

D. ENRIQUE FITO RODRÍGUEZ, Responsable de la Unidad de Transparencia de la Consejería de Salud y Familias, EXPONE:

Que el Proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, en virtud de lo establecido en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ha sido sometido a la consulta pública previa en el Portal de la Junta de Andalucía, desde el día 15 de diciembre de 2020 al 7 de enero de 2021, ambos inclusive, habiendo realizado aportaciones el Comité de Entidades Representantes de las Personas con Discapacidad (CERMI).

Y para que conste, a los efectos oportunos, se expide la presente diligencia, en Sevilla a la fecha de firma de la presente.

**EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA**



Avda. de la Innovación,s/n. Edificio Arena 1. 41071 Sevilla  
Teléf. 955.04.80.00. Fax 955.04.81.28

Código Seguro de Verificación:VH5DPLN6GC49DSPMTV2NBCL7RH4X3. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ENRIQUE FITO RODRIGUEZ	FECHA	13/01/2021
ID. FIRMA	VH5DPLN6GC49DSPMTV2NBCL7RH4X3	PÁGINA	1/1



**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 las OMICs en lugar de la expresión "Servicios Públicos de Consumo" tanto en la exposición de

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

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	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

Castelar, 22 C.P. 41001 Sevilla 2  
Teléf. 95 500 63 00

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	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

Castelar, 22 C.P. 41001 Sevilla 3  
Telef. 95 500 63 00

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 Rodriguez

V. B.: EL DIRECTOR GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Alberto Fernández Rodriguez

Castelar, 22 C.P. 41001 Sevilla 5  
Teléf. 95 500 63 00

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	5/5





**INFORME SOBRE IMPACTO DE GÉNERO****Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.**

De conformidad con el artículo 114 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, así como con el artículo 6.2 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, todas las Consejerías y órganos directivos de la Junta de Andalucía tienen la obligación de acompañar al procedimiento de elaboración de los proyectos de ley, disposiciones reglamentarias y planes, un Informe en el que se valore el impacto que pueden causar las mismas tras su aprobación.

Por otra parte, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 17/2012, de 7 de febrero, por el que se deroga el anterior Decreto 93/2004 y se regula la elaboración del Informe de Evaluación del Impacto de género, la emisión del informe corresponde al órgano directivo competente para la iniciación del procedimiento de elaboración de la disposición de que se trate.

Como consecuencia de la aplicación de la normativa citada, este órgano directivo emite el presente informe con el objeto de evaluar el impacto de género que el proyecto antes indicado pudiera causar, el cual será remitido a la Unidad de Igualdad de Género de esta Consejería para que formule las observaciones pertinentes y las remita a este órgano directivo para la modificación del proyecto que nos ocupa, si fuera necesario, con objeto de garantizar un impacto de género positivo tras la aprobación del mismo. Con posterioridad y antes de la aprobación del proyecto de disposición, este órgano directivo remitirá al Instituto Andaluz de la Mujer el informe de evaluación del impacto de género, junto con las observaciones de la Unidad de Igualdad de Género y el texto del proyecto resultante.

Considerando el objeto y ámbito de la norma afectada, este Centro Directivo estima que la misma no va a producir impacto de género en el sector al que se dirige, sin perjuicio de la oportuna revisión del léxico utilizado en la redacción del proyecto normativo, por si el mismo utilizara algún tipo de lenguaje sexista, el cual sería corregido de manera oportuna.


Teniendo en cuenta que no tiene una incidencia directa en el sexo de las personas, ni afecta al acceso a los recursos, ni incide en la modificación de los roles de género, se entiende que el proyecto objeto del presente informe de evaluación del impacto de género no tiene impacto de género negativo.

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.

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

Código Seguro de Verificación: VH5DPHQTEH3RE9N4FTD44RKP DYVXXQ. 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	VH5DPHQTEH3RE9N4FTD44RKP DYVXXQ	PÁGINA	1/2
			

- 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, si bien estableciendo un margen transitorio flexible que permita darse de alta en la plataforma ya existente con comodidad.

En el año 2020 se presentaron en los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía y se tramitaron por ellos un total de 10.917 reclamaciones cuya división por sexo es la siguiente:

- HOMBRES: 5.921 (54%)
- MUJERES: 4.655 (43%)
- NO PROCEDE / NO CONTESTA: 341 (3%)

La diferencia entre hojas de quejas y reclamaciones presentadas por mujeres y hombres es significativa (11%) si bien no se estima que la regulación contenida en el proyecto de Decreto vaya a modificar en un sentido u otro la misma, respondiendo dicha diferencia a razones estructurales ajenas a la materia regulada.

En definitiva, el sector objeto de regulación se compone mayoritariamente por hombres (reclamantes) si bien los trámites exigidos en el proyecto de Decreto se caracterizan por un carácter objetivo en el que el género de la persona reclamante no afecta a la idoneidad de la forma de regular el procedimiento administrativo, todo ello con el objetivo de mejorar la tramitación del mismo, lo que redundará en beneficio de toda la población, hombres y mujeres por igual.

Por último, en la redacción del texto se ha tenido en cuenta la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, sobre la utilización de las estrategias lingüísticas necesarias en orden a la eliminación del uso sexista del lenguaje en las disposiciones de carácter general de la Junta de Andalucía, se ha introducido la referencia al género para cumplimentar debidamente los formularios de la hoja de quejas y reclamaciones.

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 2  
Teléf. 95 500 63 00.

Código Seguro de Verificación: VH5DPHQTEH3RE9N4FTD44RKP DYVXXQ. 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	VH5DPHQTEH3RE9N4FTD44RKP DYVXXQ	PÁGINA	2/2
			



**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 obligación 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
			

**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.

Castellar, 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.

Castelar, 22 C.P. 41001 Sevilla 3  
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: <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	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.

Castelar, 22 C P 41001 Sevilla 4  
Telef: 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	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 Rodriguez

V. B.: EL DIRECTOR GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Alberto Fernández Rodríguez

Castelar, 22 C.P. 41001 Sevilla 5  
Telef. 95 500 63 00.

Código Seguro de Verificación: VH5DPKZTT098HKPZ9YJ4UGP0K9JBH3. 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	VH5DPKZTT098HKPZ9YJ4UGP0K9JBH3	PÁGINA	5/5
			

**CRITERIOS PARA DETERMINAR LA INCIDENCIA DE UN PROYECTO DE NORMA EN RELACIÓN AL INFORME PRECEPTIVO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 3.i) DE LA LEY 6/2007, DE 26 DE JUNIO, DE PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA DE ANDALUCÍA**

<b>Organismo (Consejería o Entidad local):</b>	<b>CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS</b>
<b>Centro Directivo proponente:</b>	DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO
<b>Título del proyecto normativo:</b>	Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía
<b>Titular del Centro Directivo:</b>	Alberto Fernández Rodríguez
<b>Fecha de remisión:</b>	25/01/2021
<b>Email contacto:</b>	dg.consumo.csalud@juntadeandalucia.es

<b>Evaluación previa de la necesidad de informe</b>		
Para establecer si el proyecto de norma tiene incidencia en las actividades económicas, en la competencia efectiva y en la unidad de mercado; y determinar si es necesario solicitar el preceptivo informe, debe analizarse y contestarse en primer lugar a la siguiente pregunta.		
	Si	No
¿La norma prevista regula un sector económico o mercado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En el supuesto de que esta respuesta sea negativa, este formulario será debidamente suscrito por el titular del Centro Directivo, se incorporará al expediente y se continuará con la tramitación de la norma.		
En el supuesto de que la respuesta sea afirmativa, debe analizarse y contestarse a la siguiente pregunta:		
	Si	No
¿La norma prevista, considerando los criterios del Anexo II de la Resolución de 19 de abril de 2016, del Consejo de Defensa de la Competencia de Andalucía, incide en la competencia efectiva, en la unidad de mercado o en las actividades económicas, principalmente, cuando afecten a los operadores económicos o al empleo?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
En el supuesto de que esta respuesta sea negativa, este formulario será debidamente suscrito por el titular del Centro Directivo, se incorporará al expediente y se continuará con la tramitación de la norma.		
En el supuesto en el que, por aplicación de los referidos criterios del Anexo II, se determine que el proyecto normativo tiene incidencia, el Centro Directivo encargado de la tramitación del proyecto normativo solicitará a la Agencia de Defensa de la Competencia de Andalucía la emisión del referido informe preceptivo, de conformidad con lo previsto en el apartado segundo de la Resolución de 19 de abril de 2016, del Consejo de Defensa de la Competencia de Andalucía.		

