudieran generar "**incertidumbre**", por lo que sugerimos una nueva redacción.

Artículo 11. Presentación de quejas o reclamaciones ante personas físicas o jurídicas que carezcan, no faciliten o no recepcionen las hojas de quejas y reclamaciones.

JUNTA DE ANDALUCÍA

DELEGACIÓN TERRITORIAL DE IGUALDAD, SALUD
Y POLÍTICAS SOCIALES
Servicio de Consumo

El punto 2 establece: La persona que desee reclamar podrá solicitar el auxilio de agentes de la autoridad con competencia en materia de consumo o de las fuerzas y cuerpos de seguridad competentes, a fin de que hagan constar la negativa de las personas titulares de la actividad a facilitar o recepcionar las hojas de quejas y reclamaciones o la inexistencia de éstas.

Consideramos como más funcional y ágil la siguiente redacción: ... "podrá solicitar el auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad más próximos..."

Artículo 14. Órganos competentes.

El punto 1 establece: Será competente para tramitar las quejas y reclamaciones el servicio público de consumo de inferior ámbito territorial correspondiente al domicilio de la persona consumidora o usuaria.

Como ya decíamos en el análisis del preámbulo, no podemos olvidar la realidad sobre la estructura de dichos servicios municipales. Son muchas las OMICS que cuentan con una única persona, a tiempo parcial y formación diversa, que difícilmente podrá llevar a cabo la tramitación del expediente tal y como se establece en el Proyecto, que analizamos, tramitación que terminará con una propuesta de Solución (en las condiciones establecidas en el art. 20) previa a la Resolución del órgano, en este caso el titular de la Alcaldía, con el contenido recogido en el artículo 21.

Sería preciso **valorar la posibilidad** de que OMICS de municipios pequeños se vean abocadas a desaparecer ante la imposibilidad de cumplir con lo recogido en el Proyecto sobre la forma de tramitar las reclamaciones. Considerando asimismo que son muy pocas las Entidades Locales que tienen asumida la competencia sancionadora, concretamente en la provincia de Huelva, ninguna.

Artículo 17. Comunicación de la recepción de la queja o reclamación.

Establece: En el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la queja o reclamación en el registro electrónico del órgano competente para su tramitación, éste comunicará a la parte reclamante la fecha en que la queja o reclamación ha sido recibida, el plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo, de conformidad con lo previsto en el artículo 21.4 de la ley 39/2015, de 1 de octubre.

Entendemos que, en el plazo de diez días hábiles, **debería informarse** al interesado del recibo de la reclamación, de su admisión a trámite, de la duración de la tramitación y que **su terminación en el informe final de la Administración actuante no tiene carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo recurrible.**

La **falta de emisión del informe en dicho plazo** no implicará la aceptación del motivo de las reclamaciones. Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido informe final, se comunicará al

interesado esta circunstancia, sin perjuicio de la obligación de concluir el expediente dirigiéndose en todo caso por escrito al reclamante mediante el informe correspondiente.

Concluimos, por tanto, que no entendemos la figura del silencio a que hace referencia el artículo tal y como se encuentra redactado.

Artículo 20. Propuesta de solución.

Establece: Una vez completada, en su caso, la subsanación correspondiente, si el órgano que se encuentre tramitando la reclamación considera que existe una solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a ambas partes, contactará con ellas ofreciéndose y requiriéndoles para que se pronuncien expresamente sobre la propuesta en el plazo máximo de 10 días hábiles, a computar desde el día siguiente al de su notificación, con indicación a la parte reclamante de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistida de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

El incumplimiento de este requerimiento por la empresa o profesional reclamado se podrá considerar una infracción tipificada en el artículo 71.7. 3.ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre. En la misma propuesta de resolución se informará de la posibilidad de resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como la forma de someterse a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo.

A la parte reclamante se le impone la carga de contestación obligatoria con la advertencia de que si no lo hiciera se le tendrá por desistido aún en supuestos en que la solución propuesta estuviera fundamentada en el incumplimiento de la legalidad.

Tal y como está redactado el artículo, sería precisa la **figura del instructor/instructora en la tramitación.**

Por lo que se refiere a la infracción por incumplimiento de la empresa, el **art. 71.7. 3ª** hace referencia a "**sujetos inspeccionados**" y en este trámite de oferta de solución a la empresa, en caso de no contestar, consideramos, no sería de aplicación, por cuanto la empresa en este trámite no tiene el carácter de "sujeto inspeccionado"

7. Serán infracciones por incumplimiento de los deberes de los sujetos inspeccionados:

.../...

3.ª No atender en tiempo y/o forma los requerimientos formulados por la Administración.

.../...

Artículo 21. Resolución del procedimiento.

El punto 3 establece: Si alguna de las partes no acepta la solución propuesta ni tampoco la mediación ni el arbitraje, el órgano que esté tramitando la reclamación comunicará a ambas la imposibilidad de alcanzar una resolución extrajudicial del conflicto. A tal efecto, se considerará que el intento de solución resulta infructuoso, bien por el rechazo expreso de alguna de las partes, bien

JUNTA DE ANDALUCÍA

DELEGACIÓN TERRITORIAL DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES

Servicio de Consumo

porque en el plazo máximo de 10 días hábiles a computar desde el día siguiente a la notificación de la propuesta de solución, no se haya obtenido respuesta de ambas.

En estos casos se resolverá el procedimiento sin perjuicio de incoar expediente sancionador a la empresa o profesional por el incumplimiento de la obligación de atender a los requerimientos de la Administración expresada en el artículo anterior.

El punto 4. Establece: La resolución del procedimiento de tramitación de una hoja de queja y reclamaciones contendrá en todo caso:

- a. *Un análisis del conflicto planteado entre las partes.*
- b. *Un resumen de las actuaciones practicadas por el servicio público de consumo que haya tramitado la reclamación.*
- c. *Una valoración técnica con una solución del conflicto no vinculante para las partes.*
- d. *La información a la persona consumidora y usuaria sobre los derechos y mecanismos de defensa que el ordenamiento jurídico le reconoce así como las vías existentes para la resolución de la controversia.*

Respecto a la "valoración técnica" difícilmente podrá concluirse con la misma por cuanto ello hace referencia a lo conocido como peritaje, lo que nos lleva a la falta de validez de esa "valoración técnica" realizada por los servicios de consumo. Ahora bien lo que si puede ser en el expediente es una valoración jurídica, si a ello hubiera lugar.

Por lo que se refiere a la Resolución, hemos de manifestar que: La **resolución de la mediación** por parte del mediador **no es coercitiva**, sino voluntaria, el incumplimiento por alguna de las partes no tiene consecuencia jurídica alguna.

No se ha de confundir el término mediación con el de conciliación jurídica, puesto que el primero se basa en la interrelación amistosa y complementaria de las partes, la conciliación jurídica se basa en la imparcialidad y justicia y el acuerdo obtenido en la mediación no es vinculante mientras que en la conciliación sí lo es y tiene consecuencias jurídicas en caso de incumplimiento.

A nuestro entender el procedimiento debería finalizar con un **INFORME**, que será **MOTIVADO**, y deberá contener unas conclusiones claras en las que se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de la legalidad. En todo caso, el informe final deberá pronunciarse sobre todas las cuestiones que planteen las reclamaciones. **EL INFORME FINAL NO TENDRÁ CARÁCTER VINCULANTE Y NO TENDRÁ LA CONSIDERACIÓN DE ACTO ADMINISTRATIVO RECURRIBLE.**

Al igual que en el artículo anterior, repetimos, el art. 71.7. 3º hace referencia a "sujetos inspeccionados" y en esta fase de finalización del procedimiento, consideramos, no sería de aplicación, por cuanto la empresa no tiene el carácter de "sujeto inspeccionado"

7. Serán infracciones por incumplimiento de los deberes de los sujetos inspeccionados:

.../...

3.ª No atender en tiempo y/o forma los requerimientos formulados por la Administración.

.../...

Visto el borrador de Decreto, y consideraciones realizadas se emiten las siguientes,

203

CONCLUSIONES

En los últimos años, el concepto de simplificación administrativa se ha visto superado por la denominada "política de reducción de trabas o cargas administrativas", que pone el acento en los costes y obligaciones que las Administraciones Públicas imponen a las empresas, ciudadanía y agentes económicos a la hora de relacionarse con ellas. Este nuevo enfoque persigue la eliminación de los costes y obligaciones que no estén justificados en razones de interés general, o que no se compensen con las ventajas y beneficios generados para los ciudadanos o empresas obligados a asumirlos. Al eliminar tales cargas injustificadas, se posibilita la libre actuación de empresas, agentes y ciudadanos, y se favorece la competitividad y el crecimiento económico.

El análisis del principio de eficiencia, entendido como instrumento dinamizador de la economía en virtud de la eliminación de obligaciones innecesarias en las relaciones de los ciudadanos y empresas con las Administraciones, requiere como paso previo desentrañar el concepto de "carga administrativa".

Así, tienen la consideración de "cargas administrativas", todas "aquellas actividades de naturaleza administrativa que deben llevar a cabo las empresas y ciudadanos para cumplir con las obligaciones derivadas de la normativa".

El Proyecto que se estudia mantiene las cargas administrativas que se derivaban del Reglamento en vigor, pero al introducir nuevos requisitos en la tramitación del procedimiento implica un aumento de las cargas administrativas, al introducir trámites de obligado cumplimiento para las los ciudadanos y empresas bajo apercibimiento de posibles sanciones en el caso de estas últimas.

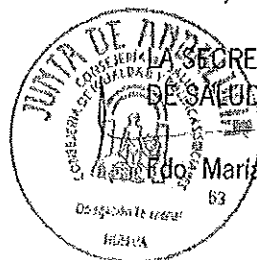
No se realiza análisis alguno de las principales cargas que pudieran implicar las singularidades del procedimiento exigibles para el efectivo cumplimiento de lo previsto en dicha norma, sin imponer cargas innecesarias a los interesados.

De, finalmente, tramitarse el proyecto de Decreto en los términos propuestos, este órgano estima complicado que no genere gasto alguno pues, en la actualidad, ni las Secciones de Defensa de los Servicios Provinciales de Consumo, ni los Servicios municipales, como ya mencionamos anteriormente, cuentan con una estructura que permita alcanzar el nivel de calidad que se pretende.

Por lo que se refiere a observaciones sobre el fondo nos remitimos a las expuestas en el análisis del articulado.

De todo lo anterior se informa, salvo criterio mejor fundado en Derecho.

Huelva, 22 de junio de 2018



SECRETARÍA GENERAL PROVINCIAL
DE SALUD Y RECURSOS COMUNES

En Huelva, a 22 de junio de 2018.
Firma: María José Rico Cabrera.

Req. 569/ 03.07.18.

RECEPCIÓN	JUNTA DE ANDALUCÍA 3	
	CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	
	- 2 JUL. 2018	
	2018203300030577	HORA
Registro General		SEVILLA

REGISTRO DE ENTRADA
Secretaría General Técnica
03 JUL. 2018
Nº: 1300

NO8DO
AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

Economía, Comercio
y Relaciones Institucionales

307

Dirección General de Economía y Comercio
Servicio de Consumo
Oficina Municipal de Información al Consumidor

CONSEJERÍA DE SALUD – JUNTA DE ANDALUCÍA

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

(AVENIDA DE LA INNOVACIÓN
EDIFICIO ARENA 1 – SEVILLA)

242/17

En relación con la Resolución de 1 de junio de 2018, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud, publicada en el B.O.J.A. de 11 de junio de 2018, quien suscribe presenta las siguientes


ALEGACIONES

al Proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarías en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas:

PRIMERA.- Respecto del modelo propuesto de Hojas de reclamaciones, se considera un acierto volver al formulario orientado en sentido vertical. Ahora bien, quizás sería conveniente incluir o modificar determinados aspectos o campos del mismo, a saber:

1. Introducir una llamada a pie de página en el apartado correspondiente al correo electrónico, tanto de reclamante como de empresa/profesional, en el sentido de hacer ver a los interesados que la inclusión del mismo supone la aceptación del uso del e-mail que faciliten para la realización de cualquier trámite relacionado con la Hoja de reclamaciones.
2. Invertir el orden anverso – reverso. Es decir, que en el anverso de la Hoja de reclamaciones consten las instrucciones para completar y tramitar la misma. La experiencia diaria nos demuestra que resultaría muy conveniente que lo primero que salte a la vista, tanto de los consumidores/usuarios como del personal del establecimiento o profesional reclamado, sean aquellas instrucciones. Es muy frecuente que, sobre todo, los consumidores/usuarios intenten tramitar de inmediato su reclamación en el entendimiento que el todavía vigente plazo de 10 días hábiles para dar respuesta es el tiempo del que ellos disponen para presentar ante los organismos públicos de consumo la Hoja de reclamaciones.

SEGUNDA.- Artículo 6.2: "Cuando así lo establezca la ley, tanto los libros o carpetas en sus portadas, como los juegos de hojas de quejas y reclamaciones deberán estar sellados mediante un

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.sevilla.org/verifirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado por	PIZARRO RODRIGUEZ JOSE LUIS - DNI 31678066M		
CSV (Código de Verificación Segura)	ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY	Fecha y Hora	02/07/2018 12:39:14
Servidor	SERVIDOR DE FIRMAS	Página	1/9
			
ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY			

NO8DO
AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

Economía, Comercio
y Relaciones Institucionales

Dirección General de Economía y Comercio
Servicio de Consumo
Oficina Municipal de Información al Consumidor

sistema de autenticación basado en códigos de barras y numérico de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I.”

En este precepto, sería de interés aclarar que ese código de barras y numérico no supone la individualización del ejemplar concreto que se entrega al consumidor/usuario, sino que se refiere a la identificación genérica del modelo de Hoja de reclamaciones que se aprueba con este proyecto de decreto.

Es una cuestión que da lugar a confusiones y que hace que, con cierta frecuencia, los consumidores/usuarios nos exijan comprobar o controlar la numeración supuestamente correlativa de las hojas que integran los Libros de Hojas de Quejas y Reclamaciones.


TERCERA.- Artículo 10.1: “Cualquiera que sea el soporte, papel o electrónico, para la presentación de una hoja de quejas y reclamaciones, la empresa titular de la actividad que la reciba deberá contestar directamente a la persona reclamante mediante escrito razonado, de manera que quede constancia de dicha respuesta, en el plazo máximo de un mes contado a partir del día siguiente a la fecha de la presentación de la misma, pudiendo constituir el incumplimiento de la obligación de contestar en plazo y forma una infracción tipificada en el artículo 71.8.3.ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.”

- 1. A fin de fundamentar adecuadamente la imposición de la sanción que corresponda por no dar respuesta a la Hoja de reclamaciones, considero de gran importancia aclarar qué se debe entender por “constancia de dicha respuesta”.

Atendiendo a la práctica diaria, debería considerarse suficiente con que el establecimiento/profesional reclamado pudiera acreditar el intento de remisión de la contestación, por ejemplo, a través del correo electrónico que en su caso facilite el reclamante, o mediante el justificante de la empresa postal o de mensajería en el que quede constancia de la fecha de imposición del envío.

Es decir, debería considerarse cumplida esta obligación de dar respuesta razonada si se acredita que ésta se ha remitido, que no recepcionado por el reclamante, dentro del plazo que se establezca para éllo. Y ésto porque pueden darse circunstancias ajenas a la voluntad de la empresa/profesional que puedan llegar a impedir la entrega efectiva de tal respuesta al reclamante.

En este sentido, quien suscribe considera oportuno proponer que la expresión “constancia de dicha respuesta” sea sustituida por “constancia de la fecha de remisión de dicha respuesta”.

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.sevilla.org/verfirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado por	PIZARRO RODRIGUEZ JOSE LUIS - DNI 31678066M		
CSV (Código de Verificación Segura)	ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY	Fecha y Hora	02/07/2018 12:39:14
Servidor	SERVIDOR DE FIRMAS	Página	2/9
			
ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY			

- 2. Mayor detenimiento requiere el examen de la ampliación del plazo de respuesta, que pasaría de los 10 días hábiles actuales a un mes en el texto del proyecto.

Ciertamente, con esta ampliación se homogeneizaría la normativa andaluza con la estatal. Recordemos que el artículo 21.3 del 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 dispone que *"Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación."*

Además, según señala lo que podemos entender como Exposición de Motivos del proyecto, se persigue con esta ampliación posibilitar que la respuesta a la Hoja de reclamaciones cumpla mayores estándares de calidad.


En primer lugar, respecto a la conveniencia de homogeneizar en todo el territorio nacional el plazo de respuesta obligatoria a la Hoja de reclamaciones, entiendo que el citado precepto del Real Decreto Legislativo 1/2007 **en ningún caso impone necesariamente dicha homogeneización**, y no sólo porque se refiera a ese mes como *"plazo máximo"*, sino porque llama a los empresarios a responder *"en el plazo más breve posible"*.

Es decir, se puede entender que esta es una previsión de máximos que no obsta en absoluto a la posibilidad de que, mediante la norma autonómica que ahora se tramita, se establezca un plazo menor para dar respuesta a la Hoja de reclamaciones. Esto se confirma, además, por ese llamamiento a empresas/profesionales a responder en el menor plazo posible.

A este respecto, se han de tener en cuenta diversas consideraciones:

- En nuestra Comunidad Autónoma, a través del vigente Decreto 72/2008 se estableció un plazo máximo de respuesta de 10 días hábiles. Esta previsión supone, de facto, una ampliación material de dicho plazo toda vez que, en su momento, se habían de excluir de su cómputo los domingos y festivos (según la anterior Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común), **y actualmente se excluyen los sábados, domingos y festivos** de conformidad con el artículo 30.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Atendiendo, pues, a esta circunstancia resulta evidente que empresas y profesionales disponen actualmente de un plazo suficiente para cumplir con su obligación de dar respuesta motivada a una Hoja de reclamaciones, toda vez que esos diez días hábiles se convierten de hecho, y gracias a esa regla de cómputo, en unos quince días aproximadamente.

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.sevilla.org/verifirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado por	PIZARRO RODRIGUEZ JOSE LUIS - DNI 31678066M		
CSV (Código de Verificación Segura)	ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY	Fecha y Hora	02/07/2018 12:39:14
Servidor	SERVIDOR DE FIRMAS	Página	3/9
 ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY			

- Pero, además, en una cuestión como esta no puede dejarse de lado el aspecto más importante de todos, que no es otro que *"la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos"*, tarea que nos encomienda el artículo 51 de la Constitución Española a las Administraciones públicas.

Esto es, quien suscribe entiende que difícilmente puede conciliarse con esta previsión constitucional la ampliación del plazo de marras, y ello por una simple razón: en una gran mayoría de los casos, el consumidor/usuario que interpone una Hoja de reclamaciones se ve afectado por la perentoriedad y por la necesidad de una pronta solución de su problema.

Piénsese, a estos efectos, en quien presenta una reclamación como medio de reacción ante la amenaza de corte o suspensión del suministro de agua o energía eléctrica, o porque un problema en la portabilidad de su línea de telefonía le está reportando numerosos problemas o inconvenientes en su vida diaria, o porque cualquier empresa de gestión de cobro de deudas no cesa en sus requerimientos de pago, incluso, con actitudes o comportamientos amenazantes o denigratorios.


Resulta evidente que estas personas verían seriamente mermadas sus opciones de defensa ante actuaciones como las arriba descritas en al caso de que se aprobase definitivamente el proyecto en su redacción actual.

Por todas estas razones, quien suscribe propone que se mantenga el actual plazo de 10 hábiles para dar respuesta motivada a la Hoja de reclamaciones.

CUARTA.- Para el caso de que se desestimara la alegación precedente, de manera que se mantenga en el texto que se apruebe definitivamente ese plazo máximo de un mes para responder a una Hoja de reclamaciones, se debería plantear la conveniencia de elevar la calificación de la infracción tipificada en el artículo 71.8.3.ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, o bien, incrementar el importe de la sanción pecuniaria correspondiente.

Actualmente, de acuerdo con el artículo 72.1 de esa misma norma, la falta de respuesta en plazo a una Hoja de reclamaciones se califica como leve, y se sanciona con una multa de entre 200 y 5.000 € de conformidad con el artículo 74.1.c).

A este respecto, considero que si se va a reconocer a empresas/profesionales la posibilidad de dar respuesta en un plazo mayor al vigente actualmente, el reproche que merece un eventual incumplimiento de la obligación de responder a la Hoja de reclamaciones ha de ser mayor consecuentemente. Es decir, si se posibilita que empresas/profesionales dispongan de más tiempo

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.sevilla.org/verifirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado por	PIZARRO RODRIGUEZ JOSE LUIS - DNI 31678066M		
CSV (Código de Verificación Segura)	ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY	Fecha y Hora	02/07/2018 12:39:14
Servidor	SERVIDOR DE FIRMAS	Página	4/9
 ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY			

para dar una respuesta con mayores estándares de calidad, correlativamente debe acarrear mayor sanción la falta de cumplimiento de esta obligación.

En este sentido, y para el caso de que se mantenga el plazo máximo de un mes para responder a una Hoja de reclamaciones, quien suscribe propone que se adopten las medidas necesarias para que en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía:

- a) O bien, se modifique la calificación de la infracción tipificada en el artículo 71.8.3ª de esta norma, de manera que pase a considerarse grave, con el consiguiente agravamiento automático de la sanción a imponer.
- b) O bien que, manteniendo la calificación de leve, se indique expresamente en el artículo 74.1.c) que, para el caso de incumplimiento de la obligación de dar respuesta motivada a la Hoja de reclamaciones en el plazo de un mes, procederá la sanción correspondiente a las infracciones leves en la mitad superior de la horquilla definida en la Ley 13/2003 (actualmente, entre 200 – 5.000 €).


QUINTA.- Respecto a las causas de inadmisión de quejas y reclamaciones recogidas en el artículo 18 del texto del proyecto, ofrece dudas de su procedencia la apreciación de que el litigio sea frívolo o vejatorio [apartado 1.c)] por la carga de apreciación subjetiva que conlleva para quien haya de examinar el asunto y decidir sobre su admisión o no, y, por tanto, por la dificultad para dictar una resolución de inadmisión debidamente fundamentada.

Por esta razón se propone que se valore de nuevo la procedencia de incluir dicha causa de inadmisión, o bien, que se introduzcan en el texto definitivo del proyecto criterios claros que permitan apreciar, de la forma más objetiva posible, cuando nos encontramos ante un litigio frívolo o vejatorio.

SEXTA.- Respecto del que pudiéramos llamar “proceso de tramitación” de las quejas y reclamaciones, son de gran entidad las dudas que generan las previsiones contenidas en los artículos 20, 21, y 22 del texto del proyecto.

Se regula un proceso extraordinariamente farragoso y complicado de entender, no ya en una primera lectura, sino en segundos y sucesivos análisis de los citados preceptos. Para una adecuada comprensión de los mismos se hace imprescindible plasmarlo visualmente en un diagrama de flujos que, no obstante, resultará de gran complejidad.

Una vez superada esa primera fase de comprensión, comienza a vislumbrarse la ingente cantidad de posibilidades a que da lugar y las enormes dificultades que conllevará su aplicación en la práctica. Simplemente, el pertinente seguimiento de la tramitación de un proceso de estas

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.sevilla.org/verfirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado por	PIZARRO RODRIGUEZ JOSE LUIS - DNI 31678066M		
CSV (Código de Verificación Segura)	ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY	Fecha y Hora	02/07/2018 12:39:14
Servidor	SERVIDOR DE FIRMAS	Página	5/9
 ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY			

características, la necesidad de un adecuado control en el cumplimiento de los plazos previstos, la remisión a los órganos competentes en caso de comisión de las infracciones que se recogen, la evidente conveniencia de facilitar a las partes la información adecuada en función del devenir de estos trámites, las notificaciones a que los mismos dan lugar, o el propio contenido que ha de recoger la resolución de este proceso, hacen difícilmente viable su puesta en práctica.

Todo ello va a suponer que, una vez se haya de abordar la aplicación de estos preceptos en la praxis diaria, se haga imprescindible un elevado número de elementos personales y materiales con que enfrentar la tarea, así como una adecuada formación y capacitación de esos medios humanos.

A este respecto, se ha de recordar la enorme variedad de normativa, tanto general como sectorial, que ha de manejar cualquier empleado adscrito a un organismo público con competencias en materia de consumo, con la consiguiente dificultad que ello supone para hallarse permanentemente al tanto de las novedades y debidamente instruido y capacitado sobre las mismas.


Junto a lo que se acaba de exponer, no se puede olvidar otro dato esencial: las drásticas medidas de recortes con que las Administraciones Públicas se han visto afectadas desde el año 2012. Esto ha supuesto, a título de ejemplo, que desde hace años no se hayan dotado las vacantes que han ido produciéndose.

Resulta previsible, a la luz de todo lo señalado, que el proceso descrito en los preceptos cuestionados puede llegar a suponer una carga de trabajo de tal calibre para los organismos públicos competentes para su tramitación que, o bien determine la imposibilidad de su aplicación, o bien dé lugar al colapso definitivo de estos organismos.

Por estas razones se propone que se examine detenidamente el contenido de los artículos 20, 1 y 22 del texto del proyecto a fin de simplificar drásticamente la tramitación descrita en los mismos.

SÉPTIMA.- Por otra parte, también ofrece importantes dudas para quien suscribe la oportunidad de denominar "procedimiento" a la tramitación descrita en los artículos 14 – 22 del texto del proyecto y, en definitiva, la conveniencia de finalizar la intervención de un proceso de este tipo a través de una resolución administrativa "al uso".

En este sentido, a través de un procedimiento administrativo que pudiéramos llamar tradicional, la Administración dicta una resolución, en ejercicio de las potestades legalmente atribuidas, mediante la que, o bien reconoce y/o protege derechos o intereses legítimos de los particulares, o bien limita esos mismos derechos o intereses.

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.sevilla.org/verfirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado por	PIZARRO RODRIGUEZ JOSE LUIS - DNI 31678066M		
CSV (Código de Verificación Segura)	ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY	Fecha y Hora	02/07/2018 12:39:14
Servidor	SERVIDOR DE FIRMAS	Página	6/9
 ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY			

Pues bien, resulta evidente que en este proceso de tramitación de quejas y reclamaciones no se produce esa actividad de la Administración reconociendo, tutelando o limitando derechos o intereses de los ciudadanos en sus relaciones con aquélla.


Y ésto... ¿por qué? La razón es evidente para quien suscribe: los organismos públicos competentes en consumo, una vez se les hace llegar las Hojas de quejas y reclamaciones, intervienen como terceros en una relación de Derecho Privado, y no para imponer una solución sino, a la vista de la normativa aplicable al caso, con el fin de intentar promover un acuerdo entre ambas partes con el objetivo añadido de evitar el tener que acudir, por ejemplo, a la vía arbitral o a la judicial.

Esto nos conduce necesariamente a otra cuestión conexas: si a través de la resolución que se dicte en los términos del texto del proyecto, el órgano competente no va a declarar ni a limitar derechos o intereses legítimos de las partes interesadas en esa relación privada, sino que va a emitir su opinión en forma de "valoración técnica no vinculante" [expresión que se extrae de la redacción del artículo 21.4.c) del texto del proyecto], no se puede entender en absoluto que dicha resolución sea susceptible de impugnación por la vía de los recursos administrativos recogidos en los artículos 112 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

A este respecto, tan sólo sería susceptible del recurso pertinente aquella resolución que, durante la tramitación descrita en los preceptos que ahora examinamos, declarase la inadmisión de la queja o reclamación, o tuviese por desistido al reclamante. Es decir, únicamente puede entenderse impugnable en vía administrativa una resolución de esta índole que, por tanto, se fundamente en causas o circunstancias objetivas y encuadrables o definidas en una norma.

Por último en este punto séptimo, en cuanto a esa resolución detallada en el artículo 21.4 del texto del proyecto, no siempre será factible materialmente su dictado y entrega a las partes interesadas, con la inclusión de eso que hemos llamado "valoración técnica no vinculante", por diversas razones:

- Una vez más la práctica diaria nos demuestra la dificultad de resolver tal y como pretende el citado precepto: son numerosas las ocasiones en que no podemos contar con todos los elementos de juicio necesarios, lo que nos da una visión muy sesgada y parcial de los asuntos que llegan a nuestras manos; en otras ocasiones, tampoco contamos con la documentación adecuada, ni tan siquiera al final de la tramitación de una Hoja de quejas y reclamaciones; en muchas otras ocasiones, bien el reclamante, bien el reclamado, o bien ambos, nos hacen llegar su visión personal, subjetiva y no siempre completa del asunto.
- Igualmente, hay casos o sectores de actividad en que resulta difícil objetivar esa "valoración técnica no vinculante". Piénsese, por ejemplo, en aquellos casos en que un reclamante ha sido supuestamente objeto de un trato inadecuado por un dependiente de cualquier establecimiento. O en aquella prenda de vestir que no satisface definitivamente al

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.sevilla.org/verifirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado por	PIZARRO RODRIGUEZ JOSE LUIS - DNI 31678066M		
CSV (Código de Verificación Segura)	ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY	Fecha y Hora	02/07/2018 12:39:14
Servidor	SERVIDOR DE FIRMAS	Página	7/9
 ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY			

reclamante porque a la luz del día ofrece un color distinto al que presentaba dentro del establecimiento el día de su compra. O aquellas Hojas de reclamaciones que el interesado utiliza para expresar su opinión personal y subjetiva sobre el funcionamiento de una empresa.

- Y todo sin olvidar aquellos sectores que, estando obligados por el texto del proyecto a tener el Libro de Hojas de quejas y reclamaciones a disposición de quien las solicite, cuentan no sólo con normativa propia y específica para la tramitación de esas reclamaciones, sino también con órganos reguladores y de control propios y específicos.

A la vista de todo lo expuesto, quien suscribe considera oportuno proponer que se someta este "procedimiento" de tramitación de las Hojas de quejas y reclamaciones a una nueva revisión en profundidad que valore y pondere adecuadamente las razones jurídicas y fácticas antes expuestas en relación a dicho procedimiento y su terminación bajo la forma de resolución administrativa "al uso".


OCTAVA.- Por último, del texto del proyecto se desprende que el proceso o procedimiento que regula constituye un paso previo a la mediación, sin que quede suficientemente claro el deslinde entre ambos ni, tan siquiera, respecto de esa resolución alternativa de litigios en materia de consumo regulada en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

En este sentido, y de mantenerse la regulación propuesta en el texto del proyecto, quien suscribe considera muy conveniente aclarar las diferencias entre las tres opciones, los límites entre las mismas o, en su caso, la posible identificación de la mediación con la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como la definición de los casos en que se podrá o deberá acudir a una u otra.

Al respecto, se podrían valora diversas opciones:

- a) Identificar como mediación el proceso regulado en el texto del proyecto, valorando la incorporación de las alegaciones o sugerencias ya propuestas, de manera que se simplifiquen las opciones posteriores: resolución alternativa cuando proceda, arbitraje de consumo o vía judicial.
- b) Regular este procedimiento, valorando igualmente la incorporación de las alegaciones o sugerencias ya propuestas, como un procedimiento especial que finalizase, no con una resolución administrativa en su concepción tradicional, sino con una comunicación de los resultados de las actuaciones realizadas, y en la que se sustituyese el recurso administrativo de reposición por otros procedimientos de impugnación.

A estos efectos, conviene recordar que el artículo 112 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, prevé en su

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.sevilla.org/verfirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado por	PIZARRO RODRIGUEZ JOSE LUIS - DNI 31678066M		
CSV (Código de Verificación Segura)	ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY	Fecha y Hora	02/07/2018 12:39:14
Servidor	SERVIDOR DE FIRMAS	Página	8/9
 ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY			

NO8DO
AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

Economía, Comercio
y Relaciones Institucionales


Dirección General de Economía y Comercio
Servicio de Consumo
Oficina Municipal de Información al Consumidor

apartado 4 la posibilidad de sustituir los recursos de alzada y reposición *“en supuestos o ámbitos sectoriales determinados, y cuando la especificidad de la materia así lo justifique, por otros procedimientos de impugnación, reclamación, conciliación, mediación y arbitraje, ante órganos colegiados o Comisiones específicas no sometidas a instrucciones jerárquicas, con respeto a los principios, garantías y plazos que la presente Ley reconoce a las personas y a los interesados en todo procedimiento administrativo.”*

A la vista de todo lo expuesto **SOLICITO** que se tomen en consideración las alegaciones expuestas en relación al Proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarías en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

Sevilla, en la fecha de la firma.
EL DIRECTOR DE LA O.M.I.C.

Fdo.: José Luis Pizarro Rodríguez.

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.sevilla.org/verifirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado por	PIZARRO RODRIGUEZ JOSE LUIS - DNI 31678066M		
CSV (Código de Verificación Segura)	ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY	Fecha y Hora	02/07/2018 12:39:14
Servidor	SERVIDOR DE FIRMAS	Página	9/9
 ITUSLPO5ZYQQU3ZJ5SZ5DJB6NY			

INFORME DEL SERVICIO DE CONSUMO DE LA DELEGACIÓN TERRITORIAL DE IGUALDAD SALUD Y POLITICAS SOCIALES EN SEVILLA EN RELACIÓN CON EL PROYECTO DE NUEVO DECRETO DE HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Habiendo sido enviado a este servicio por parte de la Delegación Territorial, solicitud de informe en relación con el nuevo decreto de Hojas de Quejas y Reclamaciones que sustituirá al actual 72/2008, de 4 de marzo, por parte de este servicio, una vez puesto el decreto en conocimiento de todo el personal del servicio por si encontraran aportaciones importantes a realizar al texto y a la forma del mismo, se debe emitir por este servicio el siguiente informe.

Cuestiones formales:

1. Existe cierta confusión entre la determinación del número de días en el que es obligatorio contestar puesto que en un lugar del proyecto de decreto se habla de 30 días y en otros lugares del mismo se habla de un mes. Desde nuestro punto de vista sería lo más correcto unificarlo en la determinación de un mes, puesto que el objeto del Decreto es que coincida con el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 30 de noviembre.
2. Estimamos que hay determinados campos que en el Anexo I de "hoja de reclamaciones" deberían ser modificados para que la hoja de reclamaciones sea rellena más cómodamente.
 - a. La mención comunidad autónoma debe ser eliminada puesto que es redundante con la de provincia y no es necesaria
 - b. Hay muy poco espacio para los apellidos largos, mucho para la provincia y poco para el municipio.
 - c. Cuando se solicita el correo electrónico, debería ponerse una casilla junto a él que dijera "autorizo a la administración de consumo para que realice comunicaciones informales sobre el expediente conmigo a través de este medio" esto nos permitiría un relación más ágil con el reclamante.
3. Proponemos que en lugar de utilizar el verbo recepcionar en todo el decreto, se use el verbo recibir. De acuerdo con el DRAE, "recepcionar" se refiere solo a las ondas de la radio o de la televisión.
4. Proponemos incluir junto al correo electrónico del reclamante una casilla por medio de la cual admita este que se realicen comunicaciones con él a través de correo electrónico. Simplificaría mucho el trabajo y aceleraría la tramitación.

