

**ANTEPROYECTO DE LEY DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO DE ANDALUCÍA**

**RELACIÓN DE DOCUMENTOS:**

**TODOS LOS DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE SON ACCESIBLES**

<b>Nº de orden</b>	<b>Denominación del documento</b>
1	Diligencia del Responsable de la Unidad de Transparencia de la Consejería de Salud sobre la consulta pública previa del Anteproyecto de Ley.
2	Conformidad con el inicio de tramitación de la Consejería de Educación.
3	Informe valoración sobre la consulta pública previa realizada
4	Memoria justificativa
5	Memoria justificativa de la adecuación a los principios de buena regulación.
6	Informe de impacto de género.
7	Memoria evaluación de impacto de los derechos de la infancia.
8	Relación de entidades y asociaciones a las que el centro directivo proponente considera conveniente dar trámite de audiencia
9	Ficha de incidencia sobre la competencia.
10	Informe de valoración de cargas administrativas
11	Informe sobre restricciones a la libertad de establecimiento o a la libre prestación de servicios
12	Memoria económica
13	Conformidad con el inicio de tramitación de la Consejería de Turismo y Deporte.
14	Acuerdo de inicio de la Exma. Sra. Consejera

En virtud de lo establecido en el Acuerdo de 17 de diciembre de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se adoptan medidas para la transparencia del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, y dando cumplimiento a las Instrucciones de coordinación para asegurar la homogeneidad en el tratamiento de la información en cumplimiento de lo establecido en el citado Acuerdo, se emite la presente propuesta sobre la aplicación de los límites de acceso de los documentos que integran el expediente relativo al asunto indicado.

En Sevilla a 3 de julio de 2018

**LA VICECONSEJERA**

**Fdo. María Isabel Baena Parejo**



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

Que el Anteproyecto de Ley Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo, 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 18 de julio al 7 de agosto de 2017, ambos inclusive.

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

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	wWQoyB8BoE9yM7tGJ0UcIw==	<b>Fecha</b>	29/08/2017
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Francisco Javier Gomez Carbajo		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws058.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wWQoyB8BoE9yM7tGJ0UcIw=">https://ws058.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wWQoyB8BoE9yM7tGJ0UcIw=</a>	<b>Página</b>	1/1



## JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN  
Viceconsejería

S A L I D A	JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN
	22 JUN. 2018
	Registro General N.º 3 20187000023195 Sevilla

ILMO.SR. VICECONSEJERO  
CONSEJERÍA DE SALUD  
Avenida de la Innovación s/n.  
Edificio Arena 1  
41020 - Sevilla

R E C I B O	JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE SALUD
	22 JUN. 2018
	Registro General 3 Hora 2100/21510 Sevilla

Fecha: 20/06/2018  
Referencia: ISA/JTR/CGV  
Asunto: Remisión informe de conformidad anteproyecto de ley

En relación al Proyecto de Ley Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo remitido a esta Consejería, con objeto de cumplimentar el trámite establecido para este tipo de disposiciones de Carácter General en el apartado 1.1 de la Instrucción Tercera del Acuerdo de 22 de octubre de 2002, del Consejo de Gobierno, le participo que la Consejería de Educación muestra su conformidad a que se tramite el mismo, sin perjuicio de las observaciones que se puedan realizar en los trámites preceptivos posteriores.



LA VICECONSEJERA

Fdo.: Elena Marín Bracho.



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

**Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.**

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 Ley, habiendo finalizado el plazo de la misma conforme la diligencia adjunta, no consta que se hayan presentado alegaciones al respecto.

LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niñoles Ferrández

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	PM/UFyisjwclAfFz1LA9zA==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/PM/UFyisjwclAfFz1LA9zA=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/PM/UFyisjwclAfFz1LA9zA=</a>	<b>Página</b>	1/1



**MEMORIA JUSTIFICATIVA**

**Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.**

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) ANTECEDENTES DE LA NORMA.**

La protección jurídica de las personas consumidoras es un hecho relativamente reciente en nuestra sociedad y va íntimamente ligada a la manera en la que se ha desarrollado el modo de producción capitalista o economía de mercado. En sus inicios, estos mecanismos de protección fueron diseñados, casi exclusivamente, como ejercicio de una función de policía administrativa para garantizar la salud y la seguridad de las personas. Así, a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, en la mayoría de los Estados occidentales, se generaliza el trabajo asalariado, la producción masiva de bienes y servicios, la extensión del crédito y la maximización de beneficios empresariales a través de un consumo masivo y compulsivo. Las primeras normas de protección a las personas consumidoras surgen como reacción a estas nuevas circunstancias que, de no controlarse, podían poner en riesgo la vida de aquellas y la estabilidad y seguridad del propio mercado. De esta manera, en los Estados Unidos de América, como respuesta a los excesos cometidos por la industria cárnica ya denunciados por Upton Sinclair en su obra La Jungla (1906), se aprueban lo que podrían considerarse las primeras normas jurídicas de protección a las personas consumidoras: la Food, Drug and Cosmetic Act de 1938. En Europa habrá que esperar algo más ya que hasta 1972 no se crea una Dirección General de Protección al Consumidor y fue en 1979, con la Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (TJCE) de 20 de febrero de 1979, denominada Cassis de Dijon, cuando se definió por primera vez «el principio de reconocimiento mutuo», y fijaron los elementos esenciales para la realización de los objetivos de protección de la salud pública y de la protección de los consumidores. Pero todas las normas jurídicas estaban orientadas al control del mercado, la inspección a los operadores en el mismo y la consiguiente sanción para aquellos que infringieran las normas, como mecanismos todos ellos para garantizar un adecuado funcionamiento del mercado interior europeo.

La Constitución española de 1978 reiteró en su artículo 51 la visión del Derecho de Consumo como función de control, si bien introdujo la mención a la protección “mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos” de las personas consumidoras y usuarias. En el apartado segundo de ese mismo artículo se da cabida a la educación, la información y la participación. Esta visión será la que domine la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, primero, y, posteriormente, el vigente 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.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ=</a>	<b>Página</b>	1/8



En la Comunidad Autónoma de Andalucía, la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía, y, posteriormente, la vigente Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, han sido normas cuyos preceptos han enmarcado y guiado la actuación de las Administraciones Públicas de Andalucía para hacer efectivo el principio rector de la política social y económica que consagra el artículo 51 de la Constitución.

Pero en todas estas normas, estatales y autonómicas, la inmensa mayoría de sus preceptos están dedicados al reconocimiento de derechos de las personas consumidoras y usuarias para proteger su salud, seguridad e intereses; a fijar límites a las actuaciones de las empresas y profesionales en el mercado; o a regular los mecanismos de control, inspección y sanción por parte de las Administraciones Públicas.

**B) NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DE LA NORMA.**

El control del mercado, la protección de la salud y la seguridad de las personas consumidoras, así como la sanción a quienes no cumplan con las normas, han constituido el núcleo originario del Derecho de Consumo. Sin ninguna duda han de seguir siendo un elemento fundamental del mismo y la actuación administrativa no puede, en modo alguno, abandonarlo. Pero, junto con el aspecto anterior, existe otra dimensión del Derecho de Consumo que no ha sido aún suficientemente desarrollada en nuestra Comunidad Autónoma y que es preciso abordar. Se trata de todas las medidas y acciones dirigidas a prevenir la aparición de los conflictos de consumo y, en el caso en que finalmente surjan, establecer los mecanismos ágiles y eficaces que permitan solucionarlos. En el ámbito de la Unión Europea este paso se ha dado ya. En efecto, en cumplimiento de la Resolución del Consejo de la CEE de 25 de junio de 1987, sobre el acceso de los consumidores a la justicia, la Comisión Europea presentaba el 16 de noviembre de 1993 el Libro Verde sobre el acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el mercado único, que constituía un definitivo impulso sobre la materia y en el que se ponían de manifiesto los problemas específicos de los consumidores en el ejercicio de sus derechos. Posteriormente, la propia Comisión Europea dictó la Recomendación 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, y la Recomendación 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo, con el fin de establecer unos requisitos mínimos de calidad exigibles a los mecanismos extrajudiciales de solución de litigios.