<b>Solicitud, lugar, fecha y firma</b>
En Sevilla, a 25 de enero de 2021
EL DIRECTOR GENERAL DE CONSUMO
Fdo: Alberto Fernández Rodríguez

Código Seguro de Verificación: VH5DPB3KRA5BK2WXUMUK86PC7Q7PFQ. 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
ID. FIRMA	VH5DPB3KRA5BK2WXUMUK86PC7Q7PFQ	PÁGINA	1/1





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

De conformidad con lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 1/2008, de 27 de noviembre, que modifica la letra a del apartado 1 del artículo 45 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, sobre la necesidad, cuando proceda, de realizar una valoración de las cargas administrativas derivadas de la aplicación de la norma para la ciudadanía y las empresas, se considera que este proyecto de Decreto indicado no supone carga administrativa, al contrario, permite liberar cargas dado que tiene por objeto fundamental simplificar el procedimiento administrativo, aclarar el formulario y permitir en todo caso la presentación electrónica de una hoja de quejas y reclamaciones.

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.

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.

Por consiguiente, la modificación del citado formulario no genera ninguna carga administrativa y sí una mejora de la tramitación.

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  
Telef. 95 500 63 00.

Código Seguro de Verificación: VH5DPBRUHF36PBZCCLV36LUUYBUP7. 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	VH5DPBRUHF36PBZCCLV36LUUYBUP7	PÁGINA	1/1
			

**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

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

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

# JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS  
Dirección General de Consumo

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

Castelar, 22 C.P. 41001 Sevilla 2  
Teléf. 95 500 63 00.

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
			



**MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA ADECUACION A LOS PRINCIPIOS DE BUENA REGULACIÓN****Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.**

En relación con el Decreto de referencia, se adjunta memoria justificativa de la adecuación del mismo a los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:


**1) Principios de necesidad y eficacia**

La iniciativa normativa se encuentra justificada por una razón de interés general, y se basa en una identificación clara de los fines perseguidos y ser el instrumento más adecuado para garantizar su consecución.

Como se indica en la memoria justificativa y en la exposición de motivos de este Decreto, resulta necesario e ineludible abordar la derogación del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, y aprobar una nueva regulación. En efecto, en su aplicación práctica por las Administraciones Públicas, especialmente las municipales, se ha observado una serie de aspectos del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, 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.

Así, por lo que respecta a los principios de necesidad y eficacia, además de ser coherentes con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, resulta conveniente simplificar el procedimiento administrativo, reduciendo su burocratización; modular la obligatoriedad y el carácter tanto de la propuesta de solución a las partes, como del informe valorativo; reconocer expresamente la figura de las Oficinas Municipales de Información a las personas Consumidoras; o establecer la obligatoriedad del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones, entre otras cuestiones. Ello supone la necesidad de homogeneizar el procedimiento administrativo pero hacerlo lo suficientemente flexible para que las Oficinas Municipales de Información al Consumidor lo apliquen con agilidad, siendo la derogación del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, el mecanismo más adecuado. De esta manera se logra además una mayor transparencia y seguridad jurídica tanto en la presentación de una reclamación como en su tramitación posterior. La aprobación mediante Decreto es el instrumento más adecuado para establecer tales reglas.

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

Código Seguro de Verificación: VH5DP3STANAYQZASPH37HWZCBCR9ED. 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	VH5DP3STANAYQZASPH37HWZCBCR9ED	PÁGINA	1/4
			

**2) Principio de proporcionalidad**

En cuanto al cumplimiento del principio de proporcionalidad, para facilitar el conocimiento de la norma y para que el consiguiente régimen jurídico se encuentre en un único texto normativo, es preferible la aprobación de una nueva disposición consolidada que, a su vez, derogue en su totalidad el Decreto 472/2019, de 28 de mayo. La nueva normativa contiene la regulación imprescindible tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a las personas destinatarias, al suponer una mejora del formulario y del procedimiento de tramitación de reclamaciones vigente hasta ahora.

**3) Principio de seguridad jurídica**

Se garantiza este principio pues el borrador de Decreto resulta coherente con el resto del ordenamiento jurídico, estatal y de la Unión Europea. De esta manera genera un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, que facilita su conocimiento y comprensión y, en consecuencia, la actuación y toma de decisiones de las personas y empresas. Todo ello es coherente con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. E igualmente conforme con las competencias propias en materia de consumo que tienen las entidades locales andaluzas por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía. En este sentido, también se establece por el artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía que los municipios andaluces tienen las siguientes competencias propias: Ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, que incluye: a) La información y educación a las personas usuarias y consumidoras en materia de consumo, así como la orientación y el asesoramiento a estas sobre sus derechos y la forma más eficaz para ejercerlos; b) La información y orientación a las empresas y profesionales en materia de consumo; c) El análisis, tramitación, mediación o arbitraje, en su caso, de las quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas consumidoras. En este sentido también se expresan los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. En efecto, las Oficinas Municipales de Información al Consumidor desarrollan una labor muy importante en la Defensa de los derechos de los consumidores y usuarios y en la protección de sus intereses económicos, que debe ser reconocida en el presente Decreto. Son la administración más próxima y cercana a la ciudadanía, donde se les ofrece de forma gratuita la información y el asesoramiento necesario sobre sus derechos y obligaciones como personas consumidoras, para la prevención del conflicto en materia de consumo; tramitan todas las reclamaciones, canalizando aquellas que por razón de la materia deban ser tramitadas por otros organismos competentes, derivándolas a estos y prestando a la persona consumidora apoyo jurídico en la tramitación de estos expedientes; y facilitando la solución de las controversias, alcanzando un alto número de acuerdos entre empresas y personas consumidoras. Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor son, en definitiva, el elemento fundamental para informar, orientar, recepcionar y tramitar reclamaciones, denuncias y solicitudes de arbitraje, entre otras funciones, tal y como dispone el artículo 20 de la Ley 13/2003 de 17 de diciembre,

Código Seguro de Verificación: VH5DP3STANAYQZASPH37HWZC9ED. 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	VH5DP3STANAYQZASPH37HWZC9ED	PÁGINA	2/4





de protección de los consumidores y usuarios de Andalucía, y desde hace décadas vienen siendo el punto de referencia visibilizado ante la sociedad para atender las demandas de consumo.

Por otra parte, se mantiene la regla relativa al curso que ha de darse a aquellas reclamaciones en las que el domicilio del reclamante esté fuera de Andalucía, primando de nuevo la cercanía al ciudadano. Para adoptar este criterio se ha seguido el vigente Acuerdo de la 26ª Conferencia Sectorial de Consumo que ratificó el acuerdo de la reunión n.º 145 de la Comisión de Cooperación de Consumo.

#### 4) Principio de transparencia

En primer lugar, en julio de 2020, desde la Dirección General de Consumo se dirigió un escrito solicitando a todos y cada uno de los municipios andaluces una evaluación del Decreto vigente 472/2019, de 28 de mayo, así como propuestas de mejora. Como complemento de esta acción, se han llevado a cabo reuniones provinciales con las OMICs en las que se han explicado las principales líneas del nuevo proyecto y recogido aportaciones. Fruto de esta participación han sido las propuestas de 15 municipios que en su práctica totalidad han sido atendidas favorablemente.

Igualmente, se ha posibilitado que los potenciales destinatarios tengan una participación activa en la elaboración de las normas mediante la consulta pública previa que se ha realizado al amparo del artículo 133.1 de la Ley 39/2015.

Además los objetivos de esta iniciativa y su justificación aparecen en la parte expositiva del borrador entre los que destaca la simplificación del formulario para presentar una reclamación y la simplificación del procedimiento administrativo.

Finalmente se procederá durante su tramitación a posibilitar el acceso sencillo, universal y actualizado a los documentos propios de su proceso de elaboración, en los términos establecidos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

#### 5) Principio de eficiencia

Esta iniciativa normativa evita cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionaliza, en su aplicación, la gestión de los recursos públicos.

