

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA ADECUACION A LOS PRINCIPIOS DE BUENA REGULACIÓN

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

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

1) Principios de necesidad y eficacia

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

Como se indica en la memoria justificativa y en la exposición de motivos de este Decreto, resulta necesario e ineludible abordar la derogación del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, y aprobar una nueva regulación. En efecto, en su aplicación práctica por las Administraciones Públicas, especialmente las municipales, se ha observado una serie de aspectos del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, que deben ser mejorados. Ello, unido a la situación actual causada por la pandemia de la COVID-19 aconsejan abordar una nueva regulación que profundice en la tramitación electrónica de las hojas de quejas y reclamaciones, así como simplifique el procedimiento administrativo 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.

Así, por lo que respecta a los principios de necesidad y eficacia, además de 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, resulta conveniente simplificar el procedimiento administrativo, reduciendo su burocratización; modular la obligatoriedad y el carácter tanto de la propuesta de solución a las partes, como del informe valorativo; reconocer expresamente la figura de las Oficinas Municipales de Información a las personas Consumidoras; o establecer la obligatoriedad del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones, entre otras cuestiones. Ello supone la necesidad de homogeneizar el procedimiento administrativo pero hacerlo lo suficientemente flexible para que las Oficinas Municipales de Información al Consumidor lo apliquen con agilidad, siendo la derogación del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, el mecanismo más adecuado. De esta manera se logra además una mayor transparencia y seguridad jurídica tanto en la presentación de una reclamación como en su tramitación posterior. La aprobación mediante Decreto es el instrumento más adecuado para establecer tales reglas.

Castelar, 22 C.P. 41001 Sevilla 1
Teléf. 95 500 63 00.

Código Seguro de Verificación: VH5DP3STANAYQZASPH37HWZCBCR9ED. 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	VH5DP3STANAYQZASPH37HWZCBCR9ED	PÁGINA	1/4
			

2) Principio de proporcionalidad

En cuanto al cumplimiento del principio de proporcionalidad, para facilitar el conocimiento de la norma y para que el consiguiente régimen jurídico se encuentre en un único texto normativo, es preferible la aprobación de una nueva disposición consolidada que, a su vez, derogue en su totalidad el Decreto 472/2019, de 28 de mayo. La nueva normativa contiene la regulación imprescindible tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a las personas destinatarias, al suponer una mejora del formulario y del procedimiento de tramitación de reclamaciones vigente hasta ahora.

3) Principio de seguridad jurídica

Se garantiza este principio pues el borrador de Decreto resulta coherente con el resto del ordenamiento jurídico, estatal y de la Unión Europea. De esta manera genera un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, que facilita su conocimiento y comprensión y, en consecuencia, la actuación y toma de decisiones de las personas y empresas. Todo ello es coherente con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. E igualmente conforme con las competencias propias en materia de consumo que tienen las entidades locales andaluzas por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía. En este sentido, también se establece por el artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía que los municipios andaluces tienen las siguientes competencias propias: Ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, que incluye: a) La información y educación a las personas usuarias y consumidoras en materia de consumo, así como la orientación y el asesoramiento a estas sobre sus derechos y la forma más eficaz para ejercerlos; b) La información y orientación a las empresas y profesionales en materia de consumo; c) El análisis, tramitación, mediación o arbitraje, en su caso, de las quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas consumidoras. En este sentido también se expresan los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. En efecto, las Oficinas Municipales de Información al Consumidor desarrollan una labor muy importante en la Defensa de los derechos de los consumidores y usuarios y en la protección de sus intereses económicos, que debe ser reconocida en el presente Decreto. Son la administración más próxima y cercana a la ciudadanía, donde se les ofrece de forma gratuita la información y el asesoramiento necesario sobre sus derechos y obligaciones como personas consumidoras, para la prevención del conflicto en materia de consumo; tramitan todas las reclamaciones, canalizando aquellas que por razón de la materia deban ser tramitadas por otros organismos competentes, derivándolas a estos y prestando a la persona consumidora apoyo jurídico en la tramitación de estos expedientes; y facilitando la solución de las controversias, alcanzando un alto número de acuerdos entre empresas y personas consumidoras. Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor son, en definitiva, el elemento fundamental para informar, orientar, recepcionar y tramitar reclamaciones, denuncias y solicitudes de arbitraje, entre otras funciones, tal y como dispone el artículo 20 de la Ley 13/2003 de 17 de diciembre,

Castelar, 22 C.P. 41001 Sevilla 2
Teléf. 95 500 63 00.

Código Seguro de Verificación: VH5DP3STANAYQZASPH37HWZCBCR9ED. 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	VH5DP3STANAYQZASPH37HWZCBCR9ED	PÁGINA	2/4
			

de protección de los consumidores y usuarios de Andalucía, y desde hace décadas vienen siendo el punto de referencia visibilizado ante la sociedad para atender las demandas de consumo.

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

4) Principio de transparencia

En primer lugar, en julio de 2020, desde la Dirección General de Consumo se dirigió un escrito solicitando a todos y cada uno de los municipios andaluces una evaluación del Decreto vigente 472/2019, de 28 de mayo, así como propuestas de mejora. Como complemento de esta acción, se han llevado a cabo reuniones provinciales con las OMICs en las que se han explicado las principales líneas del nuevo proyecto y recogido aportaciones. Fruto de esta participación han sido las propuestas de 15 municipios que en su práctica totalidad han sido atendidas favorablemente.

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

Además los objetivos de esta iniciativa y su justificación aparecen en la parte expositiva del borrador entre los que destaca la simplificación del formulario para presentar una reclamación y la simplificación del procedimiento administrativo.

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

5) Principio de eficiencia

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

Como se expresa en el informe sobre valoración de cargas administrativas, el presente Decreto evita cargas administrativas innecesarias, simplifica el procedimiento y racionaliza, con su aplicación, la gestión de los recursos públicos, ya que el formulario de quejas y reclamaciones mantiene la simplicidad y facilidad de cumplimentación, aportando información más clara a la ciudadanía de lo que puede esperar de la administración con relación a sus reclamaciones, ampliando el espacio para exponer lo hechos y situando el ejemplar para la Administración de

Código Seguro de Verificación: VH5DP3STANAYQZASPH37HWZCBCR9ED. 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	VH5DP3STANAYQZASPH37HWZCBCR9ED	PÁGINA	3/4
			

manera que resulte más legible. Además, se mejora el procedimiento de tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones al homogeneizarlo, simplificarlo y promover la labor facilitadora de acuerdos desarrollada por las Oficinas Municipales de Información al Consumidor para el interés general de la ciudadanía.

EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,
RECLAMACIONES Y ARBITRAJE

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez

V. B.: EL DIRECTOR GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Alberto Fernández Rodríguez

Castelar, 22 C.P. 41001 Sevilla 4
Teléf. 95 500 63 00.

Código Seguro de Verificación: VH5DP3STANAYQZASPH37HWZCBCR9ED. 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	VH5DP3STANAYQZASPH37HWZCBCR9ED	PÁGINA	4/4
			