Pero, sin ninguna duda, las normas europeas que han impulsado de manera decisiva este aspecto del Derecho del Consumo han sido 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) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE; y el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, instrumentos ambos interrelacionados y complementarios.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ=</a>	<b>Página</b>	2/8



La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, que es de armonización mínima, obliga a los Estados miembros a garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios establecidos en cualquier Estado miembro mediante la intervención de entidades de resolución alternativa que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Los litigios a los que se refiere la garantía de resolución alternativa son aquellos, de carácter nacional o transfronterizo, relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios. Esta Directiva ha sido transpuesta en el Estado español por 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 Andalucía, el Estatuto de Autonomía aprobado por Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, dispone en su artículo 58.2.4º 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: 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. Resulta, pues, necesario cumplir con el mandato estatutario y regular en el ámbito autonómico andaluz materias que hasta este momento habían sido objeto de muy escaso o incluso nulo desarrollo normativo como son: los deberes empresariales de información y tratamiento de reclamaciones a través de sus servicios empresariales de atención al cliente; el procedimiento de mediación de consumo; o medidas preventivas y educativas que contribuyan a disminuir la conflictividad en materia de consumo. Por otra parte, la referida Ley 7/2017, de 2 de noviembre, hace conveniente, además de regular la mediación de consumo en Andalucía, establecer el procedimiento que han de seguir las entidades mediadoras andaluzas para obtener su acreditación ante la Comisión Europea.

En definitiva, existe todo un ámbito del Derecho de Consumo que hasta ahora no ha sido desarrollado: el referido a los conflictos entre empresas y personas consumidoras, implementando medidas para reducir su aparición y para solucionarlos de la mejor manera. Y es que tanto el ordenamiento jurídico europeo, estatal y autonómico, como una consideración de la protección de la persona consumidora más centrada en la búsqueda de soluciones que en la sanción a las empresas, hacen necesaria una Ley como la presente.

Es necesario, pues, que la Comunidad Autónoma de Andalucía ejerza las competencias que tiene atribuidas por la Constitución española y por su Estatuto de Autonomía, impulsando este nuevo ámbito de las relaciones de consumo. Para ello es preciso 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.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ=</a>	<b>Página</b>	3/8



**C) ANÁLISIS PREVIO Y PARTICIPACIÓN.**

La Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo ha sido fruto de un análisis previo de la normativa comparada de otras Comunidades Autónomas españolas así como de proyectos que por una causa u otra no llegaron a ver la luz. También debe destacarse la labor desarrollada por la Escuela Andaluza de Salud Pública y la Dirección General de Consumo que han estado trabajando en la mejora del procedimiento de tramitación de reclamaciones y del arbitraje de consumo, aplicando la metodología LEAN, elaborando un informe de evaluación inicial y sendas propuestas de Plan de Actuación. Buena parte de estas propuestas han sido analizadas en las I y II Jornadas Anuales de Consumo, en los Encuentros Técnicos anuales de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, y 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 Sociales con los representantes de las empresas, profesionales, personas consumidoras y universidades de cada provincia de Andalucía; ha sido sometido al preceptivo trámite de audiencia pública; y se ha recibido informe del Consejo Económico y Social de Andalucía, del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía; y de la Agencia Andaluza de Defensa de la Competencia.

**D) ESTRUCTURA DE LA NORMA.**

La Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo consta de 108 artículos, una Disposición Transitoria, una Disposición Derogatoria y cinco Disposiciones Finales. Los artículos se estructuran en seis Títulos.

El Título I contiene una serie de disposiciones generales referidas al objeto y finalidad de la Ley; su ámbito de aplicación; y un listado de definiciones de los términos y conceptos utilizados en la norma. La finalidad guarda similitudes con la de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, si bien el objeto específico de la Ley andaluza es diferente y bastante más amplio, abarcando tanto el desarrollo de una cultura preventiva, la participación y una Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo, como la regulación de diferentes materias: los servicios empresariales de atención al cliente, la mediación, la acreditación de las entidades mediadoras y los aspectos del arbitraje de consumo que no sean competencia estatal.

El Título II trata de la prevención de los conflictos de consumo. En el mismo se establecen una serie de medidas, estructuradas en tres capítulos, relativas a la prevención, la concertación y la cooperación en materia de consumo. Todas ellas están dirigidas a fomentar una cultura del diálogo y la concertación en las relaciones de consumo, de tal manera que se logre disminuir la conflictividad entre personas consumidoras y usuarias y empresas y profesionales.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ==	<b>Fecha</b>	25/06/2018	
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niños Ferrandez			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ=</a>	<b>Página</b>	4/8	

En el Capítulo I se contienen medidas preventivas. Así, por primera vez se garantiza la existencia de un Servicio Público gratuito y multicanal de información general en materia de Consumo, Consumo Responde. Se regula las características básicas del servicio y la participación en el mismo de las organizaciones empresariales y de personas consumidoras y usuarias de Andalucía. Dentro de este Capítulo I también se contempla el fomento de las acciones formativas y se regula una medida novedosa: la obligación de que todas las grandes superficies minoristas de Andalucía cuenten con un espacio destinado a informar a las personas consumidoras y usuarias y facilitar la gestión de sus reclamaciones.

Otras medidas preventivas son en materia educativa, entre las que destaca el mandato de diseñar y ejecutar acciones formativas, del que serán corresponsables las Consejería competente en Educación y la competente en consumo.

También se establecen medidas preventivas en materia inspectora como la obligación de la Junta de Andalucía de publicar los datos actualizados tanto de las campañas de inspección ejecutadas, como los protocolos de inspección de las que se van a llevar a cabo. Con ello se pretende dar seguridad jurídica a empresas y profesionales, que sabrán en todo momento qué aspectos de su actividad van a ser inspeccionados y en qué términos, puesto que el objetivo no es sancionar sino lograr el cumplimiento de la norma.

Otras medidas preventivas son de carácter empresarial. Entre las mismas destaca la obligación de empresas y profesionales de informar de la existencia de mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo a los que pudieran estar adheridos, el tratamiento que ha de darse a las hojas de quejas y reclamaciones o la adhesión obligatoria de las empresas públicas de la Junta de Andalucía al Sistema Arbitral de Consumo.

El Capítulo II se ocupa de los órganos de participación y concertación: el Consejo Andaluz de Consumo y los Consejos Provinciales de Consumo. Se pretende mejorar su funcionamiento, respetando la representación actualmente existen de las organizaciones empresariales y de personas consumidoras pero dando entrada a otros actores, públicos y privados, que pudieran aportar una visión relevante de los asuntos concretos que en cada momento puedan ser tratados.

El Capítulo III crea el Consejo Andaluz de Mediación y Arbitraje de Consumo como órgano colegiado que permitirá una mejor cooperación entre las entidades de resolución de conflictos de consumo en Andalucía. Por otra parte, se regulan las funciones de la Comisión de Seguimiento del Plan Estratégico de Consumo de Andalucía.