Como se expresa en el informe sobre valoración de cargas administrativas, el presente Decreto evita cargas administrativas innecesarias, simplifica el procedimiento y racionaliza, con su aplicación, la gestión de los recursos públicos, ya que el formulario de quejas y reclamaciones mantiene la simplicidad y facilidad de cumplimentación, aportando información más clara a la ciudadanía de lo que puede esperar de la administración con relación a sus reclamaciones, ampliando el espacio para exponer lo hechos y situando el ejemplar para la Administración de

Castelar, 22 C.P. 41001 Sevilla 3  
Teléf. 95 500 63 00.

Código Seguro de Verificación: VH5DP3STANAYQZASPH37HWZCB9ED. 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	VH5DP3STANAYQZASPH37HWZCB9ED	PÁGINA	3/4





manera que resulte más legible. Además, se mejora el procedimiento de tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones al homogeneizarlo, simplificarlo y promover la labor facilitadora de acuerdos desarrollada por las Oficinas Municipales de Información al Consumidor para el interés general de la ciudadanía.

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 4  
 Telef. 95 500 63 00

Código Seguro de Verificación: VH5DP3STANAYQZASPH37HWZCBCR9ED. 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	VH5DP3STANAYQZASPH37HWZCBCR9ED	PÁGINA	4/4
			

**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,

Castelar, 22 C.P. 41001 Sevilla 2  
Telef. 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	2/3
			



**JUNTA DE ANDALUCIA**

**CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS**  
Dirección General de Consumo

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 Rodriguez

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: <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	3/3
			

### ACUERDO DE INICIO

Visto el proyecto de "Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía", remitido por la Dirección General de Consumo, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 1.a) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, esta Consejería de Salud y Familias.

### ACUERDA

INICIAR el procedimiento de elaboración del proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía

### EL CONSEJERO DE SALUD Y FAMILIAS

**Jesús Ramón Aguirre Muñoz.**

Avda. De la Innovación, s/n, Edif. Arena - I. 41071 Sevilla

Telél. 95 500 63 00. Fax 95 504 81 54



Código Seguro de Verificación: VH5DP6NLT2YCM38VZKTPU5RURWMAJ. 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	JESUS RAMON AGUIRRE MUÑOZ	FECHA	12/04/2021
ID. FIRMA	VH5DP6NLT2YCM38VZKTPU5RURWMAJ	PÁGINA	1/1
			

## ACUERDO DE APERTURA TRÁMITE DE AUDIENCIA, INFORMACIÓN PÚBLICA E INFORMES

Visto el Acuerdo del Consejero de Salud y Familias de fecha 12 de abril de 2021, por el que se inicia el procedimiento de elaboración del proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, esta Secretaría General Técnica, de conformidad con el artículo 45.1.c) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma, y el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas,

### ACUERDA

PRIMERO. La apertura del trámite de audiencia e informes del proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.

SEGUNDO. Someter el proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía al trámite de información pública, en el plazo establecido en la resolución que dictará esta Secretaría General Técnica para ello, que se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

TERCERO. Conceder a las entidades que se relacionan en el apartado I del Anexo del presente acuerdo un plazo de 15 días hábiles, para que puedan emitir su parecer en razonado informe.

CUARTO. Solicitar a los organismos que se relacionan en el apartado II del Anexo del presente acuerdo los informes que se establecen en las disposiciones que los regulan y en los plazos previstos en la normativa vigente.

LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA,

Fdo.: Asunción Lora López.

Avda. De la Innovación, s/n, Edif. Arena - I. 41071 Sevilla

Telél. 95 500 63 00. Fax 95 504 81 54



Código Seguro de Verificación: VH5DPDFQH99DNDYWQUU2ET85XFLDT7. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	14/04/2021
ID. FIRMA	VH5DPDFQH99DNDYWQUU2ET85XFLDT7	PÁGINA	1/1







Junta de Andalucía

## ANEXO

### I. RELACIÓN DE ENTIDADES A LAS QUE SE LES CONCEDE AUDIENCIA

1. Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP).
2. Federación de Consumidores y Amas de Casa AL-ANDALUS.
3. Federación de Consumidores en Acción FACUA-Andalucía.
4. Asociación para la Defensa de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Andalucía (ADICAE).
5. Confederación de Empresarios de Andalucía.
6. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de Abogados.
7. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de Médicos.
8. Consejo Andaluz de -colegios Profesionales de Mediadores de Seguros Titulados.
9. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales Oficiales de Ingenieros Industriales.
10. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales Oficiales de Farmacéuticos.
11. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales Oficiales de Enfermería.
12. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de Economistas.
13. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de Delineantes y Diseñadores Técnicos.
14. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales Oficiales de Graduados Sociales.
15. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de Procuradores de los Tribunales.





16. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
17. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de Ingenieros Técnicos Industriales.
18. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales Oficiales de Ingenieros Técnicos Agrícolas.
19. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales Oficiales de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria.
20. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales Oficiales de Veterinarios.
21. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales Oficiales de Agentes Comerciales.
22. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales Oficiales de Aparejadores y Arquitectos Técnicos.
23. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de Dentistas.
24. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales Oficiales de Arquitectos.
25. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales Territoriales de Administradores de Fincas.
26. Consejo Andaluz de Colegios Profesionales Territoriales de Colegios Profesionales de Gestores Administrativos.
27. Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental.
28. Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Oriental.
29. Colegio Oficial de Fisioterapeutas de Andalucía.
30. Colegio Oficial de Logopedas de Andalucía.



31. Colegio Oficial de Ópticos-Optometristas de Andalucía.
32. Colegio Oficial de Dietistas-Nutricionistas de Andalucía.
33. Colegio Profesional de Podólogos de Andalucía.
34. Colegio Profesional de Protésicos Dentales de Andalucía.
35. Consejo General de Colegios de Terapeutas Ocupacionales.
36. Comisión Gestora del Colegio Profesional de Terapeutas Ocupacionales de Andalucía.

## **II. RELACIÓN DE ORGANISMOS A LOS QUE SE SOLICITA INFORME**

1. Secretaría General para la Administración Pública (Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior).
2. Dirección General de Presupuestos (Consejería de Hacienda, Industria y Energía).
3. Unidad de Igualdad de Género de la Consejería de Salud y Familias.
4. Dirección General de Comercio (Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades).
5. Secretaría General de Empleo y Trabajo Autónomo (Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo).
6. Dirección General de la Infancia (Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación).
7. Comisión Consultiva de Transparencia y Protección de Datos.
8. Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía.





9. Consejo Andaluz de Consumo.

10. Consejo Andaluz de Gobiernos de Gobiernos Locales.

11. Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

12. Consejo Andaluz de Cámaras de Comercio, Industrias, Servicios y Navegación de Andalucía.

13. Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud.

14. Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía.


Enrique Fito Rodríguez, Responsable de la Unidad de Transparencia de la Consejería de Salud y Familias, expone:

Que tanto el texto como las memorias e informes que conforman el expediente en el trámite de audiencia e informes, del **proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía**, han sido objeto de la **publicidad establecida por el artículo 13.1.c) y d) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía**.

Y para que conste, a los efectos oportunos, se expide esta diligencia, en Sevilla a la fecha de firma de la presente.

El Responsable de la Unidad de Transparencia



Código Seguro de Verificación:VH5DPSPV942Z5QXL2M2K7ZFTG6G8NE. 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	ENRIQUE FITO RODRIGUEZ	FECHA	16/04/2021
ID. FIRMA	VH5DPSPV942Z5QXL2M2K7ZFTG6G8NE	PÁGINA	1/1
			

### 3. Otras disposiciones

#### CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

*Resolución de 16 de abril de 2021, de la Secretaría General Técnica, por la que se acuerda someter a información pública el proyecto de decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.*

En el procedimiento de elaboración del proyecto de decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, esta Secretaría General Técnica considera conveniente someter el citado proyecto de decreto al trámite de información pública, con objeto de garantizar su conocimiento y la participación de la ciudadanía en su tramitación, y ello sin perjuicio de los dictámenes, informes y consultas que se considere preciso solicitar durante la tramitación del procedimiento de elaboración del proyecto de decreto mencionado.

En su virtud, de conformidad con lo previsto en el artículo 45.1.c) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en el artículo 7.h) 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,

#### RESUELVO

Primero. Someter a información pública el proyecto de decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, durante un plazo de quince días hábiles, con la finalidad de que la ciudadanía, los organismos, las entidades y los colectivos interesados formulen las alegaciones que estimen pertinentes.

