

**MEMORIA JUSTIFICATIVA**

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

A los efectos previstos en la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y de acuerdo con la Instrucción nº 1/2017, de la Viceconsejería de Salud, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general (apartado 1, letra b) de su instrucción cuarta), se emite la presente memoria justificativa de la necesidad y oportunidad del proyecto de disposición citado en el encabezamiento.

**a) Juicio de oportunidad y ordenación del proyecto:**

El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa, se aprobó al amparo del artículo 149.3 de la Constitución Española y del artículo 58.2.4.º del Estatuto de Autonomía para Andalucía. El citado decreto supuso importantes mejoras en la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía. Así, la simplificación del formulario de hoja de quejas y reclamaciones; la concreción de las obligaciones empresariales en la publicidad, entrega y respuesta a las hojas de reclamaciones que reciban; o la racionalización y normalización del procedimiento administrativo, resultaron muy beneficiosos. La hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía se ha convertido en el principal instrumento que utilizan las personas consumidoras en Andalucía para manifestar su disconformidad con algún producto o servicio. Anualmente, los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía tramitan más de 20.000 hojas de quejas y reclamaciones, cifra a la que deben sumarse otras tantas tramitadas por las más de doscientas Oficinas Municipales de Información al Consumidor existentes en Andalucía.

Sin embargo, en la aplicación práctica del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por las Administraciones Públicas, especialmente las municipales, también se han observado una serie de aspectos 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.

Los principales objetivos que persigue la nueva regulación y las principales novedades con relación al Decreto 472/2019, de 28 de mayo, son los siguientes:

En **primer lugar**, se refuerza, clarifica y reconoce la importante función de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs). A tal efecto se hace mención expresa de lasOMICs en lugar de la expresión “Servicios Públicos de Consumo” tanto en la exposición de

Código Seguro de Verificación:VH5DP5YC5EJDZ9Y58W9XDHX88W8R7V. 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	VH5DP5YC5EJDZ9Y58W9XDHX88W8R7V	PÁGINA	1/5
			

motivos de la norma, como en su articulado. Asimismo, se elimina el fomento de acudir directamente a una Junta Arbitral de Consumo sin ser asesorado previamente en una OMIC, algo que, si bien agilizaba la tramitación del arbitraje, suponía que el consumidor acudiera sin ser asesorado de manera adecuada.

En **segundo lugar**, 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. Así, se suprimen, entre otras, la obligación de la comunicación al reclamante si en tres meses no se ha concluido la tramitación del procedimiento; las menciones a resoluciones de inadmisión y se sustituyen por el archivo de actuaciones; las expresiones despectivas e indeterminadas en las causas de inadmisión; y las menciones a los recursos administrativos frente a las resoluciones de inadmisión y archivo. Se introduce la posibilidad de realizar requerimientos a las empresas. Y, finalmente, se atiende una demanda unánime de las OMICs: la conversión del informe jurídico, preceptivo y no vinculante en un informe técnico, opcional y no vinculante.

En **tercer lugar**, se potencia la labor mediadora de las OMICs y Delegaciones Territoriales de Salud y familias. Así, se introduce la posibilidad de mediar en el conflicto aunque se refiera a una materia para la que exista un organismo público sectorial competente.

En **cuarto lugar**, 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.

Y en **quinto lugar**, 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. Así, se define el Libro de Quejas y Reclamaciones como conjunto de ejemplares de hojas de quejas y reclamaciones en formato papel y electrónico. En este sentido, se introduce el sistema de códigos QR en los carteles anunciadores de la disponibilidad de hojas de quejas y reclamaciones, lo cual hará que cada establecimiento tenga un cartel personalizado, que podrá ser descargado gratuitamente de la web, y que permitirá a las personas consumidoras escanearlo para presentar una reclamación electrónica de manera sencilla e inmediata.

**b) Juicio de legalidad:**

El artículo 58.2.4º del Estatuto de Autonomía de Andalucía dispone que la Comunidad Autónoma de Andalucía asume competencias exclusivas de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, y en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11.ª y 13.ª de la Constitución, sobre las siguientes materias: 4.º Defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones.

El artículo 18.1 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía dispone que en todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los

Código Seguro de Verificación:VH5DP5YC5EJDZ9Y58W9XDHX88W8R7V. 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	VH5DP5YC5EJDZ9Y58W9XDHX88W8R7V	PÁGINA	2/5



consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente.

El Decreto del Presidente 3/2020, de 3 de septiembre, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, dispone, en su artículo 9, que corresponden a la Consejería de Salud y Familias las competencias que en ese momento tenía atribuidas, entre las que se encuentran las de protección a las personas consumidoras y usuarias en Andalucía. En efecto, el Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, disponía en su artículo 10 que correspondía a la Consejería de Salud y Familias las competencias que en ese momento tenía atribuidas la Consejería de Salud. Precisamente, el Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, disponía, en su artículo 7, que correspondían a la Consejería de Salud las competencias en materia de salud en ese momento atribuidas a la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, así como las relativas a consumo en ese momento atribuidas a la extinta Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales.