El Título III de la Ley regula un elemento esencial para la prevención y la solución de los conflictos entre empresas y personas consumidoras: los Servicios Empresariales de Atención al Cliente. En las grandes empresas, con miles de clientes, inevitablemente se generan situaciones que una buena comunicación puede evitar que deriven en un conflicto. Por otra parte, en caso de que aquel se produzca, la primera instancia a la que debe acudir la persona consumidora para resolverlo es la propia empresa que, sin duda, debiera ser la principal interesada en resolverlo de manera satisfactoria. Disponer de un Servicio de Atención al Cliente eficaz, que atienda adecuadamente a su clientela, debiera ser no sólo una obligación impuesta por una Ley sino un elemento constitutivo de la propia empresa. A este respecto, es interesante destacar que otras Comunidades Autónomas españolas sí han desarrollado esta materia. El presente título se estructura en cuatro capítulos.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	wHw4O4wfLbm/JYPrmNDidQ==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wHw4O4wfLbm/JYPrmNDidQ=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wHw4O4wfLbm/JYPrmNDidQ=</a>	<b>Página</b>	5/8



El Capítulo I contiene una serie de requisitos generales que han de cumplir los Servicios de Atención al Cliente de aquellas empresas que, directa o indirectamente, tengan en su plantilla a más de 100 trabajadores.

El Capítulo II fija los requisitos de los Servicios Empresariales de Atención al Cliente.

El Capítulo III establece unos sistemas de evaluación del nivel de calidad de los Servicios Empresariales de Atención al Cliente y la necesidad de realizar una auditoría, con publicidad de sus resultados.

El Título IV de la Ley está dedicado a la mediación de consumo. El Estatuto de Autonomía atribuye a la Comunidad Autónoma de Andalucía la competencia exclusiva para regular el procedimiento de mediación y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, permite que las Comunidades Autónomas con competencias y legislación en mediación de consumo, se conviertan en autoridades acreditadoras. Hasta el momento la mediación de consumo en Andalucía no se encontraba regulada en ninguna norma y se lleva a cabo de manera muy diversa según el órgano que la tramite. Todo ello iba en perjuicio de la ciudadanía que necesita que la mediación sea un medio seguro, eficaz y reglamentado que resuelva sus conflictos en materia de consumo. Con esta Ley se pretende regular el Servicio Público de Mediación en Andalucía y no tanto para establecer un mecanismo nuevo sino para homogeneizar y dotar de mayor eficiencia lo que ya existe. El Título IV se estructura en tres capítulos.

El Capítulo I regula el procedimiento de mediación de consumo en Andalucía. Se trata de un procedimiento obligatorio para todas aquellas entidades que deseen acreditarse como entidades mediadoras. Se establece que la mediación habrá de ser gratuita, en todo caso. Se excluyen de esta mediación todas aquellas materias en las que no existe una relación de consumo. El inicio del procedimiento siempre será a instancia de la persona consumidora. Se prevé una sesión informativa gratuita para ambas partes, una sesión constitutiva y la terminación del procedimiento en un plazo máximo de tres meses. Como aspecto relevante, el acta de acuerdo podrá elevarse a laudo conciliatorio si ambas partes así lo convienen.

El Capítulo II trata de las personas y las entidades mediadoras y se estructura en dos secciones. En la primera se define a la persona mediadora, se establecen unos requisitos mínimos de cualificación y experiencia para las mismas, así como una serie de garantías para poder preservar la independencia e imparcialidad en su actuación. Finalmente se establece un catálogo de derechos y obligaciones de las personas mediadoras. En la sección segunda se regulan las entidades mediadoras de Andalucía. Se opta por un sistema público e institucional. Ninguna de estas entidades mediadoras podrá cobrar por sus servicios.

El Capítulo III regula el procedimiento de acreditación de las entidades mediadoras de consumo de Andalucía. Se sigue el establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, siendo la persona titular del centros directivo competente en materia de consumo la autoridad competente para dicha acreditación.

El Título V de la Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo está dedicado al Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía. El arbitraje de consumo es una competencia exclusiva del Estado de conformidad con el artículo 149.1, 5.ª y 6.ª de la Constitución. No obstante, la gestión de esta competencia estatal la realizan las administraciones públicas autonómicas, provinciales y municipales en virtud de Convenios. Así, mediante la Resolución de

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ=</a>	<b>Página</b>	6/8



27 de diciembre de 1993, de la Dirección General de Alta Inspección y Relaciones Institucionales, se dio publicidad al Acuerdo de 3 de diciembre de 1993 suscrito entre el Instituto Nacional de Consumo y la Consejería de Salud de la Comunidad Autónoma de Andalucía para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Y debe recordarse que la Comunidad Autónoma de Andalucía de conformidad con el artículo 47.1 del Estatuto de Autonomía de Andalucía asume competencias exclusivas sobre la estructura y regulación de los órganos administrativos públicos de Andalucía y sobre la regulación de los procedimientos de mediación y la aplicación de reclamaciones. Por su parte, la Administración Local tiene autonomía y capacidad de regular sus propias estructuras, órganos y procedimientos para el ejercicio de sus competencias, de conformidad con los artículos 4, 5, 7 y 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía. Este Título V, que se estructura en cuatro capítulos, tiene como finalidad regular todos aquellos aspectos de la gestión del órgano administrativo "Junta Arbitral de Consumo de Andalucía". El resto de Juntas Arbitrales de Consumo andaluzas (municipales y provinciales) mantendrán, como no podría ser de otra forma, su autonomía al estar adscritas a Administraciones Públicas diferentes. Sin embargo, aquellas que deseen formar parte de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo, del Consejo Andaluz de Mediación y Arbitraje de Consumo, o acceder a subvenciones otorgadas por la Junta de Andalucía, sí deberán seguir los principios y requisitos que se establecen en el presente título.

El Capítulo I contiene una serie de disposiciones generales referidas todas ellas a la gestión del arbitraje de consumo, a los modelos de formularios y a la actuación de las empresas adheridas.

El Capítulo II regula la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía. Hasta el momento, y a pesar de llevar funcionando 25 años, ninguna norma autonómica se ha ocupado de regular dicho órgano.

El Capítulo III regula una materia muy demandada tanto por las asociaciones empresariales como de personas consumidoras y usuarias de Andalucía, esto es la regulación de un estatuto de quienes desempeñan la función arbitral en la Junta Arbitral de Consumo autonómica.

El Capítulo IV trata de la mediación en el procedimiento arbitral, una materia que expresamente está excluida del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, al ser de competencia autonómica. Este capítulo introduce pequeñas particularidades y se remite al Título IV de la presente Ley.

El Título VI se dedica a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo. Se fijan las categorías que componen la red (oficina de información, entidad mediadora, Junta Arbitral de Consumo, empresa y organización de personas consumidoras), los requisitos básicos de cada una de ellas, el procedimiento de adhesión, el funcionamiento y los derechos y deberes de sus miembros.

La Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo consta de una Disposición Transitoria que establece que la ley no será de aplicación a los procedimientos administrativos iniciados antes de su entrada en vigor. También contiene la ley una Disposición Derogatoria expresa.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wHw4O4wfLbm/JYPrmNDIdQ=</a>	<b>Página</b>	7/8



Respecto a las Disposiciones Finales, se modifican la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía; la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda; y la Ley 4/1988, de 5 de julio, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niños Ferrández

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	wHw4O4wfLbm/JYPrmNDidQ==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niños Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wHw4O4wfLbm/JYPrmNDidQ=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/wHw4O4wfLbm/JYPrmNDidQ=</a>	<b>Página</b>	8/8



**MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA ADECUACION A LOS PRINCIPIOS DE BUENA REGULACIÓN**

**Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.**

En relación con la Ley 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.

