

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

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

El proyecto de Decreto tiene como objetivos los siguientes:

- Reforzar, clarificar y reconocer la importante función de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs).
- Simplificar y flexibilizar 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.
- Potenciar la labor mediadora de las OMICs y Delegaciones Territoriales de Salud y familias.
- Clarificar el formulario de hoja de quejas y reclamaciones.
- Establecer la obligación para las empresas de disponer, tanto de hojas de quejas y reclamaciones en papel, como en formato electrónico.

Por consiguiente, no afecta a las personas menores de edad, ni a sus derechos ni hace discriminación con respecto a otros colectivos sociales. Tampoco se establece ninguna limitación referida a la edad para presentar una hoja de quejas y reclamaciones, requiriéndose la misma capacidad que para contratar el producto o servicio causante de la reclamación. No obstante lo anterior, repercutirá favorablemente en los niños y niñas andaluces al igual que en los restantes usuarios dado que el proyecto de Decreto mejora el formulario de hoja de quejas y reclamaciones. De esta manera se logra además una mayor transparencia, agilidad y seguridad jurídica tanto en la presentación de una reclamación como en su tramitación posterior. Asimismo se establece la obligatoriedad para las empresas y profesionales de disponer de las hojas de quejas y reclamaciones tanto en formato papel, como electrónico. De esta manera se avanza hacia la accesibilidad universal en el ejercicio de los derechos de las personas consumidoras y usuarias de 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 1
Teléf. 95 500 63 00.

Código Seguro de Verificación: VH5DP3XSD49G8H7HDKU5LW5MTVKZUR. 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	VH5DP3XSD49G8H7HDKU5LW5MTVKZUR	PÁGINA	1/1
			