Cuestiones de fondo:

1. Sobre la obligatoriedad de determinados sectores de poseer la hoja de reclamaciones.

Como ya hacía el Decreto 72/2008, se establece la obligatoriedad para todos los prestadores de servicios de tener la hoja de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía a disposición de las personas consumidoras.

A lo largo de la experiencia que se ha tenido en el desarrollo de la normativa consumerista y de su aplicabilidad en cuanto al procedimiento sancionador, nos hemos encontrado que, a pesar de



Avenida Luis Montoto 87 - 89. 41071 Sevilla
 Telf: 955 00 68 00 Fax: 955 00 68 47

Código Seguro De Verificación:	VCDAwu7QzhxZTnN/Eb76fA==	Fecha	02/07/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Antonio Javier Ballesteros Bono		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/VCDAwu7QzhxZTnN/Eb76fA=	Página	1/5



307

determinar tanto la Ley Andaluza de defensa y Protección de los Consumidores de Andalucía (en adelante Ley 13/2003, de 17 de noviembre, como el Decreto vigente actualmente (72/2008 de 4 de marzo), que todos los sectores debían tener a disposición las hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía, las resoluciones judiciales sobre diversos expedientes sancionadores por no tener a disposición las hojas de reclamaciones por parte de sectores con legislación específica en materia de protección a los consumidores y usuarios, nos han demostrado que, al menos en los casos de las profesiones colegiadas esta obligación no se corresponde con una posibilidad de sanción.

Existen diversos informes que niegan que los abogados, por ejemplo, tengan la obligación de poseer este tipo de formularios que son sustituidos por otros o por la acción del colegio correspondiente en defensa de los consumidores y usuarios.

Por lo tanto quizá deberíamos plantearnos excluir a determinados colectivos de esta obligación (profesiones colegiadas, empresas de transportes, ...) con objeto de evitar una posible litigiosidad posterior en el nivel contencioso.

Nuestra propuesta se centraría en restringir la obligación a quienes ya la jurisprudencia ha determinado que tienen la obligación de tener esas hojas de reclamaciones pues no tienen (no ya un sistema diferenciado) obligación legal de tenerlas.

2. Artículo 10. Obligación de contestación de manera que quede constancia de "dicha respuesta".

No queda claro por la redacción del precepto si lo que se pretende es que le quede constancia al empresario de lo que se ha enviado a la persona consumidora o de si se pretende únicamente que quede constancia del envío. En el primero de los casos estaríamos ante la obligación de que por parte de las empresas se enviara un burofax a la parte reclamante. Estimamos que imponer la obligación de enviar un burofax parece excesiva para la empresa en general.

Por otro lado, como ya indicamos arriba hay una contradicción entre el plazo fijado en este artículo (un mes) y el que se fija en el anexo (30 días). Estimamos que se debe unificar para que siempre indique un mes.

3. Artículo 12: Establecimiento de la competencia para el servicio de consumo (OMIC o Servicio de consumo) de menor ámbito territorial.

Esto supone de hecho que se van a remitir la mayor parte de las reclamaciones que tramitan ahora los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía en las provincias a los servicios locales de consumo.

Desde nuestro punto de vista esta remisión a los servicios locales de la mayor parte de las reclamaciones va a acarrear muchos problemas efectivos de gestión.

Actualmente la gestión de las reclamaciones con las grandes ciudades es compartida entre el los Servicios de Consumo de la provincia y las omics de las localidades en las que éstas tienen más fuerte implantación. Tanto es así que las OMIC's utilizan a los servicios de consumo, al menos en Sevilla, como su "centro de referencia" a la hora de tramitar las reclamaciones.

Estimamos que las obligaciones que este decreto imputa a los servicios públicos de consumo de las entidades locales son muy difíciles de asumir. Por ejemplo, la OMIC de Sevilla no podría probablemente asumir la gestión de todas las hojas de reclamaciones que van dirigidas al servicio de consumo de la Delegación Territorial.



Avenida Luis Montoto 87-89. 41071 Sevilla
 Telf: 955 00 68 00 Fax: 955 00 68 47

Código Seguro De Verificación:	VCDawu7QzhxZTnN/Eb76fA==	Fecha	02/07/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Antonio Javier Ballesteros Bono		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/VCDawu7QzhxZTnN/Eb76fA=	Página	2/5



Es cierto que la LAULA determina que la competencia de consumo debe ser asumida por los ayuntamientos Art.9.15 ley 5/2010, de 11 de junio y especialmente el apartado c indica que las entidades locales de Andalucía son competentes para: "El análisis, tramitación, mediación o arbitraje, en su caso, de las quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas consumidoras."

Hemos de decir por lo tanto, que, aunque la asignación de la competencia que realiza el decreto es inmaculada, quizá criterios de oportunidad aconsejarían establecer como mínimo un largo periodo transitorio que permita a las OMICS prepararse para acometer el reto que supone esta nueva regulación. Por otro lado se podría configurar a los Servicios Provinciales de Consumo a través de este decreto como los centros de referencia de las OMICS locales.

No obstante, desde un punto de vista práctico, este precepto haría que fuera necesario menos personal en las Secciones de Formación y Defensa pues disminuiría el número de reclamaciones. Todo ello siempre y cuando los Ayuntamientos ante el reto que les supone el cumplimiento de este decreto, no decidan cerrar las OMICS.

4. Artículo 17. Obligación de informar del sentido del silencio.

¿Debemos interpretar que el sentido del silencio en este caso sería positivo? Si nos dirigimos para interpretar este precepto al artículo 24 de la Ley 39/2015 de PACAP, de 1 de octubre, el sentido del silencio sólo podría ser positivo salvo que interpretáramos que se trata del ejercicio por parte del reclamante del derecho de petición. Pero la tramitación de reclamaciones no puede tener como resultado una estimación por silencio. ¿Qué estimaríamos? ¿Unas pretensiones de un reclamante que se producen exclusivamente en el ámbito privado?. En este sentido sólo se podría introducir el silencio negativo que sería lo más lógico por medio de una norma con rango de ley, modificando la 13/2003. En otro orden de cosas el sentido del silencio sólo puede ser este que hemos referido: "Se ha solicitado que se medie para conseguir un acuerdo y éste no se ha conseguido". El sentido de la resolución final cuando es negativa sólo puede ser éste. Es el problema de administrativizar un procedimiento tan informal como la mediación llamándolo "procedimiento administrativo de tramitación de reclamaciones de consumo".

5. Artículo 18:

Creemos que es un acierto establecer razones por las que se debe rechazar oficialmente una reclamación. Especialmente creemos acertados los casos en los que se ha establecido el mismo por daños, lesiones, intoxicación, por la nula importancia de la reclamación en si misma o por el transcurso de un año desde que se formuló.

6. Procedimiento de tramitación de reclamaciones:

Nos centraremos ahora en el procedimiento de tramitación de reclamaciones recogido en los artículos 20 y 21.

a. Coincidimos con el proyecto en que es necesario mejorar el procedimiento de gestión de reclamaciones y dotarlo de valor en sí mismo. Este valor se obtiene, de acuerdo con el artículo 21 del proyecto con la resolución del mismo que va acompañado de un informe en el que el tramitador de la reclamación se pronuncia sobre el fondo del asunto.

Esto nos parece adecuado a grandes rasgos. Sin embargo, estimamos que se debe de acotar el campo sobre el que procede que se emitan los informes por parte de los Servicios de Consumo.

En la legislación española existen muchos órganos reguladores de materias concretas cuyo



Avenida Luis Montoto 87 - 89. 41071 Sevilla
Telf: 955 00 68 00 Fax: 955 00 68 47

Código Seguro De Verificación:	VCDAwu7QzhxZTnN/Eb76fA==	Fecha:	02/07/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Antonio Javier Ballesteros Bono		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/VCDAwu7QzhxZTnN/Eb76fA=	Página	3/5



389

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE SALUD

CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES

Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Sevilla

ámbito de competencia no deberíamos invadir. Sin ánimo intensivo y solo como ejemplos podemos citar: El Banco de España, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, el Ministerio de Fomento, los distintos Colegios Profesionales, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Servicios de Información,...

Por ello, proponemos que se introduzca una mención en este artículo en el que se indique que sólo se emitirá el parecer por parte del Servicio de Consumo en aquellos casos en los que el asunto del que es objeto la reclamación no sea objeto de la competencia de otro órgano, estatal o autonómico que pueda emitir un informe sobre el mismo.

b. En cuanto a la necesidad de que se pronuncie expresamente el reclamante sobre la propuesta de solución y si no se le tendrá por desistido. Este precepto va a aumentar el número de documentos que va a tener que manejar el Servicio de Consumo. Los reclamantes van a tener que enviar siempre un segundo documento después de realizar la reclamación. Eso supone más burocracia. Debería ofrecerse la posibilidad de que esa comunicación se realizara informalmente y no obligar a pronunciarse al reclamante so pena de una resolución de desistimiento.

c. En cuanto a la obligatoriedad de realizar una resolución cuando se ha producido un acuerdo entre las partes estamos de nuevo estableciendo una carga administrativa para los servicios de consumo. Se vuelve a burocratizar la tramitación del expediente. Creemos que sería más adecuado indicar: "archivará el expediente sin más trámite". Emitir una resolución implica también notificarla a ambas partes. Estamos haciendo demasiado formalista un procedimiento que difícilmente se puede asimilar a lo administrativo y estamos estableciendo una altísima carga burocrática.

d. Todas estas propuestas tienen como objeto que sólo se emita resolución en aquellos casos en los que no hay ni acuerdo ni remisión al arbitraje. Sólo se emitiría resolución en aquellos casos en los que las partes no lleguen a un acuerdo y debería decir el Decreto que la resolución se limitará a declarar que no ha habido acuerdo en la tramitación de la reclamación y a emitir un informe adjunto a la resolución. Creemos que esta sería la solución menos gravosa desde el punto de vista de la desburocratización del proceso.

7. Comunicaciones electrónicas:

Habla el art. 22 de la posibilidad de comunicaciones electrónicas. Quizá deberíamos plantearnos si este decreto por la particularidad del procedimiento de tramitación de reclamaciones y amparándonos en esta misma particularidad podría admitir como aceptables las comunicaciones que se produjeran con los reclamantes a través de correo electrónico una vez que se hubiera obtenido la anuencia de estas personas para ser recibidas por este medio. Esto reduciría mucho el trabajo administrativo y permitiría al mismo tiempo dedicar más tiempo a la tramitación de reclamaciones que a la burocratización de las mismas.

Sevilla, a fecha de firma abajo indicada

EL JEFE DE SERVICIO DE CONSUMO

Fdo.: Antonio Javier Ballesteros Bono



Avenida Luis Montoto 87 - 89. 41071 Sevilla
Telf: 955 00 68 00 Fax: 955 00 68 47

Código Seguro De Verificación:	VCDAwu7QzhxZTnN/Eb76fA==	Fecha	02/07/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Antonio Javier Ballesteros Bono		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/VCDAwu7QzhxZTnN/Eb76fA=	Página	4/5



07.130.2018

INFORME AL PROYECTO DE DECRETO 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.

Se ha recibido para informe el referido proyecto de Decreto, remitido por el Secretario General Técnico de la Consejería de Salud.

I. COMPETENCIA.

El presente informe se emite en virtud del artículo 33 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, del artículo 2.c) del Decreto 260/1988, de 2 de agosto, por el que se desarrollan atribuciones para la racionalización administrativa de la Junta de Andalucía, y del artículo 17 del Decreto 107/2018, de 19 de julio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública, alcanzando exclusivamente a los aspectos del proyecto en materia de procedimiento administrativo, y de organización de la Administración de la Junta de Andalucía.

Junto al proyecto de Decreto –compuesto por veintidós artículos, una disposición transitoria, una derogatoria, tres finales, y tres anexos-, se acompaña, como único documento, el de la *valoración de cargas administrativas*, suscrito el 16 de mayo de 2018 por la Directora General de Consumo de la referida Consejería.

II. PLANTEAMIENTO.

El preámbulo del proyecto normativo alude a que la experiencia acumulada desde la aprobación del *Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regula las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía y las actuaciones relacionadas con ellas*, y los cambios del ordenamiento jurídico aconsejan abordar una nueva regulación, dado que se considera oportuno ser coherentes con 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.

“No significa esto -expresa el preámbulo- que los Servicios Públicos de Consumo que tramiten las Hojas de Quejas y Reclamaciones deban acreditarse como entidades de resolución alternativa de litigios, pero sí se estima positivo aplicarles unos principios y requisitos similares para lograr que su actividad administrativa en la tramitación y resolución de reclamaciones sea de alta calidad, independiente, imparcial, transparente, efectiva, rápida y justa. Ello supone la necesidad de homogeneizar el procedimiento administrativo, dotarlo de plazos claros y aportar valor al mismo para el interés general de la ciudadanía (...). De esta manera se logra además una mayor transparencia y seguridad jurídica tanto en la presentación de una reclamación como en su tramitación posterior”.

Por otra parte, especifica que *“se incorpora a una norma jurídica de rango reglamentario el vigente Acuerdo de la 26ª Conferencia Sectorial de Consumo que ratificó el acuerdo de la reunión n.º 145 de la Comisión de Cooperación de Consumo, referido a la competencia territorial en la tramitación de reclamaciones de consumo. Finalmente, se homogeneiza el plazo de respuesta empresarial a las reclamaciones, que pasa de los diez días al mes establecido por el artículo 21.3 del Texto Refundido de la*

FIRMADO POR	RAFAEL CARRETERO GUERRA ROSA MARIA CUENCA PACHECO	05/07/2018	PÁGINA 1/9
VERIFICACIÓN	Pk2jm810AZF8DGJC5xXp0dy0e28tbk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

377

Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 26 de noviembre".

Otras apreciaciones del preámbulo que resulta conveniente tener en cuenta al analizar el proyecto de Decreto, puesto que afecta a su contenido, son las siguientes:

- "(...) se considera que la Hoja de Quejas y Reclamaciones ha de convertirse, en una primera fase, en un instrumento que permita verdaderamente la resolución de los conflictos de consumo directamente entre las partes consumidora y empresarial sin intervención de la Administración. Por ello, se amplía de 10 días hábiles a un mes el plazo de contestación de las reclamaciones para que así las empresas y profesionales puedan cumplir en su respuesta unos nuevos requisitos que mejorarán la calidad de la misma: propuesta de una solución; manifestación expresa sobre si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, así como si se somete o no a alguna entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, informando, en el primer caso, de la dirección postal y electrónica de dicha entidad".

- "Se pretende solucionar la confusión existente en torno a la competencia territorial para la tramitación (de) las Hojas de Quejas y Reclamaciones, adoptando el criterio de la mayor cercanía a la persona reclamante. De esta manera, siempre que haya un servicio público de consumo en un municipio andaluz, será éste el competente para tramitar una reclamación, a tenor de las competencias propias en materia de consumo que ostentan las entidades locales andaluzas a las que se ha hecho referencia. También queda más claro el curso que ha de darse a aquellas reclamaciones en las que el domicilio de la persona reclamante esté fuera de Andalucía, primando de nuevo la cercanía a la ciudadanía, siguiendo así el citado Acuerdo de la 26ª Conferencia Sectorial de Consumo".

- "Asimismo, con la presente derogación y nueva normativa se pretende clarificar la utilidad real de las Hojas de Quejas y Reclamaciones ya que, con frecuencia, la ciudadanía ve defraudadas sus expectativas. El mecanismo de Hojas de Quejas y Reclamaciones se configura con dos fases: una primera, ya analizada, que pretende, a través de la puesta a disposición general de un formulario fácil de completar y que también se modifica en su Anexo I, la solución de los conflictos de consumo directamente entre empresas y personas consumidoras y usuarias; y una segunda fase, ya administrativa, en la que el Servicio de Consumo de la Administración más próxima a la ciudadanía, tras analizar el conflicto, propondrá una solución o justificará la imposibilidad de alcanzarla, intentará lograr un acuerdo y, en última instancia, asesorará a la persona consumidora acerca de la mejor vía a seguir para garantizar sus derechos. A tal efecto, se establecen plazos máximos en cada uno de los trámites y del procedimiento completo; se fija la obligatoriedad de atender a los requerimientos de la Administración; y se expresa el deber del servicio público de consumo de emitir una resolución no vinculante que dé sentido a la actuación administrativa".

Desde el punto de vista de la incidencia que el proyecto normativo pueda tener en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, cuya competencia de control reside en la Inspección General de Servicios, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones en relación con el funcionamiento de los servicios de la Junta de Andalucía, hay que significar, con carácter general, que no se observa ningún aspecto en el proyecto de Decreto, con respecto al texto normativo vigente, que afecte o altere el objeto, competencia y tramitación de las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Autónoma de Andalucía al amparo del Decreto 262/1988, de 2 de agosto.

No obstante, cuando se define en el artículo 2.d) a la empresa titular de la actividad, convendría precisar que cuando ésta tiene personalidad pública, solo entraría en el ámbito de aplicación del proyecto de Decreto cuando la relación con las personas consumidoras y usuarias estén sometidas al derecho

FIRMADO POR	RAFAEL CARRETERO GUERRA ROSA MARIA CUENCA PACHECO	05/07/2018	PÁGINA 2/9
VERIFICACIÓN	Pk2jm810AZF8DGJCSxXp0dy0e28tbk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

379

Tercera. Llama la atención que el artículo 2 alude al ámbito "comarcal", dado que la Junta de Andalucía no ha creado esta estructura territorial.

Cuarta. Ignoramos a qué "otras estructuras" de la Consejería competente en materia de consumo -distintas del Servicio de Consumo de la correspondiente Delegación Territorial- se está aludiendo en el artículo 2.e), siendo preciso que se modifique para que este extremo quede debidamente aclarado.

ARTÍCULO 6. HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN SOPORTE PAPEL.

Debido a los términos empleados en la redacción del apartado segundo - "cuando así lo establezca la ley, (...) deberán estar sellados mediante un sistema de autenticación basado en códigos de barras y numérico (...)"-, parecería que está regulando una obligación que no será efectiva hasta que así lo establezca una ley.

Debe modificarse dicho inciso para que tenga una redacción adecuada.

ARTÍCULO 10. OBLIGACIÓN DE CONTESTACIÓN EN PLAZO Y FORMA.

El plazo para que la empresa responda al reclamante mediante escrito razonado es, según su apartado primero, de un mes contado "a partir del día siguiente a la fecha de la presentación" de la reclamación.

No encontrando ninguna norma de rango superior (al que ostentará este proyecto) que imponga la especificidad de que el plazo se compute a partir del 'día siguiente' al de la presentación de la reclamación -el artículo 21.3 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 26 de noviembre prescribe que será de "un mes *desde la presentación* de la reclamación"- proponemos sustituir dicha redacción por un mes "*desde la presentación*" de la reclamación.

ARTÍCULO 12. REMISIÓN A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

A tenor de su apartado primero, transcurrido el plazo (un mes) sin recibir contestación -o por no estar de acuerdo con la misma-, la persona reclamante podrá remitir "*el ejemplar para la Administración*" de la hoja de quejas y reclamaciones, debiendo acompañarse, en su caso, con el escrito de contestación de la parte reclamada, al servicio público de consumo de inferior ámbito territorial correspondiente a su domicilio para su correspondiente tramitación, sin perjuicio de su posibilidad de presentación en cualquiera de los registros contemplados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Al respecto, emitimos las siguientes consideraciones:

a) En el supuesto de que la empresa no tuviera, o no le facilitara, la hoja para presentar la reclamación, y el consumidor la presentara por 'otros medios' (el artículo 11.1º prevé que en tales casos, se podrá presentar "*a través de cualquier medio que permita acreditar su recepción*"), entendemos que bastaría con que la persona reclamante presente *una copia* de la reclamación presentada por ese *otro medio*, junto con la acreditación de haber sido recibida por la reclamante.

De ser así, convendría que se especifique en este precepto.

b) Sobre el modo de garantizar que los consumidores puedan conocer cual sería el servicio público de consumo competente para tramitar la reclamación, nos remitimos a lo expresado al analizar el artículo 2.e).

FIRMADO POR	RAFAEL CARRETERO GUERRA ROSA MARIA CUENCA PACHECO	05/07/2018	PÁGINA 4/9
VERIFICACIÓN	PK2jm810AZF8DGJCSxXp0dy0e28tbk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

c) Dada la redacción de este apartado primero, el cual prevé que la persona reclamante podrá remitir el ejemplar para la Administración a dicho servicio público de consumo, resulta innecesario el último inciso ("sin perjuicio de su posibilidad de presentación en cualquiera de los registros contemplados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre"), por lo que podría ser suprimido.

No obstante, en el supuesto de que se mantenga, proponemos modificar su redacción para que no haga mención únicamente a los "registros", sino también a los "lugares" contemplados en ese precepto legal (entre otros, las Oficinas de Correos).

ARTÍCULO 14. ÓRGANOS COMPETENTES.

El precepto determina a qué Administración o entidad ha de ser remitida la queja o reclamación. Además de lo expuesto anteriormente sobre esta materia, analizaremos algunos extremos de este artículo:

a) El apartado segundo prescribe que si es presentada por personas residentes en una ciudad o Comunidad Autónoma distinta de Andalucía, el consumidor deberá remitirla "a la Administración competente en materia de consumo de la Comunidad Autónoma correspondiente al domicilio de la persona consumidora o usuaria".

En primer término, en lugar de "será remitida a la Administración competente en materia de consumo de la Comunidad Autónoma correspondiente al (...)", parece que debería indicar "será remitida a la Administración competente en materia de consumo de la Comunidad o Ciudad Autónoma correspondiente al (...)".

Por otra parte, hemos de entender que esta previsión se ha incorporado en el proyecto de Decreto debido a que 'todas' las Comunidades y Ciudades Autónomas se ajustarán al referido *Acuerdo n.º 26 de la Conferencia Sectorial de Consumo*, por ajustarse a alguno de los supuestos contemplados en el artículo 151.2º.a) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, de los que se deriva el carácter obligatorio del Acuerdo.

b) El apartado tercero prescribe que si la reclamación es presentada por personas residentes en España con motivo de la adquisición de bienes o la contratación de servicios en otro Estado de la Unión Europea, o por residentes en otros países de la Unión Europea en relación con bienes adquiridos o servicios contratados en España, la citada queja o reclamación deberá ser remitida, para su tramitación, al Centro Europeo del Consumidor en España.

Sería conveniente que el proyecto de Decreto -quizá en el preámbulo- contenga una mínima mención sobre la naturaleza jurídica y funciones del Centro Europeo del Consumidor.

c) Hemos de advertir que el proyecto normativo no regula a qué Administración ha de dirigirse la reclamación presentada contra una empresa ubicada en Andalucía, cuando se trate de un consumidor que resida en un país que no pertenezca a la Unión Europea.

ARTÍCULO 16. TRAMITACIÓN DE LAS 'QUEJAS'.

1. Parece insuficiente lo establecido sobre la tramitación que se dará a las *quejas*:

"(...) se tomará razón... (...) comunicando a quien la hubiese formulado *las actuaciones practicadas*".

No se precisa en qué momento ha de dirigirse dicha comunicación al consumidor; tampoco si, en el supuesto de que tras ella se practicasen nuevas actuaciones, tendrán que ser igualmente comunicadas a quien hubiera formulado la queja.

FIRMADO POR	RAFAEL CARRETERO GUERRA ROSA MARIA CUENCA PACHECO	05/07/2018	PÁGINA 5/9
VERIFICACIÓN	PK2jm810AZF8DGJC5xXp0dy0e28tbk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2. En todo caso, advertimos que respecto de las 'quejas' puede resultar ciertamente confuso el régimen establecido en este Capítulo IV, puesto que una vez que dedica el artículo 16 específicamente a la "tramitación de las quejas", posteriormente, existen varios preceptos de este capítulo que -pareciendo estar dedicados específicamente a las 'reclamaciones', sin embargo alude a ambos mecanismos: a las quejas y a las reclamaciones.

En efecto, si bien en un primer momento puede parecer que frente a la presentación de una queja -que, según definición del artículo 2 del proyecto, es una muestra "solo de disconformidad", sin efectuar pretensión ni reclamación alguna-, las actuaciones a realizar por la Administración competente únicamente son las previstas en el artículo 16, sin embargo esto parece estar desdibujado puesto que ya el propio artículo 17 se denomina "comunicación de la recepción de *la queja* o reclamación", previendo que cuando se presente una queja, hay que dirigir "a la parte reclamante" una comunicación en la que figure "el plazo máximo para la resolución" del procedimiento, y "de los efectos que pueda producir el silencio administrativo".

Entendemos necesario modificar el régimen jurídico al que se sujetarán las quejas, quizá dividiendo el contenido del Capítulo IV en tres secciones, una primera común para las quejas y reclamaciones, una segunda para las determinaciones exclusivas de las quejas y la tercera para las exclusivas de las reclamaciones, evitando así cualquier duda al respecto.

De algún modo esto es lo realizado en el vigente Decreto 72/2008, de 4 de marzo, puesto que dedica el artículo 16 a la "tramitación de las quejas", y el 17 a la "tramitación de las reclamaciones", evitando dudas al respecto.

ARTÍCULO 17. COMUNICACIÓN DE LA RECEPCIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.

Este precepto dispone que "en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día *siguiente* a la recepción de la queja o reclamación en el *registro electrónico del órgano competente para su tramitación*, éste comunicará a la parte reclamante la fecha en que la queja o reclamación ha sido recibida, el plazo máximo establecido *para la resolución de los procedimientos* y para la notificación de los actos que les pongan término, así como de los *efectos que pueda producir el silencio administrativo*, de conformidad con lo previsto en el artículo 21.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre"

El contenido de este precepto debe ser analizado conjuntamente con el de los artículos 21 ("resolución el procedimiento") y 22 ("plazo de resolución"). En efecto, el artículo 21 regula las actuaciones que ha de realizar el servicio público de consumo que esté tramitando la reclamación y, en este sentido, contempla las distintas opciones que pueden sucederse después de que el mismo emitiera la "propuesta de solución". Su apartado cuarto prescribe que "la resolución del procedimiento de tramitación de una hoja de queja y reclamaciones contendrá en todo caso" los cuatro extremos que relaciona:

- a) Un "análisis del conflicto" planteado entre las partes.
- b) Un "resumen de las actuaciones practicadas" por el servicio público de consumo que haya tramitado la reclamación.
- c) La "valoración técnica, con una solución del conflicto no vinculante" para las partes.
- d) La "información a la persona consumidora y usuaria" sobre los derechos y mecanismos de defensa que el ordenamiento jurídico le reconoce, así como las vías existentes para la resolución de la controversia.

Del 'contenido necesario' de la resolución que ponga fin al denominado *procedimiento administrativo* -que sería iniciado por la presentación de la reclamación en el registro de la Administración competente para tramitarla- surgen una serie de dudas sobre el tratamiento jurídico dado por el proyecto

FIRMADO POR	RAFAEL CARRETERO GUERRA ROSA MARIA CUENCA PACHECO	05/07/2018	PÁGINA 6/9
VERIFICACIÓN	PK2j#810AZF80GJC5xXp0dy0e28tbk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

normativo en los preceptos aludidos, dudas que giran en torno a que si realmente la Administración adopta una auténtica "decisión" al realizar un análisis del conflicto; un resumen de las actuaciones practicadas; una valoración técnica con una solución no vinculante; y a recoger información de los derechos del consumidor. En este sentido, nos planteamos:

Primero. Cuales serían los efectos -estimatorios o desestimatorios- del sentido del silencio administrativo, porque lo cierto es que el artículo 17 del proyecto de Decreto obliga a que en la comunicación que se dirija al reclamante se especifique cuales son 'los efectos' que pueda producir el silencio, pero no se detiene en especificar cuales son estos efectos.

Es decir, si en una reclamación de consumo, el consumidor *no dirige ninguna pretensión a la Administración* (y menos aún que pueda repercutir directamente en su esfera de derechos e intereses), -porque la reclamación realmente va dirigida a la empresa en cuestión-, ignoramos cuales podrían ser los efectos del silencio respecto de la única pretensión del reclamante: dirimir un conflicto entre dos partes privadas.

Segundo. Cómo podría *ejecutarse* la resolución que adopte la Administración. Si, como especifica el artículo 21.4º del proyecto de Decreto, la resolución tiene como contenido un relato de los hechos y actuaciones practicadas, la información de los derechos de los consumidores y una "valoración técnica" con una posible solución al conflicto privado, que no es vinculante para las partes, resulta complejo que una de las dos 'partes' -más que *interesados* en un procedimiento administrativo, habría *partes* del conflicto privado (de hecho es éste el término empleado en el artículo 21.4º)- pretenda instar el cumplimiento de la resolución que adopte la Administración.

Tercero. Y, directamente relacionado con lo anterior, también nos preguntamos por el 'objeto' del recurso que podrían interponer las partes (persona reclamante, o la empresa reclamada). La revisión en vía administrativa o judicial no parece que pueda versar sobre el "análisis" del conflicto, ni sobre el "resumen" de las actuaciones practicadas, ni tampoco sobre "la información" de los derechos del consumidor. Incluso dudamos que lo pueda ser la "valoración técnica con una solución del conflicto no vinculante para las partes".

En definitiva, dado lo novedoso del proyecto de Decreto en esta materia (no existen previsiones similares en el vigente Decreto 72/2008, de 4 de marzo), y puesto que en la documentación remitida con la solicitud de informe no existe análisis o justificación alguna al respecto, entendemos necesario un replanteamiento y aclaración de todos estos extremos del proyecto normativo, que afectan a la casi totalidad de su Capítulo IV.

ARTÍCULO 18. INADMISIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

1. La tercera causa de inadmisión consiste en que *"el litigio sea frívolo, vejatorio o notoriamente infundado"*.

Parece existir cierta correspondencia entre esta previsión, y lo establecido en el artículo 18.1º de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, precepto legal que prescribe que entre las causas por las que estas entidades de resolución alternativa pueden inadmitir una reclamación, figuran:

- Que "la reclamación resultara manifiestamente infundada", o no se apreciara afectación de los derechos o intereses legítimos del consumidor.

- Que "el contenido de la reclamación sea vejatorio".

FIRMADO POR	RAFAEL CARRETERO GUERRA	05/07/2018	PÁGINA 7/9
	ROSA MARIA CUENCA PACHECO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm810AZF8DGJCSxP0dy0e28tbk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Estimamos que la redacción de estas causas de inadmisión es más precisa en la Ley 7/2017, ya que parece más adecuado que el carácter infundado o vejatorio se refiera no sea tanto del 'litigio', sino a la *reclamación*.

Por otra parte, respecto de que "*el litigio sea frívolo*", quizá convenga desarrollarlo en mayor medida (o utilizar otra expresión). Si lo pretendido es que puedan inadmitirse las reclamaciones cuando su pretensión sea de muy escasa relevancia o entidad -entendemos que no se refiere a escasa *cuantía*- debería expresarse del modo más preciso posible.

2. La última causa de inadmisión consiste en que la persona consumidora o usuaria presente la reclamación a la Administración *transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante el empresario*.

Destacamos que no figuran como posibles circunstancias que hayan afectado al 'retraso' en presentar la reclamación a la Administración, algunas no imputables al consumidor, como pueden ser hechos *derivados* del bien adquirido o del servicio prestado por la empresa que hayan perjudicado la salud de la persona reclamante -o también a haber presentado la reclamación dentro del año pero a una Administración que no era la competente territorialmente, y que el año haya transcurrido por la tardanza de ésta en inadmitir la reclamación y comunicarle cual era la competente-, que pudieran ser tenidos en cuenta para admitir la reclamación a pesar de que ya hubiera transcurrido un año.

3. El apartado segundo determina que la resolución que acuerde la inadmisión de la reclamación habrá de dictarse y notificarse en el plazo máximo de quince días "a contar desde el día siguiente al de la recepción".

Toda vez que anteriormente hemos analizado una previsión idéntica (al analizar el artículo 10.1ª), nos remitimos a lo expresado entonces.

ARTÍCULO 20. PROPUESTA DE SOLUCIÓN.

El precepto regula cómo actuará el servicio público de consumo si "considera que *existe* una solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a ambas partes".

Sin embargo, no contiene (tampoco otros preceptos) cómo ha de actuar el servicio público de consumo cuando considere que no existe tal solución, algo que debería contemplarse igualmente en el proyecto de Decreto.

ARTÍCULO 21. RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

1. Cuando el apartado primero se refiere a que la parte reclamada "se allane o *renuncie a su derecho*" debería ser más desarrollada esta segunda expresión para que alcance pleno sentido.

2. Sobre el contenido y la naturaleza de la 'resolución', nos remitimos a lo expresado al analizar el artículo 17.

3. Respecto a la mención existente a la 'queja' -no solo a la *reclamación*- en el apartado cuarto sobre , nos remitimos a lo expresado al analizar el artículo 16.

ARTÍCULO 22. PLAZO DE RESOLUCIÓN Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

1. Sin perjuicio de lo expresado al analizar el artículo 17, entendemos necesario que el apartado primero precise:

FIRMADO POR	RAFAEL CARRETERO GUERRA ROSA MARIA CUENCA PACHECO	05/07/2018	PÁGINA 8/9
VERIFICACIÓN	Pk2jm810AZF8DGJC5xXp0dy0e28tbk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

a) Desde cuando se computa el plazo de tres meses.

b) Cual es el recurso administrativo que se puede interponer contra la resolución sea adoptada por los órganos de la Consejería competente en materia de consumo.

2. El apartado segundo prescribe que "la tramitación de la queja o reclamación, así como las comunicaciones con las personas interesadas se realizarán *preferentemente por medios electrónicos*". Al respecto, emitimos las siguientes consideraciones:

a) No parece que se ajusten a las prescripciones de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que este precepto determine que "la tramitación (...) se realizará *preferentemente por medios electrónicos*".

En efecto, la normativa básica reguladora del procedimiento administrativo común no contempla una opción (o preferencia) sobre la tramitación electrónica de los procedimientos y la tramitación no electrónica, motivo por el que ha de modificarse -cuando no suprimirse- esta previsión.

b) Entendemos que cuando el precepto alude a las "comunicaciones" se está refiriendo a las "notificaciones" a practicar.