En efecto, por lo que respecta a los principios de necesidad y eficacia se considera oportuno desarrollar el mandato contenido en el artículo 58.2.4º del Estatuto de Autonomía para Andalucía, aprobado por Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, y regular el procedimiento de mediación de consumo; la información y aplicación de reclamaciones que han de prestar los servicios empresariales de atención al cliente; así como mejorar el funcionamiento del órgano administrativo “Junta Arbitral de Consumo de Andalucía”. Por otra parte, resulta muy conveniente 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, puesto que las entidades mediadoras andaluzas habrán de regirse por unos principios y requisitos similares para lograr que su actividad en la resolución de litigios sea de alta calidad, independiente, imparcial, transparente, efectiva, rápida y justa. Ello supone la necesidad de regular un procedimiento de mediación y otro para que las entidades mediadoras puedan acreditarse como tales ante la Comisión Europea. También resulta necesario regular los requisitos de los Servicios Empresariales de Atención al cliente y los mecanismos para su verificación. De esta manera se logra además una mayor transparencia y seguridad jurídica en tales ámbitos.

**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. La nueva normativa contiene la regulación imprescindible tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a los destinatarios, al suponer la regulación de aspectos que hasta el momento no habían sido objeto de ninguna otra norma autonómica. Es el caso de las medidas preventivas, que son novedosas y que procuran lograr el equilibrio entre una necesaria cultura de minimización del riesgo conflictual y la libertad de empresa.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	1rBSgolfGoO+PyPmKt+cNw==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/1rBSgolfGoO+PyPmKt+cNw=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/1rBSgolfGoO+PyPmKt+cNw=</a>	<b>Página</b>	1/4



Así las más relevantes son las siguientes:

- La regulación de la plataforma multicanal Consumo Responde supone garantizar a la ciudadanía sus derechos a la información, educación y formación reconocidos en los artículos 4.5, 4.6, 16, 19 y 24 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. Ciertamente, la plataforma Consumo Responde funciona en la actualidad con notable éxito. Pero no existe una norma jurídica que reconozca y garantice su existencia.
- La introducción de puntos informativos en las grandes superficies comerciales minoristas supone una medida necesaria para mejorar la información a las personas consumidoras que acuden a este tipo de establecimientos. Si bien en los grandes almacenes o hipermercados resulta habitual la existencia de un espacio dedicado a la atención al cliente, en los centros comerciales integrados por múltiples establecimientos ello no suele suceder. No se ha optado por la imposición de la obligación de un espacio atendido por personal –mucho más gravoso para las empresas- sino por un simple punto conectado a la plataforma Consumo Responde lo cual hace de la medida proporcionada. Con ello se garantiza que, con una incidencia mínima, se logre asistir a la ciudadanía en su demanda de información en materia de consumo.
- La regulación de los servicios empresariales de atención al cliente se ha realizado tomando como modelo el Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios, aprobado por la Mesa del Congreso de los Diputados el 7 de junio de 2011. También se han tomado como referencia las normas que sobre estos servicios han aprobado otras Comunidades Autónomas como el Decreto 150/2016, de 11 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones y por el que se crea el Distintivo de Calidad de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón; o la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña. A diferencia de la norma catalana, que establece una obligación indiscriminada para todas las empresas, el proyecto de Ley andaluz adopta una solución más proporcionada y prudente, limitando la obligatoriedad de los Servicios Empresariales de Atención al Cliente únicamente a los que cuenten con más de 100 trabajadores. En definitiva, se trata de garantizar de manera proporcionada el derecho a la información de las personas consumidoras y la presentación de reclamaciones. Asimismo, se distingue entre tres tipos de empresas para reforzar la proporcionalidad de la regulación.
  - o Todas las empresas: obligación de disponer de hojas de quejas y reclamaciones.
  - o Empresas de más de 100 trabajadores: obligación de disponer de servicio de atención al cliente.
  - o Empresas de más de 100 trabajadores prestadores de servicios básicos: obligación de disponer de servicio de atención al cliente reforzado (oficina con atención presencial y plazos de respuesta reducidos).

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	1rBSgolfGoO+PyPmKt+cNw==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/1rBSgolfGoO+PyPmKt+cNw=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/1rBSgolfGoO+PyPmKt+cNw=</a>	<b>Página</b>	2/4



- En la regulación de la mediación se ha optado por regular un sistema público de mediación de consumo (competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de Andalucía de acuerdo al artículo 58.2.4º del Estatuto de Autonomía de Andalucía), de una manera análoga a cómo el Estado regula el arbitraje de consumo (competencia exclusiva del Estado de conformidad con el artículo 149.1 5ª y 6ª de la Constitución Española). De esta manera, no se impide el desarrollo de actividades profesionales privadas de mediación al igual que existe arbitraje privado. Pero la mediación regulada por la presente Ley y las entidades que opten a la acreditación habrán de ser necesariamente Administraciones Públicas.
- Con relación al arbitraje de consumo la presente Ley se limita a regular aquellos aspectos que no son competencia del Estado. Son aspectos relacionados con la gestión administrativa del órgano arbitral “Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía”.
- La Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo es voluntaria y no añade cargas a sus miembros sino que fija unos estándares de calidad para la mejora de las relaciones de consumo.
- Finalmente, en la tasa por la prestación del servicio público de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones se ha pretendido garantizar la proporcionalidad de la medida con el fin perseguido. Así, se grava de manera progresiva sólo por reclamaciones tramitadas (que no presentadas). De esta manera el Servicio Público de Consumo habrá de admitir la reclamación para que se devengue la tasa. Únicamente está dirigida a las empresas prestadoras de servicios básicos y con una cuota directamente relacionada con el coste del servicio.

**3) Principio de seguridad jurídica**

Por lo que se refiere al principio de seguridad jurídica, éste queda garantizado por el cumplimiento de los principios y requisitos exigidos por la normativa estatal y europea antes citada, así como del Estatuto de Autonomía para Andalucía. Así, en la regulación de los Servicios Empresariales de Atención al cliente se ha seguido como referencia el Proyecto de Ley de 2011 que finalmente no llegó a ser aprobado. En el caso de la regulación de la mediación de consumo, además de la citada Ley 7/2017, de 2 de noviembre, se ha tenido muy en cuenta la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Y en la regulación de la gestión del arbitraje de consumo se ha cuidado mucho el no vulnerar el artículo 149.1, 5.ª y 6.ª de la Constitución, que atribuyen al Estado las competencias exclusivas en materia de administración de justicia y de legislación procesal, respectivamente.

**4) Principio de transparencia**

En primer lugar, éste queda garantizado por cuanto se ha posibilitado que los potenciales destinatarios tengan una participación activa en la elaboración de las normas, en primer lugar mediante la consulta pública previa que se ha realizado al amparo del artículo 133.1 de la Ley 39/2015, y posteriormente mediante el trámite de audiencia pública a las entidades y asociaciones interesadas.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	1rBSgolfGoO+PyPmKt+cNw==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/1rBSgolfGoO+PyPmKt+cNw=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/1rBSgolfGoO+PyPmKt+cNw=</a>	<b>Página</b>	3/4



Además, la Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo ha sido fruto de un análisis previo de la normativa comparada de otras Comunidades Autónomas españolas así como de proyectos que por una causa u otra no llegaron a ver la luz. También debe destacarse la labor desarrollada por la Escuela Andaluza de Salud Pública y la Dirección General de Consumo que han estado trabajando en la mejora del procedimiento de tramitación de reclamaciones y del arbitraje de consumo, aplicando la metodología LEAN, elaborando un informe de evaluación inicial y sendas propuestas de Plan de Actuación. Buena parte de estas propuestas han sido analizadas en las I y II Jornadas Anuales de Consumo, en los Encuentros Técnicos anuales de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, y 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 Sociales con los representantes de las empresas, profesionales, personas consumidoras y universidades de cada provincia de Andalucía; ha sido sometido al preceptivo trámite de audiencia pública; y se ha recibido informe del Consejo Económico y Social de Andalucía, del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía; y de la Agencia Andaluza de Defensa de la Competencia.