Segundo. Durante dicho plazo, el texto del proyecto de decreto estará disponible en las dependencias de esta Secretaría General Técnica, sita en la Avenida de la Innovación, s/n, Edificio Arena 1, de Sevilla, así como en las Delegaciones Territoriales competentes en materia de salud, en horario de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

Tercero. Asimismo, durante dicho plazo, el texto del proyecto de decreto estará disponible en la siguiente dirección web del portal de la Junta de Andalucía:  
<http://www.juntadeandalucia.es/servicios/participacion/todos-documentos/detalle/215896.html>.

Cuarto. Las alegaciones podrán formularse mediante escrito dirigido a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud y Familias, sita en la Avenida de la Innovación, s/n, Edificio Arena 1, de Sevilla, adjuntándose a las mismas, en el supuesto de organismos, entidades y colectivos interesados, la acreditación de la constitución y representación de los mismos y se presentarán, preferentemente, en el registro de la Consejería de Salud y Familias, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Sevilla, 16 de abril de 2021.- La Secretaria General Técnica, Asunción Alicia Lora López.



**ALEGACIONES AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LA HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN ANDALUCÍA. (MODIFICACIONES AL DECRETO 472/2019).**

**Art.º. 11. PRESENTACIÓN DE LA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES:**

- (Art.º. 11.1.) **OBLIGATORIEDAD DE PRESENTAR EL MODELO OFICIAL DE HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.** (su no presentación o la presentación de la reclamación en otro tipo de formulario o escrito distinto será objeto de inadmisión). Habitualmente nos llegan reclamaciones en soportes de papel de todo tipo: formularios de instancias, escritos, etc. Ello conlleva en muchos casos que faltan datos tanto de la parte reclamante como reclamada (domicilio, CIF, etc.) que dificultan la tramitación de las reclamaciones. Además de no cumplir con el requisito de presentar la Hoja a la empresa antes de remitirla a la Administración.
- (Art.º. 11.1.) **OBLIGATORIEDAD DE FIRMAR LA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.** En el MODELO del proyecto de nuevo Decreto se ha suprimido, no sabemos si por error, la firma tanto de la persona reclamante como de la parte reclamada. Proponemos su inclusión, ya que podría dar lugar a situaciones de falta de acreditación o interposición por persona distinta.
- (Art.º. 11.3.) **CLARIFICAR LOS MEDIOS QUE PERMITAN ACREDITAR SU RECEPCIÓN,** porque con mucha frecuencia a los consumidores le surge la duda de si pueden remitir por correo electrónico la hoja descargada y que eficacia tiene respecto a acreditar el contenido de los documentos remitidos que muchas veces las empresas niegan haber recibido, o no cursan acuse de recibo.

**Art.º. 15. REMISIÓN A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

- (Art.º. 15.1.) Introducir, insistimos, en el texto del artículo: “.....la persona consumidora o usuaria podrá remitir el ejemplar <<para la Administración>> **DEL MODELO OFICIAL** de Hoja de quejas y reclamaciones....”.

**Art.º. 17. (Capítulo IV Tramitación de quejas y reclamaciones por la Administración Pública) ÓRGANOS COMPETENTES.**

- **Art.º. 17.4. SOBRE INHIBICIÓN POR RAZÓN DE LA MATERIA CUANDO EXISTA UN ORGANISMO PÚBLICO COMPETENTE.**

Consideramos conveniente que se clarifique y se concrete **el punto 4 sobre la Inhibición,** proponiendo que **la Administración donde el consumidor registre la Hoja de Quejas y Reclamaciones, sea la que traslade documental y directamente al organismo sectorial competente,** en aras de una mayor eficiencia administrativa, y evitar el retraso frecuente que se genera

en estas actuaciones administrativas; así como del malestar entre los consumidores y usuarios, y que en ocasiones proyecta una imagen no positiva de la Administración, agravado incluso cuando el órgano sectorial pertenece a la propia Administración.

#### Art.º. 19. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS.

**Se propone suprimir el plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la práctica de la actuación, para la comunicación de las quejas que se reciban.** No podemos garantizar y priorizar dicho trámite y plazo a nivel de procedimiento.

#### Art.º. 22.1. INADMISIÓN DE LA RECLAMACIÓN.

a) Introducir como causas de Inadmisión en este apartado "... Asimismo, **QUE NO SE PRESENTE LA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES, O QUE LA RECLAMACIÓN NO SE PRESENTE EN EL MODELO OFICIAL DE HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA**".

e) **SUPRIMIR EL TEXTO DE ESTE APARTADO, MANTENIENDO EL CONTENIDO DE LA REDACCIÓN ANTERIOR DEL DECRETO 472/2019.** Consideramos que está más claro y es más descriptivo. El nuevo texto puede generar dudas e inducir a error.

(Art.º 18.1. e) Decreto 472/19): "*Que no se trate de conflictos surgidos entre las personas consumidoras y usuarias y las personas empresarias o profesionales con relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos a la persona consumidora y usuaria*".

f) **QUE SE RECONOZCA COMO MOTIVO DE INADMISIÓN, LA RECLAMACIÓN DE INDEMNIZACIÓN EN GENERAL POR DAÑOS Y PERJUICIOS,** que tan frecuentemente es objeto de pretensión en la Hoja de Quejas y Reclamaciones, más allá de los casos señalados en el apartado f).

(Art.º 22.2) **MODIFICAR este artículo 22.2 en su redacción en lo relativo a "DESDE LA RECEPCIÓN" POR "DESDE LA RESOLUCIÓN"**. Ya que hasta que no se estudia la reclamación no se puede determinar la causa de archivo de la misma.

#### Art.º. 26.1 FINALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES

Introducir dos causas más:

**g) Cuando no hay acuerdo entre las partes.**

**h) Cuando la empresa está cerrada o desconocida.**

Córdoba, 28/04/2021

Equipo de la OMIC.

Ref.: OFPE FC/FRL R. S. /21

**PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN ANDALUCÍA**

**I.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.**

La propia introducción del proyecto de Decreto que se pretende aprobar recoge ya los antecedentes y la justificación de la necesidad de esta norma: 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.

Avda. Innovación s/n. Edif. Arena 1. 41020 Sevilla  
Telf. 955 504 80 00 Fax. 95 504 81 54

Código Seguro de Verificación:VH5DPVTM3PQL5JYNYWMKN3E49F2PJR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	03/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPVTM3PQL5JYNYWMKN3E49F2PJR	PÁGINA	1/8



Es copia auténtica de documento electrónico



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 de Información al Consumidor (OMICs). A tal efecto se hace 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. 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. Asimismo, se hará una actualización de la aplicación actualmente existente para la gestión del Sistema de Hojas de Reclamaciones Electrónicas (Hoj@) y su adaptación como aplicación móvil.

Avda. Innovación s/n. Edif. Arena I. 41020 Sevilla  
Telf. 955 504 80 00 Fax. 95 504 81 54

Código Seguro de Verificación: VH5DPVTM3PQL5JYNYWMKN3E49F2PJR. 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	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	03/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPVTM3PQL5JYNYWMKN3E49F2PJR	PÁGINA	2/8
			

**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 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 de 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).

Avda. Innovación s/n. Edif. Arena 1. 41020 Sevilla  
Telf. 955 504 80 00 Fax. 95 504 81 54

Código Seguro de Verificación: VH5DPVTM3PQL5JYNYWMKN3E49F2PJR. 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	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	03/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPVTM3PQL5JYNYWMKN3E49F2PJR	PÁGINA	3/8
			



**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 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.

Avda. Innovación s/n. Edif. Arena 1. 41020 Sevilla  
Telf. 955 504 80 00 Fax. 95 504 81 54

Código Seguro de Verificación: VH5DPVTM3PQL5JYNYWMKN3E49F2PJR. 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	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	03/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPVTM3PQL5JYNYWMKN3E49F2PJR	PÁGINA	4/8
			



- 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.

- 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**. 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.

**II.-CONTENIDO.**

El proyecto de Decreto que se informa consta de 27 artículos, agrupados en 4 capítulos, 1 disposición transitoria, 1 disposición derogatoria, 3 disposiciones finales y un total de 3 anexos.

Avda. Innovación s/n. Edif. Arena 1. 41020 Sevilla  
Telf. 955 504 80 00 Fax. 95 504 81 54

Código Seguro de Verificación:VH5DPVTM3PQL5JYNYWMKN3E49F2PJR. 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	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	03/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPVTM3PQL5JYNYWMKN3E49F2PJR	PÁGINA	5/8
			

El primer capítulo se encarga de las “Disposiciones generales”: estableciendo el objeto y su ámbito de aplicación (artículo 1), el derecho a presentar hojas de quejas y reclamaciones (artículo 2) y las definiciones (artículo 3).