En este sentido, ha de tenerse en cuenta que entre las novedades operadas en esta materia por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, destaca la relativa a obligar a determinados sujetos a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para realizar cualquier trámite de un procedimiento administrativo, debiendo entenderse que esta obligación alcanza a las notificaciones practicadas por la Administración.

Entre los sometidos a esta obligación se encuentran todas las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica, y quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.

En estos casos la Ley 39/2015 no contempla opción o "preferencia" -ni al interesado, ni a la Administración- para elegir entre un medio electrónico y otro que no lo sea.

En definitiva, si el proyecto de Decreto regula esta materia sin incorporar ninguna de las posibles matizaciones permitidas por el mencionado texto legal -como permite el art. 14.3º de la Ley en lo que se refiere a las personas físicas-, incluso sería conveniente suprimir el apartado segundo de este artículo 22 (y modificar su título: "plazo de resolución y comunicaciones electrónicas").

EL DIRECTOR GENERAL DE PLANIFICACIÓN
Y EVALUACIÓN.

Rafael Carretero Guerra.

LA JEFA DEL SERVICIO DE ORGANIZACIÓN
Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.

Rosa Mª Cuenca Pacheco.

FIRMADO POR	RAFAEL CARRETERO GUERRA ROSA MARIA CUENCA PACHECO	05/07/2018	PÁGINA 9/9
VERIFICACIÓN	Pk2jm810AZF8DGJCSxXp0dy0e28tbk	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ACTA DE INFORME DEL CONSEJO ANDALUZ DE GOBIERNOS LOCALES SOBRE EL "PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA Y LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON ELLAS"

En Sevilla, a 10 de julio de 2018, la Secretaria General del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, D^a. Teresa Muela Tudela, con la asistencia técnica del Director del Departamento de Gabinete Técnico y Comisiones de Trabajo de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, D. Juan Manuel Fernández Priego, y de la técnico del referido Departamento, D^a. Juana Rodríguez Rodríguez, comprobado que se ha seguido el procedimiento establecido en el Decreto 263/2011, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Funcionamiento del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, conforme al Acuerdo de delegación de funciones adoptado por el Pleno del Consejo el 11 de octubre de 2011, y analizadas las observaciones planteadas, ACUERDA emitir el siguiente Informe:

"INFORME SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA Y LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON ELLAS"

El Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, visto el borrador de proyecto de Decreto citado, formula las siguientes observaciones y enmiendas:

Como parece desprenderse de la Exposición de Motivos, este proyecto de Decreto pretende homogeneizar el *procedimiento administrativo de tramitación* de las Hojas de Quejas y Reclamaciones que apliquen los Servicios Públicos de Consumo en Andalucía.

Hay que recordar el papel que se desempeña desde la Administración Local en la prestación de servicios de consumo, en desempeño de las competencias propias que, con base en el art. 92.2 j) del Estatuto de Autonomía de Andalucía, otorga a los municipios la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía (LAULA), entre ellas las de "*análisis, tramitación, mediación o arbitraje, en su caso, de las quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas consumidoras*"(art. 9.15 letra c) LAULA).

De igual forma, en el art. 6.1 de la LAULA, se establece que las competencias locales se determinarán por ley, pudiéndose ampliar por leyes sectoriales las determinadas por la LAULA

**CONSEJO ANDALUZ DE
GOBIERNOS LOCALES**

SECRETARÍA GENERAL

consideradas como propias y mínimas, en cuyo caso, si supone la obligación de asunción de nuevas obligaciones y funciones por los Gobiernos Locales, los gastos que ello implique, o la ampliación de los ya existentes, deben venir adecuadamente financiados por la Administración Autónoma en virtud de las previsiones que al efecto establece el art. 25 de la LAULA

El procedimiento que pretende implantar este Decreto, se configura como obligatorio para los servicios municipales que tramiten hojas de quejas y reclamaciones. Ante ello, y como cuestión previa, hay que analizar jurídicamente si ello pudiera chocar contra el referido principio de autonomía local en cuanto que, si bien la Administración autónoma pueda tener competencias regulatorias al efecto, esta debería ceñirse a los aspectos básicos de procedimiento, siendo de competencia local la autorregulación de sus procedimientos internos.

En definitiva, las exigencias que supone la aplicación obligatoria de el nuevo procedimiento que establece el Decreto, van a ser difícilmente asumibles por muchos servicios municipales que actualmente puedan estar interviniendo en esta ámbito, independientemente de que se articulen como OMIC o en otras formas de gestión. Y en cualquier caso, van a suponer la asunción de nuevos costes y necesidad de recursos que, sin entrar a valorar de nuevo su procedencia de hacerlo reglamentariamente y no con habilitación legal, tendrán que ser objeto de financiación autónoma específica y adecuada.

De otro lado, el proyecto de Decreto pretende regular en sede reglamentaria una cuestión que entendemos de reserva de Ley. En la Exposición de Motivos se hace mención a querer "*solucionar la confusión existente en torno a la competencia territorial para la tramitación de las Hojas de Quejas y Reclamaciones*" apostando por un criterio de mayor cercanía. En dicha cuestión y en el objetivo, estamos plenamente de acuerdo, la gestión debe estar radicada en la Administración más cercana al ciudadano, por pura aplicación del principio de subsidiariedad. Pero ello ha de hacerse en el ámbito legal adecuado de reparto de competencias, y respetando siempre el marco competencial prefijado, al que se hacía referencia al principio de este Informe.

Entendemos, por tanto, que las previsiones del proyecto en sus arts. 2.e) y 14.1, no tienen habilitación legal suficiente y exceden de la capacidad regulatoria de un Decreto."

LA SECRETARIA GENERAL



Teresa Muela Tudela.

406

ÁNGEL SERRANO CUGAT, SECRETARIO GENERAL TÉCNICO DE LA CONSEJERÍA DE SALUD

CERTIFICA

Que en cumplimiento del artículo 13.1.c) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, la Resolución de esta Secretaría General Técnica, de 1 de junio de 2018, por la que se aprueba someter a información pública el proyecto de Decreto 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 (BOJA núm.111, de 11 de junio) ha sido publicada, junto con el texto del proyecto del mencionado decreto, en la dirección electrónica del portal de la Transparencia de la Junta de Andalucía.

Y para que conste, firmo la presente en Sevilla a la fecha de la firma.



Código Seguro De Verificación:	DaSmNVHCsJH2ipKJCVuMCw==	Fecha:	02/10/2018		
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
Firmado Por:	Angel Serrano Cugat				
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/DaSmNVHCsJH2ipKJCVuMCw==	Página	1/1		

INFORME DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO SOBRE LAS ALEGACIONES RECIBIDAS EN EL TRÁMITE DE AUDIENCIA E INFORMACIÓN PÚBLICAS DEL PROYECTO DE PROYECTO DE DECRETO 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.

Con fecha 11 de junio de 2018 se publicó en el BOJA número 111 la Resolución de 1 de junio de 2018, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud, por la que se acordaba someter a información pública el proyecto de decreto 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 de conformidad con lo establecido en la Instrucción nº 1/2017, de la Viceconsejería de Salud, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general. Una vez transcurrido el plazo establecido en la Instrucción Cuarta, Tres, B.1 de la Instrucción nº 1/2017, de la Viceconsejería de Salud, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general, se informa sobre las alegaciones recibidas.

Han formulado alegaciones o emitido informe al proyecto de decreto referido las siguientes personas y entidades, por orden de recepción en este centro directivo:

1. Unidad de Igualdad de Género de la Consejería de Salud (18/6/2018).
2. Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía (18/6/2018).
3. Dirección General de Presupuestos de la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública (19/6/2018).
4. Doña María del Rosario Franco San José (20/6/2018).
5. Servicio de Asesoría Técnica de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud (22/6/2018).
6. Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Huelva (26/6/2018).
7. Dirección General de Infancia y Familias, de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales (29/6/2018).
8. Federación Provincial de Empresarios y Autónomos de Comercio de Granada (29/6/2018).
9. Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Dentistas (3/7/2018).
10. Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Veterinarios (3/7/2018).
11. Consejo Andaluz de Colegios de Administradores de Fincas (5/7/2018).
12. Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Sevilla (5/7/2018).
13. Federación Andaluza Empresarial de Transporte – FANDABUS (5/7/2018).
14. Consejo Andaluz de Colegios de Enfermería (5/7/2018).
15. Consejo Andaluz de Procuradores de los Tribunales (9/7/2018).
16. Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa – AL-ANDALUS (9/7/2018).
17. Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Arquitectos (9/7/2018).
18. Confederación de Empresarios de Andalucía – CEA (10/7/2018).
19. Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Málaga (10/7/2018).
20. FACUA Andalucía (11/7/2018).

Plaza Nueva, 4 C.P. 41001 Sevilla 1
Teléf. 95 500 63 00. Fax 95 500 63 26

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTtE+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha:	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTtE+LEQ2YfHzOCFg=	Página:	1/38



21. Dirección General de Planificación y Evaluación, de la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública (18/7/2018).
22. Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Sevilla (20/7/2018).
23. Consejo Andaluz de Colegios de Médicos (24/7/2018).
24. Consejo Andaluz de Gobiernos Locales (21/8/2018).

A continuación, se especifican las alegaciones que han sido aceptadas y, respecto de las no aceptadas, se exponen brevemente las razones que justifican su no aceptación.

1. Unidad de Igualdad de Género de la Consejería de Salud (18/6/2018).

El informe de la Unidad de Igualdad de Género estima que el proyecto de Decreto es no pertinente al género y felicita al centro directivo por recoger en el Informe de Evaluación de Impacto de Género los datos desagregados por sexo de las reclamaciones tramitadas en 2016 y 2017; por incluir en el formulario de la hoja de quejas y reclamaciones las variables de sexo y edad de las personas reclamantes; y por el uso generalizado del lenguaje inclusivo.

Se aceptan todas las alegaciones relativas a la utilización del lenguaje inclusivo en la Exposición de Motivos del proyecto de Decreto; en los artículos 2.e), 8, 10.2, 12.3, 18.1.a), b), e) y g), 21.3, y en el Anexo I.

No se acepta la alegación referida a la utilización del lenguaje inclusivo en artículo 10.2 porque la expresión "defensa de los consumidores" está contenida literalmente en el título del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que se cita.


2. Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía (18/6/2018).

Este órgano de participación de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía realiza las siguientes alegaciones:

PRIMERA.- Consideraciones generales.

- a) El CPCUA considera un retroceso establecer un plazo de un mes para que la empresa conteste la hoja de reclamaciones a la persona reclamante, en lugar de los 10 días actuales. No se acepta la alegación porque uno de los objetivos del proyecto de Decreto es lograr una respuesta empresarial a las reclamaciones más completa, que permita solucionar los conflictos en esta fase inicial sin tener que recurrir a la Administración. En efecto, actualmente se observa como, en no pocas ocasiones, estas contestaciones son excesivamente escuetas, sin que aporten ninguna solución al problema. La nueva norma establece para las empresas nuevos requisitos como son la propuesta de solución o la justificación de la imposibilidad de la misma, así como la aceptación o rechazo expreso de mediación o arbitraje de consumo. Estos nuevos requisitos posibilitarán resolver un mayor número de controversias e informar mejor a la persona reclamante. Para lograrlo se estima oportuno ampliar el plazo que tiene la empresa para contestar la reclamación. De esta manera, además, se homogeneiza el plazo máximo de respuesta empresarial a

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha:	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	2/38



las reclamaciones con el establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que es el aplicado por las demás Comunidades Autónomas españolas. Por otra parte, no puede compartirse la afirmación de que no se modifican las consecuencias de la no contestación empresarial a la reclamación ya que expresamente se indica que la no contestación en tiempo y forma constituirán una infracción administrativa en materia de consumo. Precisamente, en la actualidad se está tramitando el Anteproyecto de Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo que refuerza esta tipificación de la conducta descrita, modificando la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

- b) El CPCUA alega que no se deja claro el reparto de competencias locales, ni se facilitan herramientas para facilitar su conocimiento. No se acepta la alegación porque no corresponde a este proyecto de Decreto establecer las competencias de las entidades locales en materia de consumo, ni establecer los instrumentos para su conocimiento. Todas las Entidades Locales de Andalucía tienen como competencias propias la ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, por disposición del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que ha sido desarrollado en esta materia por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.
- c) El CPCUA alega que, en aquellos casos de incumplimientos normativos, el proyecto de Decreto debe indicar "dará lugar a un procedimiento sancionador", en lugar de "se podrá iniciar un procedimiento sancionador". Se acepta la alegación.

SEGUNDA.- A la Exposición de Motivos.

- a) Se solicita que se mencione expresamente el trámite de audiencia al CPCUA así como el Decreto 58/2006, de 14 de marzo. Se acepta.
- b) Se solicita una referencia a la iniciación de procedimiento sancionador cuando la hoja de reclamaciones contengan hechos susceptibles de calificarse como infracción administrativa en materia de consumo. Se acepta.
- c) Se solicita la supresión de la referencia a la Escuela Andaluza de Salud Pública por considerarla una mera propaganda. Se rechaza la alegación porque se estima pertinente mencionar a un organismo cuyos trabajos preparatorios han supuesto el origen del proyecto de Decreto.

TERCERA.- Al artículo 1.

- a) Artículo 1.2.a): Se solicita cambiar la referencia a la aplicación del Decreto que pasa de "A las personas consumidoras y usuarias de Andalucía" a "A las personas consumidoras y usuarias en Andalucía". Se acepta.

Código Seguro De Verificación:	ZXQpQdTtI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpQdTtI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	3/38



b) Artículo 1.2.c): se valora positivamente.

CUARTA.- Al artículo 2.

- a) Se alega la conveniencia de incluir la definición de persona consumidora y/o usuaria. Se rechaza por redundante ya que existen otras normas de carácter más general que la contienen.
- b) Se alega que las definiciones de "queja" y "reclamación" deberían incluir aquellas que se refieran a hechos que sucedan antes de la contratación, y que no se limiten las pretensiones del reclamante. Se acepta.
- c) Se alega que la definición de "denuncia" debería referirse a poner en conocimiento "hechos" y no "infracciones". Se acepta.

QUINTA.- Al artículo 3.

- a) Artículo 3.2: Se propone que se especifique que en aquellos servicios o bienes que se presten de forma itinerante se exija la obligación de disponer en los vehículos de las hojas de quejas y reclamaciones. Se acepta.
- b) Artículo 3.4: Se propone imponer la obligación de informar sobre dónde presentar la hoja de quejas y reclamaciones no sólo en los dispositivos automáticos, sino también en la contratación telemática. Se acepta.
- c) Artículo 3.5: Se propone que se dote de eficacia a aquellas reclamaciones que no se adecuen al formato oficial. Se rechaza la alegación porque el proyecto de Decreto regula un procedimiento administrativo y aprueba un formulario oficial para iniciarlo. En el caso de que la persona empresaria o profesional incumpla su obligación de entregarlo, la persona consumidora o usuaria siempre podrá obtenerlo de manera sencilla y gratuita a través de la plataforma Consumo Responde. Asimismo debe recordarse que el artículo 66.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dispone que cuando la Administración en un procedimiento concreto establezca expresamente modelos específicos de presentación de solicitudes, éstos serán de uso obligatorio por los interesados.

SEXTA.- Al artículo 5.3.

Se propone que la publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones se incluya también en las webs y aplicaciones móviles. Se acepta.

SÉPTIMA.- Al artículo 6.2.

Se propone eliminar la expresión "Cuando así lo establezca la Ley...". Se rechaza porque actualmente la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, dispone en su artículo 18.1 que "En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niños Ferrandez Daniel Escalona Rodriguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	4/38



Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente". Es decir, establece la numeración y sellado de los libros porque se refiere a una situación ya obsoleta, previa a 2008, cuando los libros se adquirían en los Servicios Provinciales de Consumo. Como un Decreto no puede contravenir una Ley, mientras que este aspecto de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre esté vigente, se establece que "tanto los libros o carpetas en sus portadas, como los juegos de hojas de quejas y reclamaciones deberán estar sellados mediante un sistema de autenticación basado en códigos de barras y numérico de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I". Está prevista la modificación de la citada Ley y la supresión del sellado y numerado de los libros. Por ello, es pertinente mantener la expresión "cuando así lo establezca la Ley..."

OCTAVA.- Al artículo 7.

- Se propone hacer referencia a que el incumplimiento en la entrega de la hoja de quejas y reclamaciones supondrá una infracción. Se rechaza porque ya está previsto en el artículo 11.3.
- Se alega que carece de sentido regular el mecanismo de remisión por la persona empresaria o profesional de la hoja de quejas y reclamaciones en los casos contratos a distancia o dispositivos automáticos. Se rechaza porque se estima positivo dar facilidades a la persona consumidora para reclamar.
- Se alega que debe garantizarse que tanto la presentación, como la remisión de las hojas de quejas y reclamaciones sean gratuitas. Ya está contemplado de manera expresa en el artículo 7.1 y 7.3.

NOVENA.- Al artículo 8.

- Se propone sustituir "rellenarán" por un sinónimo más adecuado. Se acepta.
- Se alega la necesidad de regular mecanismos para solucionar la negativa de la empresa a firmar la hoja de quejas y reclamaciones. Se acepta.
- Se solicita que se garantice la gratuidad del procedimiento. Se acepta

DÉCIMA.- Al artículo 10.

- Se reitera la alegación relativa al plazo de respuesta empresarial de la hoja de quejas y reclamaciones, solicitando que sea de 10 días en lugar de un mes. Se rechaza por los motivos ya expuestos.
- Se alega que las entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo han de ser públicas. Se acepta.

UNDÉCIMA.- Al artículo 14.

El CPCUA alega que no tiene sentido que "un hecho que ocurre aquí y al amparo de nuestra normativa (independientemente de donde se registre la reclamación del usuario) no

Código Seguro De Verificación:	ZXQpQdTtE+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niños Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpQdTtE+LEQ2YfHzOCFg=	Página	5/38



sea visto por nuestra administración, más aún si hablamos de competencias sancionadoras, ya que de lo contrario incluso podría ir en contra de la propia Ley 13/2003 en su artículo 94". Se rechaza porque la alegación confunde la tramitación de una reclamación y la resolución de un conflicto de consumo, con la tramitación de una denuncia y el ejercicio de la potestad sancionadora. El artículo 14 se refiere exclusivamente a la tramitación de reclamaciones (es el artículo 15 el que se refiere a la tramitación de denuncias). Para determinar la Administración territorial competente para la tramitación de reclamaciones se atiende al criterio de la mayor proximidad a la persona consumidora y usuaria reclamante. Todo ello es coherente con las competencias propias en materia de consumo que tienen las entidades locales andaluzas por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. De la misma manera se aclara el curso que ha de darse a aquellas reclamaciones en las que el domicilio del reclamante esté fuera de Andalucía, primando de nuevo la cercanía al ciudadano. Para adoptar este criterio se ha seguido el vigente Acuerdo de la 26ª Conferencia Sectorial de Consumo que ratificó el acuerdo de la reunión n.º 145 de la Comisión de Cooperación de Consumo. En absoluto se contradice la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, puesto que su artículo 94 se refiere a la competencia para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores, cuestión que no es objeto del artículo 14 del proyecto de Decreto, sino el artículo 15, que no contradice el 94 de la Ley.

DUODÉCIMA.- Al artículo 15.

Se alega la necesidad de dar conocimiento a la persona denunciante de la incoación del expediente sancionador para que pueda personarse si lo considera oportuno. Se rechaza porque no es objeto de este proyecto de Decreto regular el procedimiento sancionador y sus trámites.

DÉCIMOTERCERA.- Al artículo 16.

Se solicita sustituir las expresiones "se tomará razón" y "supervisión" por otras más objetivas y concretas. Se rechaza porque "tomar razón", según el diccionario de la Real Academia Española significa "hacer constar en un registro lo que en él debe copiarse, inscribirse o anotarse" y eso precisamente es lo que quiere decirse. Por otra parte, "supervisar" significa "ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros" y se utiliza de manera habitual para referirse a los organismos públicos encargados de esta labor (organismos supervisores).

DÉCIMOCUARTA.- Al artículo 18.

- Artículo 18.1.a): Se alega la necesidad de admitir aquellas quejas y reclamaciones presentadas directamente a la Administración por no haber podido presentarla previamente a la empresa reclamada. Se acepta.
- Artículo 18.1.c): Se solicita la sustitución de la expresión "frívolo". Se matiza y explica la expresión, si bien se mantiene porque es la utilizada en su artículo 5.4.b) por la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de

Código Seguro De Verificación:	ZXQpQdTtE+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha:	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Níoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://wa069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpQdTtE+LEQ2YfHzOCFg=	Página	6/38



21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

- Artículo 18.1.e): Se considera confuso y no se sabe a qué supuesto se refiere. Se rechaza porque se trata de una causa de inadmisión que hace alusión a aquellos casos en los que no existe una relación de consumo (Ej.: entrega de muestras gratuitas, obsequios, regalos...).

DÉCIMOQUINTA: Al artículo 19.

- Se alega que referirse a "documentos preceptivos" es inespecífico. Se acepta y se mejora la redacción estableciéndose que la Administración requiera en cada caso los documentos concretos.
- Se alega que debe darse la misma opción de subsanación a la empresa reclamada. Se rechaza porque el artículo se refiere al trámite de subsanación que sigue a la presentación de la hoja de quejas y reclamaciones por parte de la persona consumidora reclamante, por lo que la referencia a la empresa reclamada no procede.

DÉCIMOSEXTA: Al artículo 21.

Se alega que debe hacerse mención expresa a qué clase de mediación se hace referencia. Se rechaza porque no corresponde a este proyecto de Decreto regular la mediación de consumo.

DÉCIMOSÉPTIMA: Al Anexo I.


Se alega sobre la documentación que debe acompañar la reclamación y se cuestiona si es la "documentación preceptiva" a la que se refería el artículo 19. Se rechaza porque ya ha sido modificado el artículo 19.

3. Dirección General de Presupuestos de la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública (19/6/2018).

El referido centro directivo informa que la entrada en vigor de este proyecto de Decreto no requerirá recursos adicionales en el presupuesto de la Consejería de Salud.

4. Doña María del Rosario Franco San José (20/6/2018).

Solicita que en el campo correspondiente del Anexo I sea sustituida la expresión "domicilio" por "domicilio a efectos de notificaciones". Se rechaza porque la precisión se considera irrelevante y el espacio del formulario es limitado.

Código Seguro De Verificación:	ZXQpQdTtI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018		
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escatona Rodríguez				
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpQdTtI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	7/38		

5. Servicio de Asesoría Técnica de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud (22/6/2018).

No se realizan observaciones o sugerencias al proyecto de Decreto, si bien señala la dificultad de obtener hojas de quejas y reclamaciones cuando el bien se comercialice o el servicio se preste fuera del establecimiento mercantil. A este respecto, se han realizado modificaciones en los artículos 3.2, 3.4, 5.3 y 18.1.a).

6. Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Huelva (26/6/2018).

La citada Delegación Territorial formula las siguientes alegaciones:

PRIMERA.- A la Exposición de Motivos.

- Coincide en la necesidad de acometer la revisión normativa.
- Considera que se incrementan las cargas administrativas y no comparte que un procedimiento de mediación contenga elementos tan coercitivos. Se rechaza porque, si bien es cierto que por una parte el procedimiento se regula de manera más minuciosa (plazos, recursos, finalización...), ello se ve compensado con creces con otras medidas que reducirán la carga de trabajo y la simplificarán (causas de inadmisión, criterios de competencia territorial haciendo partícipes a las entidades locales, unificación y simplificación del formulario que mejorará la mecanización de datos...). Por otro lado, no estaremos ya ante un procedimiento de mediación (si hay posibilidad de mediar, se abrirá otro procedimiento ante la entidad mediadora), sino ante un procedimiento administrativo.
- Recuerda las carencias estructurales de muchas OMICs que harán complicado que tramiten las hojas de quejas y reclamaciones conforme a la nueva normativa. Se coincide en la necesidad de reforzar la capacidad de las OMICs pero no debe olvidarse que este proyecto de Decreto no establece ninguna nueva competencia, sino que todas las Entidades Locales de Andalucía tienen como competencias propias la ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, por disposición del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que ha sido desarrollado en esta materia por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.
- Se alega que en lugar de por una resolución no vinculante, el procedimiento debiera finalizar con un dictamen o informe no vinculante. Se acepta.

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqtTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodriguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqtTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	8/38



SEGUNDA.- Al artículo 1.3.

La Delegación alega que la referencia a que las Administraciones Públicas andaluzas podrán establecer sus propios modelos de hojas de quejas y reclamaciones, respecto del funcionamiento de sus servicios administrativos, genera confusión puesto que no estamos ante relaciones de consumo y ya existe una norma que regula este tipo de reclamaciones, el Decreto 262/1988, de 2 de agosto. Se rechaza la alegación porque el artículo 1.3 del proyecto de Decreto es similar al vigente artículo 1.3 del Decreto 72/2008, de 4 de marzo. El Decreto 262/1988, de 2 de agosto, se refiere únicamente a la Administración de la Junta de Andalucía. Ciertamente no estamos ante relaciones de consumo sino administrativas. Precisamente la inclusión de este precepto tiene la intención de excluirlas del ámbito de aplicación del proyecto de Decreto.

TERCERA.- Al artículo 3.

La Delegación plantea la duda de si las hojas de quejas y reclamaciones reguladas en el proyecto de Decreto son exigibles a las empresas que prestan servicios a distancia y se hallan ubicadas fuera de nuestra Comunidad Autónoma. A este respecto cabe recordar que el proyecto de Decreto no introduce ningún cambio en la situación vigente hasta ahora, de manera que todas las empresas que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía, con independencia de su ubicación, están obligadas a cumplirlo.

CUARTA.- Al artículo 5.

La Delegación propone que en el cartel contenido en el Anexo III se indique una referencia a Consumo Responde. Se acepta y se extiende a todos los carteles y a la propia hoja de quejas y reclamaciones si bien se realizará cuando esté aprobada la identidad corporativa.

QUINTA.- Al artículo 6.

La Delegación señala cierta contradicción entre la redacción del precepto y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, al referirse al sellado de los libros y su numeración. Se rechaza porque actualmente la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, dispone en su artículo 18.1 que *"En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente"*. Es decir, establece la numeración y sellado de los libros porque se refiere a una situación ya obsoleta, previa a 2008, cuando los libros se adquirían en los Servicios Provinciales de Consumo. Como un Decreto no puede contravenir una Ley, mientras que este aspecto de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre esté vigente, se establece que *"tanto los libros o carpetas en sus portadas, como los juegos de hojas de quejas y reclamaciones deberán estar sellados mediante un sistema de autenticación basado en códigos de barras y numérico de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I"*. Está prevista la modificación de la citada Ley y la supresión del sellado y numerado de los libros. Por ello, es pertinente mantener la expresión "cuando así lo establezca la Ley...".

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha:	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	9/38



SEXTA.- Al artículo 8.

Se alega que debe permitirse entregar la hoja de cualquier manera en la que se pueda acreditar su presentación y no únicamente de manera presencial. Se acepta.

SÉPTIMA.- Al artículo 10.

Se alega cierta contradicción entre la redacción del artículo y el reverso del formulario de hoja de quejas y reclamaciones del Anexo I. Se acepta y se armonizan las redacciones.

OCTAVA.- Al artículo 11.

Se propone una redacción más funcional y ágil: "podrá solicitar el auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad más próximos...". Se acepta.

NOVENA.- Al artículo 14.

La Delegación advierte que hay muchas OMICs en la provincia de Huelva con escasos recursos y que no van a poder asumir la tramitación de reclamaciones establecidas en el proyecto de Decreto. Se coincide en la necesidad de apoyar la capacidad de las OMICs pero no debe olvidarse que este proyecto de Decreto no establece ninguna nueva competencia, sino que todas las Entidades Locales de Andalucía tienen como competencias propias la ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, por disposición del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que ha sido desarrollado en esta materia por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

DÉCIMA.- Al artículo 17.

Se alega que, en el plazo de diez días hábiles, debería informarse al interesado del recibo de la reclamación, de su admisión a trámite, de la duración de la tramitación y que su terminación en informe final de la Administración actuante no tiene carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo recurrible. La falta de emisión del Informe en dicho plazo no implicará la aceptación del motivo de las reclamaciones. Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido el informe final, se comunicará al interesado esta circunstancia, sin perjuicio de la obligación de concluir el expediente dirigiéndose en todo caso por escrito al reclamante mediante el informe correspondiente. Se acepta.

UNDÉCIMA.- Al artículo 20.

La Delegación realiza tres alegaciones a este artículo:

- A la parte reclamante se le impone la carga de la contestación obligatoria aun cuando la solución propuesta estuviera fundamentada en el incumplimiento de la legalidad. Se rechaza porque el artículo expresamente indica "solución acorde

Código Seguro De Verificación:	ZXQpQdTtEi+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha:	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñosles Ferrandez		
	Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpQdTtEi+LEQ2YfHzOCFg=	Página	10/38



con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a ambas partes", por lo que no cabe proponer soluciones contrarias a la legalidad.

- Alega la necesidad de la figura de una persona instructora. Se rechaza por aumentar la complejidad y burocratización del procedimiento, sin perjuicio de que en la organización del servicio público de consumo el responsable asigne la tramitación del expediente a una persona en concreto.
- Alega que el artículo 71.7.3ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, se refiere exclusivamente a los sujetos inspeccionados. Se acepta.

DUODÉCIMA.- Al artículo 21.

La Delegación alega lo siguiente:


- Debe aludirse a "valoración jurídica" y no a "valoración técnica". Se acepta.
- La resolución de la mediación no es coercitiva y no debe confundirse con la conciliación. Se rechaza porque el nuevo procedimiento de tramitación administrativa de la hoja de quejas y reclamaciones no es ni una mediación, ni una conciliación. Es un procedimiento de resolución alternativa de conflictos de consumo con solución no vinculante para las partes, similar a los que existen en otros organismos (Banco de España, Agencia Estatal de Seguridad Aérea, etc.) y previsto en el artículo 2.1 de 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE .
- Se alega que el procedimiento debería finalizar con un informe. Se acepta.

7. Dirección General de Infancia y Familias, de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales (29/6/2018).

La Dirección General considera que el proyecto de Decreto carece de repercusión negativa sobre los derechos de los niños y las niñas, sin perjuicio de que se arbitre un modo que permita a los niños y niñas formular sus quejas y reclamaciones. Se rechaza porque no es necesario un mecanismo específico para que niños y niñas reclamen. El concepto de persona consumidora y usuaria no está definido por la edad de la misma. Una persona es consumidora de bienes o usuaria de servicios en función de la capacidad jurídica y la de obrar reconocida por el ordenamiento jurídico civil vigente.

8. Federación Provincial de Empresarios y Autónomos de Comercio de Granada (29/6/2018).

Se efectúan las siguientes alegaciones:

Código Seguro De Verificación:	ZXQpQdTtI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha:	18/10/2018		
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodriguez				
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpQdTtI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	11/38		

419

- Al artículo 1.2.c: Considera que existe duplicidad burocrática al exigir la existencia tanto de las hojas de reclamaciones de la Junta de Andalucía como la exigencia en su normativa sectorial. Se rechaza porque el proyecto de Decreto únicamente exige la existencia de las hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía, declarando que no son incompatibles con otros mecanismos de reclamación que pudiera establecer la normativa sectorial. Se estima que de esta manera se alcanza una mayor protección a las personas consumidoras y usuarias; se garantiza un mejor acceso a los mecanismos de reclamación; y la Administración de Consumo dispone de una información fundamental para el control del mercado que, de existir únicamente los mecanismos de reclamación sectoriales, no tendría acceso a la misma.
- Al artículo 3.5: alega que no debería sancionarse a la empresa que no disponga de hojas de quejas y reclamaciones. Se rechaza porque es la propia Ley 13/2003, de 17 de diciembre, la que tipifica la conducta de no disponer de hojas de reclamaciones. Un Decreto no puede contravenir lo dispuesto en una Ley.
- Al artículo 5.3: alega que no debería ser obligatorio que la información se haga constar en todos los documentos que se enumeran. Se rechaza porque la obligación alcanza, no a todos los documentos que se enumeran, sino a todos los que se entreguen a la persona consumidora. Con ello se garantiza una correcta información de sus derechos.
- Al artículo 7.1: alega que no se deja claro si las "otras dependencias" pueden estar fuera del establecimiento. Se acepta dejando claro que no se podrá remitir a la persona reclamante a otras dependencias dentro o fuera del establecimiento.
- Al artículo 7.1: solicita que la hoja de reclamaciones haya obligatoriamente de rellenarse dentro del establecimiento, no pudiendo salir del mismo. Se rechaza porque ello supondría dificultar la presentación de las reclamaciones.
- Al artículo 7.3: solicita ampliar el plazo de 5 días para remitir la hoja de reclamaciones y la imposibilidad de acreditarlo. Se rechaza porque es un plazo adecuado para una acción simple que puede acreditarse mediante un simple acuse de recibo.
- Al artículo 9.3: se considera abusivo y desproporcionado el plazo de 4 años para que la persona reclamante pueda acceder a la respuesta de la empresa a su reclamación en el sistema de hojas electrónicas. Se rechaza porque el plazo se refiere a la conservación de los archivos por la Administración Pública, sin que determine el derecho de la parte reclamante a seguir tramitando su reclamación.
- Al artículo 10.1: se alega que la no contestación de la hoja de reclamaciones no debería sancionarse. Se rechaza porque es una infracción ya tipificada en el artículo 71.8.3.ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.
- Al artículo 10.2: se considera abusivo obligar a la empresa reclamada a pronunciarse en la respuesta a la reclamación sobre si acepta o rechaza la mediación y el arbitraje de consumo, así como informar sobre la posibilidad de acudir a entidades de resolución de conflictos acreditadas. Se rechaza porque el artículo no es sino una reproducción de lo dispuesto en el artículo 40 de 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

Código Seguro De Verificación:	ZXQpQdTtE+LEQ2YfHzOCfg==	Fecha:	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpQdTtE+LEQ2YfHzOCfg=	Página	12/38



de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo; y 21.4 del 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.

- Al artículo 13: se considera abusivo el deber de conservar la documentación cuatro años. Se rechaza porque es la única manera de comprobar el cumplimiento del deber de responder las reclamaciones.
- Al artículo 15.1: se rechaza que se incoe el procedimiento sancionador sin período de información o actuaciones previas. Se rechaza porque las actuaciones previas no son obligatorias conforme al artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- A los artículos 20 y 21.3: alega que no debe considerarse infracción no pronunciarse sobre una propuesta de solución. Se acepta.

9. Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Dentistas (3/7/2018).