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**

En cuanto al cumplimiento del principio de eficiencia, éste queda cumplido ya que el principal objetivo de la Ley es disminuir la conflictividad de consumo y, en su defecto, que los litigios que finalmente surjan se resuelva de una manera ágil, sencilla, de alta calidad, independiente, imparcial, transparente, efectiva, rápida y justa. A través de las medidas preventivas que establece la Ley y de los mecanismos de resolución de conflictos se pretende reducir de manera notable no sólo los procedimientos judiciales, con el consiguiente ahorro de recursos para la Administración de Justicia, sino también los propios procedimientos administrativos de inspección, sancionadores o de resolución administrativa de reclamaciones.

LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niñoles Ferrández

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	1rBSgolfGoO+PyPmKt+cNw==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/1rBSgolfGoO+PyPmKt+cNw=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/1rBSgolfGoO+PyPmKt+cNw=</a>	<b>Página</b>	4/4



**INFORME SOBRE IMPACTO DE GÉNERO**

**Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.**

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 medidas para la prevención y solución de los conflictos de consumo, 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.

En Andalucía, el Estatuto de Autonomía aprobado por Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, dispone en su artículo 58.2.4º 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: 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. Resulta, pues, necesario cumplir con el mandato estatutario y regular en el ámbito autonómico andaluz materias que hasta este momento habían sido objeto de muy escaso o incluso nulo desarrollo normativo como son: los deberes empresariales de

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	c9hwKXsPkUAuA8Ut5IyqIw==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/c9hwKXsPkUAuA8Ut5IyqIw=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/c9hwKXsPkUAuA8Ut5IyqIw=</a>	<b>Página</b>	1/2



información y tratamiento de reclamaciones a través de sus servicios empresariales de atención al cliente; el procedimiento de mediación de consumo; o medidas preventivas y educativas que contribuyan a disminuir la conflictividad en materia de consumo. Por otra parte, la referida Ley 7/2017, de 2 de noviembre, hace conveniente, además de regular la mediación de consumo en Andalucía, establecer el procedimiento que han de seguir las entidades mediadoras andaluzas para obtener su acreditación ante la Comisión Europea.

En definitiva, existe todo un ámbito del Derecho de Consumo que hasta ahora no ha sido desarrollado: el referido a los conflictos entre empresas y personas consumidoras, implementando medidas para reducir su aparición y para solucionarlos de la mejor manera. Y es que tanto el ordenamiento jurídico europeo, estatal y autonómico, como una consideración de la protección de la persona consumidora más centrada en la búsqueda de soluciones que en la sanción a las empresas, hacen necesaria una Ley como la presente.

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 las medidas establecidas en el proyecto de Ley se caracterizan por un carácter objetivo en el que el género de las personas, 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.

LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niños Ferrández

Plaza Nueva, 4 C.P. 41001 Sevilla 2  
Teléf. 95 500 63 00. Fax 95 500 63 26

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	c9hwKXsPkUAuA8Ut5IyqIw==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niños Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/c9hwKXsPkUAuA8Ut5IyqIw=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/c9hwKXsPkUAuA8Ut5IyqIw=</a>	<b>Página</b>	2/2



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

**Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.**

El proyecto de Ley que se propone tiene por objeto establecer medidas para la prevención y solución de los conflictos de consumo, no afecta a las personas menores de edad, ni a sus derechos ni hace discriminación con respecto a otros colectivos sociales.

En Andalucía, el Estatuto de Autonomía aprobado por Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, dispone en su artículo 58.2.4º 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: 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. Resulta, pues, necesario cumplir con el mandato estatutario y regular en el ámbito autonómico andaluz materias que hasta este momento habían sido objeto de muy escaso o incluso nulo desarrollo normativo como son: los deberes empresariales de información y tratamiento de reclamaciones a través de sus servicio empresariales de atención al cliente; el procedimiento de mediación de consumo; o medidas preventivas y educativas que contribuyan a disminuir la conflictividad en materia de consumo. Por otra parte, la referida Ley 7/2017, de 2 de noviembre, hace conveniente, además de regular la mediación de consumo en Andalucía, establecer el procedimiento que han de seguir las entidades mediadoras andaluzas para obtener su acreditación ante la Comisión Europea.

No obstante lo anterior, repercutirá favorablemente en los niños y niñas andaluces al igual que en los restantes usuarios dado que el proyecto de Ley regula todo un ámbito del Derecho de Consumo que hasta ahora no ha sido desarrollado: el referido a los conflictos entre empresas y personas consumidoras, implementando medidas para reducir su aparición y para solucionarlos de la mejor manera. Y es que tanto el ordenamiento jurídico europeo, estatal y autonómico, como una consideración de la protección de la persona consumidora más centrada en la búsqueda de soluciones que en la sanción a las empresas, hacen necesaria una Ley como la presente.

LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niños Ferrández

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	XAjMJ7J1+F6duehzF7CEHA==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niños Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/XAjMJ7J1+F6duehzF7CEHA=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/XAjMJ7J1+F6duehzF7CEHA=</a>	<b>Página</b>	1/1



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

**Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.**

**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.
20. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de diplomados en trabajo social y asistentes sociales.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	+Y+sFaLTPTRYU4XpEqiYJg==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niños Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/+Y+sFaLTPTRYU4XpEqiYJg=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/+Y+sFaLTPTRYU4XpEqiYJg=</a>	<b>Página</b>	1/2



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).
- 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).
- 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.

LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niños Ferrández

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	+Y+sFaLTPTRYU4XpEqiYJg==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niños Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/+Y+sFaLTPTRYU4XpEqiYJg=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/+Y+sFaLTPTRYU4XpEqiYJg=</a>	<b>Página</b>	2/2



**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**

<b>Organismo (Consejería o Entidad local):</b>	<b>CONSEJERIA DE SALUD</b>
<b>Centro Directivo proponente:</b>	DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO
<b>Título del proyecto normativo:</b>	Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.
<b>Titular del Centro Directivo:</b>	Isabel Niñoles Ferrández
<b>Fecha de remisión:</b>	25/06/2018
<b>Email contacto:</b>	dg.consumo.csalud@juntadeandalucia.es

<b>Evaluación previa de la necesidad de informe</b>		
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.		

<b>Solicitud, lugar, fecha y firma</b>
En Sevilla, a 25 de junio de 2018
LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO
Fdo: Isabel Niñoles Ferrández

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Mj3QkpOtOa8XxiNJVBfJ+Q==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/Mj3QkpOtOa8XxiNJVBfJ+Q=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/Mj3QkpOtOa8XxiNJVBfJ+Q=</a>	<b>Página</b>	1/1



**VALORACIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS**

**Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.**

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 Ley indicado no supone carga administrativas excesivas para la ciudadanía andaluza.

En el Capítulo I del Título II se regulan una serie de medidas destinadas a prevenir la aparición de conflictos de consumo. Así, el artículo 10 establece el régimen general de las hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía y pretende dar homogeneidad al régimen tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones, en coherencia con el nuevo Decreto que las regule sin que suponga ninguna nueva carga administrativa.

El Título III de la Ley regula un elemento esencial para la prevención y la solución de los conflictos entre empresas y personas consumidoras: los Servicios Empresariales de Atención al Cliente. En las grandes empresas, con miles de clientes, inevitablemente se generan situaciones que una buena comunicación puede evitar que deriven en un conflicto. Por otra parte, en caso de que aquel se produzca, la primera instancia a la que debe acudir la persona consumidora para resolverlo es la propia empresa que, sin duda, debiera ser la principal interesada en resolverlo de manera satisfactoria. Disponer de un Servicio de Atención al Cliente eficaz, que atienda adecuadamente a su clientela, debiera ser no sólo una obligación impuesta por una Ley sino un elemento constitutivo de la propia empresa. A este respecto, es interesante destacar que otras Comunidades Autónomas españolas sí han desarrollado esta materia. El presente título se estructura en cuatro capítulos.

