

MEMORIA ECONÓMICA

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

El proyecto de Decreto que se propone persigue una serie objetivos que han de alcanzarse con varias acciones, la mayoría sin incidencia económica. Son las siguientes:

➤ **OBJETIVO 1: reforzar, clarificar y reconocer la importante función de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs).**

• **ACCIONES:**

1. Mención expresa de las OMICs en lugar de la expresión “Servicios Públicos de Consumo” tanto en la exposición de motivos de la norma, como en su articulado
2. Eliminación del 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.

- **GASTO:** Ninguna de estas acciones genera gasto a la Hacienda Pública (0 €).

➤ **OBJETIVO 2: simplificar y flexibilizar la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones por las OMICs y Delegaciones Territoriales de Salud y familias.**

• **ACCIONES:**

1. Eliminación de trámites, informes y resoluciones complejas y/o innecesarias.
2. Supresión de la obligación de la comunicación al reclamante si en tres meses no se ha concluido la tramitación del procedimiento.
3. Supresión de las menciones a resoluciones de inadmisión y se sustituyen por el archivo de actuaciones.
4. Supresión de las expresiones despectivas e indeterminadas en las causas de inadmisión.
5. Supresión de las menciones a los recursos administrativos frente a las resoluciones de inadmisión y archivo.
6. Introducción de la posibilidad de realizar requerimientos a las empresas.

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

Código Seguro de Verificación:VH5DPKZTTQ98HKPZ9YJ4UGPQK9JBH3. 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	VH5DPKZTTQ98HKPZ9YJ4UGPQK9JBH3	PÁGINA	1/5
			

7. Conversión del informe jurídico, preceptivo y no vinculante en un informe técnico, opcional y no vinculante.

- **GASTO:** Ninguna de estas acciones genera gasto a la Hacienda Pública (0 €).

➤ **OBJETIVO 3: potenciar la labor mediadora de las OMICs y Delegaciones Territoriales de Salud y familias.**

- **ACCIONES:**

1. Introducción de la posibilidad de mediar en el conflicto aunque se refiera a una materia para la que exista un organismo público sectorial competente.

- **GASTO:** Ninguna de estas acciones genera gasto a la Hacienda Pública (0 €).

➤ **OBJETIVO 4: mejora del formulario de hoja de quejas y reclamaciones.**

- **ACCIONES:**

1. Posibilidad de incorporar hojas anexas al formulario de hoja de quejas y reclamaciones.
2. Ampliación del espacio para la descripción de los hechos.
3. Supresión de la obligación de firmar la hoja de quejas y reclamaciones para presentarla a una empresa.
4. Unificación de carteles anunciadores.

- **GASTO:** Ninguna de estas acciones genera gasto a la Hacienda Pública (0 €).

➤ **OBJETIVO 5: obligación para las empresas de disponer, tanto de hojas de quejas y reclamaciones en papel, como en formato electrónico.**

- **ACCIONES:**

1. Definición del Libro de Quejas y Reclamaciones como conjunto de ejemplares de hojas de quejas y reclamaciones en formato papel y electrónico.
2. Introducción del 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

Código Seguro de Verificación:VH5DPKZTTQ98HKPZ9YJ4UGPQK9JBH3. 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 DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	25/01/2021
ID. FIRMA	VH5DPKZTTQ98HKPZ9YJ4UGPQK9JBH3	PÁGINA	2/5



a las personas consumidoras escanearlo para presentar una reclamación electrónica de manera sencilla e inmediata.

