

**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:	uGBwY5fWYHqSOvojl1von1g==	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/uGBwY5fWYHqSOvojl1von1g=	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.

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 Rodríguez		
Uri De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/nklcW89NNTP9ovT/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:	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 Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/nklcW89NNTP9ovT/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:	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		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/nk1cW89NNTp9ovT/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.ª y 13.ª 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 Escalona Rodríguez		
Uri 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		
Url 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 Rodríguez

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 Rodríguez		
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



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:	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	2/3



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 Rodriguez			
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 Niñoles 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 Niñoles Ferrandez 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 Rodríguez		
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 Niñoles Ferrandez Daniel Escalona Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/WzyEi0Q5AiuBKT7ZJtPmdg=	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 Niños 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 Niños Ferrandez Daniel Escalona Rodriguez		
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 Rodríguez		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/vylq7yFFV9fA6JEEIBsbjQ=	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:	vqcKPGvUNrYpfAa4eaVR1w==	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/vqcKPGvUNrYpfAa4eaVR1w=	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 Niños 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:	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	2/3



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:	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	3/3



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 Niños 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 Niños Ferrández

Código Seguro De Verificación:	0XLZxMj44t3aRDCME14hg==	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		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/0XLZxMj44t3aRDCME14hg=	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+t42Au9OKig==	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+t42Au9OKig=	Página	1/2



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+t42Au9OKig==	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+t42Au9OKig=	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 Usuarias 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 Usuarias 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 Usuarias 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 Usuarias 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 Usuarias 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.