Se realizan las siguientes alegaciones:

- Al artículo 18: solicita que se incluya como causa de inadmisión que el litigio se encuentre tramitándose ante la jurisdicción ordinaria. Se rechaza porque ya existe una previsión al respecto en el artículo 18.1.d del proyecto de Decreto.
- Al artículo 20: se alega que la propuesta de solución no aceptada por una de las partes no suponga reconocimiento de derecho alguno. Se rechaza porque se trata de un informe valorativo de carácter no vinculante.
- Se propone que se atribuya a los colegios profesionales la competencia para tramitar las hojas de quejas y reclamaciones presentadas a un profesional colegiado. Se rechaza porque se establece que únicamente las Administraciones Públicas territoriales sean competentes para realizar tal función.

10. Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Veterinarios (3/7/2018).

Se alega que en el artículo 12.1 se debería exigir que la hoja de reclamaciones que se presente a la Administración se acompañe de documentación como facturas, justificantes de pago, etc. Se rechaza porque esa previsión ya se contempla en el artículo 12.4 del proyecto de Decreto.

11. Consejo Andaluz de Colegios de Administradores de Fincas (5/7/2018).

Se realizan las siguientes alegaciones:

- Al artículo 2.e: se propone que se incluya a los colegios profesionales como estructuras de la Consejería competente en materia de consumo con funciones mediadoras. Se rechaza porque se establece que únicamente las Administraciones Públicas territoriales sean competentes para realizar tal función.

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTeI+LEQ2YEHZOCFg==	Fecha:	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez		
	Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTeI+LEQ2YEHZOCFg=	Página	13/38



- Al artículo 14.4: se propone que se incluya a los colegios profesionales como estructuras de la Consejería competente en materia de consumo con funciones mediadoras. Se rechaza porque se establece que únicamente las Administraciones Públicas territoriales sean competentes para realizar tal función.

12. Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Sevilla (5/7/2018).

Se realizan las siguientes alegaciones:

- Al Anexo I: se solicita que se informe que la inclusión de una dirección de correo electrónico supondrá considerarla medio preferente de notificaciones. Se rechaza porque los preceptos de la Ley 39/2015, relativos a la administración electrónica y a la obligación del interesado a relacionarse con la administración por este medio no están vigentes (hasta el 2 de octubre de 2020, con la nueva ampliación en la demora de su eficacia), por lo que al regir todavía los preceptos de la Ley 30/92 y Ley 11/2007 en esta materia, sólo si se recoge en la normativa específica se podrá establecer dicha obligación. Por tanto, entendemos que se puede plantear sólo en términos de opción pero no como preferente.
- Al Anexo I: se solicita invertir el orden de anverso y reverso. Se acepta.
- Al artículo 6.2: se solicita que se aclare que el código de barras y numérico no individualiza el ejemplar concreto que se entrega. Se acepta.
- Al artículo 10.1: se propone sustituir la expresión "constancia de dicha respuesta" por "constancia de la fecha de remisión de dicha respuesta". Se acepta.
- Al artículo 10.1: se propone que se mantenga el plazo actual de 10 días para que la empresa responda a la hoja de quejas y reclamaciones. No se acepta la alegación porque uno de los objetivos del proyecto de Decreto es lograr una respuesta empresarial a las reclamaciones más completa, que permita solucionar los conflictos en esta fase inicial sin tener que recurrir a la Administración. En efecto, actualmente se observa como, en no pocas ocasiones, estas contestaciones son excesivamente escuetas, sin que aporten ninguna solución al problema. La nueva norma establece para las empresas nuevos requisitos como son la propuesta de solución o la justificación de la imposibilidad de la misma, así como la aceptación o rechazo expreso de mediación o arbitraje de consumo. Estos nuevos requisitos posibilitarán resolver un mayor número de controversias e informar mejor a la persona reclamante. Para lograrlo se estima oportuno ampliar el plazo que tiene la empresa para contestar la reclamación. De esta manera, además, se homogeneiza el plazo máximo de respuesta empresarial a las reclamaciones con el establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que es el aplicado por las demás Comunidades Autónomas españolas.
- Se propone calificar como infracción grave el que la empresa no responda en plazo las quejas y reclamaciones que presenten los consumidores o, en su caso,

Código Seguro De Verificación:	ZXQpQdTtI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpQdTtI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	14/38



elevant la cuantía de la multa a imponer. Se rechaza porque son cuestiones que exceden del ámbito del proyecto de Decreto.

- Al artículo 18.1.c: se solicita la sustitución de la expresión "frívolo". Se matiza y aclara pero se mantiene porque es la expresión utilizada en su artículo 5.4.b) por 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.
- A los artículos 20, 21 y 22: se alega que se incrementan las cargas administrativas. Se rechaza porque, si bien es cierto que por una parte el procedimiento se regula de manera más minuciosa (plazos, recursos, finalización...), ello se ve compensado con creces con otras medidas que reducirán la carga de trabajo y la simplificarán (causas de inadmisión, criterios de competencia territorial haciendo partícipes a las entidades locales, unificación y simplificación del formulario que mejorará la mecanización de datos...). En cualquier caso, se coincide en la necesidad de reforzar la capacidad de las OMICs pero no debe olvidarse que este proyecto de Decreto no establece ninguna nueva competencia, sino que todas las Entidades Locales de Andalucía tienen como competencias propias la ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, por disposición del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que ha sido desarrollado en esta materia por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.
- A los artículos 14 - 22: se alega que no debiera concebirse la tramitación como un procedimiento administrativo que termine con una resolución recurrible. Se acepta suprimir la posibilidad de recurrir el informe con la valoración jurídica final. Pero se rechaza en lo demás porque el nuevo procedimiento de tramitación administrativa de la hoja de quejas y reclamaciones no es ni una mediación, ni una conciliación. Es un procedimiento de resolución alternativa de conflictos de consumo con solución no vinculante para las partes, similar a los que existen en otros organismos (Banco de España, Agencia Estatal de Seguridad Aérea, etc.) y previsto en el artículo 2.1 de 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE .

13. Federación Andaluza Empresarial de Transporte – FANDABUS (5/7/2018).

Se alega lo siguiente:

- Se considera que va a existir una duplicidad entre la hoja de quejas y reclamaciones establecidas por el proyecto de Decreto y las reguladas por la Orden FOM/1230/2012, de 31 de mayo. Se rechaza porque la Comunidad Autónoma de Andalucía tiene competencias exclusivas en la aplicación de reclamaciones de consumo (art. 58.2.4.º del Estatuto de Autonomía para

Código Seguro De Verificación:	ZXQpQdTtEi+LBQ2YfH2OCFg==	Fecha:	18/10/2018
Normativa:	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por:	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodriguez		
Url De Verificación:	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpQdTtEi+LBQ2YfH2OCFg=	Página:	15/38



423

Andalucía), sin que, por otra parte, pueda derogar o modificar la Orden ministerial citada. En todo caso, la coexistencia de ambos mecanismos de reclamación ya existe. El proyecto de Decreto corrige la confusión existente entre las personas consumidoras y usuarias, y también entre las personas empresarias y profesionales, por la existencia de diversos mecanismos administrativos de reclamación. Este es el caso de sectores de actividad económica fuertemente regulada como el financiero o el transporte, donde la normativa estatal establece formularios y procedimientos de reclamación específicos. Esta duplicidad es fuente de conflicto entre las empresas y la Administración con competencias en materia de consumo acerca de la obligatoriedad de tener uno o más mecanismos a disposición de la ciudadanía o acerca de la insuficiente fundamentación que daban las empresas a las Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, remitiéndose la mayoría de las ocasiones a la normativa sectorial y a sus procedimientos de reclamación específicos. Por estos motivos se opta por dejar clara la obligatoriedad de disponer y entregar la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, sin perjuicio de la existencia de otros mecanismos, ya sean administrativos, corporativos o profesionales, garantizándose el acceso de la Administración a una información fundamental para ejercer las labores de inspección, así como para conocer la evolución de los datos estadísticos de conflictividad de consumo en Andalucía.

- Se alega que la obligación de disponer en los propios autobuses de hojas de quejas y reclamaciones, entregarlas y recibirlas es imposible de cumplir en un servicio como el de transporte en autobús. Se rechaza porque la entrega y recepción en nada obstaculiza la prestación del servicio, mejorando la garantía de los derechos de los pasajeros. En todo caso se añade un inciso final al artículo 3.2 para garantizar la seguridad del tráfico vial.
- Al artículo 3.2: se propone derivar la entrega y cumplimentación de la hoja de quejas y reclamaciones a un empleado distinto del conductor. Se rechaza porque el proyecto de Decreto persigue facilitar la presentación de reclamaciones, no dificultarla.

14. Consejo Andaluz de Colegios de Enfermería (5/7/2018).

Se alega lo siguiente:

- A pesar de que el proyecto de Decreto aplica la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, no se aprovecha la ocasión para avanzar en un sistema de acreditación de los Servicios de Consumo. Se rechaza porque no es objeto del proyecto de Decreto regular o establecer la acreditación de los Servicios de Consumo ante la Comisión Europea. Es la propia Ley 7/2017, de 2 de noviembre, y la futura Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo la que establecen los procedimientos para que las entidades de resolución alternativa de litigios se acrediten ante la Comisión Europea, siempre previa solicitud de la entidad interesada.

Código Seguro De Verificación:	ZXQpQdTtE+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niños Ferrandez Daniel Escalona Rodriguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpQdTtE+LEQ2YfHzOCFg=	Página	16/38



- Se propone que se incluya a los colegios profesionales como estructuras de la Consejería competente en materia de consumo con funciones mediadoras. Se rechaza porque se establece que únicamente las Administraciones Públicas territoriales sean competentes para realizar tal función. En cualquier caso, no se impide que los colegios profesionales sigan desempeñando las funciones que legalmente tienen reconocidas.

15. Consejo Andaluz de Procuradores de los Tribunales (9/7/2018).

Informa que no hay observaciones que presentar.

16. Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa – AL-ANDALUS (9/7/2018).

Se realizan las siguientes alegaciones:

- Al artículo 1.3: se alega que la referencia a que las Administraciones Públicas andaluzas podrán establecer sus propios modelos de hojas de quejas y reclamaciones, respecto del funcionamiento de sus servicios administrativos, genera confusión. Se rechaza la alegación porque el artículo 1.3 del proyecto de Decreto es similar al vigente artículo 1.3 del Decreto 72/2008, de 4 de marzo. El Decreto 262/1988, de 2 de agosto, se refiere únicamente a la Administración de la Junta de Andalucía. Ciertamente no estamos ante relaciones de consumo sino administrativas. Precisamente la inclusión de este precepto tiene la intención de excluirlas del ámbito de aplicación del proyecto de Decreto.
- Al artículo 1.3: se alega que debería de expresarse la obligación de las Administraciones Públicas de disponer de hojas de quejas y reclamaciones cuando ofrezcan bienes o presten servicios de consumo. Se rechaza porque ya está previsto en el artículo en la definición de empresa titular de la actividad del artículo 2.d.
- Artículo 1.2.a): Se solicita cambiar la referencia a la aplicación del Decreto que pasa de "A las personas consumidoras y usuarias de Andalucía" a "A las personas consumidoras y usuarias en Andalucía". Se acepta.
- Al artículo 2: Se alega la conveniencia de incluir la definición de persona consumidora y/o usuaria. Se rechaza por redundante ya que existen otras normas de carácter más general que la contienen. Se alega que las definiciones de "queja" y "reclamación" deberían incluir aquellas que se refieran a hechos que sucedan antes de la contratación, y que no se limiten las pretensiones del reclamante. Se acepta. Se alega que la definición de "denuncia" debería referirse a poner en conocimiento "hechos" y no "infracciones". Se acepta.

Código Seguro De Verificación:	ZXQpQdTtI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpQdTtI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	17/38



- Al artículo 3.2: se propone que se especifique que en aquellos servicios o bienes que se presten de forma itinerante se exija la obligación de disponer en los vehículos de las hojas de quejas y reclamaciones. Se acepta.
- Al artículo 3.3: se propone la supresión de la expresión "en su caso". Se acepta.
- Al artículo 3.4: se propone imponer la obligación de informar sobre dónde presentar la hoja de quejas y reclamaciones no sólo en los dispositivos automáticos, sino también en la contratación telemática. Se acepta.
- Al artículo 8: se alega la necesidad de regular mecanismos para solucionar la negativa de la empresa a firmar la hoja de quejas y reclamaciones. Se acepta.
- Al artículo 10.1: considera un retroceso establecer un plazo de un mes para que la empresa conteste la hoja de reclamaciones a la persona reclamante, en lugar de los 10 días actuales. No se acepta la alegación porque uno de los objetivos del proyecto de Decreto es lograr una respuesta empresarial a las reclamaciones más completa, que permita solucionar los conflictos en esta fase inicial sin tener que recurrir a la Administración. En efecto, actualmente se observa como, en no pocas ocasiones, estas contestaciones son excesivamente escuetas, sin que aporten ninguna solución al problema. La nueva norma establece para las empresas nuevos requisitos como son la propuesta de solución o la justificación de la imposibilidad de la misma, así como la aceptación o rechazo expreso de mediación o arbitraje de consumo. Estos nuevos requisitos posibilitarán resolver un mayor número de controversias e informar mejor a la persona reclamante. Para lograrlo se estima oportuno ampliar el plazo que tiene la empresa para contestar la reclamación. De esta manera, además, se homogeneiza el plazo máximo de respuesta empresarial a las reclamaciones con el establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que es el aplicado por las demás Comunidades Autónomas españolas. Por otra parte, no puede compartirse la afirmación de que no se modifican las consecuencias de la no contestación empresarial a la reclamación ya que expresamente se indica que la no contestación en tiempo y forma constituirán una infracción administrativa en materia de consumo. Precisamente, en la actualidad se está tramitando el Anteproyecto de Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo que refuerza esta tipificación de la conducta descrita, modificando la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- Al artículo 10.2: se alega que las entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo han de ser públicas. Se acepta.
- Al artículo 11.2: se propone la inclusión del inciso final "... o se les niegue la posibilidad de cumplimentarlas fuera del establecimiento". Se acepta.
- Al artículo 14: se alega que no tiene sentido que *"un hecho que ocurre en el territorio de la Comunidad Autónoma y al amparo de nuestra normativa (independientemente de donde se registre la reclamación del usuario) no sea*

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTtE+LEQ2YfHzOCFg=*	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodriguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTtE+LEQ2YfHzOCFg=	Página	18/38



visto por nuestra administración, más aún si hablamos de competencias sancionadoras, ya que de lo contrario incluso podría ir en contra de la propia Ley 13/2003 en su artículo 94". Se rechaza porque la alegación confunde la tramitación de una reclamación y la resolución de un conflicto de consumo, con la tramitación de una denuncia y el ejercicio de la potestad sancionadora. El artículo 14 se refiere exclusivamente a la tramitación de reclamaciones (es el artículo 15 el que se refiere a la tramitación de denuncias). Para determinar la Administración territorial competente para la tramitación de reclamaciones se atiende al criterio de la mayor proximidad a la persona consumidora y usuaria reclamante. Todo ello es coherente con las competencias propias en materia de consumo que tienen las entidades locales andaluzas por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. De la misma manera se aclara el curso que ha de darse a aquellas reclamaciones en las que el domicilio del reclamante esté fuera de Andalucía, primando de nuevo la cercanía al ciudadano. Para adoptar este criterio se ha seguido el vigente Acuerdo de la 26ª Conferencia Sectorial de Consumo que ratificó el acuerdo de la reunión n.º 145 de la Comisión de Cooperación de Consumo. En absoluto se contradice la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, puesto que su artículo 94 se refiere a la competencia para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores, cuestión que no es objeto del artículo 14 del proyecto de Decreto, sino el artículo 15, que no contradice el 94 de la Ley.

- Al artículo 15: se alega la necesidad de dar conocimiento a la persona denunciante de la incoación del expediente sancionador para que pueda personarse si lo considera oportuno. Se rechaza porque no es objeto de este proyecto de Decreto regular el procedimiento sancionador y sus trámites.
- Al artículo 18: se alega la necesidad de admitir aquellas quejas y reclamaciones presentadas directamente a la Administración por no haber podido presentarla previamente a la empresa reclamada. Se acepta.
- Al artículo 19: se alega que referirse a "documentos preceptivos" es inespecífico. Se acepta y se mejora la redacción estableciéndose que la Administración requiera en cada caso los documentos concretos.

17. Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Arquitectos (9/7/2018).

Se realizan las siguientes alegaciones:

- Se propone la eliminación de la exigencia a los profesionales colegiados de disponer de hojas de quejas y reclamaciones y que sean los colegios profesionales los que las tramiten. Se rechaza porque la Comunidad Autónoma de Andalucía tiene competencias exclusivas en la aplicación de reclamaciones de consumo (art. 58.2.4.º del Estatuto de Autonomía para Andalucía), sin

Código Seguro De Verificación:	ZXQpQdTtI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpQdTtI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	19/38



perjuicio de las funciones reconocidas a los colegios profesionales. En todo caso, la coexistencia de ambos mecanismos de reclamación ya existe. El proyecto de Decreto corrige la confusión existente entre las personas consumidoras y usuarias, y también entre las personas empresarias y profesionales, por la existencia de diversos mecanismos de reclamación (la hoja de reclamaciones y la reclamación ante los colegios profesionales). Esta duplicidad es fuente de conflicto entre las empresas y la Administración con competencias en materia de consumo acerca de la obligatoriedad de tener uno o más mecanismos a disposición de la ciudadanía o acerca de la insuficiente fundamentación que daban las empresas a las Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, remitiéndose la mayoría de las ocasiones a la normativa sectorial y a sus procedimientos de reclamación específicos. Por estos motivos se opta por dejar clara la obligatoriedad de disponer y entregar la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, sin perjuicio de la existencia de otros mecanismos, ya sean administrativos, corporativos o profesionales, garantizándose el acceso de la Administración a una información fundamental para ejercer las labores de inspección, así como para conocer la evolución de los datos estadísticos de conflictividad de consumo en Andalucía. Por otro lado se rechaza que los colegios profesionales sean las únicas entidades para tramitar las reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias frente a sus colegiados porque se establece que únicamente las Administraciones Públicas territoriales sean competentes para realizar tal función. En cualquier caso, no se impide que los colegios profesionales sigan desempeñando las funciones que legalmente tienen reconocidas.

- Al artículo 2: se consideran insuficientes las definiciones. Se rechaza porque, para evitar la redundancia, se ha evitado reproducir definiciones existentes en otras normas jurídicas.
- Se alega que sería conveniente regular con más detalle la tramitación electrónica. Se rechaza porque el proyecto de Decreto regula detalladamente el procedimiento administrativo de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones con independencia del medio utilizado para presentarlas.
- Al artículo 10.1: considera un retroceso establecer un plazo de un mes para que la empresa conteste la hoja de reclamaciones a la persona reclamante, en lugar de los 10 días actuales. No se acepta la alegación porque uno de los objetivos del proyecto de Decreto es lograr una respuesta empresarial a las reclamaciones más completa, que permita solucionar los conflictos en esta fase inicial sin tener que recurrir a la Administración. En efecto, actualmente se observa como, en no pocas ocasiones, estas contestaciones son excesivamente escuetas, sin que aporten ninguna solución al problema. La nueva norma establece para las empresas nuevos requisitos como son la propuesta de solución o la justificación de la imposibilidad de la misma, así como la aceptación o rechazo expreso de mediación o arbitraje de consumo. Estos nuevos requisitos posibilitarán resolver un mayor número de controversias e informar mejor a la persona reclamante. Para lograrlo se estima oportuno

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqtTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñosles Ferrandez		
	Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqtTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	20/38



ampliar el plazo que tiene la empresa para contestar la reclamación. De esta manera, además, se homogeneiza el plazo máximo de respuesta empresarial a las reclamaciones con el establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que es el aplicado por las demás Comunidades Autónomas españolas. Por otra parte, no puede compartirse la afirmación de que no se modifican las consecuencias de la no contestación empresarial a la reclamación ya que expresamente se indica que la no contestación en tiempo y forma constituirán una infracción administrativa en materia de consumo. Precisamente, en la actualidad se está tramitando el Anteproyecto de Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo que refuerza esta tipificación de la conducta descrita, modificando la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

18. Confederación de Empresarios de Andalucía – CEA (10/7/2018).

Se realizan las siguientes alegaciones:

- Se considera que no debería regularse la tramitación de las quejas. Se rechaza porque una manifestación de desagrado, aunque no tenga asociada una pretensión, supone la existencia de un conflicto de consumo que ha de ser atendido. En cualquier caso, no se le da el mismo trámite que a una reclamación sino uno mucho más simplificado.
- Se considera que va a existir una duplicidad entre la hoja de quejas y reclamaciones establecidas por el proyecto de Decreto y las reguladas por la Orden FOM/1230/2012, de 31 de mayo. Se rechaza porque la Comunidad Autónoma de Andalucía tiene competencias exclusivas en la aplicación de reclamaciones de consumo (art. 58.2.4.º del Estatuto de Autonomía para Andalucía), sin que, por otra parte, pueda derogar o modificar la Orden ministerial citada. En todo caso, la coexistencia de ambos mecanismos de reclamación ya existe. El proyecto de Decreto corrige la confusión existente entre las personas consumidoras y usuarias, y también entre las personas empresarias y profesionales, por la existencia de diversos mecanismos administrativos de reclamación. Este es el caso de sectores de actividad económica fuertemente regulada como el financiero o el transporte, donde la normativa estatal establece formularios y procedimientos de reclamación específicos. Esta duplicidad es fuente de conflicto entre las empresas y la Administración con competencias en materia de consumo acerca de la obligatoriedad de tener uno o más mecanismos a disposición de la ciudadanía o acerca de la insuficiente fundamentación que daban las empresas a las Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, remitiéndose la mayoría de las ocasiones a la normativa sectorial y a sus procedimientos de reclamación específicos. Por estos motivos se opta por dejar clara la obligatoriedad de disponer y entregar la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, sin perjuicio de la existencia de otros mecanismos, ya sean administrativos, corporativos o profesionales, garantizándose el acceso de la Administración a una información fundamental para ejercer las labores de

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñotes Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	21/38



inspección, así como para conocer la evolución de los datos estadísticos de conflictividad de consumo en Andalucía. Asimismo, se alega que la obligación de disponer en los propios autobuses de hojas de quejas y reclamaciones, entregarlas y recibirlas es imposible de cumplir en un servicio como el de transporte en autobús. Se rechaza porque la entrega y recepción en nada obstaculiza la prestación del servicio, mejorando la garantía de los derechos de los pasajeros. En todo caso se añade un inciso final al artículo 3.2 para garantizar la seguridad del tráfico vial.

- Al artículo 1.2: se considera que deberían ser mencionados expresamente los industriales y autónomos en la adquisición de bienes y servicios, cuando su actividad se ciña al ámbito privado. Se rechaza porque, en ese caso, se tratará de personas consumidoras y usuarias. Sobre la duplicidad de mecanismos de reclamación ya se ha razonado en el apartado anterior.
- Al artículo 2: Se reitera que no debería regularse la tramitación de las quejas. Se rechaza por la razón expuesta.
- Al artículo 3: se interesa que se suprima la obligación de disponer de hojas de quejas y reclamaciones en formato papel. Se rechaza porque esta supresión supondría dejar en inferioridad de condiciones para ejercitar sus derechos a las personas consumidoras con menos competencias digitales.
- Al artículo 3.2: ya se ha comentado.
- Al artículo 5.3: se considera excesivo exigir que se publicite la existencia de hojas de quejas y reclamaciones en tantos soportes. Se rechaza porque la obligación alcanza, no a todos los documentos que se enumeran, sino a todos los que se entreguen a la persona consumidora. Con ello se garantiza una correcta información de sus derechos.
- Al artículo 7.1: se alega que la entrega de la hoja de reclamaciones por parte de la empresa no deba ser inmediata; que se exija que se haya entregado el bien o prestado el servicio para que la persona consumidora o usuaria tenga derecho a solicitar la hoja; que se precise que se entiende por "otras dependencias"; y que no se puedan sacar las hojas de reclamaciones del establecimiento. Se rechazan porque admitir demoras en la entrega de una hoja de reclamaciones solicitadas o exigir que se rellenen en el propio establecimiento supondrían una grave restricción al ejercicio de derechos por la persona consumidora o usuaria. Por otra parte, la existencia de un conflicto de consumo no necesariamente tiene que estar vinculada a la entrega previa de un bien o prestación de un servicio (Ej.: publicidad o no prestación del servicio). Respecto a la delimitación de concepto "otras dependencias" se añade un inciso aclaratorio. En cuanto a que la hoja de reclamaciones haya obligatoriamente de rellenarse dentro del establecimiento, no pudiendo salir del mismo. Se rechaza porque ello supondría dificultar la presentación de las reclamaciones.

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niños Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	22/38



430

- Al artículo 8.1: se propone la supresión de la obligación de rellenar y firmar las hojas por el empresario. Se rechaza porque ello supondría dificultar la presentación de las reclamaciones.
- Al artículo 9.3: se considera desproporcionado el plazo de 4 años para que la persona reclamante pueda acceder a la respuesta de la empresa a su reclamación en el sistema de hojas electrónicas. Se rechaza porque el plazo se refiere a la conservación de los archivos por la Administración Pública, sin que determine el derecho de la parte reclamante a seguir tramitando su reclamación.
- Al artículo 10: se alega que debería eximirse a la empresa de responder las quejas; que se debería concretar los medios de respuesta; que no sea infracción administrativa no contestar las hojas de reclamaciones; que no se obligue a la empresa a informar sobre adhesión a mediación o arbitraje, o sobre entidades de resolución de conflictos. Con relación a la queja, se rechaza la alegación porque una manifestación de desagrado, aunque no tenga asociada una pretensión, supone la existencia de un conflicto de consumo que ha de ser atendido. En cualquier caso, no se le da el mismo trámite que a una reclamación sino uno mucho más simplificado. En cuanto a que la no contestación de la hoja de reclamaciones no debería sancionarse, se rechaza porque es una infracción ya tipificada en el artículo 71.8.3.ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre. Respecto a obligar a la empresa reclamada a pronunciarse en la respuesta a la reclamación sobre si acepta o rechaza la mediación y el arbitraje de consumo, así como informar sobre la posibilidad de acudir a entidades de resolución de conflictos acreditadas, se rechaza la alegación porque el artículo no es sino una reproducción de lo dispuesto en el artículo 40 de 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; y 21.4 del 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. Los medios de respuestas son cualquiera de los admitidos en derecho.
- Al artículo 13: se considera excesivo el plazo de cuatro años para que las empresas conserven la documentación sobre reclamaciones; que se exija a la empresa que justifique la recepción de las respuestas por la persona reclamante; y que el deber de conservar la documentación decaiga en caso de archivo de la reclamación, acuerdo extrajudicial o resolución administrativa firme. Se rechazan porque el plazo de cuatro años es de conservación de la documentación a los efectos de comprobar el cumplimiento de las obligaciones como empresa reclamada en cuanto a la tramitación del expediente. No significa que el expediente de la reclamación y las pretensiones del reclamante se mantengan vigentes durante ese plazo. Por otro lado es necesario acreditar la respuesta a la parte reclamante para garantizar el derecho de ésta a recibirla.

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	23/38



431

- Al artículo 15: alega la necesidad de establecer un período de información o actuaciones previas. Se rechaza porque las actuaciones previas no son obligatorias conforme al artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. No significa que se dé presunción de veracidad a las manifestaciones de la persona consumidora pues la Administración, antes de incoar un procedimiento sancionador, siempre se asegura de que existan elementos suficientes de que se ha producido una infracción administrativa. En todo caso, se mejora la redacción del artículo.
- Al artículo 18.1.c: alega que una reclamación inadmitida por frívola, vejatoria o notoriamente infundada no tiene consecuencias en quien la ha presentado. Se rechaza porque el proyecto de Decreto no tiene por objeto establecer sanciones a las personas consumidoras y usuarias.
- A los artículos 20 y 21.3: alega que no debe considerarse infracción no pronunciarse sobre una propuesta de solución. Se acepta si bien el archivo de las actuaciones del artículo 21.2 se refiere a las de la tramitación de la reclamación, no las del expediente administrativo sancionador que, en su caso, se incoe.
- Se alega la necesidad de establecer un período transitorio para la aplicación del proyecto de Decreto. Se rechaza porque la Disposición Final Tercera establece un plazo de tres meses para la entrada en vigor de la norma.
- Se alega la necesidad de mantener el modelo de hoja de quejas y reclamaciones actual. Se rechaza porque se estima que el nuevo formulario es más claro y sencillo de completar.

19. Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Málaga (10/7/2018).

La Delegación Territorial realiza las siguientes alegaciones:

- Coincide en la necesidad y oportunidad de revisar la normativa en materia de hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía por motivos de seguridad jurídica.
- Coincide en la necesidad de regular de manera clara la competencia territorial de las Administraciones públicas para tramitar las hojas de quejas y reclamaciones.
- Comparte la importancia que las entidades locales de Andalucía tienen reconocida en la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones.
- Considera que no resulta conveniente dotar de un procedimiento administrativo formal a la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones, y entiende que la presentación del ejemplar para la Administración por la persona consumidora no es una auténtica solicitud del interesado en los términos del artículo 66 de la

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha:	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niños Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	24/38



Ley 39/2015. La Delegación considera que la reclamación se presenta frente a la empresa y la Administración tiene una función mediadora. Por ello no está de acuerdo con que sea obligatorio atender los requerimientos de la Administración en el marco de este procedimiento ni tampoco con que la resolución sea no vinculante. Se rechaza esta alegación porque la Delegación da por hecho que se regula un procedimiento de mediación, o que la función mediadora es la única que puede corresponder a la Administración en un procedimiento de tramitación de reclamaciones. La hoja de reclamaciones cumple, al menos, una doble función (en realidad cumple más, pero en lo que aquí interesa nos centraremos sólo en dos). Una primera función es la de poner en conocimiento de la empresa reclamada una disconformidad y, en su caso, una pretensión por parte de una persona consumidora o usuaria. En esta primera fase –no administrativa- las partes pueden negociar y resolver el conflicto sin que intervenga ningún tercero. Pero si esta primera fase no resuelve la controversia, la persona consumidora tiene la opción de presentar la hoja de reclamaciones en la Administración de consumo más próxima a su domicilio. Hasta ahora, efectivamente, la Administración desarrollaba una labor mediadora a través de unos trámites no muy bien delimitados, sin plazos y sin actuaciones administrativas claras. Este planteamiento cambia con el proyecto de Decreto porque ya no se regula un procedimiento de mediación, sino un procedimiento administrativo de resolución extrajudicial de litigios de consumo con resultado no vinculante. El nuevo procedimiento de tramitación administrativa de la hoja de quejas y reclamaciones no es ni una mediación, ni una conciliación. Es un procedimiento de resolución alternativa de conflictos de consumo con solución no vinculante para las partes, similar a los que existen en otros organismos (Banco de España, Agencia Estatal de Seguridad Aérea, etc.) y previsto en el artículo 2.1 de 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. De hecho, si existe las partes aceptan someterse a una mediación o a un arbitraje de consumo, el procedimiento de tramitación de la hoja de reclamaciones finalizará y se iniciará un nuevo procedimiento (de mediación o de arbitraje) ante la entidad mediadora o Junta Arbitral. Por lo tanto, el ejemplar de la hoja de quejas y reclamaciones que la persona consumidora reclamante presenta a la Administración sí es una solicitud administrativa y el procedimiento sí es un procedimiento administrativo, de manera que sus requerimientos han de ser atendidos obligatoriamente. Si lleva razón la Delegación al indicar que la resolución ha de ser vinculante y por este motivo se modifica el proyecto de Decreto distinguiendo entre la resolución que pone término al procedimiento –vinculante y recurrible-, del informe valorativo que la acompañará, en su caso, que es no vinculante e irrecurrible.

- Al artículo 1.2.a: propone sustituir "... de Andalucía" por "... en Andalucía". Se acepta.
- Al artículo 1.3: propone incluir que el presente Decreto no será de aplicación a las reclamaciones relativas al funcionamiento de los servicios administrativos de las Administraciones Públicas. Se acepta.

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqrTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha:	18/10/2018
Normativa:	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por:	Isabel Niños Ferrández Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación:	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqrTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página:	25/38



433

- Al artículo 10.2: propone sustituir "justificará la imposibilidad de dicha solución" por "justificará la negativa a ofrecer una solución". Se acepta.
- Al artículo 17: se vuelve a incidir en la cuestión de la hoja de reclamaciones como solicitud administrativa. Se dan por reproducidas las consideraciones del apartado primero.
- Al artículo 20: se alega que se debería recoger el supuesto en que el órgano que se encuentre tramitando la reclamación considere que no exista una solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a ambas partes. Se acepta y se recoge esta posibilidad en el artículo 21. Sobre la otra alegación referida al efecto de la no contestación, se dan por reproducidos los razonamientos expresados en el apartado primero.
- Al artículo 21: se alega la necesidad de tener en cuenta aquellos casos en los que no ha sido posible proponer una solución a las partes. Se acepta parcialmente mejorando la redacción del artículo.
- Se alega que el proyecto de Decreto supone un incremento de las cargas administrativas. Se rechaza porque, si bien es cierto que por una parte el procedimiento se regula de manera más minuciosa (plazos, recursos, finalización...), ello se ve compensado con creces con otras medidas que reducirán la carga de trabajo y la simplificarán (causas de inadmisión, criterios de competencia territorial haciendo partícipes a las entidades locales, unificación y simplificación del formulario que mejorará la mecanización de datos...). En todo caso, se coincide en la necesidad de reforzar la capacidad de los Servicios Provinciales de Consumo si bien no es objeto de regulación del proyecto de Decreto.

20.FACUA Andalucía (11/7/2018).