El segundo capítulo denominado “Disponibilidad y publicidad del libro de quejas y reclamaciones”, dispone la obligación de disponer del libro de quejas y reclamaciones (artículo 4), el libro de quejas y reclamaciones cuando la venta se fuera del establecimiento mercantil, a distancia, mediante dispositivos automáticos o telemática (artículo 5), el incumplimiento y los derechos de las personas consumidoras (artículo 6), el alta y actualización de datos en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones (artículo 7) y la publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones (artículo 8).

El tercer capítulo “Presentación de las hojas de quejas y reclamaciones”, aborda las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel (artículo 9), la solicitud de las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel (artículo 10), la presentación de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel (artículo 11), la presentación de quejas y reclamaciones a través del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones (artículo 12), la obligación de contestación en plazo y forma (artículo 13), la presentación de quejas y reclamaciones ante personas físicas o jurídicas que carezcan, no faciliten o no reciban las hojas de quejas y reclamaciones (artículo 14), la remisión a la Administración Pública (artículo 15) y la obligación de conservar la documentación (artículo 16).

El cuarto capítulo “Tramitación de quejas y reclamaciones por la Administración Pública”, concreta los órganos competentes (artículo 17), la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones que contengan denuncias (artículo 18), la tramitación de las quejas (artículo 19), la accesibilidad de las personas con discapacidad (artículo 20), el acuse de recibo de la reclamación (artículo 21), la inadmisión de la reclamación (artículo 22), la subsanación de la reclamación (artículo 23), el deber de la colaboración (artículo 24), el intento de solución (artículo 25), la finalización de las actuaciones (artículo 26) y el plazo máximo de tramitación (artículo 27).

En cuanto a las disposiciones del proyecto de decreto:

La disposición transitoria única. “Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones y modelos de los Anexos I, II y III establece que, hasta tanto no entren en vigor los 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 del presente Decreto, la adhesión de las empresas al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones será voluntaria y seguirán vigentes los artículos 4, 5 y 9, así como los Anexos I, II, III y IV del 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, así como 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.

Avda. Innovación s/n. Edif. Arena I. 41020 Sevilla  
Telf. 955 504 80 00 Fax. 95 504 81 54

Código Seguro de Verificación: VH5DPVTM3PQL5JYNYWMKN3E49F2PJR. 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	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	03/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPVTM3PQL5JYNYWMKN3E49F2PJR	PÁGINA	6/8
			



En cuanto a la disposición derogatoria única. "Derogación normativa".

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan o contradigan lo establecido en el presente decreto y, expresamente, quedan derogadas las siguientes normas:

a) 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 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.

b) 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.

Respecto a las disposiciones finales, se dan las siguientes:

- La disposición final primera. "Habilitación normativa", que faculta a la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo para dictar las disposiciones que sean necesarias para el desarrollo y ejecución de lo dispuesto en este decreto.
- La disposición final segunda. "Actualización de los modelos incluidos en los anexos", autoriza a la Consejería competente en materia de consumo para que, mediante orden de la persona titular de la Consejería, en caso de que sea necesario, modifique los modelos que figuran en los anexos al presente decreto.
- La disposición final tercera. "Entrada en vigor", establece que el presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

No obstante, las previsiones relativas al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones contenidas en los artículos 2.f), 4, 5 y 9, así como los modelos previstos en los Anexos I, II y III entrarán en vigor a los seis meses de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Asimismo, el decreto que se pretende aprobar incorpora 3 anexos: Anexo I (solicitud de hoja de reclamaciones y quejas en soporte papel); Anexo II (solicitud de hoja de reclamaciones y quejas en soporte papel o telemático) y Anexo III (cartel indicativo de hoja de reclamaciones y quejas).

Avda. Innovación s/n. Edif. Arena 1. 41020 Sevilla  
Telf. 955 504 80 00 Fax. 95 504 81 54

Código Seguro de Verificación: VH5DPVTM3PQL5JYNYWMKN3E49F2PJR. 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	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	03/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPVTM3PQL5JYNYWMKN3E49F2PJR	PÁGINA	7/8
			



**III.- EVALUACIÓN ECONÓMICA.**

Según informa la Dirección General de Consumo (se adjunta memoria económica), de todos los objetivos propuestos mencionados en el apartado primero "Antecedentes y Justificación", del presente Decreto que se pretende aprobar, ninguna de las acciones genera gastos a la Hacienda Pública, excepto el objetivo n.º 5 "Obligación para las empresas de disponer, tanto de hojas de quejas y reclamaciones en papel, como en formato electrónico" y más concretamente en la actualización de la aplicación actualmente existente para la gestión del Sistema de Hojas de Reclamaciones Electrónicas (Hoj@) y su adaptación como aplicación móvil, que sí tiene una repercusión económica en los capítulos de gastos del presupuesto de la Comunidad Autónoma, tal como a continuación se detalla:

**-IMPORTE TOTAL DEL GASTO:** 125.000 €.

**-APLICACIÓN PRESUPUESTARIA:** Ya está presupuestado el gasto en el Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía correspondiente al año 2021, autofinanciado, Programa 44H, Aplicaciones Económicas 609.05 ("Aplicaciones informáticas desarrolladas a medida") y 609.09 ("Otro inmovilizado material"). Estas dos aplicaciones económicas acumulan un saldo disponible superior al importe de gasto solicitado de 125.000 €.

Sevilla, 3 de mayo de 2021  
LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA

Fdo.: Asunción Lora López.

Avda. Innovación s/n. Edif. Arena 1. 41020 Sevilla  
Telf. 955 504 80 00 Fax. 95 504 81 54

Código Seguro de Verificación: VH5DPVTM3PQL5JYNYWMKN3E49F2PJR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	03/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPVTM3PQL5JYNYWMKN3E49F2PJR	PÁGINA	8/8



**OBSERVACIONES DE LA UNIDAD DE IGUALDAD DE GÉNERO DE LA CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS AL INFORME DE EVALUACIÓN DE IMPACTO DE GÉNERO DEL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN ANDALUCÍA.**

**1. FUNDAMENTACIÓN Y OBJETO DEL INFORME**

**1.1. Contexto legislativo**

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 17/2012, de 7 de febrero, por el que se regula la elaboración del Informe de Evaluación del Impacto de Género, es el centro directivo emisor de la norma el órgano responsable de la elaboración de un informe que de cuenta del impacto que, previsiblemente, la misma pudiera causar por razón de género. Por otra parte, según estipula dicho decreto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto 275/2010, de 27 de abril, por el que se regulan las Unidades de Igualdad de Género en la Administración de la Junta de Andalucía, corresponde a éstas el asesoramiento a los órganos competentes de la Consejería en la elaboración de los informes de evaluación del impacto de género de las disposiciones normativas, formulando las observaciones a los mismos y valorando su contenido.

Conforme a estos requerimientos, la Unidad de Igualdad de Género de la Consejería de Salud y Familias elabora el presente informe de observaciones y recomendaciones al Informe de Evaluación del Impacto de Género, emitido por la Dirección General de Consumo; sobre el PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN ANDALUCÍA.

**1.2. Objeto del presente informe**

El objeto del informe que se presenta es realizar observaciones al Informe de Evaluación del Impacto de Género emitido por la Dirección General de Consumo, para su posterior traslado a la misma, con la finalidad de incorporar las recomendaciones realizadas y modificaciones del texto normativo -si fuera el caso- antes de su aprobación, para garantizar un impacto positivo de la norma en la igualdad de género.