El Título IV de la Ley está dedicado a la mediación de consumo. La mediación de consumo en Andalucía se define como aquel sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre las personas consumidoras y usuarias que han presentado una solicitud de mediación, y las empresas y profesionales, voluntariamente solicitado o aceptado por las partes interesadas, en el que interviene una persona o entidad mediadora que asesora, orienta y asiste a las partes con la finalidad de facilitar el diálogo y la búsqueda por ellas mismas de un acuerdo que ponga fin al conflicto y que, en su caso, podrá emitir una o varias propuestas de solución para su consideración por las partes. El Estatuto de Autonomía atribuye a la Comunidad Autónoma de Andalucía la competencia exclusiva para regular el procedimiento de mediación y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, permite que las Comunidades Autónomas con competencias y legislación en mediación de consumo, se conviertan en autoridades acreditadoras. Hasta el momento la mediación de consumo en Andalucía no se encontraba regulada en ninguna norma y se lleva a cabo de manera muy diversa según el órgano que la tramite. No existía regulado un procedimiento común ni unos requisitos de formación específica para las personas mediadoras. Tampoco se establecían los efectos de la mediación ni en qué casos procede y en cuáles no. Todo ello iba en perjuicio de la ciudadanía que necesita que la mediación sea un medio seguro, eficaz y reglamentado que resuelva sus conflictos en materia de consumo. Con esta Ley se pretende regular el Servicio Público de Mediación en Andalucía y no tanto para inventar un

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	AZ8Y31rCwZ+IbocY0aBhjA==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/AZ8Y31rCwZ+IbocY0aBhjA=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/AZ8Y31rCwZ+IbocY0aBhjA=</a>	<b>Página</b>	1/2



mecanismo nuevo sino para homogeneizar y dotar de mayor eficiencia lo que ya existe. El Título IV se estructura en tres capítulos.

Finalmente, el Título VI se dedica a la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo. Ésta se define como un conjunto de entidades y personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, comprometidas con la promoción de unas relaciones de consumo respetuosas con los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias, así como con el fomento de mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que sean de alta calidad por ser independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Sin perjuicio de su necesario desarrollo reglamentario se fijan las categorías que componen la red (oficina de información, entidad mediadora, Junta Arbitral de Consumo, empresa y organización de personas consumidoras), los requisitos básicos de cada una de ellas, el procedimiento de adhesión, el funcionamiento y los derechos y deberes de sus miembros.

Finalmente, en la Disposición Final Tercera se establece una nueva tasa por la prestación del servicio público de tramitación de Hojas de Quejas y Reclamaciones. Se gravará a las personas jurídicas prestadoras de servicios o comercializadoras de bienes en la Comunidad Autónoma de Andalucía, a las que las personas consumidoras hayan presentado una hoja de quejas y reclamaciones que hubiera sido tramitada por la Consejería competente en materia de consumo directamente, por medio de sus órganos o Servicios centrales o periféricos o por Organismos con personalidad jurídica que de ella dependa. La cuota de la tasa se establecerá de manera progresiva y por tramos en función de las reclamaciones recibidas por la Administración de consumo de la Junta de Andalucía. La tasa que se crea no tiene finalidad recaudatoria ni disuasoria. Pretende tan sólo cubrir los costes del servicio público de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones. Sin perjuicio de lo anterior, no cabe duda de que un buen funcionamiento de los servicios empresariales de atención al cliente, redundarán en un menor uso de dicho servicio público. En todo caso la tasa se crea con carácter regulatorio y se modula la cuota de manera progresiva atendiendo al volumen de las reclamaciones tramitadas. En efecto, las empresas respecto de las que se tramitan más reclamaciones son las grandes corporaciones prestadoras de servicios básicos, esenciales para la vida (suministros energéticos y de agua potable, telecomunicaciones, transportes y servicios financieros). Es razonable que, atendiendo a la capacidad económica de estas grandes empresas, la cuota sea mayor. Y que aquellas empresas respecto de las que se tramitan en un año menos de 101 reclamaciones, y que son pequeñas y medianas, sin dejar de ser sujetos pasivos, tengan prevista una cuota de 0 euros. La tasa se crea para cubrir parcialmente el coste del servicio de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones por los servicios de consumo de la Junta de Andalucía.

LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niños Ferrández

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	AZ8Y31rCwZ+IbocY0aBhjA==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niños Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/AZ8Y31rCwZ+IbocY0aBhjA=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/AZ8Y31rCwZ+IbocY0aBhjA=</a>	<b>Página</b>	2/2



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

**Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.**

El proyecto de Ley 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.

La presente Ley tiene por objeto establecer medidas para la prevención y solución de los conflictos de consumo y, en consecuencia, afecta a los prestadores de servicios y comercializadores de bienes en Andalucía.

En Andalucía, el Estatuto de Autonomía aprobado por Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, dispone en su artículo 58.2.4º 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: 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. Resulta, pues, necesario cumplir con el mandato estatutario y regular en el ámbito autonómico andaluz materias que hasta este momento habían sido objeto de muy escaso o incluso nulo desarrollo normativo como son: los deberes empresariales de información y tratamiento de reclamaciones a través de sus servicio empresariales de atención al cliente; el procedimiento de mediación de consumo; o medidas preventivas y educativas que contribuyan a disminuir la conflictividad en materia de consumo. Por otra parte, la referida Ley 7/2017, de 2 de noviembre, hace conveniente, además de regular la mediación de consumo en Andalucía, establecer el procedimiento que han de seguir las entidades mediadoras andaluzas para obtener su acreditación ante la Comisión Europea.

En definitiva, existe todo un ámbito del Derecho de Consumo que hasta ahora no ha sido desarrollado: el referido a los conflictos entre empresas y personas consumidoras, implementando medidas para reducir su aparición y para solucionarlos de la mejor manera. Y es que tanto el ordenamiento jurídico europeo, estatal y autonómico, como una consideración de la protección de la persona consumidora más centrada en la búsqueda de soluciones que en la sanción a las empresas, hacen necesaria una Ley como la presente.

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 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.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	I52K59i9uSyEFT7qb/plog==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/I52K59i9uSyEFT7qb/plog=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/I52K59i9uSyEFT7qb/plog=</a>	<b>Página</b>	1/3



La introducción de puntos informativos en las grandes superficies comerciales minoristas supone una medida necesaria para mejorar la información a las personas consumidoras que acuden a este tipo de establecimientos. Si bien en los grandes almacenes o hipermercados resulta habitual la existencia de un espacio dedicado a la atención al cliente, en los centros comerciales integrados por múltiples establecimientos ello no suele suceder. No se ha optado por la imposición de la obligación de un espacio atendido por personal –mucho más gravoso para las empresas- sino por un simple punto conectado a la plataforma Consumo Responde lo cual hace de la medida proporcionada. Con ello se garantiza que, con una incidencia mínima, se logre asistir a la ciudadanía en su demanda de información en materia de consumo.

La regulación de los servicios empresariales de atención al cliente se ha realizado tomando como modelo el Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención al cliente destinados a los consumidores y usuarios, aprobado por la Mesa del Congreso de los Diputados el 7 de junio de 2011. También se han tomado como referencia las normas que sobre estos servicios han aprobado otras Comunidades Autónomas como el Decreto 150/2016, de 11 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones y por el que se crea el Distintivo de Calidad de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón; o la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña. A diferencia de la norma catalana, que establece una obligación indiscriminada para todas las empresas, el proyecto de Ley andaluz adopta una solución más proporcionada y prudente, limitando la obligatoriedad de los Servicios Empresariales de Atención al Cliente únicamente a los que cuenten con más de 100 trabajadores. En definitiva, se trata de garantizar de manera proporcionada el derecho a la información de las personas consumidoras y la presentación de reclamaciones.