3. Actualización de la aplicación actualmente existente para la gestión del Sistema de Hojas de Reclamaciones Electrónicas (Hoj@) y su adaptación como aplicación móvil.
 - **GASTO:** Ninguna de estas acciones, a excepción de la última, genera gasto a la Hacienda Pública (0 €). La última de estas acciones sí tiene una repercusión económica (125.000 €) en los capítulos de gastos del presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía en la manera que a continuación se expone:

Acción 5.1 “Actualización de la aplicación actualmente existente para la gestión del Sistema de Hojas de Reclamaciones Electrónicas (Hoj@) y su adaptación como aplicación móvil”

- A) PRECEPTOS DEL DECRETO:** artículos 2.f), 4, 5 y 9 referidos al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, así como los modelos previstos en los Anexos I, II y III.
- B) FUNDAMENTO:** la Consejería de Salud y Familias contratará con una empresa especializada la actualización de la aplicación Hoj@ y el desarrollo de una aplicación móvil, todo ello con los siguientes requerimientos técnicos:

1. APLICACIÓN MOVILIDAD

1. Aplicaciones nativas para ambas plataformas, Android e IOS.
2. RECLAMANTE:
 1. Lectura del código QR.
 2. Tendrá la opción de informar a la administración de que el establecimiento no cumple con la obligatoriedad de estar correctamente acogido a HOJ@.
 3. Almacenamiento de los datos del reclamante para facilitar la reclamación
 4. Confección Reclamación
 5. Envío de reclamación a la empresa.
 6. Posibilidad de Informar a la administración de infracciones en materia de consumo de forma no vinculante.
 7. Recepción y aviso de comunicación de la empresa.
 8. Envío a la Administración de la reclamación
 9. Integración con HOJ@ para poder continuar desde un pc.

Código Seguro de Verificación:VH5DPKZTTQ98HKPZ9YJ4UGPQK9JBH3. 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 DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	25/01/2021
ID. FIRMA	VH5DPKZTTQ98HKPZ9YJ4UGPQK9JBH3	PÁGINA	3/5



3. EMPRESA:

1. Alta / modificación de empresa/establecimiento. (Declaración responsable del responsable de la empresa y advertencia).
2. Consulta de Reclamaciones con aviso cuando llegue una.
3. Contestación a las reclamaciones.

4. AYUDA:

1. Contacto con Consumo Responde.
2. Geolocalización oficinas consumo.
3. Normativa


2. HOJ@ Electrónica (Web)

1. EMPRESAS:

1. Alta de empresa automática.
 1. No será necesario el firmado por parte de la administración.
 2. Se emitirá alguna diligencia de alta.
 3. Declaración responsable del responsable de la empresa y advertencia.
2. Emisión de cartel de alta en sistema de hoj@ para empresa.
 1. El cartel será personalizado para el establecimiento.
 2. Se emitirá un cartel secundario para facilitar a los clientes el uso del código QR.
 3. Se emitirá un banner para que las empresas lo puedan poner en sus páginas con código QR.
3. Eliminación del firmado de la contestación.

2. RECLAMANTES:

1. Se autenticarán mediante sistema de usuario / contraseña.
 1. Mismo sistema que las empresas.
2. Opción de representatividad.
 1. Representatividad puntual. Para este trámite.
 2. Se estudia la posibilidad de representación por parte de las asociaciones
3. Estudio de opciones de firmado sin certificado digital.
4. Aviso a la administración que una empresa no está dada de alta.

Código Seguro de Verificación: VH5DPKZTTQ98HKPZ9YJ4UGPQK9JBH3. 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	VH5DPKZTTQ98HKPZ9YJ4UGPQK9JBH3	PÁGINA	4/5
			

3. GESTIÓN DESDE ADMINISTRACIÓN

1. Incluir en panel de control la posibilidad de modificar el usuario autorizado de una empresa u otros datos, por parte de la administración (en los casos en que se perdido la vinculación entre la empresa y la persona autorizada).

C) APLICACIÓN PRESUPUESTARIA: Ya está presupuestado el gasto en el Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía correspondiente al año 2021, autofinanciado, Programa 44H, Aplicación Económica: 609.02.

D) IMPORTE TOTAL DEL GASTO: 125.000 €.

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: VH5DPKZTTQ98HKPZ9YJ4UGPQK9JBH3. 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	VH5DPKZTTQ98HKPZ9YJ4UGPQK9JBH3	PÁGINA	5/5