Código Seguro de Verificación: VH5DPNRQTN8PXX9RA45Z56ELA95F55. 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	JOSE MIGUEL GARCÍA DOMÍNGUEZ	FECHA	04/05/2021
	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ		
ID. FIRMA	VH5DPNRQTN8PXX9RA45Z56ELA95F55	PÁGINA	1/3
			

## 2. OBSERVACIONES SOBRE LA PERTINENCIA DE GÉNERO DE LA NORMA

2.1. Tras analizar el objeto y contenido del proyecto normativo, la Unidad de Igualdad de Género de la Consejería de Salud y Familias estima que el proyecto de decreto **no es pertinente al análisis desde la perspectiva de género**, ya que la norma evaluada tiene como objeto “la regulación de las hojas de quejas y reclamaciones en las relaciones de consumo en el ámbito territorial de Andalucía, así como su tramitación administrativa”. Por tanto, se trata de un proyecto de norma de carácter procedimental, que no interfiere con el género de las personas afectadas por el mismo de manera directa, tanto en la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres como en la modificación del rol de género. En este sentido, se coincide con la valoración realizada por el Informe de Evaluación del Impacto de Género que acompaña al proyecto de decreto, al afirmar que éste “no tiene una incidencia directa en el sexo de las personas, ni afecta al acceso a los recursos, ni incide en la modificación de los roles de género”.

## 3. REVISIÓN DEL LENGUAJE

**6.1. justificación normativa:** De acuerdo con el art. 4 y el art. 9 sobre lenguaje no sexista e imagen pública de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, y de acuerdo con la Instrucción de 16 de marzo de 2005, de la Comisión General de Viceconsejeros, se deberá evitar un uso sexista del lenguaje en las disposiciones de carácter general de la Junta de Andalucía.

6.2. Se constata que se ha redactado el proyecto de decreto utilizando un lenguaje inclusivo, contribuyendo así al fomento de la igualdad entre mujeres y hombres, usando palabras neutras o genéricas que no están ligadas a un sexo concreto, o evitando el uso de términos relacionados con un género para referirse a ambos.

Sin embargo, tras revisar el texto y sus anexos se recomienda modificar, siempre que sea posible, las siguientes expresiones, en cursiva, que se relacionan a continuación:

En la página 1 del anexo I, en el epígrafe “Protección de datos de carácter personal”, apartado a) se dice: “*El Responsable* del tratamiento”; y en su apartado b) “*Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos*”. Términos que se repiten en los tres tipos de ejemplares, para la parte reclamante, para la parte reclamada y para la Administración.

Para llevar a cabo los cambios expresivos se sugiere tener en cuenta las recomendaciones del documento de la Real Academia Española sobre el uso del lenguaje inclusivo en la Constitución Española, elaborado a petición de la Vicepresidenta del Gobierno, de 16 de enero de 2020, que “con el fin de evitar los



Código Seguro de Verificación: VH5DPNRQTN8PXX9RA45Z56ELA95F55. 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	JOSE MIGUEL GARCÍA DOMÍNGUEZ	FECHA	04/05/2021
	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ		
ID. FIRMA	VH5DPNRQTN8PXX9RA45Z56ELA95F55	PÁGINA	2/3
			



llamados estragos del masculino genérico” plantea alternativas de uso, procurando no “violentar otros postulados discursivos o pragmáticos, como los de equivalencia, adecuación, conveniencia, estética y, en especial, el principio de economía. Por ello, al examinar cada propuesta de solución para eliminar el masculino genérico del uso, es necesario realizar una serie de preguntas sobre su adecuación, su eficacia, su rendimiento...” Conforme a este documento, respecto a los términos anteriores, se pueden realizar desdoblamientos o duplicaciones, como *Delegado o Delegada* de Protección de Datos, o reemplazar masculinos genéricos por colectivos, como sustituir “*El Responsable del tratamiento*” por *la persona responsable* del tratamiento.

El Asesor Técnico de Igualdad

Fdo. José Miguel García Domínguez

Vº Bº

La Secretaria General Técnica

Fdo. Asunción Lora López



Código Seguro de Verificación: VH5DPNRQTN8PXX9RA45Z56ELA95F55. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	JOSE MIGUEL GARCIA DOMINGUEZ	FECHA	04/05/2021
	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ		
ID. FIRMA	VH5DPNRQTN8PXX9RA45Z56ELA95F55	PÁGINA	3/3
			

## INFORME CPCUA Nº 28/2021

### A LA CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

Sevilla, a 5 de mayo de 2021

**INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE DECRETO XXX/2021, DE XX DE XXXX, POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN ANDALUCÍA.**

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006 de 14 de marzo de 2006, ante la Consejería de Salud y Familias, comparece y como mejor proceda,

#### **EXPONE**

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto al Proyecto de Proyecto de Decreto XXX/2021, de XX de XXXX, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, y ello en base a las siguientes:

#### **ALEGACIONES**

##### **PRIMERA.- Consideración General**

Desde este Consejo, manifestamos nuestra valoración negativa en relación a la escasa participación en la elaboración de la norma de las tres organizaciones que componen este órgano consultivo.



Llama la atención que una norma de absoluto calado para la acción de protección de derechos de las personas consumidoras, siendo el eje esencial de la forma de encauzar un procedimiento de reclamación se haya elaborado sin una participación en la génesis del texto de las organizaciones más representativas de las personas consumidoras y usuarias en nuestra comunidad autónoma.

Si bien es cierto, que se han facilitado elementos de información en el marco del Consejo Andaluz de Consumo, no podemos obviar que el primer conocimiento que tienen las tres organizaciones de un borrador de texto es en este trámite al que estamos dando evacuación, cumpliendo de forma expresa lo establecido de forma preceptiva por la norma e igualando por tanto en la capacidad de participación a otras entidades, organizaciones o incluso personas individuales que no tienen una implicación tan directa en la materia como las organizaciones representativas de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.

## **SEGUNDA.- Consideración General**

A este Consejo le preocupa que la regulación planteada viene a dar pasos atrás respecto a determinados aspectos introducidos por el vigente 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, que establece un procedimiento con mayores garantías para la persona consumidora, con un papel de más relevante por parte de la administración, en especial en el ámbito local.





Sin embargo, la regulación que se plantea elimina un aspecto de importancia como es la obligación de emitir un informe jurídico que podría servir de apoyo a la persona consumidora a la hora de hacer valer sus pretensiones una vez finalizado sin solución el procedimiento reglado.

Llama la atención, como en un escaso transcurso de tiempo se ha cambiado completamente la labor de la administración local y de las propias Delegaciones territoriales, evidenciando la dejadez y abandono en cuanto a dotación de recursos suficientes que hagan eficaces las políticas de consumo en los referidos ámbitos y que al encauzar una normativa que precisamente viene a poner en valor su competencias se han visto desbordadas hasta el punto que ahora se viene a asumir pasos atrás en esta materia.

Desde este Consejo, entendemos que prácticamente no ha transcurrido un tiempo suficiente para asentar el sistema planteado por el Decreto 472/2019, y en lugar por apostar por una aplicación más garantista para las personas consumidoras dotando a los distintos servicios con competencias en materia de consumo de una forma adecuada y suficiente, se da un paso atrás, reduciendo la eficacia y efectividad de esta herramienta de protección al consumidor.

### **TERCERA.- Consideración General.**

Uno de los aspectos más novedosos de la norma viene a delimitar la libertad de opción de la persona consumidora a la hora de elegir la administración que debe tramitar su queja o reclamación, con la nueva normativa se establece

como primera administración a conocer de la tramitación a las OMICs y en su defecto a las Delegaciones Territoriales.

Teniendo en cuenta el confuso mapa y panorama de OMICs y de competencias asumidas por los distintos Ayuntamientos en nuestra comunidad autónoma, difícilmente el ciudadano va a conocer la capacidad y competencias asumidas por las OMICs de los distintos municipios, entendiéndose desde este Consejo que el ciudadano debería poder optar libremente entre las dos opciones previstas.

#### **CUARTA.- Consideración General.**

La propuesta de regulación, viene a introducir novedades importantes en aspectos referidos a la presentación de la Hoja de Reclamaciones telemática, lo cual supone un nuevo marco de obligaciones para las empresas, en este sentido, entendemos necesario que se inicien los trámites oportunos para modificar la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, en lo que se refiere la definición de nuevas infracciones que aparecen en la nueva regulación, como pueden ser a modo de ejemplo los referidos en los artículos 6.2, 7.2, 11.1 y 11.3 entre otros.

#### **QUINTA.- Consideración general.**

La Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, establece la obligatoriedad de que se incorpore de manera efectiva el objetivo de la igualdad por razón de género en todos los proyectos de ley, reglamentos y planes que apruebe el Consejo de Gobierno, disponiendo que, a tal fin, en el proceso de tramitación de esas disposiciones deberá emitirse un informe de evaluación de impacto de género del contenido de las mismas.



