

VALORACIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS

Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.

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

Así, se simplifican y flexibilizan la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones por las OMICs y Delegaciones Territoriales de Salud y familias, eliminando trámites, informes y resoluciones complejas y/o innecesarias.

Por otra parte, se clarifica el formulario de hoja de quejas y reclamaciones. En este sentido, se menciona la posibilidad de incorporar hojas anexas al formulario de hoja de quejas y reclamaciones; se amplía el espacio para la descripción de los hechos; y se suprime la obligación de firmar la hoja de quejas y reclamaciones para presentarla a una empresa.

Finalmente, se establece la obligación para las empresas de disponer, tanto de hojas de quejas y reclamaciones en papel, como en formato electrónico, si bien previendo un margen transitorio flexible que permita darse de alta en la plataforma ya existente con comodidad, y sin que dicha dualidad de formatos (papel y electrónico) suponga una modificación del procedimiento actual.

Por consiguiente, la modificación del citado formulario no genera ninguna carga administrativa y sí una mejora de la tramitación.

EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,
RECLAMACIONES Y ARBITRAJE

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez

V. B.: EL DIRECTOR GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Alberto Fernández Rodríguez

Código Seguro de Verificación: VH5DPBRUHFE36PBZCCLV36LUUYBUP7. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	MANUEL ALBERTO FERNANDEZ RODRIGUEZ	FECHA	25/01/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPBRUHFE36PBZCCLV36LUUYBUP7	PÁGINA	1/1
			