Se realizan las siguientes alegaciones:

PRIMERA.- Consideraciones generales.

a) FACUA considera un retroceso establecer un plazo de un mes para que la empresa conteste la hoja de reclamaciones a la persona reclamante, en lugar de los 10 días actuales. No se acepta la alegación porque uno de los objetivos del proyecto de Decreto es lograr una respuesta empresarial a las reclamaciones más completa, que permita solucionar los conflictos en esta fase inicial sin tener que recurrir a la Administración. En efecto, actualmente se observa como, en no pocas ocasiones, estas contestaciones son excesivamente escuetas, sin que aporten ninguna solución al problema. La nueva norma establece para las empresas nuevos requisitos como son la propuesta de solución o la justificación de la imposibilidad de la misma, así como la aceptación o rechazo expreso de mediación o arbitraje de consumo. Estos nuevos requisitos posibilitarán resolver un mayor número de controversias e informar mejor a la persona reclamante. Para lograrlo se estima oportuno ampliar el plazo que tiene la empresa para

Código Seguro De Verificación:	ZXQpQdTtI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpQdTtI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	26/38



contestar la reclamación. De esta manera, además, se homogeneiza el plazo máximo de respuesta empresarial a las reclamaciones con el establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que es el aplicado por las demás Comunidades Autónomas españolas. Por otra parte, no puede compartirse la afirmación de que no se modifican las consecuencias de la no contestación empresarial a la reclamación ya que expresamente se indica que la no contestación en tiempo y forma constituirán una infracción administrativa en materia de consumo. Precisamente, en la actualidad se está tramitando el Anteproyecto de Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo que refuerza esta tipificación de la conducta descrita, modificando la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

b) FACUA alega que no se deja claro el reparto de competencias locales, ni se facilitan herramientas para facilitar su conocimiento. No se acepta la alegación porque no corresponde a este proyecto de Decreto establecer las competencias de las entidades locales en materia de consumo, ni establecer los instrumentos para su conocimiento. Todas las Entidades Locales de Andalucía tienen como competencias propias la ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, por disposición del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que ha sido desarrollado en esta materia por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

c) FACUA alega que, en aquellos casos de incumplimientos normativos, el proyecto de Decreto debe indicar "dará lugar a un procedimiento sancionador", en lugar de "se podrá iniciar un procedimiento sancionador". Se acepta la alegación.

SEGUNDA.- A la Exposición de Motivos.

- a) Se solicita que se mencione expresamente el trámite de audiencia al CPCUA así como el Decreto 58/2006, de 14 de marzo. Se acepta.
- b) Se solicita una referencia a la iniciación de procedimiento sancionador cuando la hoja de reclamaciones contengan hechos susceptibles de calificarse como infracción administrativa en materia de consumo. Se acepta.
- c) Se solicita la supresión de la referencia a la Escuela Andaluza de Salud Pública por considerarla una mera propaganda. Se rechaza la alegación porque se estima pertinente mencionar a un organismo cuyos trabajos preparatorios han supuesto el origen del proyecto de Decreto.

TERCERA.- Al artículo 1.

- a) Artículo 1.2.a): Se solicita cambiar la referencia a la aplicación del Decreto que pasa de "A las personas consumidoras y usuarias de Andalucía" a "A las personas consumidoras y usuarias en Andalucía". Se acepta.

Código Seguro De Verificación:	ZXQpQdTel+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha:	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpQdTel+LEQ2YfHzOCFg=	Página	27/38



435

b) Artículo 1.2.c): se valora positivamente.

CUARTA.- Al artículo 2.

- a) Se alega la conveniencia de incluir la definición de persona consumidora y/o usuaria. Se rechaza por redundante ya que existen otras normas de carácter más general que la contienen.
- b) Se alega que las definiciones de "queja" y "reclamación" deberían incluir aquellas que se refieran a hechos que sucedan antes de la contratación, y que no se limiten las pretensiones del reclamante. Se acepta.
- c) Se alega que la definición de "denuncia" debería referirse a poner en conocimiento "hechos" y no "infracciones". Se acepta.

QUINTA.- Al artículo 3.

- d) Artículo 3.2: Se propone que se especifique que en aquellos servicios o bienes que se presten de forma itinerante se exija la obligación de disponer en los vehiculos de las hojas de quejas y reclamaciones. Se acepta.
- e) Artículo 3.4: Se propone imponer la obligación de informar sobre dónde presentar la hoja de quejas y reclamaciones no sólo en los dispositivos automáticos, sino también en la contratación telemática. Se acepta.
- f) Artículo 3.5: Se propone que se dote de eficacia a aquellas reclamaciones que no se adecuen al formato oficial. Se rechaza la alegación porque el proyecto de Decreto regula un procedimiento administrativo y aprueba un formulario oficial para iniciarlo. En el caso de que la persona empresaria o profesional incumpla su obligación de entregarlo, la persona consumidora o usuaria siempre podrá obtenerlo de manera sencilla y gratuita a través de la plataforma Consumo Responde. Asimismo debe recordarse que el artículo 66.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dispone que cuando la Administración en un procedimiento concreto establezca expresamente modelos específicos de presentación de solicitudes, éstos serán de uso obligatorio por los interesados.

SEXTA.- Al artículo 5.3.

Se propone que la publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones se incluya también en las webs y aplicaciones móviles. Se acepta.

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha:	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Uri De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	28/38



SÉPTIMA.- Al artículo 6.2.

Se propone eliminar la expresión "Cuando así lo establezca la Ley...". Se rechaza porque actualmente la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, dispone en su artículo 18.1 que "En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente". Es decir, establece la numeración y sellado de los libros porque se refiere a una situación ya obsoleta, previa a 2008, cuando los libros se adquirían en los Servicios Provinciales de Consumo. Como un Decreto no puede contravenir una Ley, mientras que este aspecto de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre esté vigente, se establece que "tanto los libros o carpetas en sus portadas, como los juegos de hojas de quejas y reclamaciones deberán estar sellados mediante un sistema de autenticación basado en códigos de barras y numérico de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I". Está prevista la modificación de la citada Ley y la supresión del sellado y numerado de los libros. Por ello, es pertinente mantener la expresión "cuando así lo establezca la Ley...".

OCTAVA.- Al artículo 7.

- Se propone hacer referencia a que el incumplimiento en la entrega de la hoja de quejas y reclamaciones supondrá una infracción. Se rechaza porque ya está previsto en el artículo 11.3.
- Se alega que carece de sentido regular el mecanismo de remisión por la persona empresaria o profesional de la hoja de quejas y reclamaciones en los casos contratos a distancia o dispositivos automáticos. Se rechaza porque se estima positivo dar facilidades a la persona consumidora para reclamar.
- Se alega que debe garantizarse que tanto la presentación, como la remisión de las hojas de quejas y reclamaciones sean gratuitas. Ya está contemplado de manera expresa en el artículo 7.1 y 7.3.

NOVENA.- Al artículo 8.

- Se propone sustituir "rellenarán" por un sinónimo más adecuado. Se propone "implementar". Se acepta parcialmente. Se utiliza el término "completarán".
- Se alega la necesidad de regular mecanismos para solucionar la negativa de la empresa a firmar la hoja de quejas y reclamaciones. Se acepta.
- Se solicita que se garantice la gratuidad del procedimiento. Se acepta

Código Seguro De Verificación:	ZXQpQdTtI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha:	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niños Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpQdTtI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	29/38



437

DÉCIMA.- Al artículo 10.

- Se reitera la alegación relativa al plazo de respuesta empresarial de la hoja de quejas y reclamaciones, solicitando que sea de 10 días en lugar de un mes. Se rechaza por los motivos ya expuestos.
- Se alega que las entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo han de ser públicas. Se acepta.

UNDÉCIMA.- Al artículo 14.

FACUA alega que no tiene sentido que *“un hecho que ocurre aquí y al amparo de nuestra normativa (independientemente de donde se registre la reclamación del usuario) no sea visto por nuestra administración, más aún si hablamos de competencias sancionadoras, ya que de lo contrario incluso podría ir en contra de la propia Ley 13/2003 en su artículo 94”*. Se rechaza porque la alegación confunde la tramitación de una reclamación y la resolución de un conflicto de consumo, con la tramitación de una denuncia y el ejercicio de la potestad sancionadora. El artículo 14 se refiere exclusivamente a la tramitación de reclamaciones (es el artículo 15 el que se refiere a la tramitación de denuncias). Para determinar la Administración territorial competente para la tramitación de reclamaciones se atiende al criterio de la mayor proximidad a la persona consumidora y usuaria reclamante. Todo ello es coherente con las competencias propias en materia de consumo que tienen las entidades locales andaluzas por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. De la misma manera se aclara el curso que ha de darse a aquellas reclamaciones en las que el domicilio del reclamante esté fuera de Andalucía, primando de nuevo la cercanía al ciudadano. Para adoptar este criterio se ha seguido el vigente Acuerdo de la 26ª Conferencia Sectorial de Consumo que ratificó el acuerdo de la reunión n.º 145 de la Comisión de Cooperación de Consumo. En absoluto se contradice la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, puesto que su artículo 94 se refiere a la competencia para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores, cuestión que no es objeto del artículo 14 del proyecto de Decreto, sino el artículo 15, que no contradice el 94 de la Ley.

DUODÉCIMA.- Al artículo 15.

Se alega la necesidad de dar conocimiento a la persona denunciante de la incoación del expediente sancionador para que pueda personarse si lo considera oportuno. Se rechaza

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha:	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodriguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	30/38



porque no es objeto de este proyecto de Decreto regular el procedimiento sancionador y sus trámites.

DÉCIMOTERCERA.- Al artículo 16.

Se solicita sustituir las expresiones "se tomará razón" y "supervisión" por otras más objetivas y concretas. Se rechaza porque "tomar razón", según el diccionario de la Real Academia Española significa "hacer constar en un registro lo que en él debe copiarse, inscribirse o anotarse" y eso precisamente es lo que quiere decirse. Por otra parte, "supervisar" significa "ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros" y se utiliza de manera habitual para referirse a los organismos públicos encargados de esta labor (organismos supervisores).

DÉCIMOCUARTA.- Al artículo 18.

- Artículo 18.1.a): Se alega la necesidad de admitir aquellas quejas y reclamaciones presentadas directamente a la Administración por no haber podido presentarla previamente a la empresa reclamada. Se acepta.
- Artículo 18.1.c): Se solicita la sustitución de la expresión "frívolo". Se matiza y aclara pero se mantiene porque es la expresión utilizada en su artículo 5.4.b) por 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.
- Artículo 18.1.e): Se considera confuso y no se sabe a qué supuesto se refiere. Se rechaza porque se trata de una causa de inadmisión que hace alusión a aquellos casos en los que no existe una relación de consumo (Ej.: entrega de muestras gratuitas, obsequios, regalos...).

DÉCIMOQUINTA: Al artículo 19.

- Se alega que referirse a "documentos preceptivos" es inespecífico. Se acepta y se mejora la redacción estableciéndose que la Administración requiera en cada caso los documentos concretos.
- Se alega que debe darse la misma opción de subsanación a la empresa reclamada. Se rechaza porque el artículo se refiere al trámite de subsanación que sigue a la presentación de la hoja de quejas y reclamaciones por parte de la persona consumidora reclamante, por lo que la referencia a la empresa reclamada no procede.

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqtTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha:	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodriguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqtTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	31/38



439

DÉCIMOSEXTA: Al artículo 21.

Se alega que debe hacerse mención expresa a qué clase de mediación se hace referencia. Se rechaza porque no corresponde a este proyecto de Decreto regular la mediación de consumo.

DÉCIMOSÉPTIMA: Al Anexo I.

Se alega sobre la documentación que debe acompañar la reclamación y se cuestiona si es la "documentación preceptiva" a la que se refería el artículo 19. Se rechaza porque ya ha sido modificado el artículo 19.

21. Dirección General de Planificación y Evaluación, de la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública (18/7/2018).

Se informan los siguientes aspectos del proyecto de Decreto:

- No se observa que el proyecto de Decreto afecte o altere el objeto, competencia y tramitación de las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Autónoma de Andalucía al amparo del Decreto 262/1988, de 2 de agosto. No obstante se considera que convendría distinguir cuando la actividad de las personas jurídicas públicas entra en el ámbito de aplicación del proyecto de Decreto, y cuando en el del Decreto 262/1988, de 2 de agosto. Se acepta realizando una precisión en el artículo 2.3.
- Sobre el artículo 2: se plantea cómo podrá conocer la persona reclamante cuál es el servicio de consumo competente para tramitar su reclamación; la posibilidad de que se mandate a la Consejería para que informe de tal circunstancia; qué ha de hacer un servicio de consumo que no se considere competente; o que se aluda al ámbito comarcal y a otras estructuras de la Consejería. Se rechazan las consideraciones porque no corresponde a este proyecto de Decreto establecer las competencias de las entidades locales en materia de consumo, ni establecer los instrumentos para su conocimiento. Todas las Entidades Locales de Andalucía tienen como competencias propias la ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, por disposición del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que ha sido desarrollado en esta materia por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía. En cualquier caso, siempre podrá tramitar la reclamación la Delegación Territorial competente en materia de consumo en defecto de las administraciones municipales y provinciales, tal y como establece la definición

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha:	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niñosles Ferrandez Daniel Escalona Rodriguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	32/38



440

de "Servicio público de consumo de inferior ámbito territorial" contenida en el artículo 2.e. Por otra parte, el proyecto de Decreto tiene vocación de permanencia. De ahí la alusión a las "comarcas" previstas en el artículo 97 del Estatuto de Autonomía para Andalucía o a "otras estructuras" de la Consejería como pudieran ser delegaciones de una entidad instrumental que, en su caso, decidan constituirse en un futuro.

- Sobre el artículo 6: se propone eliminar la expresión "Cuando así lo establezca la Ley...". Se rechaza porque actualmente la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, dispone en su artículo 18.1 que *"En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente"*. Es decir, establece la numeración y sellado de los libros porque se refiere a una situación ya obsoleta, previa a 2008, cuando los libros se adquirirían en los Servicios Provinciales de Consumo. Como un Decreto no puede contravenir una Ley, mientras que este aspecto de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre esté vigente, se establece que *"tanto los libros o carpetas en sus portadas, como los juegos de hojas de quejas y reclamaciones deberán estar sellados mediante un sistema de autenticación basado en códigos de barras y numérico de acuerdo con el modelo establecido en el Anexo I"*. Está prevista la modificación de la citada Ley y la supresión del sellado y numerado de los libros. Por ello, es pertinente mantener la expresión "cuando así lo establezca la Ley...".
- Sobre el artículo 10: se propone sustituir la expresión "en el plazo máximo de un mes contado a partir del día siguiente a la fecha de la presentación", por la expresión "en el plazo máximo de un mes desde la presentación". Se acepta.
- Sobre el artículo 12: se considera que debería especificarse que, en caso de imposibilidad de presentar presencialmente la hoja de reclamaciones a la empresa, debiéndose optar por otros medios de presentación, se permita presentar una copia a la Administración. Se acepta parcialmente porque ya está prevista esa circunstancia en el artículo 12.1 (lo que se presenta es el "ejemplar para la Administración", que siempre conserva la persona reclamante), si bien se modifica el artículo 18.1.a para que no se considere causa de inadmisión presentar la queja o reclamación directamente ante la Administración, habiendo intentado sin éxito la presentación previa sin éxito a la persona empresaria o profesional, siempre que se acredite dicho intento de presentación.
- Sobre el artículo 12: considera innecesario el último inciso y propone sustituir "registros" por "lugares". Se acepta el cambio de término aunque se mantiene el inciso por aportar información a la persona consumidora.
- Sobre el artículo 14: se propone incluir la referencia a las Ciudades Autónomas y mencionar en el preámbulo al Centro Europeo del Consumidor. Se acepta.

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niños Ferrández Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	33/38



- Sobre el artículo 16: se considera insuficiente la tramitación de la queja y que se confunde con la de las reclamaciones. Se acepta parcialmente, realizándose las adaptaciones oportunas y deslindando ambos conceptos.
- Sobre el artículo 17: se plantean los efectos del silencio administrativo; la ejecutividad de la resolución administrativa; y el objeto del recurso administrativo. Se aceptan las alegaciones modificándose el artículo para que se informe al interesado del recibo de la reclamación, de su admisión a trámite, de la duración de la tramitación y que su terminación en informe final de la Administración actuante no tiene carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo recurrible. La falta de emisión del Informe en dicho plazo no implicará la aceptación del motivo de las reclamaciones. Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido el informe final, se comunicará al interesado esta circunstancia, sin perjuicio de la obligación de concluir el expediente dirigiéndose en todo caso por escrito al reclamante mediante el informe correspondiente. En efecto, el proyecto de Decreto establece un planteamiento novedoso porque ya no se regula un procedimiento de mediación, sino un procedimiento administrativo de resolución extrajudicial de litigios de consumo con resultado no vinculante. El nuevo procedimiento de tramitación administrativa de la hoja de quejas y reclamaciones no es ni una mediación, ni una conciliación. Es un procedimiento de resolución alternativa de conflictos de consumo con solución no vinculante para las partes, similar a los que existen en otros organismos (Banco de España, Agencia Estatal de Seguridad Aérea, etc.) y previsto en el artículo 2.1 de 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 y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. De hecho, si existe las partes aceptan someterse a una mediación o a un arbitraje de consumo, el procedimiento de tramitación de la hoja de reclamaciones finalizará y se iniciará un nuevo procedimiento (de mediación o de arbitraje) ante la entidad mediadora o Junta Arbitral. Por lo tanto, el ejemplar de la hoja de quejas y reclamaciones que la persona consumidora reclamante presenta a la Administración sí es una solicitud administrativa y el procedimiento sí es un procedimiento administrativo, de manera que sus requerimientos han de ser atendidos obligatoriamente. La resolución sí es vinculante y por este motivo se modifica el proyecto de Decreto distinguiendo entre la resolución que pone término al procedimiento –vinculante y recurrible-, del informe valorativo que la acompañará, en su caso, que es no vinculante e irrecurable.
- Sobre el artículo 18: se propone aludir a contenido de la reclamación en lugar del litigio; concretar más el carácter frívolo; que el transcurso de más de un año no sea por causa imputable a la persona consumidora; o que en el plazo para dictar y notificar la inadmisión no se aluda a "el día siguiente". Se aceptan.
- Sobre el artículo 20: se alega que se debería recoger el supuesto en que el órgano que se encuentre tramitando la reclamación considere que no exista una solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a ambas partes. Se acepta y se recoge esta posibilidad en el artículo 21.

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niños Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	34/38



- Sobre el artículo 21: se propone que se aclare la alusión al allanamiento o renuncia de derecho de la parte reclamada; que se aclare el contenido y naturaleza de la resolución; y que se distinga la tramitación de la queja de la de la reclamación. Se acepta.
- Sobre el artículo 22: se propone precisar desde cuando se computa el plazo de tres meses; especificar el recurso administrativo; eliminar la preferencia por los medios electrónicos ya que con la entrada en vigor de la Ley 39/2015 serán obligatorios. Se aceptan excepto la referida al recurso administrativo que dependerá del servicio público de consumo que tramite la reclamación y de la Administración Pública a la que se adscriba.

22.Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Sevilla (20/7/2018).

Se realizan las siguientes alegaciones:

- Considera que existe cierta confusión porque se habla indistintamente de 30 días y de un mes aludiendo al plazo que tiene la empresa para responder a la hoja de quejas y reclamaciones que le presente una persona consumidora y usuaria. Se acepta.
- Propone modificar algunos campos del Anexo I: eliminar mención a Comunidad Autónoma; poco espacio para apellidos; opción de señalar el correo electrónico como vía de comunicaciones. Se mantiene la referencia a Comunidad Autónoma porque es respetuosa con la organización territorial del Estado establecida en la Constitución española; se amplía el espacio para apellidos; se rechaza la cuestión del correo electrónico porque los preceptos de la Ley 39/2015, relativos a la administración electrónica y a la obligación del interesado a relacionarse con la administración por este medio no están vigentes (hasta el 2 de octubre de 2020, con la nueva ampliación en la demora de su eficacia), por lo que al regir todavía los preceptos de la Ley 30/92 y Ley 11/2007 en esta materia, sólo si se recoge en la normativa específica se podrá establecer dicha obligación. Por tanto, entendemos que se puede plantear sólo en términos de opción pero no como preferente.
- Utilizar el verbo "recibir" en lugar de "repcionar". Se acepta.
- Se propone excluir a los profesionales colegiados de la obligación de tener hojas de quejas y reclamaciones a disposición de quien las solicite. Se rechaza porque la Comunidad Autónoma de Andalucía tiene competencias exclusivas en la aplicación de reclamaciones de consumo (art. 58.2.4.º del Estatuto de Autonomía para Andalucía), sin perjuicio de las funciones reconocidas a los colegios profesionales. En todo caso, la coexistencia de ambos mecanismos de reclamación ya existe. El proyecto de Decreto corrige la confusión existente entre las personas consumidoras y usuarias, y también entre las personas

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niños Ferrandez Daniel Escalona Rodriguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	35/38



empresarias y profesionales, por la existencia de diversos mecanismos de reclamación (la hoja de reclamaciones y la reclamación ante los colegios profesionales). Esta duplicidad es fuente de conflicto entre las empresas y la Administración con competencias en materia de consumo acerca de la obligatoriedad de tener uno o más mecanismos a disposición de la ciudadanía o acerca de la insuficiente fundamentación que daban las empresas a las Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, remitiéndose la mayoría de las ocasiones a la normativa sectorial y a sus procedimientos de reclamación específicos. Por estos motivos se opta por dejar clara la obligatoriedad de disponer y entregar la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, sin perjuicio de la existencia de otros mecanismos, ya sean administrativos, corporativos o profesionales, garantizándose el acceso de la Administración a una información fundamental para ejercer las labores de inspección, así como para conocer la evolución de los datos estadísticos de conflictividad de consumo en Andalucía. Por otro lado se rechaza que los colegios profesionales sean las únicas entidades para tramitar las reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias frente a sus colegiados porque se establece que únicamente las Administraciones Públicas territoriales sean competentes para realizar tal función. En cualquier caso, no se impide que los colegios profesionales sigan desempeñando las funciones que legalmente tienen reconocidas.

- Al artículo 10: se alega que no queda claro de qué ha quedar constancia, si el contenido de la respuesta o el envío de la misma. Se acepta y se modifica el artículo aclarando que lo que se pretende es que quede constancia de la fecha del envío.
- Al artículo 12: Recuerda las carencias estructurales de muchas OMICs que harán complicado que tramiten las hojas de quejas y reclamaciones conforme a la nueva normativa. Se coincide en la necesidad de reforzar la capacidad de las OMICs pero no debe olvidarse que este proyecto de Decreto no establece ninguna nueva competencia, sino que todas las Entidades Locales de Andalucía tienen como competencias propias la ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, por disposición del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que ha sido desarrollado en esta materia por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.
- Al artículo 17: se alega que es necesario aclarar el sentido del silencio y que nunca se podrán estimar las pretensiones de la parte reclamante por silencio positivo. Se acepta.
- Al artículo 18: se considera un acierto la regulación dada.
- A los artículos 20 y 21: se propone que sólo se emita el informe valorativo en aquellos casos en los que no exista un órgano sectorial específico con competencias para emitirlo (se acepta); se propone que no se exija a la persona

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Niños Ferrandez Daniel Escalona Rodriguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	36/38



reclamante que se pronuncie expresamente sobre la propuesta de resolución (se acepta); que no haya que dictar una resolución en caso de acuerdo entre las partes (se rechaza porque se considera que el procedimiento ha de terminarse declarando la circunstancia que produce el archivo de las actuaciones y comunicándose a las partes)

- Sobre las comunicaciones electrónicas ya se ha argumentado más arriba.

23. Consejo Andaluz de Colegios de Médicos (24/7/2018).

Se alega la necesidad de que el proyecto de Decreto consagre como administración competente en materia de consumo de servicios profesionales en general a los colegios. Se rechaza porque la Comunidad Autónoma de Andalucía tiene competencias exclusivas en la aplicación de reclamaciones de consumo (art. 58.2.4.º del Estatuto de Autonomía para Andalucía), sin perjuicio de las funciones reconocidas a los colegios profesionales. En todo caso, la coexistencia de ambos mecanismos de reclamación ya existe. El proyecto de Decreto corrige la confusión existente entre las personas consumidoras y usuarias, y también entre las personas empresarias y profesionales, por la existencia de diversos mecanismos de reclamación (la hoja de reclamaciones y la reclamación ante los colegios profesionales). Esta duplicidad es fuente de conflicto entre las empresas y la Administración con competencias en materia de consumo acerca de la obligatoriedad de tener uno o más mecanismos a disposición de la ciudadanía o acerca de la insuficiente fundamentación que daban las empresas a las Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, remitiéndose la mayoría de las ocasiones a la normativa sectorial y a sus procedimientos de reclamación específicos. Por estos motivos se opta por dejar clara la obligatoriedad de disponer y entregar la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, sin perjuicio de la existencia de otros mecanismos, ya sean administrativos, corporativos o profesionales, garantizándose el acceso de la Administración a una información fundamental para ejercer las labores de inspección, así como para conocer la evolución de los datos estadísticos de conflictividad de consumo en Andalucía. Por otro lado se rechaza que los colegios profesionales sean las únicas entidades para tramitar las reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias frente a sus colegiados porque se establece que únicamente las Administraciones Públicas territoriales sean competentes para realizar tal función. En cualquier caso, no se impide que los colegios profesionales sigan desempeñando las funciones que legalmente tienen reconocidas.

24. Consejo Andaluz de Gobiernos Locales (21/8/2018).

Se informa que el proyecto de Decreto configura como obligatoria la tramitación de las reclamaciones de consumo por las entidades locales de Andalucía, siendo necesario nuevos recursos para afrontar el incremento de costes que ello supondrá. Se coincide en la necesidad de reforzar la capacidad de las OMICs pero no debe olvidarse que este proyecto de Decreto no establece ninguna nueva competencia, sino que todas las Entidades Locales de Andalucía tienen

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqrTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Isabel Níloles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqrTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	37/38



como competencias propias la ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, por disposición del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que ha sido desarrollado en esta materia por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía. En concreto, las entidades locales andaluzas tienen competencias propias en materia de Consumo por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. Las entidades locales andaluzas, por tanto, podrán ejercer con normalidad sus competencias propias en ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, sin que el proyecto de Decreto modifique estas competencias propias de las entidades locales de Andalucía.

Es todo cuanto procede informar.

EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,
 RECLAMACIONES Y ARBITRAJE

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez

V. B.: LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO



Fdo.: Isabel Niñoles Ferrández

Código Seguro De Verificación:	ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg==	Fecha	18/10/2018		
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
Firmado Por	Isabel Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez				
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/ZXQpqdTeI+LEQ2YfHzOCFg=	Página	38/38		

Expte.: 242/2017

INFORME DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA CONSEJERÍA DE SALUD SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO 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

ANTECEDENTES

Por la Dirección General de Consumo, se ha remitido para informe, proyecto de «Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuaris en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas».

El informe es preceptivo según el artículo 45.2 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, que dispone que en todo caso, los proyectos de reglamentos deberán ser informados por la Secretaría General Técnica, y la instrucción cuarta, apartado 3.c) de la Instrucción N°1/2017, de la Viceconsejería de Salud, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general, que establece que, una vez recibido el borrador del proyecto de decreto remitido por el Centro Directivo Proponente, la Secretaría General Técnica emitirá el preceptivo informe; se emite de conformidad con el artículo 29.1 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, que atribuye a la Secretaría General Técnica, entre otras funciones, la de asistencia jurídica a los órganos directivos de la Consejería, y con el artículo 7.1.h) del Decreto 208/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud, que determina que es competencia de la Secretaría General Técnica la elaboración, tramitación e informe de las disposiciones generales de la Consejería y la coordinación legislativa con otros departamentos y Administraciones Públicas; y tiene carácter no vinculante, de acuerdo con el artículo 80.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Analizado el proyecto remitido, se considera conveniente realizar las siguientes

CONSIDERACIONES

PRIMERA. Competencia. El artículo 58.2.4.º del Estatuto de Autonomía para Andalucía establece que la Comunidad Autónoma de Andalucía asume competencias exclusivas de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, y en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11º y 13º de la Constitución, entre otras; sobre las siguientes materias: defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones.

El artículo 18 de la Ley 13/2003, de 17 diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, dispone que: *"En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y*



Avda. de la Innovación, Etc. Arena I. 41071 Sevilla
Teléf. 955 00 63 00.

Código Seguro De Verificación:	kHgSmiR6bfhPFDUHDY2gvw==	Fecha	30/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Angel Serrano Cugat		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kHgSmiR6bfhPFDURDY2gvw=	Página	1/8



JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE SALUD
Secretaría General Técnica

reclamaciones; debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente".

En cuanto a las competencias en el ámbito local el artículo 92.2.j) del Estatuto de Autonomía para Andalucía establece que los Ayuntamientos tienen competencias propias, entre otras sobre las siguientes materias, en los términos que determinen las leyes: defensa de usuarios y consumidores; y el artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, reconoce a los municipios andaluces competencias propias en materia de defensa de usuarios y consumidores, entre las que se incluye el análisis, tramitación, mediación o arbitraje, en su caso, de las quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas consumidoras.

Por su parte el artículo 97 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, reconoce a los municipios andaluces entre sus competencias, y sin perjuicio de las asumidas por las comunidades autónomas, la de velar en sus respectivos territorios por la protección de los consumidores, y el artículo 98 de la citada Ley, atribuye a las Diputaciones Provinciales Andaluzas, en este caso sin perjuicio de las competencias de las restantes Administraciones Públicas, determinadas competencias en materia de consumidores y usuarios.

De acuerdo con el artículo 9.2.g) del Decreto 208/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud, a la Dirección General de Consumo, le corresponde la regulación de los procedimientos de reclamación y mediación en materia de consumo.

Respecto al rango normativo de la disposición administrativa de carácter general proyectada, el artículo 128.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dispone que el ejercicio de la potestad reglamentaria corresponde a los órganos de Gobierno de las Comunidades Autónomas, de conformidad con lo establecido en sus respectivos estatutos. Por otra parte, el Estatuto de Autonomía dispone que, en el ámbito de las competencias de la Comunidad Autónoma, corresponde al Consejo de Gobierno y a cada uno de sus miembros el ejercicio de la potestad reglamentaria (artículo 119.3). Así, la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, establece que a propuesta de las personas titulares de las Consejerías (artículo 21.3), corresponde al Consejo de Gobierno aprobar los reglamentos para el desarrollo y ejecución de las leyes y demás disposiciones reglamentarias que procedan (artículo 27.9); que el ejercicio de la potestad reglamentaria corresponde al Consejo de Gobierno de acuerdo con la Constitución; el Estatuto de Autonomía y las leyes (artículo 44.1); y que adoptarán la forma de decreto acordados en Consejo de Gobierno, las decisiones que aprueben normas reglamentarias de la competencia de este (artículo 46.2).

De este modo, hay que concluir que el Consejo de Gobierno está legitimado para adoptar, a propuesta del titular de la Consejería de Salud, la disposición objeto de informe.

SEGUNDA.-Procedimiento de elaboración. Se ha seguido el procedimiento aplicable a los proyectos de reglamentos establecido en el artículo 45 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y en sus normas complementarias y de desarrollo.



Código Seguro De Verificación:	kHgSmiR6bfhPFDUHDY2gvw==	Fecha	30/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Angel Serrano Cugat		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kHgSmiR6bfhPFDUHDY2gvw=	Página	2/8



JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE SALUD
Secretaría General Técnica

Vista la documentación obrante en el expediente, se hace observar que, en términos generales, se han cumplido las prescripciones contenidas en el título VI de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el que se regula "La iniciativa legislativa y la potestad para dictar reglamentos y otras disposiciones". En relación con el citado título, es de interés traer a colación la Sentencia del Tribunal Constitucional núm. 55/2018, de 24 de mayo (BOE de 22 de junio), que resuelve el recurso de inconstitucionalidad núm. 3628-2016, interpuesto por el Gobierno de la Generalitat de Cataluña en relación con determinados preceptos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En lo que aquí interesa, el fallo de la citada Sentencia estima parcialmente el recurso de inconstitucionalidad y en consecuencia declara:

1ª "La inconstitucionalidad y nulidad de las previsiones siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: el párrafo segundo del art. 6.4; los incisos "o Consejo de Gobierno respectivo" y "o de las consejerías de Gobierno" del párrafo tercero del art. 129.4 y el apartado 2 de la disposición final primera".

2ª Que "los arts. 129 (salvo el apartado 4, párrafos segundo y tercero), 130, 132 y 133 de la Ley 39/2015 son contrarios al orden constitucional de competencias en los términos del fundamento jurídico 7 b) de esta Sentencia".

3ª Que "el art. 132 y el art. 133, salvo el inciso de su apartado 1 "Con carácter previo a la elaboración del proyecto o anteproyecto de ley o de reglamento, se sustanciará una consulta pública" y el primer párrafo de su apartado 4, ambos de la Ley 39/2015, son contrarios al orden constitucional de competencias en los términos del fundamento jurídico 7 c) de esta Sentencia".

El fundamento jurídico 7 b) de la citada Sentencia afirma que: "Los Estatutos de Autonomía reconocen la iniciativa legislativa a los gobiernos autonómicos, no a sus Administraciones. A diferencia de lo que ocurre con la potestad reglamentaria, que también corresponde al Gobierno, el ejercicio de esta prerrogativa se inserta en el ámbito de las relaciones del Gobierno con las cámaras parlamentarias. El procedimiento de elaboración y aprobación de proyectos de ley es la vía que permite al gobierno autonómico participar en la función legislativa y, por tanto, articular sus políticas públicas a través de normas con rango de ley. Consecuentemente, el ejercicio de la iniciativa legislativa por parte de las Comunidades Autónomas, en general, y la elaboración de anteproyectos de ley, en particular, quedan por completo al margen del art. 149.1.18 CE en lo que se refiere tanto a las "bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas" como al "procedimiento administrativo común".

Los arts. 129 (salvo el apartado 4, párrafos segundo y tercero, cuya impugnación ya hemos examinado), 130, 132 y 133 de la Ley 39/2015 se refieren al ejercicio, por parte de los gobiernos nacional y autonómico, tanto de la potestad reglamentaria como de la iniciativa legislativa. Se aplican, por tanto, a las iniciativas de rango legal de las Comunidades Autónomas. Invaden por ello las competencias que estas tienen estatutariamente atribuidas en orden a organizarse y regular la elaboración de sus leyes. Procede, pues, estimar el recurso en este punto y declarar en consecuencia la invasión competencial que denuncia el Gobierno de Cataluña.



Avda. de la Innovación, Efc. Arena I. 41071 Sevilla
Teléf. 955 00 63 00.

Código Seguro De Verificación:	kHgSmIR6bfhPFDUHdy2gvw==	Fecha	30/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Angel Serrano Cugat		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kHgSmIR6bfhPFDUHdy2gvw=	Página	3/8



JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE SALUD
Secretaría General Técnica

Tal declaración, sin embargo, tampoco conlleva en este caso la nulidad de los arts. 129, 130, 132 y 133 de la Ley 39/2015. Según acabamos de ver, tales preceptos se refieren también a las iniciativas legislativas del Gobierno nacional, lo que no ha suscitado controversia alguna en este proceso. De modo que, para remediar la invasión competencial señalada, basta declarar que estos preceptos son contrarios al orden constitucional de competencias y que, en consecuencia, no son aplicables a las iniciativas legislativas de las Comunidades Autónomas (STC 50/1999 (RTC 1999, 50), FFJJ 7 y 8).