Al respecto, este Consejo considera que el texto objeto de informe se adecua a la normativa vigente en materia de igualdad, utiliza un lenguaje neutro y no sexista, que permite la identificación de ambos sexos en igualdad de trato y consideración.

#### **SEXTA.- Al Preámbulo.**

La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, en su artículo 3.2 referido a su ámbito de aplicación, indica de forma expresa que quedaría excluida la *“negociación directa entre consumidor y empresario”*.

En este sentido, el procedimiento de tramitación de hojas de reclamaciones que se plantea, se podría llegar a confundir con un procedimiento de resolución de conflictos en tanto en cuanto que el propio preámbulo establece el sistema como una herramienta de resolución de éstos, focalizando de forma especial en la *“negociación directa entre las partes”*.

Este aspecto queda claro en el preámbulo que al definir la primera de las fases, refiere que, la primera de ellas pretende *“la solución de los conflictos de consumo sin intervención alguna de la Administración Pública, gracias a la negociación directa entre las empresas y personas consumidoras y usuarias”*.





En este sentido, desde este Consejo entendemos que el procedimiento por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones está marcado desde el primer momento por la participación de la administración y de un procedimiento público reglado, y que desde el momento en que una persona consumidora solicita la hoja de reclamaciones, se abre un marco de obligaciones y derechos para las partes que debe ser garantizada y amparada por la propia acción de la administración, es por ello que entendemos que no se puede señalar que exista fase alguna *“sin intervención alguna de la administración”*, solicitando por tanto, la eliminación de esta frase del preámbulo para evitar confusión al respecto.

#### **SÉPTIMA.- Al preámbulo.**

Con respecto a lo recogido en el párrafo relativo al mecanismo de Hojas de Quejas Reclamaciones, se acusa la falta de referencia a la iniciación de procedimientos sancionadores en caso de detección de hechos que supongan incumplimientos en materia de consumo o la falta de observancia de lo preceptuado por parte de las entidades reclamadas, entendiéndose que debería *señalarse expresamente en el preámbulo.*

#### **OCTAVA.- Al artículo 1. 2 c). Objeto y ámbito de aplicación**

Desde este Consejo, entendemos oportuno mejorar la redacción para dotarla de mayor claridad y comprensión, se observa que el párrafo completo incluso carece de puntos lo cual dificulta una adecuada comprensión.



**NOVENA.- Al artículo 2.1 Derecho a presentar hojas de quejas y reclamaciones.**

Como mejora de la redacción, proponemos que se modifique la redacción en este sentido (se subraya el elemento cuya incorporación instamos)

Las personas consumidoras o usuarias tienen derecho a obtener y presentar hojas de quejas y reclamaciones oficiales a las empresas titulares de las actividades que comercialicen...

**DÉCIMA.- Al artículo 3. d). Definiciones.**

Como mejora de la redacción, proponemos que se modifique el texto en este sentido (se subraya el elemento cuya incorporación instamos)

d) Empresa titular de la actividad: toda persona física o jurídica y ente sin personalidad jurídica, tanto pública como privada, que sea titular de empresas...

**DECIMOPRIMERA.- Al artículo 5. Libro de quejas y reclamaciones cuando la venta sea fuera del establecimiento mercantil, a distancia, mediante dispositivos automáticos o telemática.**

El párrafo primero, en su segunda mitad viene a regular el caso en el que los servicios o bienes se presten o comercialicen de forma itinerante, haciendo uso

de un vehículo, refiriendo que en el momento de solicitud de una hoja de reclamaciones, ésta deberá entregarse (y recibir las que se presenten) *“en el momento en que la seguridad del tráfico vial lo permita”*.

En este sentido, entendemos oportuno que se clarifique la expresión entrecomillada ya que puede dar lugar a interpretaciones subjetivas que limiten los derechos de las personas consumidoras.

**DECIMOSEGUNDA.- Al artículo 6. Incumplimiento y derechos de las personas consumidoras.**

Un incumplimiento de lo de lo dispuesto en los artículos 4 y 5 y supondría en determinados casos una limitación para el ejercicio de derechos de la persona consumidora, precisamente para garantizar lo que indica el artículo de que “no suponga limitación”, entendemos que en estos casos se debería dotar de eficacia a aquellas reclamaciones que realice una persona consumidora y que no se adecúen al formato concreto del modelo regulado, al ser un derecho básico legalmente reconocido.

**DECIMOTERCERA.- Al artículo 7.1. Alta y actualización de datos en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.**

Entendemos que no se puede plantear la regulación del alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones como un elemento potestativo de la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo, se





debería establecer un mandato preceptivo y un plazo para que la regulación sea efectiva.

**DECIMOCUARTA.- Al Artículo 10.3 en relación al artículo 11.3 Solicitud de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel y Presentación de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel.**

En los supuestos de celebración de contratos a distancia y de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos, se establece la posibilidad de solicitar a la empresa la remisión de un ejemplar de hoja de quejas y reclamaciones, para lo cual se establece un plazo de cinco días.

Por otro lado la persona consumidora puede que haya obtenido la hoja de quejas y reclamaciones a través del portal web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es), el cual establece otro calendario de plazos, que entendemos más beneficioso para la persona consumidora.

Al respecto, entendemos oportuno que se establezca una simplificación de esta fase del procedimiento, así como un deber de información por parte de la Administración en referencia a la posibilidad que tiene la persona reclamante de descargarse las hojas e iniciar el procedimiento a través del portal web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es), puesto que así se obtendría mayor agilidad en el proceso, dado que una vez remitida la reclamación a la empresa descargada de consumo responde, con los datos de la persona reclamante, operaría directamente el plazo de 10 día hábiles que establece el Decreto.

**DECIMOQUINTA.- Al artículo 15. Remisión a la Administración Pública.**



Desde este Consejo manifestamos nuestro rechazo a la limitación de la libertad de elección del órgano competente oportuno, por parte de la persona consumidora, tal y como se ha expuesto en la consideración general tercera.

La nueva regulación plantea la competencia de las OMICS para la tramitación de la reclamación pasando a la Delegación Territorial sólo “en su defecto”.

Teniendo en cuenta el mapa de competencias asumidas por la administración local en Andalucía, se constituye un auténtico galimatías para la persona consumidora saber si su municipio tiene una OMIC y si ésta ha asumido sus competencias de consumo, a esto habría que sumar la falta de homogeneidad que supondría el tratamiento de las distintas reclamaciones en distintos municipios.

Es por ello que entendemos que se debe facilitar a la persona consumidora el tratamiento de la reclamación por parte de las Delegaciones Territoriales o de las OMICs, a su elección, debiendo tener la administración la capilaridad suficiente para dar una respuesta efectiva a la ciudadanía, aprovechando la oportunidad para manifestar, una vez más la necesidad de dotación de recursos humanos y materiales a las mismas.

En caso de no asumir la alegación planteada, debería clarificarse, por seguridad jurídica, que significa el concepto “en su defecto” que refiere la norma y que posibilita a la persona reclamante acudir a la Delegación Territorial, ya que la casuística en los distintos municipios podría ser muy variada y difícilmente asumible por la persona consumidora.



**DECIMOSEXTA.- Al artículo 15.3 y .4 Remisión a la Administración Pública.**

Entendemos que se debe reforzar la información que recibe el reclamante respecto a la documentación a aportar en caso de aceptar la empresa un sistema de mediación o arbitraje, y que se refiere tanto al ejemplar «para la Administración» de la hoja de quejas y reclamaciones y, en su caso, de la respuesta dada a la misma, como de las facturas, justificante de pagos, contratos, folleto informativo documento acreditativo de la garantía...

Para ello se debería establecer una obligación de información a la persona consumidora en tal sentido, por parte de la Administración que esté tramitando la reclamación.

**DECIMOSÉPTIMA.- Al Artículo 17. Órganos competentes.**

Nos reiteramos en lo manifestado en la alegación decimoquinta de este informe.

**DECIMOCTAVA.- Al Artículo 17.2 Órganos competentes.**

No tiene sentido que un hecho, objeto de reclamación, que ocurre en el territorio de la Comunidad Autónoma andaluza, y al amparo de la normativa autonómica (independientemente de donde registre la reclamación la persona usuaria) no sea tramitada por la administración andaluza, más aún si tenemos





en cuenta las competencias sancionadoras, ya que de lo contrario incluso podría ir en contra de la propia Ley 13/2003 en su artículo 94.