La tasa que se crea no tiene finalidad recaudatoria ni disuasoria. Pretende tan sólo cubrir los costes del servicio público de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones. Sin perjuicio de lo anterior, no cabe duda de que un buen funcionamiento de los servicios empresariales de atención al cliente, redundarán en un menor uso de dicho servicio público. En todo caso la tasa se crea con carácter regulatorio y se modula la cuota de manera progresiva atendiendo al volumen de las reclamaciones tramitadas. En efecto, las empresas respecto de las que se tramitan más reclamaciones son las grandes corporaciones prestadoras de servicios básicos, esenciales para la vida (suministros energéticos y de agua potable, telecomunicaciones, transportes y servicios financieros). Es razonable que, atendiendo a la capacidad económica de estas grandes empresas, la cuota sea mayor. Y que aquellas empresas respecto de las que se tramitan en un año menos de 101 reclamaciones, y que son pequeñas y medianas, sin dejar de ser sujetos pasivos, tengan prevista una cuota de 0 euros. La tasa se crea para cubrir parcialmente el coste del servicio de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones por los servicios de consumo de la Junta de Andalucía.

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.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	I52K59i9uSyEFT7qb/plog==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/I52K59i9uSyEFT7qb/plog=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/I52K59i9uSyEFT7qb/plog=</a>	<b>Página</b>	2/3



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 proyecto de Ley le resultan aplicables otras normas como la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado.

LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niños Ferrández

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	I52K59i9uSyEFT7qb/plog==	<b>Fecha</b>	25/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niños Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/I52K59i9uSyEFT7qb/plog=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/I52K59i9uSyEFT7qb/plog=</a>	<b>Página</b>	3/3



**MEMORIA ECONÓMICA**

**Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo.**

El control del mercado, la protección de la salud y la seguridad de las personas consumidoras, así como la sanción a quienes no cumplan con las normas, han constituido el núcleo originario del Derecho de Consumo. Sin ninguna duda han de seguir siendo un elemento fundamental del mismo y la actuación administrativa no puede, en modo alguno, abandonarlo. Pero, junto con el aspecto anterior, existe otra dimensión del Derecho de Consumo que no ha sido aún suficientemente desarrollada en nuestra Comunidad Autónoma y que es preciso abordar.

La Ley de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo pretende cambiar, por tanto, el modelo de relaciones de consumo. Se trata de todas las medidas y acciones dirigidas a prevenir la aparición de los conflictos de consumo y, en el caso en que finalmente surjan, establecer los mecanismos ágiles y eficaces que permitan solucionarlos. Estas medidas y acciones tienen una repercusión económica en los capítulos de gastos del presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía que a continuación se expone:

**1) Medida:** Plataforma multicanal “Consumo Responde”.

**Artículo:** 4.

**Fundamento:** La Consejería competente en materia de consumo mantendrá una plataforma multicanal de información en materia de consumo denominada “Consumo Responde”. Los canales de información de la plataforma “Consumo Responde” serán, al menos, los siguientes: un portal web, un teléfono gratuito, una dirección de correo electrónico y participación en las principales redes sociales telemáticas para la difusión de información de interés. Actualmente el servicio de Consumo Responde se viene prestando a través de los medios con los que cuenta la Consejería de Hacienda y Administración Pública para atender a la ciudadanía andaluza, sin que ello suponga un coste adicional.

**Cuantificación total:** 0 €

**2) Medida:** Fomento de acciones informativas y formativas.

**Artículo:** 5.

**Fundamento:** La Consejería competente en materia de consumo fomentará e incentivará la realización de acciones informativas y formativas de los derechos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía así como de los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo existentes, por parte de las organizaciones de personas consumidoras

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	NX1qKyOe4PcQgV71+ykyAQ==	<b>Fecha</b>	29/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niños Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/NX1qKyOe4PcQgV71+ykyAQ=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/NX1qKyOe4PcQgV71+ykyAQ=</a>	<b>Página</b>	1/5



y usuarias de Andalucía. Conforme al Plan Estratégico de Subvenciones de la Consejería de Salud, está previsto conceder subvenciones a Asociaciones, Organizaciones y Federaciones de Asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y usuarias, en régimen de concurrencia competitiva, para la realización de programas en materia de consumo, el fomento del asociacionismo y las actuaciones para impulsar la promoción de un consumo responsable y solidario de Andalucía. Ya está presupuestado el correspondiente gasto, en régimen de autofinanciación, con cargo al Programa 44H, Aplic. Económica. 486.01.

Además de lo anterior, en el mismo Plan Estratégico de Subvenciones están previstas subvenciones, en régimen de concurrencia competitiva, a Entidades Locales de Andalucía para la financiación de actuaciones de mantenimiento y funcionamiento de los servicios locales de consumo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, que están directamente relacionados con la formación y la información prevista en la Ley, así como con la resolución de conflictos. Ya está presupuestado el gasto, autofinanciado, Programa 44H, Aplicación Económica: 466.00.

En consecuencia, ninguna de las acciones previstas en la Ley supondrá un incremento presupuestario ya que serán asumidas por el presupuesto ordinario del programa 44H

**Cuantificación total:** 0 €

**3) Medida:** Puntos informativos en grandes superficies minoristas.

**Artículo:** 6.

**Fundamento:** Para garantizar la información de sus derechos a las personas consumidoras y usuarias y facilitar la gestión de sus reclamaciones, todas las grandes superficies minoristas en Andalucía deberán contar con un punto informativo con conexión a la plataforma multicanal Consumo Responde. Al ser una medida obligatoria para las empresas se realizará a su cargo sin coste para el presupuesto de la Junta de Andalucía.

**Cuantificación total:** 0 €

**4) Medida:** Coordinación con la Administración educativa.

**Artículo:** 7.

Fundamento: La Consejerías competentes en materia de consumo y educación diseñarán y ejecutarán de manera coordinada actividades formativas que tendrán como objetivo un mejor conocimiento por parte de la comunidad educativa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, de los mecanismos de información y de resolución de conflictos, así como el fomento de un consumo responsable, ético y solidario.

**Cuantificación total:** 0 €

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	NX1qKyOe4PcQgV71+ykyAQ==	<b>Fecha</b>	29/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/NX1qKyOe4PcQgV71+ykyAQ=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/NX1qKyOe4PcQgV71+ykyAQ=</a>	<b>Página</b>	2/5



**5) Medida:** Publicidad de actuaciones inspectoras.

**Artículo:** 8.

**Fundamento:** La Consejería competente en materia de consumo publicará en la plataforma “Consumo Responde” y mantendrá actualizados los datos relativos a las campañas de inspección planificadas y ejecutadas. Al ser una medida integrada en la acción ordinaria de la Consejería competente en materia de consumo, no supondrá ningún coste adicional para el presupuesto de la Junta de Andalucía.

**Cuantificación total:** 0 €

**6) Medida:** Adhesiones al Sistema Arbitral de Consumo.

**Artículo:** 11.

**Fundamento:** Las adhesiones son en todo caso gratuitas y sin coste ni para las empresas, ni para la Administración.

**Cuantificación total:** 0 €

**7) Medida:** Mejora del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo.

**Artículo:** 13 y 14.

**Fundamento:** Se prevé una ampliación de miembros si bien la mayor parte corresponden a representantes de otras Consejerías, que no devengan indemnizaciones por asistencia a órganos colegiados. Se considera que el presupuesto se mantendrá similar al del año 2017 por lo que no se incrementará el mismo.