Y en su fundamento jurídico 7 c) dispone que: "(...) Los arts. 129 y 130.2 de la Ley 39/2015 no regulan las fases del procedimiento administrativo de elaboración de normas ni siquiera establecen la estructura general del iter procedimental. Se limitan a recoger directrices a las que deben responder las políticas, cualquiera que sea su signo, de los diferentes niveles de gobierno. Tales directrices proceden, con pocos cambios, de los derogados arts. 4 ("Principios de buena regulación aplicables a las iniciativas de las Administraciones Públicas") y 5 ("Instrumentos de las Administraciones Públicas para la mejora de la regulación") y 7 ("Transparencia y seguimiento de la mejora regulatoria") de la Ley 2/2011. En particular, la obligación de justificar en el preámbulo la adecuación de la iniciativa reglamentaria a los principios de buena regulación (art. 129, apartados 1, segundo inciso, y 5) proviene del art. 4.1, segundo inciso, de la Ley 2/2011 ("En la iniciativa normativa quedará suficientemente justificada la adecuación a dichos principios").

Ya hemos declarado que los arts. 129 y 130.2 no resultan aplicables al ejercicio de la iniciativa legislativa por parte de los gobiernos autonómicos. En consecuencia, a la vista de la STC 91/2017 (RTC 2017, 91), FJ 6, ha de entenderse que son bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas (art. 149.1.18 CE) relativas a la elaboración de reglamentos y, por tanto, que no invaden las competencias estatutarias de las Comunidades Autónomas. (...)"

Respecto a la exigencia de dichos principios se ha pronunciado el Consejo Consultivo de Andalucía, en su dictamen núm. 286/2017, de 16 de mayo de 2017, indicando lo siguiente:

"(...) dicha declaración no es una pura formalidad, sino que debe guardar coherencia con la documentación obrante en el expediente, en la que debe quedar constancia del análisis del cumplimiento de dichos principios (...)"

Descendiendo ya al texto del decreto proyectado, en la parte expositiva del mismo se hace mención a que se ha actuado conforme a los principios de buena regulación a los que se refiere el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y que el decreto se dicta de acuerdo con los principios de buena regulación, necesidad y eficacia. Así mismo consta en el expediente memoria justificativa de la adecuación del proyecto de decreto a los principios de buena regulación contenidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Según el estado de tramitación, del examen de la documentación remitida consta junto con el proyecto de decreto, memorias justificativas referidas al contenido global del proyecto de decreto de 15 de diciembre de 2017 y de 16 de mayo de 2018; informes de evaluación de impacto de género elaborado por la Dirección General de Consumo de 15 de diciembre de 2017 y 16 de mayo de 2018, en los términos y con el contenido que se establece en el Decreto 17/2012, de 7 de febrero, por el que se regula la elaboración del informe de evaluación de impacto de género; memoria justificativa para la evaluación del



Avda. de la Innovación, Efc. Arena I. 41071 Sevilla
Teléf. 955 00 63 00.

Código Seguro De Verificación:	kHgSm1R6bfhPFDUHDY2gvw==	Fecha:	30/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Angel Serrano Cugat		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kHgSm1R6bfhPFDUHDY2gvw=	Página	4/8



472

JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE SALUD
Secretaría General Técnica

impacto por razón de los derechos de la infancia de 15 de diciembre de 2017 y de 16 de mayo de 2018, de acuerdo con lo previsto en el artículo 4 y siguientes del Decreto 103/2005, de 19 de abril, por el que se regula el informe de evaluación del enfoque de derechos de la infancia en los proyectos de Ley y Reglamentos que apruebe el Consejo de Gobierno; memorias económicas de 15 de diciembre de 2017 y 16 de mayo de 2018 según lo establecido en el Decreto 162/2006, de 12 de septiembre, por el que se regula la memoria económica y el informe en las actuaciones con incidencia económico-financiera; informe de valoración de las cargas administrativas para la ciudadanía y las empresas, de 15 de diciembre de 2017 y 16 de mayo de 2018; informe en el que se indica que el decreto proyectado no establece restricciones ni a la libertad de establecimiento ni a la libre prestación de servicios, de 15 de diciembre de 2017 y 16 de mayo de 2018; documento sobre los criterios para determinar la incidencia de un proyecto de norma en relación al informe preceptivo previsto en el artículo 3. i) de la Ley 6/2007, de 26 de junio, de promoción y defensa de la competencia de 15 de diciembre de 2017 y 16 de mayo de 2018.

Se hace observar que la duplicidad existente en la documentación arriba relacionada es debida a que en un primer momento era pretensión del Centro Directivo Proponente tramitar la modificación 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. No obstante, siguiendo la recomendación efectuada por el Servicio de Legislación en su informe de 9 de enero de 2018, finalmente se ha considerado más adecuado la tramitación de un nuevo proyecto de decreto, derogando en su totalidad el citado Decreto 72/2008, de 4 de marzo.

En cuanto al trámite de consulta pública previa, prevista en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, consta en el expediente, diligencia de 24 de julio de 2017 emitida por el responsable de la Unidad de Transparencia de la Consejería de Salud, en la que expone que el proyecto de decreto ha sido sometido a consulta pública previa en el portal de la Junta de Andalucía, así como informe-valoración sobre las alegaciones a la consulta pública emitido el 16 de mayo de 2018 por la Dirección General de Consumo, en el que se indica que no se han presentado alegaciones al respecto.

Así mismo consta que el procedimiento se inicia, a propuesta de la Dirección General de Consumo, por acuerdo de la persona titular de la Consejería de salud de fecha 27 de mayo de 2018, de conformidad con lo exigido en el artículo 45.1.a) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45.1.c) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, y habida cuenta de que el contenido del decreto proyectado afecta a los derechos e intereses legítimos de la ciudadanía, consta en el expediente acuerdo del Secretario General Técnico de apertura de trámite de audiencia e informes, así como de información pública de 30 de mayo de 2018, dicho acuerdo se acompaña de anexo comprensivo de la relación de entidades a las que se les concede audiencia, así como de la relación de organismos a los que se les solicita informe, así mismo consta en el expediente diligencia de 6 de junio de 2018, emitida por el Responsable de la Unidad de Transparencia en la que se expone que tanto el texto como las memorias e informes del decreto proyectado, han sido objeto de la publicidad establecida por el artículo 13.1.c) y d) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

En relación con los informes, se han incorporado al expediente los informes de este Servicio de Legislación, de 9 de enero de 2018 y otro complementario de 23 de marzo de 2018, emitido de conformidad con la instrucción cuarta, apartado 3, de la Instrucción N°1/2017, de la Viceconsejería de Salud, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general, así como



Avda. de la Innovación, Efc. Arena I. 41071 Sevilla
Teléf. 955 00 63 00.

Código Seguro De Verificación:	kHgSmIR6bfhPFDUHDY2gvw==	Fecha:	30/10/2018
Normativa:	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por:	Angel Serrano Cugat		
Url De Verificación:	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kHgSmIR6bfhPFDUHDY2gvw=	Página:	5/8



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE SALUD
Secretaría General Técnica

los siguiente informes preceptivos, informe de la Dirección General de Presupuestos de la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública, de 19 de junio de 2018, según lo previsto en el artículo 2.3 del citado Decreto 162/2006, de 12 de septiembre; informe de la Dirección General de Planificación y Evaluación de la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública, de 5 de julio de 2018, con arreglo a lo previsto en el artículo 2.c) del Decreto 260/1988, de 2 de agosto, por el que se desarrollan atribuciones para la racionalización administrativa; informe del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía, de 14 de junio de 2018, de conformidad con lo previsto en el artículo 10.1.a) del Decreto 58/2006, de 14 de marzo, por el que se regula el Consejo de las Personas Consumidoras y usuarias de Andalucía; informe del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, de 10 de julio de 2018, de conformidad con lo establecido en el artículo 57.2 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, y los artículos 2 y 3.1 del Reglamento de Funcionamiento del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, aprobado por el Decreto 263/2011, de 2 de agosto; así como las observaciones de la Unidad de Igualdad de Género de la Consejería de Salud de 8 de junio de 2018, e informe de evaluación del enfoque de derechos de la infancia emitido por la Dirección General de Infancia y Familias de 21 de junio de 2018.

Así mismo consta en el expediente la solicitud de informes dirigidos a las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de las ocho provincias andaluzas, a la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud, Consejo Andaluz de Consumo, Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, así como al Consejo Andaluz de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación de Andalucía, constando los informes de la Delegación Territorial en Huelva de 22 de junio de 2018; de la Delegación Territorial en Málaga de 22 de junio de 2018; de la Delegación Territorial en Sevilla de 2 de julio de 2018; e informe del Servicio de Asesoría Técnica de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de salud de 22 de junio de 2018

En relación con el trámite de audiencia y de información pública, de acuerdo con el artículo 45.1.c) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, consta en el expediente que ha sido objeto de publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía un anuncio, mediante resolución de 1 de junio de 2018 (BOJA número 111, de 11 de junio), según certificación emitida por el Secretario General Técnico de la Consejería de Salud, de 2 de octubre de 2018, con la finalidad de que la ciudadanía, los organismos, las entidades y los colectivos interesados formulen las alegaciones que estimen pertinentes.

Respecto al trámite de audiencia, consta la puesta en conocimiento del proyecto de norma, y la concesión de un plazo de alegaciones de quince días hábiles, para que puedan emitir su parecer razonado en informe a las siguientes entidades y organizaciones:

- CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE ANDALUCÍA (CEA).
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE ABOGADOS.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE MÉDICOS.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE MEDIADORES DE SEGUROS TITULADOS.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE INGENIEROS INDUSTRIALES.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE FARMACÉUTICOS.



Avda. de la Innovación, Efc. Arena I 41071 Sevilla
Teléf. 955 00 63 00.

6

Código Seguro De Verificación:	kHgSmIR6bfhPPDUHDY2gvw==	Fecha	30/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Angel Serrano Cugat		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kHgSmIR6bfhPPDUHDY2gvw=	Página	6/8



JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE SALUD
Secretaría General Técnica

- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE DIPLOMADOS EN ENFERMERÍA.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE ECONOMISTAS.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE DELINEANTES Y DISEÑADORES TÉCNICOS.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE GRADUADOS SOCIALES.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE PROCURADORES DE LOS TRIBUNALES.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE INGENIEROS TÉCNICOS INDUSTRIALES.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE INGENIEROS TÉCNICOS AGRÍCOLAS.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE AGENTES DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE VETERINARIOS.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE AGENTES COMERCIALES.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE APAREJADORES Y ARQUITECTOS TÉCNICOS.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES DE DENTISTAS.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES OFICIALES DE ARQUITECTOS.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES TERRITORIALES DE ADMINISTRADORES DE FINCAS.
- CONSEJO ANDALUZ DE COLEGIOS PROFESIONALES TERRITORIALES DE COLEGIOS PROFESIONALES DE GESTORES ADMINISTRATIVOS.
- CONSEJO GENERAL DE TERAPEUTAS OCUPACIONALES.
- COLEGIO OFICIAL DE PSICOLOGÍA DE ANDALUCÍA OCCIDENTAL.
- COLEGIO OFICIAL DE PSICOLOGÍA DE ANDALUCÍA ORIENTAL.
- COLEGIO OFICIAL DE FISIOTERAPEUTAS DE ANDALUCÍA.
- COLEGIO OFICIAL DE LOGOPEDAS DE ANDALUCÍA.

Por último, las observaciones, consideraciones y sugerencias formuladas en la tramitación del procedimiento han sido objeto de valoración por el centro directivo proponente, quedando constancia en el expediente, en su informe de 18 de octubre de 2018 sobre las alegaciones recibidas en el trámite de audiencia e información pública del proyecto de decreto.

TERCERA.- Forma y estructura del proyecto. En relación con la forma y estructura del proyecto, se han observado las Directrices de técnica normativa, aprobadas por el Acuerdo del Consejo de Ministros, de 22 de julio de 2005, publicado en el Boletín Oficial del Estado núm. 180, de 29 de julio de 2005, por Resolución de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia de 28 de julio de 2005, y de aplicación en la Administración de la Junta de Andalucía por sustituir al anterior Acuerdo del Consejo de Ministros, de 18 de noviembre de 1991, expresamente aplicable de conformidad con la Instrucción 4/1995, de 20 de abril, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se establecen criterios para la redacción de los proyectos de disposiciones de carácter general de la Junta de Andalucía; así como las reglas de redacción aprobadas en la Instrucción de 16 de marzo de 2005, de la Comisión



Avda. de la Innovación, Efc. Arena I. 41071 Sevilla
Teléf. 955 00 63 00.

Código Seguro De Verificación:	kHgSmIR6bfhPPDUHDY2gvw==		Fecha	30/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado Por	Angel Serrano Cugat			
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kHgSmIR6bfhPPDUHDY2gvw=	Página	7/8	



478

JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE SALUD
Secretaría General Técnica

General de Viceconsejeros, para evitar un uso sexista del lenguaje en las disposiciones de carácter general de la Junta de Andalucía.

El proyecto de decreto consta de una parte expositiva, una parte dispositiva dividida en 22 artículos, y una parte final comprensiva de una disposición transitoria única, una disposición derogatoria única, tres disposiciones finales y cuatro anexos.

CUARTA.- Regulación sustantiva. Respecto al contenido, se estima que en su conjunto el proyecto de decreto respeta la normativa de general aplicación, el Estatuto de Autonomía para Andalucía; la Ley 5/2010, de 11 de junio de Autonomía Local de Andalucía; la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos); así como las normas sustantivas a las que debe adaptarse, especialmente, el 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 y la Ley 13/2013, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y usuarios de Andalucía.

Así mismo se considera oportuno hacer mención a 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, en tanto en cuanto se ha considerado oportuno que la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones por los Servicios Públicos de Consumo se ajusten a unos principios y requisitos similares a los establecidos en la citada norma, para lograr que su actividad administrativa en la tramitación y resolución de reclamaciones sea de alta calidad, independiente, imparcial, transparente efectiva, rápida y justa, tal y como se expone en la parte expositiva y documentación que acompaña al texto del decreto proyectado.

CONCLUSIÓN

Se informa favorablemente el texto de decreto remitido por la Dirección General de Consumo, sin perjuicio del cumplimiento de los restantes trámites procedimentales que correspondan.

EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO
Fdo.: Ángel Serrano Cugat



Avda. de la Innovación, Efc. Arena I. 41071 Sevilla
Teléf. 955 00 63 00.

Código Seguro De Verificación:	kHgSmiR6bfhPFDUHDY2gvw==	Fecha:	30/10/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Angel Serrano Cugat		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/kHgSmiR6bfhPFDUHDY2gvw=	Página	8/8



JUNTA DE ANDALUCÍAGABINETE JURÍDICO
Servicios Centrales**INFORME SSPI000062/18 PROYECTO DE DECRETO /2018 POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORES Y USUARIAS EN ANDALUCÍA Y LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON ELLAS.**

Asunto: Consumidores y usuarios. Protección. Hojas de Reclamaciones. Competencias de las Entidades Locales para su tramitación. Competencias de otras Comunidades Autónomas y del Centro Europeo del Consumidor. Obligación de disponer de hojas de reclamaciones. Ámbito de aplicación. Empresarios o profesionales de sectores con regulación específica. Servicios públicos. Procedimiento de tramitación de las Hojas de Reclamaciones. Peculiaridades.

Remitido por el Secretario General Técnico de la Consejería de Salud, proyecto de Decreto referenciado para su informe, conforme al artículo 78.2.a) del Reglamento de Organización y Funciones del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía y del Cuerpo de Letrados de la Junta de Andalucía, aprobado por Decreto 450/2000, de 26 de diciembre, se formulan los siguientes:

ANTECEDENTES

ÚNICO.- Con fecha 31 de octubre de 2018, recibido el 2 de Noviembre, se ha remitido proyecto de Decreto referenciado, adjuntándose el expediente.


CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- El objeto del proyecto de Decreto que nos ocupa sería, siguiendo el párrafo inicial de sus parte expositiva, establecer una nueva regulación de las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía, que sustituya a la anterior incorporada al Decreto 72/2008, de 4 de marzo, que regula las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidores y usuarias en Andalucía y las actuaciones relacionadas con ellas, en atención a la experiencia acumulada y para adaptar la misma a los cambios normativos, de acuerdo finalmente con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

SEGUNDA. Las competencias de la Comunidad Autónoma en cuya virtud se ampararía el proyecto de Decreto, se hallarían fundamentalmente en el artículo 58.2 del Estatuto de Autonomía para Andalucía aprobado por Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, que atribuye a la Comunidad Autónoma competencias exclusivas de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, y en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11ª y 13ª de la Constitución, en materia de: 4º "Defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de formación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones".

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código	43Cve771041DBDiD3sT5TMmoVgPEUm	Fecha	26/02/2019
Firmado Por	ANA MARIA MEDEL GODOY		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	1/26



JUNTA DE ANDALUCIA

GABINETE JURÍDICO
Servicios Centrales

Hemos de referirnos, igualmente, al artículo 27 EAA, a tenor del cual: "Se garantiza a los consumidores y usuarios de los bienes y servicios el derecho a asociarse, así como a la información, formación y protección en los términos que establezca la ley. Asimismo, la ley regulará los mecanismos de participación y el catálogo de derechos del consumidor".


Dicha competencia aún proclamada como exclusiva estaría sometida a una serie de limitaciones que derivan de la incidencia, en relación con el mismo sector material, de múltiples títulos competenciales estatales en atención a los cuales cabría hablar más bien de una materia o competencia compartida.

Se transcribe a continuación algún pronunciamiento jurisprudencial suficientemente ilustrativo sobre el particular. Así la STC 55/1989, de 26 de enero (RTC 1989\15) señala lo siguiente (en el mismo sentido STC 133/1992, de 2 de octubre):

"Fundamento Jurídico PRIMERO. Conviene recordar, en este sentido, que, como ya se dijo en la STC 71/1982, de 30 de noviembre, la defensa del consumidor es un «concepto de tal amplitud y de contornos imprecisos que, con ser dificultosa en ocasiones la operación calificadora de una norma cuyo designio pudiera entenderse que es la protección del consumidor, la operación no resolvería el problema, pues la norma pudiera estar comprendida en más de una de las reglas definidoras de competencias» (fundamento jurídico 1.º), lo que significa, en otras palabras, que esta materia se caracteriza ante todo por su contenido pluridisciplinar, en el que se concita una amplia variedad de materias que sí han sido directa y expresamente tomadas en consideración por el art. 149.1 C. E. a los efectos de concretar las competencias del Estado. Ello mismo evidencia que, si bien en el art. 149.1 C. E. no se ha mencionado expresamente la rúbrica «defensa de los consumidores y usuarios», abriéndose así, en estrictos términos formales, la posibilidad de que algunos Estatutos de Autonomía hayan asumido la competencia «exclusiva» sobre la misma (art. 149.3 C. E.), como quiera que la sustantividad o especificidad de la materia no es, en líneas generales, sino resultado de un conglomerado de muy diversas normas sectoriales reconducibles a otras tantas materias, en la medida en que el Estado ostente atribuciones en esos sectores materiales, su ejercicio podrá incidir directamente en las competencias que sobre «defensa del consumidor y del usuario» corresponden a determinadas Comunidades Autónomas -entre ellas las ahora impugnantes-, las cuales, en ese caso, también podrán quedar vinculadas a las previsiones estatales. La defensa del consumidor y del usuario nos sitúa, en efecto, a grandes rasgos y sin necesidad ahora de mayores precisiones, ante cuestiones propias de la legislación civil y mercantil, de la protección de la salud (sanidad) y seguridad física, de los intereses económicos y del derecho a la información y a la educación en relación con el consumo, de la actividad económica y, en fin, de otra serie de derechos respecto de los cuales pudiera corresponder al Estado la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad en su ejercicio y en el cumplimiento de sus deberes (art. 149.1, en sus números 1, 6, 8, 10, 13, 16 y 29 C. E., principalmente); es decir, ante materias que la Constitución toma como punto de referencia para fijar las competencias mínimas que, por corresponder al Estado, quedan al margen del ámbito de disponibilidad de los Estatutos de Autonomía. En definitiva, tal como reconoce la representación del Gobierno Vasco, estamos ante una materia que dado su carácter pluridisciplinar, resulta en todo caso compartida entre el Estado y las Comunidades

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código	43Cve771041DBDi03sT5TmVgPEUm	Fecha	26/02/2019
Firmado Por	ANA MARIA MEDEL GODOY	Página	2/26
Uri De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



JUNTA DE ANDALUCIA

GABINETE JURÍDICO
Servicios Centrales

Autónomas, lo que, por lo demás, fácilmente se comprueba en algunos Estatutos de Autonomía, al reconocerse que la competencia «exclusiva» sobre defensa del consumidor y del usuario se actuará por la correspondiente Comunidad Autónoma «en los términos de lo dispuesto en los arts. 38, 131 y núms. 11 y 13 del apartado 1 del art. 149 de la Constitución» (arts. 12.1.5 E. A. C. y 30.1.4 E. A. G.), o que dicha competencia «exclusiva» lo será «sin perjuicio de la política general de precios, la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y de la legislación sobre defensa de la competencia» (art. 10.28 E. A. P. V.)».

Igualmente el Consejo Consultivo de Andalucía habría analizado el alcance de dicho título competencial, indicando, en su Dictamen 119/2008, lo siguiente:


“El alcance de este precepto estatutario fue ampliamente explicado por este Consejo Consultivo en su dictamen 230/2003, emitido con ocasión del Anteproyecto correspondiente a la Ley de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, así como en el dictamen 40/2006, emitido en relación con el Decreto que regula el Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. Algunos aspectos sustanciales del mismo pueden sintetizarse como sigue:

- *El Derecho de los consumidores y usuarios tiene una amplitud material que genera un entrecruzamiento de competencias que da lugar a que exista una normativa internacional, del Estado, de las Comunidades Autónomas y de la Administración Local.*
- *La normativa constitucional y estatutaria conduce al contenido del artículo 51.1 de la Constitución, que encomienda la protección y defensa de los consumidores y usuarios a los poderes públicos, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. En su apartado segundo añade la obligación de promover la información y la educación de los consumidores y usuarios, así como la de fomentar sus organizaciones y oirlas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la Ley establezca.*
- *La Comunidad Autónoma de Andalucía ha podido asumir la competencia señalada al amparo de la cláusula residual prevista en el artículo 149.3 de la Constitución y de acuerdo con el artículo 58.2.4º de su Estatuto de Autonomía.*
- *La referida competencia, pese a aparecer calificada como exclusiva por el artículo 58.2.4º del Estatuto de Autonomía para Andalucía, es en realidad una competencia compartida (dictámenes 75/1995, 25/1998 y 228/2002).*

Finalmente aludiremos también a las competencias que a la Comunidad Autónoma corresponden en relación con las competencias de las entidades locales [artículo 60.1 b)]. En este sentido conforme al artículo 60 del Estatuto de Autonomía para Andalucía:

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código	43Cve771041DBD1D3sT5TMmoVgPEUm	Fecha	26/02/2019
Firmado Por	ANA MARIA MEDEL GODOY		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	3/26



JUNTA DE ANDALUCIA

GABINETE JURÍDICO
Servicios Centrales

" 1. Corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de régimen local que, respetando el artículo 149.1.18ª de la Constitución y el principio de autonomía local, incluye:

a) Las relaciones entre las instituciones de la Junta de Andalucía y los entes locales, así como las técnicas de organización y de relación para la cooperación y la colaboración entre los entes locales y entre éstos y la Administración de la Comunidad Autónoma, incluyendo las distintas formas asociativas mancomunales, convencionales y consorciales.

b) La determinación de las competencias y de las potestades propias de los municipios y de los demás entes locales, en los ámbitos especificados en el Título III.

(...)

2. Asimismo, corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia compartida en todo lo no establecido en el apartado 1."

De acuerdo con tales previsiones la Comunidad Autónoma dispondría de competencias suficientes pues para adoptar el proyecto de Decreto que nos ocupa.

TERCERA.- Por lo que se refiere al marco normativo en el que se encuadraría el presente proyecto, en lo que respecta a la normativa estatal, habríamos de citar el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

En particular, dicha norma aludiría a las reclamaciones a efectuar por los consumidores en los siguientes términos (artículo 21):


"Artículo 21. Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente

1. El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor y usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos, y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso.

La devolución del precio del producto habrá de ser total en el caso de falta de conformidad del producto con el contrato, en los términos previstos en el título V del libro II.

2. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código	43Cve771041DBD1D3sT5TMmoVgPEUm	Fecha	26/02/2019
Firmado Por	ANA MARIA MEDEL GODOY	Página	4/26
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

JUNTA DE ANDALUCIA**GABINETE JURÍDICO**

Servicios Centrales

personal directa , más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance .

Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y , en su caso , medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad o personas de edad avanzada .

Se deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación a las otras actividades de la empresa , prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo .

En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado , el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica , sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas . A tal efecto , se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate , siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario .

3 . En todo caso , y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes , los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal , número de teléfono , fax , cuando proceda , y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario , cualquiera que sea su lugar de residencia , pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados . Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia .


Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y , en todo caso , en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación .

4 . En el supuesto de que el empresario no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor , este podrá acudir a una entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión Europea , de conformidad con lo previsto en la ley 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 .

Los empresarios facilitarán el acceso a este tipo de entidades , proporcionando a los consumidores la información a la que vienen obligados por el artículo 41 de dicha ley ."

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código	43Cve771041DBDiD3sT5TmMvQPEUm	Fecha	26/02/2019
Firmado Por	ANA MARIA MEDEL GODOY		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	5/26



JUNTA DE ANDALUCIA**GABINETE JURÍDICO**

Servicios Centrales

En el ámbito autonómico cabría aludir a la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, que establece por lo que aquí interesa, que:

"Artículo 18. Obligación de disponer de libro de quejas y reclamaciones, de tramitar y contestar a las mismas

1. En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente.

2. Todas las quejas y reclamaciones que se presenten por escrito deberán ser contestadas por las Administraciones competentes y por los sujetos responsables comprendidos en el artículo 17.1 mediante escrito razonado a los interesados."

CUARTA.- En cuanto a la estructura, que razonamos correcta, el borrador de Decreto consta de 22 artículos, divididos en 4 Capítulos, una Disposición Transitoria, una Disposición Derogatoria y tres disposiciones finales.

QUINTA.- Entendemos que se habría cumplimentado hasta ahora la tramitación procedimental prevista con carácter general, para la elaboración de los Reglamentos, en el artículo 45 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como en el Título VI de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en lo que resulta de aplicación, sin perjuicio de lo indicado a continuación.


5.1.- No figuraría incorporada al expediente justificación de la remisión del pronunciamiento del Centro Directivo promotor de la iniciativa acerca de las observaciones efectuadas en su informe por el Consejo Andaluz de los Gobiernos Locales, a la Consejería competente en materia de régimen local, la cual dará traslado, a su vez, al Consejo Andaluz de Gobiernos Locales conforme al artículo 5 del Decreto 263/2011, de 2 de Agosto, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento del Consejo Andaluz de los Gobiernos Locales. Lo que habría de subsanarse incorporando al expediente la documentación justificativa de la realización de dichos trámites.

5.2.- En cuanto a si procede el Dictamen del Consejo Consultivo en el presente caso, en lo que concierne al eventual engarce del proyecto que nos ocupa con algún precepto legal, cabría aludir al artículo 18 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. A tenor de ello en la medida en que pudiera defenderse que el proyecto estaría ejecutando las referidas previsiones legales, consideramos que procedería en el presente supuesto el dictamen preceptivo del Consejo Consultivo, conforme a lo prescrito por el artículo 17.3 de la Ley 4/2005, de 8 de abril, de Consejo Consultivo de Andalucía, conforme al cual: *"El Consejo Consultivo de Andalucía será consultado preceptivamente en los asuntos siguientes:(...)*

3. Proyectos de reglamentos que se dicten en ejecución de las leyes y sus modificaciones ."

Plaza de España. Puerta de Navarra. s/n 0 41013 Sevilla

Código:	43Cve771041DBDiD3sT5TMmoVgPEUm	Fecha:	26/02/2019
Firmado Por:	ANA MARIA MEDEL GODOY		
Url De Verificación:	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página:	6/26



JUNTA DE ANDALUCIA**GABINETE JURÍDICO**

Servicios Centrales

SEXTA.- En relación con las publicaciones prescritas por la normativa sobre transparencia pública, se habría incorporado al expediente justificación de la publicación del texto, así como de las memorias e informes que conformaban el expediente en el momento en el que se sometió al trámite de audiencia y al de información pública (Folio 405 del expediente de elaboración del Borrador de Decreto), de acuerdo con lo previsto en el artículo 7.d) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y artículo 13.1.c) y d) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

Asimismo, se recuerda que, cuando se solicitara el dictamen del Consejo Consultivo de Andalucía y, en su caso, el del Consejo Económico y Social de Andalucía, debería publicarse también el proyecto, dándose cumplimiento así a la exigencia para ello del artículo 7.c) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y del artículo 13.1.c) de la Ley 1/2014, de 24 de junio.

SÉPTIMA. Comenzando con el análisis del texto del Borrador de Decreto, haremos constar las siguientes observaciones.


7.1.- Parte Expositiva: En su cuarto párrafo, en la referencia al artículo 92.2 j) del Estatuto de Autonomía para Andalucía, se propone indicar que el mismo atribuye expresamente a los Ayuntamientos, en lugar de a las "entidades locales andaluzas", las competencias en materia de "defensa de usuarios y consumidores". Por otra parte, en cuanto a la alusión al artículo 9.15 la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, cabría incluir referencia a que dicho precepto atribuiría a los Municipios, como competencia propia, la: "1.5. Ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, que incluye:

- a) La información y educación a las personas usuarias y consumidoras en materia de consumo, así como la orientación y el asesoramiento a estas sobre sus derechos y la forma más eficaz para ejercerlos.
- b) La información y orientación a las empresas y profesionales en materia de consumo.
- c) El análisis, tramitación, mediación o arbitraje, en su caso, de las quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas consumidoras."

7.2.- Artículo 1:

7.2.1.- En el apartado dos, letra c) se contemplaría la sujeción a la obligación de disponer de las hojas de reclamaciones reguladas en el proyecto de Decreto con carácter general, es decir, también para aquellos empresarios o profesionales "a los que una normativa sectorial específica les obligue a tener otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo a disposición de las personas consumidoras y usuarias que los soliciten o posean mecanismos corporativos o profesionales propios".

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código	43Cve771041DBDiD3sT5TmVgPEUm	Fecha	26/02/2019	
Firmado Por	ANA MARIA MEDEL GODOY			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	7/26	

JUNTA DE ANDALUCIA**GABINETE JURÍDICO**
Servicios Centrales

Sobre dicha cuestión, es decir si aquellas empresas o profesionales cuya normativa sectorial pudiera establecer sus propias mecanismos de reclamación para los clientes, sean administrativos o no, estarían sometidas también a las prescripciones generales o comunes de la normativa de consumidores y usuarios, en general, o, en particular, a la exigencia de contar también con la hoja de reclamaciones impuesta por la normativa general o común de protección de los consumidores y usuarios, habríamos de advertir de que la misma no resultaría jurisprudencialmente pacífica y es por ello que la solución propuesta entrañaría riesgos.

En tal sentido, pueden verse, por ejemplo, la Sentencia del TSJ de Valencia 20/2002, de 12 de enero, JUR 2002/214833, sobre la hoja de reclamaciones en relación con empresas sometidas a la normativa reguladora del seguro privado, o las Sentencias del TSJ de Andalucía, de 4 de febrero y 11 de febrero de 2016, RJCA 2016/253 y JUR 2016/114572, que, sin aludir a infracciones relacionadas con las hojas de reclamaciones, niegan la competencia objetiva de la Comunidad Autónoma para sancionar en supuestos de infracciones que se refieran a los inversores en mercados de valores, competencia que vendría atribuida por la normativa sectorial a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Sin perjuicio de poner de manifiesto los riesgos expuestos, cabría enunciar a continuación argumentos que cabría extraer de la normativa y jurisprudencia a favor de la solución propuesta en el proyecto normativo que nos ocupa.

Así, cabría invocar los siguientes preceptos del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre:

"Artículo 19. Principio general y prácticas comerciales

1. Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios deberán ser respetados en los términos establecidos en esta Norma, aplicándose, además, lo previsto en las normas civiles, mercantiles y las demás normas comunitarias, estatales y autonómicas que resulten de aplicación."

De dicho precepto se deduciría la aplicación de la normativa de consumo, sin perjuicio o "además" de las restantes normas que pudieran resultar de aplicación.

"Artículo 47. Administración competente.


(...)

3. Las autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, asimismo, las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios de los empresarios de los sectores que cuenten con regulación específica y las prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios."

Precepto en que expresamente vendría a reconocerse la competencia de las administraciones de consumo para sancionar en los supuestos de infracción de la normativa en materia de protección de consumidores y usuarios a empresarios que actúen en el ámbito de sectores que cuenten con una regulación específica, con lo que se estaría reconociendo la sujeción de tales empresarios a aquella normativa.

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código:	43Cve771041DBDiD3sT5TMmoVgPEUm	Fecha:	26/02/2019
Firmado Por:	ANA MARIA MEDEL GODOY		
Url De Verificación:	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página:	8/26



JUNTA DE ANDALUCIA

GABINETE JURÍDICO
Servicios Centrales

Igualmente cabría destacar lo genérico de los términos en que aparecería formulada la correspondiente obligación en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Consumidores y Usuarios de Andalucía, que se impondría respecto de todos los centros y establecimientos que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía sin distinción alguna. En efecto dicha Ley, en precepto anteriormente transcrito en el curso de nuestro informe, señalaría lo siguiente:


"Artículo 18. Obligación de disponer de libro de quejas y reclamaciones , de tramitar y contestar a las mismas

1. En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones , debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía , así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente ."

