

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

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

Sustanciada la consulta pública prevista en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con carácter previo a la elaboración del presente proyecto de Decreto, habiendo finalizado el plazo de la misma conforme la diligencia adjunta, se han recibido únicamente alegaciones del Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI Andalucía). Una vez analizadas las mismas cabe señalar lo siguiente:

**ALEGACIONES PRIMERA y SEGUNDA:** *“Refuerzo de la obligación de accesibilidad en las OMICS. Tanto en el acceso a las mismas como a la información, trámites y puesta a disposición de documentación. Establecer de una figura asistente en dichas oficinas especializado para personas con discapacidad” y “Establecimiento de una ruta accesible y simplificada para las personas con discapacidad en la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones por las OMICs y Delegaciones Territoriales de Salud y familias”*

Para atender estas alegaciones, se ha incluido en el artículo 12.1 una mención expresa a que tanto las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), como las Delegaciones Territoriales o Provinciales de la Consejería competente en materia de consumo, habrán de observar en todo caso las exigencias de accesibilidad universal que permitan a las personas con discapacidad acceder a sus servicios en igualdad de condiciones con el resto de la población. No obstante lo anterior, debe recordarse que las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) se adscriben al respectivo ayuntamiento, que goza de plena autonomía para el ejercicio de las competencias que le son propias (artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y artículos 20, 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía). Por consiguiente, no resultaría procedente que en un Decreto del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía que tiene por objeto regular las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía, se fijaran obligaciones relativas a la organización de otras Administraciones Públicas o que vayan más allá de lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.

**ALEGACIÓN TERCERA:** *“Establecimiento y refuerzo de modelos de hojas de quejas y reclamaciones con lenguaje y lectura fácil y accesible. Clarificar el formulario de hoja de quejas y reclamaciones igualmente en términos generales”.*

Para atender esta alegación se ha procedido a modificar el formulario, hacerlo más claro y sus explicaciones más comprensibles.

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

Código Seguro de Verificación: VH5DP2QWPUBS539RJ7NNSQJKB4T6Z6. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	MANUEL ALBERTO FERNANDEZ RODRIGUEZ	FECHA	25/01/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DP2QWPUBS539RJ7NNSQJKB4T6Z6	PÁGINA	1/3
			

**ALEGACIÓN CUARTA:** *“Que las empresas dispongan de un formato común y único tanto de hojas de quejas y reclamaciones en papel, como en formato electrónico accesibles tanto en el lenguaje como en el trámite de cumplimentación”.*

El formato de hoja de quejas y reclamaciones es común y único para todas las empresas prestadoras de servicios o comercializadoras de bienes en Andalucía. Igualmente, el formato electrónico es similar al formato papel.

**ALEGACIÓN QUINTA:** *“Que las empresas deban facilitar de manera obligatoria toda la ayuda e información a la persona con discapacidad que lo solicite para la tramitación de las reclamaciones”.*

Para atender esta observación, se ha añadido un último inciso al artículo 7.1. “La cumplimentación de la hoja de quejas y reclamaciones habrá de realizarse en un espacio que garantice la intimidad, accesibilidad y comodidad de la persona reclamante, debiendo la empresa o establecimiento reclamado prestar ayuda para lograr una correcta redacción y entrega de la reclamación”. Por otra parte, se recuerda que sigue vigente la Orden de 9 de febrero de 2015, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, que en su artículo 3.2 dispone que *“la redacción e impresión de la Hoja de Quejas y Reclamaciones utilizando los dispositivos previstos en el número anterior habrá de realizarse en un espacio que garantice la intimidad, accesibilidad y comodidad de la persona reclamante, debiendo la empresa o establecimiento reclamado prestar ayuda para lograr una correcta redacción y entrega de la reclamación bien sea en formato electrónico, bien en formato papel”.*

**ALEGACIÓN SEXTA:** *“Asimismo, establecer un régimen sancionatorio para los incumplimientos por parte de las empresas y de las administraciones que no cumplan con todos los párrafos anteriores”.*

Un Decreto no puede establecer un régimen sancionador. No obstante, tanto la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía; como la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, establecen un régimen sancionado en las materias referidas.

**ALEGACIÓN SÉPTIMA:** *“Introducción de la posibilidad de mediar en el conflicto, aunque se refiera a una materia para la que exista un organismo público sectorial competente. Y establecer mediación específica y a elección de las personas con discapacidad”.*

La posibilidad de mediar en el conflicto aunque exista un órgano sectorial competente se ha introducido en el artículo 14.4 del Decreto. No se entiende bien a qué se refiere la alegación por mediación específica y a elección de las personas con discapacidad. Las Administraciones Públicas que vayan a mediar en el conflicto habrán de cumplir las previsiones de la Ley 4/2017,

Código Seguro de Verificación:VH5DP2QWPUBS539RJ7NNSQJKB4T6Z6. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	MANUEL ALBERTO FERNANDEZ RODRIGUEZ	FECHA	25/01/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DP2QWPUBS539RJ7NNSQJKB4T6Z6	PÁGINA	2/3
			

de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.

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 3  
Teléf. 95 500 63 00.

Código Seguro de Verificación: VH5DP2QWPUBS539RJ7NNSQJKB4T6Z6. 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
ID. FIRMA	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	PÁGINA	3/3
	VH5DP2QWPUBS539RJ7NNSQJKB4T6Z6		