Por otra parte, en virtud del lo previsto en el artículo 2 del Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, la Dirección General de Consumo es uno de los Centros Directivos en los que se estructura la Consejería de Salud y Familias. Dicho Centro Directivo tiene, entre otras funciones, la coordinación de los procedimientos de reclamación y mediación en materia de consumo (Art. 10.2.h del Decreto 105/2019, de 12 de febrero).

Finalmente, el Decreto 226/2020, de 29 de diciembre, por el que se regula la organización territorial provincial de la Administración de la Junta de Andalucía, establece en su Disposición Adicional Tercera que, en cada una de las provincias de la Comunidad Autónoma de Andalucía, existirán una Delegación Territorial de Salud y Familias, a la cual se le adscriben los servicios periféricos de la Consejería de Salud y Familias, de la que dependerá orgánicamente (Disposición Adicional Décima del Decreto 226/2020, de 29 de diciembre).

**c) Contenido:**

El futuro Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, constará de 22 artículos, una Disposición Transitoria Única, una Disposición Derogatoria Única y tres Disposiciones Finales. Los 22 artículos se estructuran en cuatro capítulos.

**d) Tabla de vigencias:**

Con el nuevo Decreto que se pretende aprobar, quedarán derogados:

- El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa, excepto los artículos 4, 5 y 9, así como los Anexos I, II, III y IV, que seguirán

Código Seguro de Verificación:VH5DP5YC5EJDZ9Y58W9XDHX88W8R7V. 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	VH5DP5YC5EJDZ9Y58W9XDHX88W8R7V	PÁGINA	3/5
			

vigentes hasta tanto no entren en vigor los artículos 2.f), 4, 5 y 9 y los Anexos I, II y III del presente Decreto, a los seis meses de su publicación.

- La Orden de 11 de diciembre de 2008, por la que se desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones establecido en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, a los a los seis meses de la publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía del presente Decreto

**e) Referencia a actuaciones previas:**

El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa, fue publicado en el BOJA número 109, de 3 de junio de 2019, entrando en vigor el 4 de diciembre de 2019. El mismo ya supuso en su momento la derogación de las siguientes normas:

a) Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

b) Orden de 27 de junio de 2008, por la que se modifica el Anexo I del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

c) Orden de 3 de agosto de 2009, por la que se modifican los Anexos I y IV del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

d) Orden de 26 de julio de 2013, por la que se modifican los Anexos I, III y IV del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

e) Orden de 25 de julio de 2016, por la que se actualizan los modelos incluidos en los Anexos I y IV del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

El Decreto 472/2019, de 28 de mayo, mantuvo en vigor dos órdenes que desarrollaban el Decreto 72/2008, de 4 de marzo:

- La Orden de 11 de diciembre de 2008: desarrolló el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

Código Seguro de Verificación:VH5DP5YC5EJDZ9Y58W9XDHX88W8R7V. 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	VH5DP5YC5EJDZ9Y58W9XDHX88W8R7V	PÁGINA	4/5
			

- La Orden de 9 de febrero de 2015: reguló la edición, distribución, comercialización e impresión de las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.

La primera de ellas es derogada por el Decreto que ahora se aprueba mientras que la segunda continúa vigente en todo lo que no se oponga a lo dispuesto en el mismo.

**f) Exigencias Técnicas:**

El formulario correspondiente al Anexo I se encuentra, en la actualidad, registrado de manera oportuna en el Registro de Procedimientos Administrativos de la Junta de Andalucía. El formulario es directamente descargable, tanto en su versión rellenable, como en su versión no rellenable, desde la página Web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es). Dicho formulario será convenientemente registrado y sustituido por el que, en su caso, sea aprobado por la futura norma.

El presente proyecto de Orden, por su especificidad, no precisa la creación o desarrollo de una nueva aplicación informática para su efectiva implantación si bien será necesario adaptar la aplicación Hoj@ (Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones) al nuevo formulario y procedimiento.

No se prevé tampoco la implantación de ningún procedimiento administrativo nuevo derivado de la aplicación del mismo si bien se ordena y completa el actualmente existente.

EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,  
RECLAMACIONES Y ARBITRAJE

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez

V. B.: EL DIRECTOR GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Alberto Fernández Rodríguez

Código Seguro de Verificación: VH5DP5YC5EJDZ9Y58W9XDHX88W8R7V. 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	VH5DP5YC5EJDZ9Y58W9XDHX88W8R7V	PÁGINA	5/5
			