Finalmente también pudieran resultar ilustrativos en el sentido que venimos exponiendo consideraciones como la que transcribimos a continuación, incorporada a la STS 793/94, de 22 de julio, RJ 1994/6581, en la que si bien se abordaba la cuestión relativa al ámbito de aplicación de la normativa de consumo en cuanto a su extensión o no a los servicios públicos de salud, se indicaba, por lo que aquí interesa, lo siguiente:

"TERCERO.-Indudablemente, la Ley 26/1984, de 19 julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios, es una especie de Ley «marco» que tiene el carácter de principio general informador del ordenamiento, como previene su artículo 1.º 1, de acuerdo con el artículo 53.3 de la Constitución y en desarrollo de su artículo 51.1 y 2, y cuya regulación se extiende, primordialmente, al comercio interior y al régimen de autorización de productos comerciales, cual se desprende del número 3 del precitado artículo 51 y corrobora el inciso final del número 1 del artículo 1.º de la Ley, al decir que «en todo caso la defensa de los consumidores y usuarios se hará en el marco del sistema económico diseñado en los artículos 38 y 128 de la Constitución y con sujeción a lo establecido en el artículo 139». Consecuencia inmediata de su espíritu informador es que su aplicación, fuera de los supuestos que contempla específicamente y que sanciona en vía administrativa, tiene que estar en íntima relación con los preceptos que, contenidos en los Textos Legales sustantivos, fuesen los llamados a regular el caso sometido a enjuiciamiento de los órganos jurisdiccionales del orden correspondiente, es decir, que su aplicación sería concurrente y condicionada, en cierta manera, a la primacía de los mencionados preceptos sustantivos. La conclusión acabada de indicar encuentra base en la exposición de motivos de la propia Ley 26/1984, al afirmarse que el instrumento legal de protección y defensa que representa, «no excluye ni suplanta otras actuaciones y desarrollos normativos derivados de ámbitos competenciales cercanos o conexos, tales como la legislación mercantil, penal o procesal y las normas sobre seguridad industrial, higiene y salud pública, ordenación de la producción y comercio interior», y base, también en su articulado, así: el artículo 7 alude a la aplicación de lo previsto en las normas civiles y mercantiles y en las que regulan el comercio exterior e interior y el régimen de autorización de cada producto o servicio, y el artículo 32.1 y 2 establece que: «Las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código:	43Cve7710410BDiD3sT5TMmqVqPEUm	Fecha:	26/02/2019	
Firmado Por:	ANA MARIA MEDEL GODOY			
Url De Verificación:	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página:	9/26	

JUNTA DE ANDALUCIA**GABINETE JURÍDICO**
Servicios Centrales

otro orden que puedan concurrir» y «La instrucción de causa penal ante los Tribunales de Justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que hubiera sido incoado por los mismos hechos, y en su caso la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción. Las medidas administrativas que hubieran sido adoptadas para salvaguardar la salud y seguridad de las personas se mantendrán en tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas». En este orden de cosas resulta sintomático lo dispuesto en su artículo 29.1: «El consumidor o usuario tiene derecho a una compensación, sobre la cuantía de la indemnización, por los daños contractuales y extracontractuales durante el tiempo que transcurra desde la declaración judicial de responsabilidad hasta su pago efectivo».


7.2.2.- En el apartado tres del artículo 1 se prevería la exclusión del ámbito de aplicación del Decreto de los servicios administrativos de las Administraciones Públicas, sin perjuicio de indicarse en el párrafo precedente que los mismos *“podrán establecer sus propios modelos de hojas de quejas y reclamaciones”*. Sobre el particular habríamos de advertir que, a partir de las definiciones incorporadas a la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, tales servicios parece que podrían entenderse comprendidos en su ámbito de aplicación. Así el artículo 3 de dicha Ley, en su apartado inicial, define a los consumidores y usuarios como las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales bienes o servicios. Siendo así que el apartado c) de este mismo artículo indica que se entenderá por tales bienes o servicios: *“cualesquiera productos, actividades o funciones, utilizadas por los consumidores, independientemente del carácter individual o social, público o privado, de quienes los produzcan, suministren o los presten.”*

Teniendo en cuenta tal definición del ámbito de aplicación, en consecuencia, parece que todos los establecimientos o centros, tanto públicos como privados, que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía estarían sometidos a la obligación de disponer de hojas de quejas y reclamaciones conforme al artículo 18 de la propia ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía que se ha transcrito anteriormente, en la Consideración Jurídica Tercera de nuestro informe. Por lo que, sin perjuicio de la posible exclusión del ámbito de aplicación del proyecto normativo que nos ocupa, por remisión a una normativa específica (por ejemplo, el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, Libros de Hojas de Quejas y Reclamaciones), advertiremos que, de acuerdo con los actuales términos de redacción del proyecto normativo, no se garantizaría la existencia de libro de hojas de quejas y reclamaciones en todos los servicios públicos o administrativos que se presten en Andalucía al no incluirse previsión de la necesidad de que tales servicios administrativos dispusieran de modelos propios o específicos de hojas de quejas y reclamaciones o la eventual supletoriedad, en defecto de los mismos, de lo establecido en el proyecto de Decreto que se informa.

Por otra parte, en relación con la concreta redacción del artículo 1.3 del proyecto de Decreto, habríamos de advertir de la necesidad de concretar el alcance de la expresión *“Administraciones Públicas andaluzas”* que se recogería en su inciso inicial, en el sentido de aclararse si con la misma se estaría aludiendo a la Administración de la Junta de Andalucía, o también a las entidades locales, a cuales de entre éstas últimas etc. Finalmente igualmente habríamos de poner de manifiesto como la expresión utilizada en este primer inciso, no coincidiría con la que, a su vez, se recogería en el inciso

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código:	43Cve771041DBD1D3sT5TMmoVgPEUm	Fecha:	26/02/2019
Firmado Por:	ANA MARIA MEDEL GODOY		
Url De Verificación:	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página:	10/26



JUNTA DE ANDALUCIA

GABINETE JURÍDICO
Servicios Centrales

siguiente de este mismo apartado del proyecto normativo "in fine": "El presente Decreto no será de aplicación a las reclamaciones relativas al funcionamiento de los servicios administrativos de las Administraciones Públicas". Desconociéndose si esta expresión sería más amplia o si se querría aludir, como así parece, al mismo concepto que con la expresión recogida en el inciso precedente, lo que habría de aclararse haciéndose concordar, en su caso, ambas menciones.

En este último sentido el artículo 4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, incorporaría una definición de empresario o profesional que podría matizar lo anteriormente expuesto, en cuanto que aludiría a quien actúe con un propósito relacionado con su actividad, comercial, empresarial, oficio o profesión, ámbito que parecería diferente al de "los servicios administrativos de las Administraciones Públicas Andaluzas", sin embargo aludiría también a la naturaleza pública o privada del mismo con lo que vendría a abundar en la anterior interpretación. Así, conforme a dicho norma legal:

"Artículo 4. Concepto de empresario

A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe 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."

Interpretación que habría sido confirmada o suscrita por el Tribunal Supremo que en sentencias como la de 1 de julio de 1997, RJ 1997/5471, y 29 de junio de 1999, RJ 1999/4895, al considerar de aplicación determinados preceptos de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General de Defensa de los Consumidores y Usuarios a los pacientes de los servicios públicos de salud.

Finalmente advertiremos de la contradicción que pudiera advertirse y que habría de aclararse entre lo dispuesto en el artículo 1.2 c) del proyecto normativo que nos ocupa que aludiría a personas tanto públicas como privadas, al delimitar su ámbito de aplicación, cuando indica que el Decreto será de aplicación: c) "a las personas físicas o jurídicas y entes sin personalidad, 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" y la exclusión a que venimos haciendo referencia y que se incorpora al artículo 2.3 del Borrador de Decreto.


7.3.- Artículo 2:

7.3.1.- En sus apartados a) y b) se definirían las quejas y reclamaciones como dirigidas a "la persona física o jurídica que comercializa o presta el servicio", sin aludir "al ente sin personalidad" a que, sin embargo, sí aludiría el artículo 1.2 c) del propio proyecto normativo, habiendo de coordinarse todas las menciones a fin de que dicho proyecto guarde adecuada coherencia interna.

7.3.2.- En relación con la redacción del apartado e) cuando alude a una "Administración Pública con competencias en un ámbito territorial menor que otra, como son la Oficina de Información a la Persona Consumidora o Servicio de Consumo municipal, de mancomunidad, comarcal o provincial o, en defecto de las anteriores" habríamos de advertir que la Delegación Territorial o Delegación provincial de la Consejería con competencias en materia de consumo, ostentaría también carácter

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código:	43Cve771041DBD1D3sT5TmQVqPEUm	Fecha:	26/02/2019
Firmado Por:	ANA MARIA MEDEL GODOY		
Url De Verificación:	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página:	11/26



JUNTA DE ANDALUCIA**GABINETE JURÍDICO**
Servicios Centrales

provincial, en cuanto a su ámbito territorial de competencias, por lo que la redacción del precepto habría de aclararse en este extremo.

Por otra parte comarca y mancomunidad representarían asociaciones de municipios que podrían pertenecer a diferentes provincias (artículo 42.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local y artículos 44 de la LBRL y artículo 64 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía) por lo que no parece adecuado, en sentido estricto, indicar que su ámbito territorial sea inferior al de la provincia.

Igualmente advertiremos de la necesidad de aclarar la expresión "*u otras estructuras*" de la Consejería competente en materia de consumo, que figuraría incluida a continuación de las referencias a la Delegación territorial, Delegación Provincial incluida en dicho apartado.

Finalmente se recomienda mejorar la redacción sustituyendo la expresión "*en un ámbito territorial menor que otra*". A estos efectos se sugiere desde aquí emplear la expresión incorporada al artículo 8.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, por si resultare adecuada al objeto de abordar la regulación propuesta [*"(...) a los órganos inferiores competentes por razón de la materia y del territorio"*].


7.4.- Artículo 3: En los supuestos de los apartados 3 y 4 se somete a su consideración la oportunidad de contemplar la obligación de los titulares de actividades de poner a disposición de los consumidores y usuarios la hoja de reclamaciones por vía electrónica o telemática, sin perjuicio o además de las previstas en la redacción actual del proyecto de Decreto en el sentido de tenerse que indicar "*la sede física o dirección postal*" donde la persona consumidora o usuaria pueda tener acceso o solicitar la remisión de la hoja de quejas y reclamaciones. Ello en atención a la forma en que en tales supuestos se realiza la venta o comercialización de bienes o servicios (a distancia, o utilizando dispositivos electrónicos o contratación telemática) y en la línea de lo indicado en el artículo 7.1 "*in fine*" del propio proyecto de Decreto, a fin de facilitar a los consumidores el acceso a la hoja de reclamaciones y su cumplimentación.

7.5.- Artículo 5: En su apartado 3, el inciso inicial: "*Si por la actividad desarrollada no existieran dependencias fijas donde se comercialicen bienes o se presten servicios*", parece que aludiría a los supuestos contemplados, a su vez, en los apartados 2 a 4 del artículo 3 del proyecto normativo que nos ocupa. Pudiendo aclararse en tal sentido la redacción de dicho inciso o bien en los términos que procedan si fuera otro el alcance que tuviera tal expresión para el Centro Directivo responsable de la tramitación del proyecto normativo que nos ocupa.

7.6.- Artículo 6: En su apartado 2, no se entiende a qué se aludirla con la indicación inicial "*Cuando así lo establezca la ley, tanto los libros o carpetas en sus portadas, como las hojas de quejas y reclamaciones deberán estar sellados mediante un sistema de autenticación basado en códigos de barras y numéricos (...)*". Ello en la medida en que la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, Ley de Consumidores y Usuarios de Andalucía, efectivamente prevería tal necesidad de sellado por parte de la Administración de la Junta de Andalucía al indicar, en su artículo 18.1 lo siguiente: "*1. En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a*

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código:	43Cve771041DBD1D3sT5TMmoVgPEUm	Fecha:	26/02/2019
Firmado Por:	ANA MARIA MEDEL GODOY	Página:	12/26
Url De Verificación:	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



JUNTA DE ANDALUCIA

GABINETE JURÍDICO
Servicios Centrales

disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía."

7.7.- **Artículo 7:** En relación con su apartado 3, nos remitimos a lo recientemente expuesto en la consideración 7.4.- del presente informe, respecto al artículo 3 apartados 3 y 4 del proyecto de Decreto.

7.8.- **Artículo 8:** Tanto en su apartado 1 como en el 3 se aludiría, como persona frente a la que iría dirigida la reclamación a "la persona empresaria o profesional", en lugar de a la titular de la actividad a que aludirían tanto el artículo 2.d) como otros artículos precedentes del propio proyecto normativo (artículo 3.1, 7.3 etc.), debiendo concordarse las menciones que se hagan a dicha parte a lo largo de todo el texto normativo del proyecto a fin de que el mismo guarde adecuada coherencia interna.

Por otra parte, al venir referido este artículo, a la tramitación tanto de reclamaciones como de quejas se somete a su consideración la adecuación de emplear, en el curso del mismo, las expresiones "parte reclamante" y "parte reclamada".

En el apartado 3, en cuanto a la devolución de los dos ejemplares por la destinataria de la queja o reclamación a la persona interesada, no se contemplarían en el Decreto los requisitos de plazo y forma a que estuviera sometida tal remisión, lo que habría de subsanarse.


7.9.- **Artículo 9:** En relación con la referencia a "la reclamada" que se incluye en su apartado 3, daremos por reproducida la indicación efectuada en el párrafo precedente del presente informe.

7.10.- **Artículo 10:** En relación con el inciso final de su primer apartado : "(...) constituyendo dicho incumplimiento de la obligación de contestar en tiempo y forma una infracción tipificada en el artículo 71.8.3º de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.", habríamos de advertir los riesgos que pudiera plantear el mismo, en cuanto a la referencia a la falta de respuesta en "forma" de la reclamación, desde el punto de vista de las exigencias de los principios de legalidad y tipicidad que rigen en el ámbito del derecho administrativo sancionador. Ello en la medida en que el mencionado artículo 71.8.3º tipificaría como infracción administrativa el siguiente comportamiento: "3º No responder en plazo las quejas y reclamaciones que presenten los consumidores." Por lo que podría entenderse, en una lectura estricta del mismo, que no aludiría a los defectos de forma en la contestación sino exclusivamente a la falta de respuesta en plazo, si bien es cierto que, en contra de tal posición, también existirían argumentos para defender que el incumplimiento de los requisitos impuestos en cuanto a la forma de la respuesta, aparecería o podría entenderse subsumido en una falta de respuesta o falta de respuesta en plazo entendiendo éstos últimos términos en sentido más amplio.

En relación con el párrafo segundo de este artículo habríamos de hacer las siguientes advertencias.

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código	43Cve771041DBD1D3sT5TMmoVgPEUm	Fecha	26/02/2019
Firmado Por	ANA MARIA MEDEL GODOY		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	13/26



JUNTA DE ANDALUCIA

GABINETE JURÍDICO
Servicios Centrales

En cuanto a la referencia "a la persona empresaria o profesional" que figuraría al comienzo del artículo 10.2 daremos por reproducido lo indicado en la consideración precedente, 7.8, del presente informe.

Tal y como se indicaría al comienzo de dicho apartado, la información indicada habría de facilitarse "en el escrito de respuesta", sin embargo nótese que siguiendo la Ley 7/2017, de 2 de Noviembre, de resolución alternativa de litigios en materia de consumo: esta información "será facilitada en papel o en cualquier otro soporte duradero en el momento de la contestación de la reclamación o en el plazo máximo de un mes desde su interposición si el empresario no hubiera contestado la misma de forma expresa."


En su segundo inciso ["A tal efecto, la empresa titular de la actividad deberá facilitar a la persona consumidora (...)"], cabría incluir aclaración en el sentido de que tal información habría de facilitarse en el supuesto de que la reclamación presentada directamente por el consumidor no haya podido ser resuelta, tal y como indicaría, a estos efectos, el artículo 40.3 de la Ley 7/2017, de 2 de Noviembre, de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Por otra parte la siguiente indicación "o si opta voluntariamente" incluido en este mismo inciso, no se entiende bien, parece que aludiría al supuesto previsto en el siguiente inciso "in fine" en cuanto que pudiera aludir a que el titular de la actividad a que se dirige la reclamación pudiera voluntariamente participar en el procedimiento ante una entidad de resolución alternativa de litigios. Lo que habría de aclararse. Teniendo en cuenta que si su sentido fuera el apuntado, parece que tal mención sería innecesaria pudieran procederse a su supresión al quedar subsumida en lo indicado en el último inciso del artículo 10.2 del proyecto normativo y facilitando así el encaje de la nueva regulación propuesta con lo establecido, a su vez, en el artículo 40.3 de la Ley 7/2017, de 2 de Noviembre, de resolución alternativa de litigios en materia de consumo a que venimos haciendo referencia. Transcribiremos a continuación los términos de dicho inciso para facilitar la comprensión de la presente consideración. Así conforme a dicho precepto (artículo 40.3 de la Ley 7/2017, de 2 de Noviembre): "3. Cuando una reclamación presentada directamente por el consumidor al empresario no haya podido ser resuelta, éste deberá facilitar al consumidor la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad. De no ser así, deberá facilitarle la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas."

Asimismo, en relación con en el último inciso de este mismo párrafo segundo, advertiremos que el mencionado artículo 40.3 Ley 7/2017, de 2 de Noviembre, de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, dictado por el Estado en virtud de sus competencias exclusivas en materia de legislación mercantil, procesal y civil, conforme a las reglas 6ª y 8ª del artículo 149.1 de la Constitución y, en consecuencia, directamente aplicable en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, prescribiría la obligación del empresario de facilitar al consumidor la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente para conocer de la reclamación, sin imponer que dicha entidad hubiera de ser necesariamente "pública".

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código	43Cve771041DBD1D3sT5TMmoVgPEUm	Fecha	26/02/2019
Firmado Por	ANA MARIA MEDEL GODOY		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	14/26



JUNTA DE ANDALUCIA

GABINETE JURÍDICO
Servicios Centrales

7.11.- **Artículo 11:** En el artículo 11.2 por razones de seguridad jurídica así como vinculadas al necesario respeto de las competencias de otras entidades (Estado, Entidades Locales etc.) habría de aludirse a las fuerzas y cuerpos de seguridad "*competentes*" más próximos o incluso, en la medida de lo posible, concretar dicha alusión por referencia a cuales sean dichos Cuerpos o Fuerzas de Seguridad, por ejemplo, parece que lo miembros de la Unidad de Policía adscrita a la Comunidad Autónoma de Andalucía (artículo 38 de la LO 2/1986, de 13 de marzo). Incluyendo en el expediente justificación en cuanto a la atribución de dichas competencias a otros Cuerpos o Fuerzas de Seguridad (estatales o locales).

El párrafo tercero habría de depurarse en relación con el contenido del artículo 71.8.3º de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, que tipificaría como infracción administrativa: 2º *No disponer de libros de hojas de quejas y reclamaciones oficiales, así como negarse o resistirse a suministrarlos a los consumidores que lo soliciten u ocultar o alterar las reclamaciones realizadas por este medio. Suministrar libros de hojas de quejas y reclamaciones que no sean oficiales a los consumidores que muestren su voluntad de presentar una reclamación.* . Ello de acuerdo con las exigencias mencionadas "*ut supra*" de los principios de legalidad y tipicidad propios del derecho administrativo sancionador, en cuanto que pudieran existir comportamiento contemplados en el artículo 11.3 del proyecto normativo que nos ocupa ("*negativa a firmar o recibir las hojas de quejas y reclamaciones*"), que no aparecieran comprendidos en el precepto legal recientemente transcrito.

7.12.- **Artículo 12:** En cuanto a la referencia efectuada en su apartado 1 a la remisión de la hoja "*al servicio público de consumo de inferior ámbito territorial correspondiente a su domicilio para su correspondiente tramitación*" nos remitimos a lo expuesto en relación con al misma referencia incluida en el artículo 2 del proyecto normativo, en la Consideración jurídica 7.3.2 del presente informe.

En relación con el supuesto contemplado en el apartado 2 de este mismo artículo, es decir, en el caso de que la presentación se hubiera realizado utilizando el sistema electrónico de hojas de reclamaciones, por razones de seguridad jurídica y para facilitar su comprensión, cabría incluir también aquí al presupuesto para la remisión que se contemplaría, a su vez, en el artículo 12.1 del proyecto normativo respecto de las hojas de reclamaciones en soporte papel, es decir, que hubiera "*transcurrido el plazo establecido en el artículo 10 sin recibir contestación o por no estar de acuerdo con la misma*".


Finalmente en cuanto a la referencia "*a la persona empresaria o profesional*" que se incorpora al apartado 3 de este artículo, nos remitimos a lo expuesto anteriormente en la Consideración Jurídica 7.8 del presente informe.

7.13.- **Artículo 13:** Al comienzo de dicho artículo volvería a aludirse a "*las empresas o profesionales*" por lo que nos remitimos a lo expuesto en el párrafo precedente de este informe.

Por otra parte, por razones de seguridad jurídica, se recomienda aclarar el sentido de la expresión incluida "*in fine*" en dicho artículo, cuando indica: "cuatro años a contar desde que se haya producido la contestación". Ello en el sentido de aclarar que habría de entenderse por haberse

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código:	43Cve7710410BDiD3sT5TMmoVgPEUm	Fecha:	26/02/2019
Firmado Por:	ANA MARIA MEDEL GODOY		
Url De Verificación:	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página:	15/26



JUNTA DE ANDALUCIA**GABINETE JURÍDICO**
Servicios Centrales

producido la contestación, si se trataría del momento de su firma o suscripción, del de su remisión al destinatario, del de su recepción por este último, etc.

7.14.- Artículo 14:

7.14.1.-En su apartado inicial se indicaría la competencia para tramitar las quejas y reclamaciones del servicio público de consumo de inferior ámbito territorial correspondiente al domicilio de la persona consumidora o usuaria. Sobre el particular, habríamos de remitirnos a lo expuesto en relación con la misma referencia incluida en el artículo 2 del proyecto normativo en la Consideración jurídica 7.3.2 del presente informe.

Por otra parte, habría de tenerse en cuenta que tal previsión supondría cierto cambio o innovación con respecto a lo establecido en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, que regula las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas. En efecto, conforme a dicho Decreto, serían competentes para tramitar las quejas y reclamaciones, a elección de la persona consumidora o usuaria, tanto la Delegación Provincial de la Consejería competente en materia de consumo como la Oficina de Información al Consumidor, correspondiente al domicilio de la misma.

No se habría detectado por nuestra parte en la documentación incorporada el expediente concerniente a la elaboración del proyecto normativo que nos ocupa, ninguna referencia a los efectos que pudiera tener dicho cambio o modulación en el sentido, por ejemplo, de si habría de traducirse o no, en un mayor número de reclamaciones a tramitar por las Entidades Locales.

Asimismo habría de tenerse en cuenta que el proyecto normativo supone también algunas novedades en cuanto a la forma de tramitar las reclamaciones incorporándose un trámite final representado por la elaboración de un informe preceptivo y no vinculante (artículo 21.2 del proyecto de Decreto), en el supuesto en que no procediera el dar por terminadas las actuaciones en los términos del apartado inicial de este mismo artículo.


En el curso del expediente de elaboración del proyecto normativo que nos ocupa se habría evacuado informe por parte del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales (Folio 401 del expediente) en el que dicho órgano advertiría de que el proyecto de Decreto supondría nuevas obligaciones para los Municipios sin que se hubieran respetado las exigencias contempladas, al efecto, en el artículo 25 de la Ley de Bases de Régimen Local, Ley 7/1985, de 2 de agosto.

No obstante en contra de tal observación cabría argüir cómo los Municipios, con anterioridad a la aprobación del Decreto que nos ocupa, ya disponían de competencias en esta materia atribuidas por Ley.

Así la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios en Andalucía, les atribuiría genéricamente la competencia en materia de información y asesoramiento a los consumidores. Así siguiendo el Artículo 97. Competencias municipales:

"1. Sin perjuicio de las competencias autonómicas, corresponde a los municipios andaluces velar en sus respectivos territorios por la protección de los consumidores y, en particular:

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código	43Cve771041DBDiD3sT5TMmoVgPEUm	Fecha	26/02/2019	
Firmado Por	ANA MARIA MEDEL GODOY			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	16/26	

JUNTA DE ANDALUCIA**GABINETE JURÍDICO**
Servicios Centrales

a) *La información y educación de los consumidores , estableciendo los cauces adecuados para ello , de acuerdo con las necesidades de cada localidad , pudiéndose contar para tal fin con la colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios ."*

Igualmente dicha Ley contemplaría la existencia de Oficinas Municipales de Información al consumidor, a las que se atribuirían competencias para tramitar las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios.

En este sentido, la mencionada Ley 13/2003, determina lo siguiente:

"Artículo 20. Oficinas de información al consumidor (...)

3. Son funciones de estas Oficinas de Información al Consumidor y Usuario:

- a) *La información, ayuda y orientación a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos.*
- b) *La recepción, registro y acuse de recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje de los consumidores, y su remisión a las entidades u órganos correspondientes.*
- c) *Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos*

Artículo 21. Oficinas Municipales de Información al Consumidor

- 1. *La creación y ubicación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor se efectuará atendiendo a los criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores.*
- 2. *La Administración de la Junta de Andalucía fomentará especialmente la creación de Oficinas Municipales de Información al Consumidor:*
 - a) *En las mancomunidades o agrupaciones de municipios.*
 - b) *En todos los municipios capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía.*
 - c) *En los distintos distritos municipales de las ciudades de más de cincuenta mil habitantes.*
 - d) *En los municipios de más de 20.000 habitantes.*
 - e) *En los municipios de alto grado de población flotante, en la forma en que se establezca reglamentariamente."*


De acuerdo con la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, que aprueba el Estatuto de Autonomía para Andalucía, *:Artículo 92. Competencias propias de los municipios:"(...)2 . Los Ayuntamientos tienen competencias propias sobre las siguientes materias , en los términos que determinen las leyes :(...)j) Defensa de usuarios y consumidores .*

Finalmente la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, (artículo 9), de forma completa y clara, atribuiría a los Municipios el análisis y tramitación de las quejas o reclamaciones reguladas en el proyecto de Decreto que nos ocupa. Así dicha norma establecería que:

"Los municipios andaluces tienen las siguientes competencias propias:

- 15. *Ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, que incluye:*
 - a) *La información y educación a las personas usuarias y consumidoras en materia de consumo, así como la orientación y el asesoramiento a estas sobre sus derechos y la forma más eficaz para ejercerlos. (...)*

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código:	43Cve771041DBDiD3sT5TMmoVgPEUm	Fecha:	26/02/2019	
Firmado Por:	ANA MARIA MEDEL GODOY			
Url De Verificación:	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página:	17/26	

JUNTA DE ANDALUCIA**GABINETE JURÍDICO**

Servicios Centrales

c) El análisis, tramitación, mediación o arbitraje, en su caso, de las quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas consumidoras.

d) La constitución, gestión, organización y evaluación de las oficinas municipales de información al consumidor de su ámbito territorial.

e) El fomento, divulgación y, en su caso, gestión, del sistema arbitral de consumo, en colaboración con la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Andalucía, en los términos previstos en la legislación vigente.

A estos efectos habríamos de destacar también aquí como el Decreto-ley 7/2014, de 20 de mayo, por el que se establecen medidas urgentes para la aplicación de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, dispuso en su momento lo siguiente:

"Artículo 1. Ejercicio por parte de las Entidades Locales de competencias atribuidas por la legislación autonómica anterior a la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local

Las competencias atribuidas a las entidades locales de Andalucía por las leyes anteriores a la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, se ejercerán por las mismas de conformidad a las previsiones contenidas en las normas de atribución, en régimen de autonomía y bajo su propia responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 7.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos siguientes del presente Decreto-ley."

En consecuencia al tratarse de competencias atribuidas con anterioridad por normativa legal andaluza cabría defender la no aplicación de las exigencias establecidas en la nueva redacción que al artículo 25 de la LBRL se dio por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, por lo que decaerían los argumentos incorporados al Informe del Consejo Andaluz de los Gobiernos Locales al que venimos haciendo referencia.

7.14.2. En el apartado segundo se establecería que cuando la queja o reclamación sea presentada por personas residentes en una Comunidad o Ciudad Autónoma distinta de Andalucía será remitida a la Administración competente en materia de consumo de la Comunidad o Ciudad Autónoma correspondiente al domicilio de la persona consumidora o usuaria.

Se desconoce, pues el proyecto normativo no lo especifica, si las hojas de reclamaciones a que se hace referencia aludirían a incidencias acaecidas en supuestos de venta o comercialización de bienes y servicios efectuadas en Andalucía o no, lo que nos impediría extraer aquí conclusiones precisas sobre la regla que se propone.

No obstante expondremos a continuación las objeciones que supondría tal previsión.

Como es sabido la competencia de los órganos administrativos es irrenunciable y ha de ejercitarse por los órganos que la tenga atribuida como propia (artículo 14.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código:	43Cve771041DBD1D3sT5TMmoVgPEUm	Fecha:	26/02/2019
Firmado Por:	ANA MARIA MEDEL GODOY	Página:	18/26
Url De Verificación:	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



JUNTA DE ANDALUCIA**GABINETE JURÍDICO**

Servicios Centrales

En tal sentido las competencias de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y, en particular, de los órganos administrativos en materia de consumo, estarían delimitadas por el principio de territorialidad (artículo 43 del Estatuto de Autonomía de Andalucía, Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo).

En efecto, dicha regla aparecería pormenorizada por la normativa de consumo en materia de hojas de reclamaciones y de infracciones y sanciones. Nótese que el artículo 14.2 del proyecto de Decreto se refiere a la remisión para su tramitación de las hojas de reclamaciones a la Comunidad Autónoma o Ciudad Autónoma correspondiente al domicilio de la persona consumidora y usuaria, pero no contiene mención expresa alguna a qué sucedería en los supuestos en que las hojas de reclamaciones pudieran suponer denuncia de infracciones administrativas (artículo 15 del propio proyecto de Decreto). Si se incoaría expediente por la Junta de Andalucía o si no, por ejemplo, entre otras dudas que pudieran suscitarse. Materia ésta en que habrían de extremarse las garantías al afectar a uno de los principios fundamentales en el ámbito del derecho administrativo sancionador (artículo 25.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, conforme al cual: "2. El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a los órganos administrativos que la tengan expresamente atribuida, por disposición de rango legal o reglamentario.").

Retomando la argumentación expuesta, señalaremos como, en lo que concierne a la competencia territorial de la Junta de Andalucía, la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, en cuanto a la sujeción a la obligación de disponer de hojas de reclamaciones, con lo cual vendría a delimitar la competencia de la Administración de la Junta de Andalucía para su tramitación, aludiría a la comercialización de bienes o prestación de servicios en Andalucía:

"Artículo 18. Obligación de disponer de libro de quejas y reclamaciones, de tramitar y contestar a las mismas

1. En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente.


En materia de infracciones y sanciones, habrían de tenerse en cuenta los siguientes preceptos que igualmente delimitarían la competencia de la Comunidad Autónoma en función de un criterio territorial, atendiendo al lugar de comisión de la infracción, con cierto matiz añadido por la normativa estatal básica.

Así la mencionada Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (artículo 94.2) determina que :

"Artículo 94. Órganos competentes en la Junta de Andalucía

1. Los órganos de la Administración de la Junta de Andalucía competentes para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores se determinarán reglamentariamente. La competencia para resolver habrá de atribuirse por Decreto del Consejo de Gobierno y la de

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código:	43Cve771041DBD1D3sT5TMmoVgPEUm	Fecha:	26/02/2019	
Firmado Por:	ANA MARIA MEDEL GODOY			
Url De Verificación:	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página:	19/26	

JUNTA DE ANDALUCIA**GABINETE JURÍDICO**
Servicios Centrales

iniciar e instruir podrá ser atribuida por orden del titular de la Consejería de la que dependa la defensa de los consumidores.

2. Las competencias sancionadoras de estos órganos están referidas a las infracciones de consumo cometidas, siquiera sea parcialmente, en el territorio de la Comunidad Autónoma, cualquiera que sea el domicilio o el lugar en que radiquen los establecimientos o domicilio del responsable. Los órganos citados en el apartado anterior no se inhibirán en favor de otras administraciones autonómicas."

Por su parte la normativa estatal (Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre) determina o siguiente:

"Artículo 47. Administración competente

1. Las Administraciones españolas que en cada caso resulten competentes sancionarán las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios cometidas en territorio español cualquiera que sea la nacionalidad, el domicilio o el lugar en que radiquen los establecimientos del responsable.

2. Las infracciones se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se desarrollen las acciones u omisiones constitutivas de las mismas y, además, salvo en el caso de infracciones relativas a los requisitos de los establecimientos e instalaciones o del personal, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los intereses de los consumidores y usuarios protegidos por la norma sancionadora."


Finalmente indicaremos que la remisión de la queja o reclamación a un órgano de otra Comunidad Autónoma o Ciudad Autónoma, conforme a la normativa de procedimiento administrativo, resultaría procedente en el supuesto de que el mismo fuera el competente para su tramitación (artículo 14.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

Expuestos los anteriores fundamentos o razonamientos podemos ya concretar el sentido de la objeción que venimos detallando en relación con el actual contenido del artículo 14.3 del proyecto normativo que nos ocupa, y que sería la siguiente. En la medida en que la reclamación o queja a que se alude en la misma resultare atribuida normativamente conforme a los preceptos transcritos "*ut supra*" a la competencia de los órganos de consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, cual parece sucedería, por ejemplo, si la misma guardare relación con la comercialización de bienes o prestación de servicios o infracciones que se hubieran cometido en el territorio de Andalucía, no resultaría apropiada, de acuerdo con la fundamentación recientemente expuesta, la remisión de la misma a los órganos de otras Comunidades Autónomas, ello con independencia del lugar de domicilio o residencia del consumidor afectado.

No obstante habríamos de advertir cómo no resulta posible descartar en todo caso la adecuación a dicha distribución competencial de la solución propuesta ante un supuesto concreto en función, por ejemplo, de que atendiendo al tipo infractor y a las circunstancias del caso la infracción pudieran entenderse cometida en el territorio de otra Comunidad Autónoma en función de que el domicilio o la residencia del consumidor se encuentren situadas en su territorio. Nótese que la

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código:	43Cve771041DBD1D3sT5TMmoVgPEUm	Fecha:	26/02/2019
Firmado Por:	ANA MARIA MEDEL GODOY	Página:	20/26
Url De Verificación:	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



JUNTA DE ANDALUCIA**GABINETE JURÍDICO**
Servicios Centrales

jurisprudencia es muy casuística al efecto de determinar cual sea la Administración competente para imponer sanciones por infracción de la normativa de protección de los consumidores y usuarios, en el sentido del lugar en que deba entenderse cometida la infracción, lo que adquiere singular relevancia en el supuesto de reclamaciones o infracciones que pudieran exceder del ámbito de una Comunidad Autónoma, por ejemplo, una promoción comercial que se hubiera efectuado en un ámbito estatal, o guardar conexión (por sus efectos, lugar de comisión-a veces vinculado o no con el domicilio o sede social de infractor-, etc.) con el territorio de varias Comunidades Autónomas.

