

INFORME SOBRE RESTRICCIONES A LA LIBERTAD DE ESTABLECIMIENTO O A LA LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

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

El proyecto de Decreto indicado está dentro del ámbito de aplicación de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. En efecto, dicha norma dispone en su artículo 2.1 que su ámbito de aplicación son los servicios que se realizan a cambio de una contraprestación económica y que son ofrecidos o prestados en territorio español por prestadores establecidos en España o en cualquier otro Estado miembro.

En este caso, afecta a todos los prestadores de servicios y comercializadores de bienes en Andalucía que continuarán teniendo la obligación de disponer de hoja de quejas y reclamaciones, entregarlas a las personas consumidoras y usuarias que se las soliciten y responderlas mediante un escrito razonado. Así viene sucediendo desde la entrada en vigor del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, y, posteriormente, con el vigente y que ahora se deroga Decreto 472/2019, de 28 de mayo. El presente Decreto no altera este régimen ni, por supuesto, afecta a la libertad de establecimiento ni a la libre prestación de servicios. Su objetivo fundamental es simplificar el procedimiento administrativo, aclarar el formulario y permitir en todo caso la presentación de una hoja de quejas y reclamaciones de manera electrónica.

Así, 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. De esta manera se logra además una mayor transparencia y seguridad jurídica tanto en la presentación de una reclamación como en su tramitación posterior.

Por otra parte, 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.

Finalmente, 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, y sin que dicha dualidad de formatos (papel y electrónico) suponga una modificación del procedimiento actual.

La Instrucción 1/2017, de la Viceconsejera de Salud, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general, establece entre otros documentos preceptivos, la “Memoria en la que se indique que el Anteproyecto de Ley no establece restricciones ni a la libertad de establecimiento, ni a la libre prestación de servicios”, refiriéndose a los requisitos y

Código Seguro de Verificación:VH5DPKA8WT85P8AMWUL9U7HGTQ6RJ4. 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	VH5DPKA8WT85P8AMWUL9U7HGTQ6RJ4	PÁGINA	1/2
			

restricciones que figuran en los artículos 11.3 y 12.3 de la citada Ley 17/2009 de 23 de noviembre.

En conclusión, se indica en la presente memoria que este proyecto no establece restricciones ni a la libertad de establecimiento, ni a la libre prestación de servicios regulada en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre.

Dicha conclusión formal, no afecta a las consideraciones emitidas en el informe emitido en relación con en la competencia efectiva, unidad de mercado y actividades económicas. Pues aunque exento de la aplicación de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, a la materia objeto del presente Decreto le resultan aplicables otras normas como la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado.

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: VH5DPKA8WT85P8AMWUL9U7HGTQ6RJ4. 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	VH5DPKA8WT85P8AMWUL9U7HGTQ6RJ4	PÁGINA	2/2
			