**Cuantificación total:** 0 €

**8) Medida:** Adaptación de la plantilla de personal.

**Artículo:** 13, 14, 15, 47, 48, 56, 69, 87 y 106.

**Fundamento:** La Ley pretende establecer un nuevo marco de relaciones de consumo. Lo hace reconociendo nuevos derechos, mejorando la regulación de nuevos procedimientos y estableciendo obligaciones. Todo ello requiere de personal funcionario que realice las siguientes tareas imprescindibles:

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	NX1qKyOe4PcQgV71+ykyAQ==	<b>Fecha</b>	29/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/NX1qKyOe4PcQgV71+ykyAQ=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/NX1qKyOe4PcQgV71+ykyAQ=</a>	<b>Página</b>	3/5



- Apoyo administrativo al nuevo órgano que se crea, el Consejo Andaluz de Mediación y Arbitraje de Consumo (CAMAC) y al que se reforma, el Consejo Andaluz de Consumo (CAC).
- Gestión del Censo de Personas Mediadoras, del Registro de Entidades Mediadoras de Andalucía y práctica de mediaciones.
- Tramitación de las acreditaciones de las Entidades Mediadoras de Andalucía y coordinación de las actuaciones relacionadas con la mediación (mediadores, censo, registro).
- Puesta en funcionamiento del Tribunal Arbitral Andaluz de Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios.
- Gestión del procedimiento de adhesión e impulso de la Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo (RAPSC).

Para todo ello, se considera imprescindible contar con el siguiente personal:

PUESTO	Nº	FUNCIONES	COSTE
Sección de Mediación y Arbitraje (C.D. 25)	1	- Acreditación de Entidades Mediadoras de Andalucía. - Coordinación de actuaciones mediadoras. - Gestión del Tribunal Arbitral Andaluz de Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios.	38.998,44€
Asesor Técnico Mediación (C.D. 25)	1	- Práctica de mediaciones. - Gestión del Censo de Personas Mediadoras. - Gestión del Registro de Entidades Mediadoras de Andalucía	38.475,26€
Unidad de Procedimiento (C.D. 23)	1	- Apoyo administrativo al CAMAC. - Apoyo administrativo al CAC. - Adhesión e impulso de la RAPSC	35.731,68€
Administrativo (C.D. 15)	1	- Gestión del Censo de Personas Mediadoras. - Gestión del Registro de Entidades Mediadoras de Andalucía	23.024,54€
TOTAL	4	-	136.229,92 €

**Cuantificación total:** 136.229,92 €.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	NX1qKyOe4PcQgV71+ykyAQ==	<b>Fecha</b>	29/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/NX1qKyOe4PcQgV71+ykyAQ=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/NX1qKyOe4PcQgV71+ykyAQ=</a>	<b>Página</b>	4/5



**9) Medida:** Mejoras en las aplicaciones informáticas.

**Artículo:** 99 y siguientes.

**Fundamento:** El establecimiento de una Red Andaluza de Prevención y Solución de Conflictos de Consumo precisará de un sistema integrado para la tramitación de reclamaciones, práctica de mediaciones y arbitrajes, por parte de todas las Administraciones Públicas que la integren.

Para todo lo anterior, será necesario desarrollar e implantar un nuevo sistema integrado de gestión de consumo, capaz de permitir desarrollar las funciones atribuidas por la normativa en vigor a la Administración de Consumo de la Junta de Andalucía en su labor de defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía. Su objetivo general es que las actividades de la Administración de Consumo de la Junta de Andalucía estén incluidas en el Sistema de Gestión, tanto en Servicios Centrales como en los Servicios Provinciales de Consumo, así como dar soporte a la labor de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor en la gestión de demandas, a los Ayuntamientos colaboradores en las actuaciones de red de alerta, y de campañas de inspección organizadas por la Junta de Andalucía y realizadas por el personal de la Administración Local, y de la labor arbitral de las Juntas arbitrales dependientes de la administración Local (municipales y de diputaciones).

El nuevo sistema deberá dar respuesta a las necesidades ya cubiertas representadas en los antecedentes así como a los nuevos requisitos que se contemplan en este apartado.

Actualmente ya se ha contemplado en el presupuesto ordinario y se ha efectuado la correspondiente reserva para anualidades futuras por lo que la nueva Ley no supondría ningún coste añadido.

**Cuantificación total:** 0 €.

**RESUMEN DE GASTOS:** 136.229,92 €.

LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Isabel Niñoles Ferrández

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	NX1qKyOe4PcQgV71+ykyAQ==	<b>Fecha</b>	29/06/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Isabel Niñoles Ferrandez		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/NX1qKyOe4PcQgV71+ykyAQ=">https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/NX1qKyOe4PcQgV71+ykyAQ=</a>	<b>Página</b>	5/5



S A L I D A	JUNTA DE ANDALUCIA CONSEJERIA DE TURISMO Y DEPORTE 2	
	2 JUL 2018	
	Registro General Viceconsejería	3521 Sevilla

CONSEJERIA DE SALUD  
 ILMA. SRA. VICECONSEJERA  
 D<sup>a</sup> María Isabel Baena Parejo  
 Avda de la Innovación, s/n. Edificio Arena  
 41020 SEVILLA

Fecha: 2 de julio de 2018

N/Ref.: 23/SCJ/IPD

Asunto: *Conformidad Borrador Anteproyecto de Ley Andaluza de Prevención y solución de Conflictos de Consumo.*

En relación con el Anteproyecto de Ley Andaluza de Prevención y solución de Conflictos de Consumo, se comunica que, examinada la última versión remitida (borrador 3), esta Consejería de Turismo y Deporte, emite conformidad al inicio de su tramitación manifestando lo siguiente:

Con relación a las secciones arbitrales, en particular la sección de arbitraje turístico que recoge el Anteproyecto en el artículo 86, creada por Orden de 12 de febrero en 2003, se considera por parte de esta Consejería innecesario la elevación del rango y por tanto su integración en una norma de rango legal, que nace con vocación de permanencia, proponiéndose su supresión por evidenciar asimismo una discriminación de carácter territorial, considerándose suficiente con la mención genérica tal y como se recoge acertadamente en el artículo 81.2 que dispone que "*mediante Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo podrán constituirse otras secciones o delegaciones, ya sean territoriales o sectoriales, de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como modificar o suprimir las existentes*".

Sevilla 2 de julio de 2018

EL VICECONSEJERO

Edo. Diego Ramos Sánchez



## ACUERDO DE INICIO

Visto el Anteproyecto de Ley de prevención y solución de conflictos de consumo y la documentación que lo acompaña, de conformidad con lo establecido en el artículo 43.2 y 3 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, esta Consejería de Salud

## ACUERDA

Primero. - Iniciar el procedimiento de elaboración del Anteproyecto de Ley de prevención y solución de conflictos de consumo y su elevación al Consejo de Gobierno.

Segundo. - Proponer que se soliciten los dictámenes, informes y consultas a los organismos y entidades que se relacionan en el Anexo.

Tercero. - Someter el Anteproyecto de Ley de prevención y solución de conflictos de consumo a información pública.

En Sevilla a 2 de julio de 2018

**LA CONSEJERA**

**Fdo. Marina Álvarez Benito**



## 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.  
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

UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES-U.G.T.

COMISIONES OBRERAS-C.C.O.O

CENTRAL INDEPENDIENTE DE FUNCIONARIOS DE ANDALUCÍA-CSIF

CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO-CGT ANDALUCÍA

AUTONOMÍA OBRERA-SECCIÓN SINDICAL

UNIÓN SINDICAL OBRERA (USO)

INICIATIVA SINDICAL ANDALUZA

SINDICATO ANDALUZ DE TRABAJADORES

## **II. RELACIÓN DE ORGANISMOS A LOS QUE SE SOLICITA INFORME**

TODAS LAS CONSEJERÍAS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

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

SECRETARÍA GENERAL PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. (CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, 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 ECONOMÍA, 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 DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA.

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.

CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL DE ANDALUCÍA.