Circunstancias de gran relevancia a los efectos que nos ocupan y que, sin embargo, no aparecerían expuestas o consideradas en la regla incorporada al artículo 14.2 del proyecto normativo que nos ocupa.


Teniendo en cuenta, para terminar, que del expediente administrativo concerniente a la elaboración del proyecto de Decreto que nos ocupa (Memoria Justificativa, Folio 69 del expediente), se inferiría que tal remisión pudiera resultar amparada por un Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Consumo, circunstancia respecto de la cual habríamos de advertir como el Tribunal Supremo habría señalado que, sin perjuicio de su carácter vinculante para las partes, este tipo de acuerdos tendrían un valor o efecto similar al de un convenio no revistiendo el carácter de disposición general ni el alcance o virtualidad de desplazar lo dispuesto por las mismas, es decir, por la normativa de aplicación (STS de 2 de diciembre de 2013, RJ 2013/7794). Asimismo, por otra parte, habríamos de advertir igualmente, en relación con tal argumento o invocación, que el tenor literal del proyecto normativo que nos ocupa no se adaptaría a lo establecido en el Acuerdo de Conferencia Sectorial de Consumo de 25 de junio de 2009 invocado, que aludiría a aquellos supuestos en que un consumidor *"interpusiera una queja o una reclamación contra una empresa cuya sede social radicara en una Comunidad Autónoma distinta de la de su lugar de residencia"*, siendo así que el artículo 14.2 del proyecto de Decreto no aludiría a las circunstancias de cual fuera la sede social de la empresa o de que dicha sede social estuviera situada en una Comunidad Autónoma diferente a la de residencia del consumidor.

En cualquier caso y para terminar éste último criterio o circunstancia tampoco coincidirían con los puntos de conexión que, en términos generales o abstractos, conforme a lo razonado anteriormente determinarían o delimitarían la competencia de la Comunidad Autónoma de Andalucía en esta materia.

Todas las razones apuntadas nos llevarían a recomendar desde aquí que la mención actualmente incorporada al artículo 14.2 del proyecto de Decreto que se informa, fuera sustituida por la referencia genérica a la necesaria remisión de la reclamación al órgano competente en el supuesto/s en que no pudieran determinarse como tales los órganos con competencias para la protección de los consumidores y usuarios de Andalucía (artículo 14.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

7.14.3.- En relación con la previsión incorporada al apartado 3 del artículo 14, en el mismo se contemplaría como, en determinados supuestos, esto es: *"cuando la queja sea presentada por personas residentes en España con motivo de la adquisición de bienes o la contratación de servicios en*

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código	43Cve771041DBD1D3sT5TMmcVgPEUm	Fecha	26/02/2019
Firmado Por	ANA MARIA MEDEL GODOY	Página	21/26
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

JUNTA DE ANDALUCIA**GABINETE JURÍDICO**
Servicios Centrales

otro Estado de la Unión Europea o por residentes en otros países de la Unión Europea en relación con bienes o servicios contratados en España" la queja o reclamación "será tramitada por el Centro Europeo del Consumidor en España". Sobre el particular habríamos de advertir como, tanto en cuanto a la delimitación de los supuestos, pues los mismos vendría referidos a todo el territorio español y no al de la Comunidad Autónoma de Andalucía, como en cuanto a la atribución de competencias para tramitar o resolver al Centro Europeo del Consumidor en España, tal regulación excedería del ámbito competencial de la Junta de Andalucía. Por ello tal previsión únicamente resultaría adecuada si se justificara que la misma vendría simplemente a reproducir o declarar una atribución competencial que pudiera derivarse de la correspondiente normativa estatal o comunitaria. Previsión o atribución que no se habría detectado por esta Asesoría Jurídica.

Acerca de la creación y atribuciones de dicho Centro Europeo del Consumidor en España, a efectos de ilustrar al Centro Directivo Peticionario, cabría destacar la existencia de sendas Comunicaciones de la Comisión Europea COM (2002), 208, de 7 de mayo y 8 de junio, Estrategia en materia de política de los consumidores 2002-2006 que contemplarían la existencia de estos Centros como mecanismos de información para ayudar a determinar de manera precisa las necesidades de los consumidores y la Comunicación (2003), 238, de 7 de mayo, Estrategia para el mercado interior y prioridades del periodo de 2003-2006, que contemplaría la necesidad de que en todos los Estados Miembros exista un Centro Europeo del Consumidor atribuyendo a estos Centros, como función principal, la de informar a los consumidores sobre sus derechos en el mercado interior y ayudarlos y asesorarlos sobre los mecanismos de resolución de litigios y de ayuda jurídica en caso de problemas.

A nivel normativo, la Ley 7/2017, de 2 de Noviembre, de Resolución alternativa de litigios en materia de consumo, atribuiría a dicho Centros funciones específicas de asistencia a los consumidores en los litigios transfronterizos, relacionadas con los mecanismos de información y protección de los derechos de los consumidores y usuarios contemplados en la correspondiente normativa comunitaria (Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la resolución alternativa de los litigios en materia de consumo y el Reglamento 524/2013/UE del Parlamento y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo). Así siguiendo la mencionada Ley:

"Artículo 43. Asistencia a los consumidores en los litigios transfronterizos


En el caso de tratarse de un litigio transfronterizo de consumo, el Centro Europeo del Consumidor proporcionará asistencia y ayuda a los consumidores, para el acceso a cualquier entidad acreditada competente establecida en otro Estado miembro, así como en relación a las resoluciones emitidas por dichas entidades.

También corresponderá al Centro Europeo del Consumidor en España las funciones de punto de contacto de resolución de litigios en línea a que se refiere el artículo 7 del Reglamento 524/2013/UE."

Por otra parte y en la misma línea advertiremos como nos parece lo adecuado que en dicho precepto, teniendo en cuenta el carácter o ámbito autonómico de la norma que nos ocupa, se aludiera a personas residentes en Andalucía o en relación con bienes o servicios contratados en Andalucía, en lugar de en España como se indicaría en la actual redacción.

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código	43Cve771041DBDiD3sT5TMmoVgPEUm	Fecha	26/02/2019
Firmado Por	ANA MARIA MEDEL GODOY		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	22/26



JUNTA DE ANDALUCIA

GABINETE JURÍDICO
Servicios Centrales

Siendo así que, en relación con estas últimas previsiones, habríamos de reproducir igualmente las objeciones mencionadas en el apartado precedente del presente informe (7.14.2), en cuanto aquellas hojas de reclamaciones cuya competencia viniera atribuida a la Comunidad Autónoma de Andalucía, es decir, las que versen sobre bienes adquiridos o servicios contratados en España-cabría indicar o entender más bien en Andalucía- aunque los reclamantes residieran en otro Estado de la Unión Europea.

Finalmente, en atención a las razones expuestas en este apartado y el precedente, recomendaremos desde aquí que la mención actualmente incorporada al artículo 14.2 del proyecto de Decreto que se informa, fuera sustituida por la referencia genérica a la necesaria remisión de la reclamación al órgano competente en el supuesto/s en que no pudieran determinarse como tales los órganos con competencias para la protección de los consumidores y usuarios de Andalucía (artículo 14.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

7.15.- Artículo 15: En relación con la expresión "*u otras estructuras*" de la Consejería competente en dicha materia, se reitera la necesidad de concretar o suprimir tal mención por razones de seguridad jurídica.

Por otra parte, en dicho artículo habría de indicarse que la remisión habría de efectuarse al órgano que resulte competente para la instrucción del correspondiente expediente, sea de la administración local o autonómica.


7.16.- Artículo 17: En el apartado.2 se indicaría que la falta de emisión del informe en el plazo establecido en el artículo 22.1 no implicará aceptación del motivo de la reclamación. Tal mención, si se contextualiza en relación con el resto del contenido de este artículo 17 del proyecto de Decreto parece que estaría aludiendo al sentido del silencio administrativo en este procedimiento, pues el inciso inicial de este artículo establecería el plazo máximo para la resolución de la reclamación.

En relación con este artículo y algún otro del proyecto de Decreto que nos ocupa (por ejemplo, su artículo 22) se advierte como, de forma novedosa respecto a la regulación incorporada actualmente al Decreto 72/2008, de 4 de marzo, que Regula las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, se habrían trasladado al ámbito de la tramitación de la reclamaciones en materia de consumo algunas de las prescripciones propias del procedimiento administrativo común (dictado de una resolución, plazo máximo para resolver, interposición de recursos etc.).

En este sentido, en este concreto punto relativo al silencio administrativo, habríamos de advertir que la regla general establecida en la normativa básica de procedimiento administrativo común respecto a los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, sería el silencio positivo (artículo 24.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas). Pudiéndose excepcionar dicha regla únicamente mediante "*una norma con rango de ley o*

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código	43Cve7710410B0iD3sT5TMnoVgPEUm	Fecha	26/02/2019
Firmado Por	ANA MARIA MEDEL GODOY		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	23/26



JUNTA DE ANDALUCIA**GABINETE JURÍDICO**
Servicios Centrales

una norma de Derecho del a Unión Europea o de Derecho Internacional aplicable en España que establezcan lo contrario", más allá de las excepciones contempladas en el propio artículo 24.1 de la LPAC a que venimos haciendo referencia y en las que no sería subsumible el supuesto que nos ocupa.

No obstante entendemos que habría razones para sustentar que en el presente supuesto no pudieran aplicarse rigidamente tales previsiones de la normativa sobre procedimiento administrativo común ello en atención a la peculiaridad del procedimiento de reclamación en materia de consumo, cuyo objeto no es la resolución por la Administración Pública de una determinada pretensión respecto de la cual la misma ostente competencias decisorias sino la realización por parte de la Comunidad Autónoma de una tarea de asesoramiento al consumidor así como de mediación entre éste y el empresario o profesional respecto a un conflicto entre ambas partes que no va a resolverse con carácter vinculante por la Comunidad Autónoma en el seno del procedimiento de queja o reclamación que se regula en el proyecto de Decreto que nos ocupa. Cabría pues entender o argüir aquí que el sentido del artículo 17.2 a que venimos haciendo referencia sería meramente aclaratorio sin que su alcance fuera el de establecer el sentido del silencio administrativo respecto al procedimiento seguido para la tramitación de la correspondiente reclamación efectuada por un consumidor o usuario.

7.17.- Artículo 20: La actual redacción de dicho artículo generaría dudas en cuanto que parece incurrir en contradicción cuando indica que si el órgano considera que existe una solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a ambas partes *"y no existe una entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial de conflicto planteado"* contactará con ellas ofreciéndosela. Es decir que partiría del presupuesto de que no exista una entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial del conflicto planteado, sin embargo a continuación indicaría que en la misma propuesta de resolución se informará de la posibilidad de resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo así como la forma de someterse a alguna entidad pública de resolución alternativa de litigios de consumo. Aparente contradicción que habría de aclararse.


7.18.- Artículo 21: En su apartado 1, en relación con los diferentes supuestos que se enumeran como determinantes de que se tengan por concluidas las actuaciones, parece que el primero de ellos *"Ambas partes acepten expresamente la solución propuesta"*, coincidiría o podría resultar subsumible en el contemplado, a su vez, en el apartado f) *"Se produzca un acuerdo directo entre ellas"*. Por lo que ambos apartados podrían refundirse en uno solo.

Por otra parte, en la línea apuntada en el párrafo precedente de nuestro informe no se entiende bien que se considere motivo de archivo el que *"exista una entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial del conflicto planteado"* [artículo 21.1 b)], si las partes no hubieran manifestado su voluntad de someter la controversia a su conocimiento [apartado g) del artículo 21 del proyecto de Decreto]. Lo que habría de justificarse en el expediente de elaboración del proyecto normativo que nos ocupa.

En el inciso inicial del artículo 21.2 del proyecto normativo vendría a indicarse que la resolución *"se acompañará de un informe preceptivo y no vinculante (...)"*, sin que se determine cual

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código	43Cve771041DBDiD3sT5TMmoVgPEUm	Fecha	26/02/2019
Firmado Por	ANA MARIA MEDEL GODOY	Página	24/26
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



JUNTA DE ANDALUCIA

GABINETE JURÍDICO

Servicios Centrales

sería el órgano emisor de dicho informe o el plazo para su emisión, que pareciera pues, en los términos de la actual redacción, que vendrían a coincidir con los de el dictado de la propia Resolución lo que habría de aclararse a fin de evitar dudas interpretativas.

7.19.- **Artículo 22:** En su apartado inicial se indicaría que el plazo máximo para resolver y notificar la resolución será de tres meses contados *"desde la presentación de la reclamación ante la Administración Pública"*. Sobre el particular habríamos de recordar lo establecido, a tal efecto, en la normativa básica de procedimiento administrativo, conforme a la cual (artículo 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), al que habría de adaptarse la redacción propuesta y conforme al cual: *"Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses. Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán (...)"*

b) En los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación."

En relación con tal previsión no obstante advertiremos de que la misma, al aludir al registro electrónico de la Administración, pudiera entenderse afectada por la Disposición Final Séptima de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que determinaría que la entrada en vigor de las disposiciones de dicha Ley relativas al registro electrónico quede demorada al día 2 de octubre de 2020. Pudiendo defenderse, hasta la fecha en que se produzca tal entrada en vigor, que hubiera de estarse a estos efectos a lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común. En este sentido, conforme al artículo 42 de la mencionada LRJAPPAC: "3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses. Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán :

a) En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.

b) En los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación."

OCTAVA. Como objeciones de técnica normativa haremos constar las siguientes consideraciones:

8.1.- **Parte Expositiva:** En el párrafo sexto, en su inciso final, existiría un error de redacción por lo que se propone indicar lo siguiente: *"Además, se mejora el procedimiento de tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones al homogeneizarlo (...)"*.

En el Undécimo párrafo, por la misma razón, se propone indicar que: *"Otros aspectos objeto del presente decreto son: (...)"*.

Finalmente, en relación con la cita del Decreto 58/2016, de 14 de marzo, que se incorpora al penúltimo párrafo de la parte expositiva recordaremos, acerca de la forma de citar las normas autonómicas que la misma habría de hacerse del siguiente modo: Tipo (completo), del ÓRGANO DE GOBIERNO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA, NÚMERO Y AÑO (con los cuatro dígitos), separados por

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código	43Cve771041DBD1D3sT5TMmoVgPEUm	Fecha	26/02/2019
Firmado Por	ANA MARIA MEDEL GODOY		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página	25/26



JUNTA DE ANDALUCIA

GABINETE JURÍDICO
Servicios Centrales

una barra inclinada, FECHA (día y mes) y NOMBRE (Apartado 74 de la Resolución de 28 de julio de 2005, de la Subsecretaría, por la que se da publicidad al Acuerdo del Consejo de Ministros, de 22 de julio de 2005, por el que se aprueban las Directrices de técnica normativa).

En el último párrafo de la parte expositiva la referencia a la intervención del Consejo Consultivo habría de hacerse utilizando las formulas, según proceda, de "oído" o "de acuerdo con" el Consejo Consultivo. Ello de conformidad con el Apartado 16 la Resolución de 28 de julio de 2005, de la Subsecretaría, por la que se da publicidad al Acuerdo del Consejo de Ministros, de 22 de julio de 2005, por el que se aprueban las Directrices de técnica normativa


8.2.- **Artículo 2:** En su apartado e) habría de suprimirse la indicación en negrita de la siguiente expresión: "Oficina de información **a la Persona Consumidora o Servicio de Consumo municipal**". Tampoco parece que sea procedente el uso de mayúsculas en las expresiones transcritas.

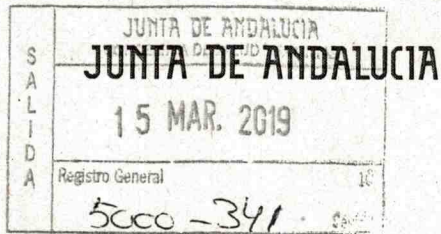
8.3.- **Artículo 10:** En relación con su apartado 1 "in fine" y restantes del proyecto normativo que proceda, recordaremos que las citas de leyes autonómicas habrían de hacerse del siguiente modo: Tipo, de la Comunidad Autónoma, Número y Año (con los cuatro dígitos), separados por una barra inclinada, FECHA (día y mes) y NOMBRE (Apartado 74 de la Resolución de 28 de julio de 2005, de la Subsecretaría, por la que se da publicidad al Acuerdo del Consejo de Ministros, de 22 de julio de 2005, por el que se aprueban las Directrices de técnica normativa)

Es cuanto me cumple someter a la consideración de V.I., sin perjuicio de que se cumplimente la debida tramitación procedimental y presupuestaria.

La Letrada de la Junta de Andalucía.
Ana María Medel Godoy

Plaza de España. Puerta de Navarra, s/n 0 41013 Sevilla

Código:	43Cve771041DBDiD3sT5TMmoVgPEUm	Fecha:	26/02/2019	
Firmado Por:	ANA MARIA MEDEL GODOY			
Url De Verificación:	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	Página:	26/26	



CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS
Secretaría General Técnica

Ref.: ALL/SL/VRP/cp/242/17

CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN,
JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL
Dirección General de Administración Local
Calle Zaragoza, 8
41001 SEVILLA

Asunto: Remisión alegaciones

Adjunto le remito informe de la Dirección General de Consumo, de la Consejería de Salud y Familias, sobre las alegaciones recibidas en el trámite de audiencia e información pública del proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, para que de conformidad con lo establecido en el artículo 5.2 del Reglamento de Funcionamiento Interno del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, aprobado por el Decreto 263/2011, de 2 de agosto, dé traslado del mismo al Consejo Andaluz de Gobiernos Locales.

LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA



Avda. de la Innovación, s/n, Edificio ARENA 1. 41020 Sevilla
Teléf. 95 500 63 00 Fax: 95 500 63 28

Código: VH5DP863LTGVYSLEY73VjxQGAmar1h.

Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ASUNCION LORA LOPEZ	FECHA	14/03/2019
ID. FIRMA	VH5DP863LTGVYSLEY73VjxQGAmar1h	PÁGINA	1/1

INFORME DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO SOBRE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS POR EL GABINETE JURÍDICO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE DECRETO 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.

Con fecha 6 de marzo de 2019 se recibió en la Dirección General de Consumo la Comunicación Interior de la Secretaría General Técnica número 58/2019, por la que se remitía el informe del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía al proyecto de decreto 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, de conformidad con lo establecido en la Instrucción nº 1/2017, de la Viceconsejería de Salud, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general. Una vez transcurrido el plazo establecido en la Instrucción Cuarta, Tres, D.3 de la Instrucción nº 1/2017, de la Viceconsejería de Salud, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general, se informa sobre las observaciones recibidas:

Las **consideraciones jurídicas Primera, Segunda, Tercera y Cuarta** no plantean observaciones al proyecto de Decreto.

La **consideración jurídica Quinta 5.1**, se refiere a que *no figura incorporada al expediente justificación de la remisión del pronunciamiento del Centro Directivo promotor de la iniciativa acerca de las observaciones efectuadas en su informe por el Consejo Andaluz de los Gobiernos Locales*. Al respecto se recuerda que el Informe de la Dirección General de Consumo, de fecha 18 de octubre de 2018, sobre las alegaciones recibidas en el trámite de audiencia e información pública del referido proyecto de Decreto, se recoge el siguiente pronunciamiento:

“24. Consejo Andaluz de Gobiernos Locales (21/8/2018).

Se informa que el proyecto de Decreto configura como obligatoria la tramitación de las reclamaciones de consumo por las entidades locales de Andalucía, siendo necesario nuevos recursos para afrontar el incremento de costes que ello supondrá. Se coincide en la necesidad de reforzar la capacidad de las OMICs pero no debe olvidarse que este proyecto de Decreto no establece ninguna nueva competencia, sino que todas las Entidades Locales de Andalucía tienen como competencias propias la ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, por disposición del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que ha sido desarrollado en esta materia por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía. En concreto, las entidades locales andaluzas tienen competencias propias en materia de Consumo por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. Las entidades locales andaluzas, por tanto, podrán ejercer con normalidad sus competencias propias en ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, sin que el proyecto de Decreto modifique estas competencias propias de las entidades locales de Andalucía”.

Dicho informe fue remitido a la Secretaría General Técnica de la entonces Consejería de Salud mediante Comunicación Interior número 63 el 18 de octubre de 2018, recibándose el 24 de octubre de 2018, pasando a formar parte del expediente.

Código:VH5DP720MIRGIAJBtDd1RGckbMq47T. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JUAN JAVIER MARQUEZ CABEZA DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	25/03/2019
ID. FIRMA	VH5DP720MIRGIAJBtDd1RGckbMq47T	PÁGINA	1/6

La **consideración jurídica Quinta 5.2**, se refiere a que pudiera defenderse que el proyecto estaría ejecutando el artículo 18 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, por lo que procedería el dictamen preceptivo del Consejo Consultivo. Se acepta la consideración.

La **consideración jurídica SEXTA**, se refiere a que, *cuando se solicitara el Dictamen del Consejo Consultivo de Andalucía y, en su caso, el Consejo Económico y Social de Andalucía, debería publicarse también el proyecto, dándose cumplimiento así a la exigencia para ello del artículo 7.c) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y del artículo 13.1.c) de la Ley 1/2014, de 24 de junio*. Se acepta la consideración.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.1**, propone utilizar, en el cuarto párrafo de la Parte Expositiva, la expresión “Ayuntamientos” en lugar de “entidades locales andaluzas”, de conformidad con el artículo 92.2.j) del Estatuto de Autonomía para Andalucía. Por otra parte, se propone incluir en la referencia al artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, las competencias concretas que se les atribuye. Se aceptan ambas consideraciones.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.2**, se refiere al **artículo 1.2.c** del proyecto de Decreto, que dispone que se aplicará incluso a aquellas personas a las que una normativa sectorial específica les obligue a tener otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo a disposición de las personas consumidoras y usuarias que los soliciten o posean mecanismos corporativos o profesionales propios. En este sentido se advierte que esta solución no es jurisprudencialmente pacífica y entraña riesgos, existiendo argumentos a favor y en contra. Se mantiene la redacción inicial fundamentada en la práctica administrativa habitual y en la existencia, como el propio Gabinete Jurídico recoge, de pronunciamientos jurisprudenciales favorables.

Respecto al **artículo 1.3** del proyecto de Decreto, el Gabinete Jurídico considera que no se garantiza la existencia de libro de hojas de quejas y reclamaciones en todos los servicios públicos y que sería necesario concretar el alcance de la expresión “Administraciones Públicas andaluzas”. Se acepta la observación y se modifica el precepto.

Finalmente, se advierte de una posible contradicción entre lo dispuesto en el artículo 1.2.c) y la exclusión del artículo 1.3. Al respecto este Centro Directivo considera que, una vez modificado el artículo 1.3, la contradicción desaparece y los preceptos se aclaran. En todo caso, debe distinguirse las relaciones jurídicas de consumo (empresa-persona consumidora), a las que sí les será de aplicación el proyecto de Decreto con independencia de que la empresa que presta los servicios o comercialice bienes sea un operador público o privado; de las relaciones jurídicas administrativas (Administración-persona administrada) en los que existe el ejercicio de potestades públicas en régimen de Derecho administrativo, y en las que no será de aplicación el proyecto de Decreto.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.3**, se refiere a los **artículos 2.a) y 2.b)** para indicar que no se alude “al ente sin personalidad”. Se acepta la observación y se incluye la expresión.

Respecto al **artículo 2.e)**, se considera que habría que aclarar la redacción del precepto. Se acepta la observación y se suprime la letra e), trasladando parte de su contenido al artículo 14.1.

FIRMADO POR	JUAN JAVIER MARQUEZ CABEZA DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	25/03/2019
ID. FIRMA	VH5DP720MIRGIAJBtDd1RGCKbMq47T	PÁGINA	2/6

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.4**, se refiere a los **artículos 3.3 y 3.4**, y propone contemplar la obligación de los titulares de actividades de poner a disposición de los consumidores y usuarios la hoja de reclamaciones por vía electrónica o telemática. Se acepta.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.5**, se refiere al **artículo 5.3** y propone una aclaración del mismo. Efectivamente, se refiere a los supuestos contemplados en los apartados 2 a 4 del artículo 3, pero es pertinente mantener ambos preceptos porque el artículo 3 se refiere a la obligatoriedad de disponer de hojas de quejas y reclamaciones, mientras que el artículo 5 se refiere a la obligatoriedad de publicitar dichas hojas de quejas y reclamaciones.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.6**, se refiere al **artículo 6.2** que considera poco claro. Se acepta y se suprime la expresión “Cuando así lo establezca la ley...”.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.7**, se refiere al **artículo 7.3** y propone contemplar la obligación de los titulares de actividades de poner a disposición de los consumidores y usuarios la hoja de reclamaciones por vía electrónica o telemática. Se acepta.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.8**, se refiere a los **artículos 8.1 y 8.3**, y propone concordarlos con el artículo 2.d). Se acepta.

También se observa con relación a los mismos preceptos que, al referirse a presentación de reclamaciones y quejas, no sería adecuado utilizar únicamente las expresiones “parte reclamante” y “parte reclamada”. Este Centro Directivo coincide con la observación pero estima más adecuado utilizar de manera genérica las expresiones anteriores, en lugar de emplear otras como “parte reclamante o quejante” y “parte reclamada o quejada”, por lo que se mantiene la redacción original.

Respecto al **artículo 8.3**, considera que no se contemplan los requisitos de plazo y forma. Se acepta y se incorporan.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.9** se refiere al **artículo 9** y reitera que no sería adecuado utilizar únicamente las expresiones “parte reclamante” y “parte reclamada”. Este Centro Directivo coincide con la observación pero estima más adecuado utilizar de manera genérica las expresiones anteriores, en lugar de emplear otras como “parte reclamante o quejante” y “parte reclamada o quejada”, por lo que se mantiene la redacción original.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.10** se refiere al **artículo 10** y advierte de los riesgos de incluir la referencia a la falta de respuesta en forma. No obstante, el propio Gabinete Jurídico estima que el incumplimiento de los requisitos de forma al responder una reclamación podría subsumirse en la infracción del artículo 71.8.3º de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre. Se mantiene la redacción original acogiendo este último argumento.

Con relación al **artículo 10.2**, se propone concordarlo con el artículo 2.d). Se acepta. Respecto a este mismo párrafo, el Gabinete Jurídico observa que se alude al “escrito de respuesta” cuando la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, se refiere a “papel o cualquier otro soporte duradero”. También se observa que no se ha seguido el artículo 40.3 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. No se acepta la observación pues, tal y como se explica en la Parte Expositiva del proyecto de Decreto *“se considera oportuno ser coherentes con 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. No significa esto que los Servicios*

FIRMADO POR	JUAN JAVIER MARQUEZ CABEZA DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	25/03/2019
ID. FIRMA	VH5DP720MIRGIAJBtDd1RGCKbMq47T	PÁGINA	3/6

Públicos de Consumo que tramiten las Hojas de Quejas y Reclamaciones deban acreditarse como entidades de resolución alternativa de litigios. Pero sí se estima positivo aplicarles unos principios y requisitos similares". Es decir, dicha normativa estatal se toma como guía pero no es aplicable.

También observa el Gabinete Jurídico que la expresión "o si opta voluntariamente" pudiera ser innecesaria, si bien este Centro Directivo no lo considera así porque pudiera ser que la empresa reclamada se someta voluntariamente a una entidad de resolución de conflictos para un asunto concreto.

Por último, considera Gabinete Jurídico que no debiera imponerse a la empresa reclamada el deber de información sobre una "entidad pública". Se acepta y se matiza indicando "preferentemente pública".

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.11**, se refiere al **artículo 11.2** y propone que se aluda a las fuerzas y cuerpos de seguridad "competentes". Se acepta y se modifica el artículo.

Respecto al artículo 11.3 el Gabinete Jurídico considera que podría existir discrepancias con el artículo 71.8.3º de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre. Se añade la referencia al artículo 71.8. 1ª y 2.ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, para aclarar la infracción.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.12**, se refiere al **artículo 12.1** y propone aclarar la redacción al referirse "al servicio público de consumo de inferior ámbito territorial". Se acepta y se modifica la redacción.

Respecto al artículo 12.2, el Gabinete Jurídico considera que debería incluirse el mismo supuesto que en el apartado anterior, esto es, "transcurrido el plazo establecido en el artículo 10 sin recibir contestación o por no estar de acuerdo con la misma". Se acepta.

Finalmente, se propone sustituir la referencia "a la persona empresaria o profesional" por "titular de actividad". Se acepta.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.13**, se refiere al **artículo 13** y alude de nuevo a la conveniencia de sustituir la referencia "a la persona empresaria o profesional" por "titular de actividad". Se acepta.

Por otra parte, el Gabinete Jurídico considera que habría de aclararse a partir de cuándo ha de contarse el plazo de 4 años para conservar la documentación. Se acepta.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.14**, se refiere al **artículo 14** y propone aclarar la redacción al referirse "al servicio público de consumo de inferior ámbito territorial". Se acepta y se modifica la redacción.

Por otra parte, considera Gabinete Jurídico que en el expediente normativo no se hace ninguna referencia a los efectos que pudiera tener la regla de competencia territorial. No se acepta esta consideración por cuanto en el Informe de la Dirección General de Consumo, de fecha 18 de octubre de 2018, sobre las alegaciones recibidas en el trámite de audiencia e información pública del referido proyecto de Decreto, se recoge el siguiente pronunciamiento en varias ocasiones, respondiendo a alegaciones sobre los efectos de la norma proyectada:

- *"Considera que se incrementan las cargas administrativas y no comparte que un procedimiento de mediación contenga elementos tan coercitivos. Se rechaza porque, si bien es cierto que por una parte el procedimiento se regula de manera más minuciosa (plazos, recursos, finalización...), ello se ve compensado con creces con otras medidas que reducirán la carga de trabajo y la simplificarán (causas de inadmisión, criterios de competencia territorial haciendo*

FIRMADO POR	JUAN JAVIER MARQUEZ CABEZA DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	25/03/2019
ID. FIRMA	VH5DP720MIRGIAJBtDd1RGCKbMq47T	PÁGINA	4/6

participes a las entidades locales, unificación y simplificación del formulario que mejorará la mecanización de datos...). Por otro lado, no estaremos ya ante un procedimiento de mediación (si hay posibilidad de mediar, se abrirá otro procedimiento ante la entidad mediadora), sino ante un procedimiento administrativo.

- *Recuerda las carencias estructurales de muchas OMICs que harán complicado que tramiten las hojas de quejas y reclamaciones conforme a la nueva normativa. Se coincide en la necesidad de reforzar la capacidad de las OMICs pero no debe olvidarse que este proyecto de Decreto no establece ninguna nueva competencia, sino que todas las Entidades Locales de Andalucía tienen como competencias propias la ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, por disposición del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que ha sido desarrollado en esta materia por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía”.*

Con relación al **artículo 14.2**, el Gabinete Jurídico considera que no se aclara qué sucede cuando las hojas de reclamaciones contienen denuncias y los hechos se producen en Andalucía. El proyecto de Decreto regula únicamente la tramitación de las quejas y reclamaciones, esto es, el ámbito de la resolución de conflictos de consumo, en los que la Administración de Consumo competente será la más próxima al ciudadano. Esto no impide que cuando se denuncien hechos constitutivos de infracción administrativa en materia de consumo, se abra otro expediente diferente y se apliquen otras normas de determinación de la competencia territorial (la Administración del lugar donde se han producido los hechos), cuestiones que no se regulan con detalle en este proyecto de Decreto. No deben confundirse, pues, como parece que se hace, la regulación de la tramitación de reclamaciones con la tramitación de las denuncias.

Con relación al **artículo 14.3**, el Gabinete Jurídico considera que la referencia al “Centro Europeo del Consumidor” o a “España” excede del ámbito competencias de la Junta de Andalucía. Se modifica el precepto para adaptarlo.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.15**, se refiere al **artículo 15** y propone la aclaración o supresión de la expresión “u otras estructuras”. Se acepta y se suprime.

Por otra parte, el Gabinete Jurídico considera que habría de indicarse que la remisión habría de efectuarse al órgano que resulte competente para la instrucción del correspondiente expediente, sea de la administración local o autonómica. Este centro directivo entiende que así está recogido ya en el artículo.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.16**, se refiere al **artículo 17.2** y lo considera meramente aclaratorio. Se está de acuerdo con la consideración.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.17**, se refiere al **artículo 20** y advierte sobre una posible contradicción entre el presupuesto de que no exista una entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial del conflicto planteado y la información de la posibilidad de resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo así como la forma de someterse a alguna entidad pública de resolución alternativa de litigios de consumo. Se acepta y se suprime el último inciso.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.18**, se refiere al artículo 21.1 y recomienda refundir las letras a) y f). No se acepta la consideración puesto que alude a dos supuestos

Código: VH5DP720MIRGIAJBtDd1RGckbMq47T. Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	JUAN JAVIER MARQUEZ CABEZA DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	25/03/2019
ID. FIRMA	VH5DP720MIRGIAJBtDd1RGckbMq47T	PÁGINA	5/6

diferentes: la avenencia lograda por la Administración al proponerles un acuerdo (a) y el acuerdo alcanzado por la negociación directa entre ellas sin intervención de la Administración (f).

Por otra parte, el Gabinete Jurídico no entiende que se considere motivo de archivo el que “exista una entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial del conflicto planteado”. No se acepta la consideración porque se estima adecuado archivar el expediente cuando exista una entidad de resolución alternativa de conflictos de consumo especializada en el sector (por ejemplo, el Banco de España o la Agencia Estatal de Seguridad Aérea).

Finalmente, con relación al inciso inicial del artículo 21.2, no se determina ni cuál sería el órgano emisor del informe, ni el plazo para su emisión. Se acepta y se incorporan ambos datos.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.19**, se refiere al **artículo 22** y estima que se concuerde con artículo 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Se acepta.

La **consideración jurídica OCTAVA 8.1**, se refiere a la **Parte Expositiva** y destaca errores de redacción en los párrafos sexto y undécimo, así como mejoras de técnica legislativa en los párrafos penúltimo y último. Se corrigen.

La **consideración jurídica OCTAVA 8.2**, se refiere al **artículo 2** y se refiere a la necesidad de suprimir una negrita. Se corrige.

La **consideración jurídica OCTAVA 8.3**, se refiere al artículo 10 y otros en los que se citen leyes autonómicas. Se corrige.

Es cuanto procede informar.

EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,
RECLAMACIONES Y ARBITRAJE

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez

V. B.: EL DIRECTOR GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Juan Javier Márquez Cabeza.

FIRMADO POR	JUAN JAVIER MARQUEZ CABEZA DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	25/03/2019
ID. FIRMA	VH5DP720MIRGIAJBtDd1RGckbMq47T	PÁGINA	6/6