**DECIMONOVENA.- Al Artículo 17.5 Órganos competentes.**

Desde este Consejo entendemos que la remisión a la Junta Arbitral de Consumo se debe hacer en todo caso, informando previamente del proceso a la parte reclamante, en primer lugar porque no existe un registro o base de datos de todas las empresas adheridas en las distintas Juntas Arbitrales de Consumo que conviven en nuestro territorio y en segundo lugar, porque cabría la posibilidad de que, sin estar adherida, la empresa aceptara expresamente la vía del arbitraje para la solución del conflicto planteado.

**VIGÉSIMA.- Al Artículo 18.1 Tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones que contengan denuncias.**

Este Consejo considera que la expresión “se tomará razón” debería de clarificarse, de cara a su mayor comprensión por parte de los destinatarios de la norma.

**VIGESIMOPRIMERA.- Al Artículo 18.1 Tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones que contengan denuncias.**

Entendemos que se debería garantizar el conocimiento de la resolución del expediente sancionador al denunciante y en este sentido, debería venir reflejado en la norma.



**VIGESIMOSEGUNDA.- Al Artículo 18 Tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones que contengan denuncias.**

Este Consejo considera oportuno la inclusión de un nuevo apartado en el que se indique que la persona consumidora se puede descargar un formulario de denuncia accesible a través de la web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es)

**VIGESIMOTERCERA.- Al Artículo 21. Acuse de recibo de la reclamación.**

Este Consejo valora negativamente la eliminación del plazo de 1 mes que contiene el texto hasta ahora vigente, ya que es un elemento esencial para el dinamismo del procedimiento y para el seguimiento de la reclamación, por parte de la persona consumidora.

En ese sentido, entendemos que se debería definir un plazo para efectuar ese acuse de recibo que podría ser como máximo de 1 mes, así como que el mismo contenga un número de referencia individualizado que sirva para llevar un seguimiento de la reclamación.

**VIGÉSIMOCUARTA.- Artículo 22 1, b) Inadmisión de la reclamación.**

Entendemos que ante este supuesto, se debería establecer la obligación de informar por parte de la administración a la persona consumidora, de la consecuencia del supuesto recogido en el apartado de referencia, para un adecuado ejercicio de sus derechos.

**VIGÉSIMOQUINTA.- Artículo 22 1, c) Inadmisión de la reclamación.**



El referido supuesto, entendemos que es excesivamente subjetivo debiendo eliminarse la expresión “escasa relevancia o entidad” que da lugar a discrecionalidad en su interpretación, lo cual puede generar inseguridad jurídica.

**VIGÉSIMOSEXTA.- Artículo 22 1, f) Inadmisión de la reclamación.**

Entendemos que también ante este supuesto, se debería establecer la obligación de informar por parte de la administración a la persona consumidora, en este caso de las posibles vías a seguir para hacer valer sus pretensiones.

**VIGÉSIMOSÉPTIMA.- Artículo 22.2 Inadmisión de la reclamación.**

Sería oportuno añadir un pie de recurso a la comunicación de archivo regulada, ya que se podría estar limitando el derecho a reclamar de una persona.

**VIGESIMOCTAVA.- Al Artículo 24.4 Deber de colaboración.**

Si bien la falta de colaboración por parte de la persona consumidora supone el desistimiento y archivo de las actuaciones, este Consejo no ve proporcional la consecuencia de este incumplimiento en el deber de colaboración por parte de la empresa, ya que realmente no se concreta en nada, en este sentido entendemos que se deberían regular consecuencias como puede ser la aceptación de las pretensiones de la persona consumidora o bien la incoación de un procedimiento sancionador.





#### **VIGESIMONOVENA.- Al Artículo 25. Intento de solución.**

No es coherente que el órgano que esté tramitando la reclamación sea capaz de encontrar y valorar si una solución es acorde al ordenamiento jurídico, y sin embargo no pueda emitir un informe técnico jurídico con la propuesta de solución.

Por otro lado la posibilidad de resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo, debería ser un elemento que se debe informar en todo caso a la persona consumidora, por lo que no cabe la redacción con carácter potestativo del artículo.

#### **TRIGÉSIMA.- Al Artículo 25. Intento de solución.**

Este Consejo propone la eliminación de la expresión *“utilizando los medios que considere oportunos”* al ser indeterminada y dado que lo relevante es que se garantice la información a la parte reclamante y a la parte reclamada, al objeto de un intento de solución.

#### **TRIGESIMOPRIMERA.- Artículo 26.1 Finalización de las actuaciones.**

El apartado c) asume una valoración jurídica en el sentido de que *“no exista solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a ambas partes”*.



Una vez más se asume la posibilidad de realizar una valoración jurídica por parte de la entidad que esté tramitando el asunto, aspecto que como hemos comentado anteriormente sería incoherente con la posibilidad de emitir un informe jurídico.

**TRIGESIMOSEGUNDA.- Artículo 26.1 Finalización de las actuaciones.**

El apartado d) establece como finalización de las actuaciones el desistimiento del reclamante, en este caso entendemos que debe quedar clara la posibilidad de volver a iniciar un procedimiento de reclamación en tanto en cuanto las acciones no hayan prescrito u operado la caducidad.

**TRIGESIMOTERCERA.- Al artículo 26.1 Finalización de las actuaciones.**

El apartado e) establece la finalización de las actuaciones en caso de allanamiento de la reclamada. En este supuesto entendemos que no puede finalizarse con un archivo de las actuaciones sino con una resolución estimatoria para el reclamante

**TRIGESIMOCUARTA.- Al artículo 26.3 Finalización de las actuaciones.**

En este apartado observamos uno de los pasos atrás más importante en la protección de las personas consumidoras que plantea la nueva normativa, ya que se viene a sustituir un informe técnico jurídico preceptivo, por un informe potestativo y no vinculante.



Llama la atención que se prevea en distintos puntos de la norma la posibilidad de realizar valoraciones de carácter jurídico por parte de las entidades tramitadoras (como puede ser si la reclamación carece de fundamento, es constitutiva de delito, la búsqueda de una solución de acuerdo al ordenamiento jurídico o el archivo de actuaciones por no encontrar soluciones dentro del ordenamiento jurídico que satisfagan a las dos partes), sin embargo en un elemento que entendemos de importancia y que puede condicionar la solución del conflicto en una fase posterior, la norma viene a recortar este derecho que tenían las personas consumidoras.

Entendiendo la dificultad práctica de este aspecto, que pudieran asumir tanto administraciones como delegaciones territoriales, nos encontramos con un paso atrás motivado en gran medida por una falta de apuesta y dejadez de las políticas de consumo en las distintas administraciones competentes que supone que en el momento en el que se intenta dar un paso adelante apelando al ejercicio de las competencias, nos encontramos con Servicios de Consumo y OMICs desdotadas e incapaces de asumir un paso adelante en la protección de las personas consumidoras.

Al final, la consecuencia en lugar de poner los medios adecuados para la mejora, es dar un paso atrás en la protección y defensa de los derechos reconocidos a las personas consumidoras.

#### **TRIGESIMOQUINTA.- Al Artículo 27. Plazo máximo de tramitación.**

Este Consejo entiende que el momento que debe servir para computar el inicio del plazo es el de la presentación por parte de la persona consumidora de la





reclamación en el registro correspondiente, ya que la entrada en la OMIC o Delegación Territorial competente puede verse condicionada por distintas casuísticas que en algún caso sería difícil de determinar la fecha exacta de inicio del cómputo.

#### **TRIGESIMOSEXTA.- A la Disposición final tercera**

Entendemos oportuno que la entrada en vigor de la norma se realice en su totalidad en el mismo momento para evitar situaciones transitorias en las cuales se puede generar confusión respecto a la normativa aplicable.

#### **TRIGÉSIMOQUINTA.- Inclusión de una nueva disposición final.**

Echamos en falta que se introduzca una disposición final que prevea la realización de campañas de información y divulgativas para conocimiento de la ciudadanía de la norma.

#### **TRIGÉSIMOSÉPTIMA.- Al Anexo I**

En el anverso de Instrucciones, en el apartado "para que sirve una hoja de queja y reclamaciones", se echa en falta que se explique la posibilidad de utilizar esta herramienta como denuncia de unos hechos que puedan ser constitutivos de una infracción en materia de consumo y por tanto abrir un expediente sancionador al efecto.



#### **TRIGÉSIMOCTAVA.- Al Anexo I**

A este Consejo le genera dudas el hecho de incluir en el formulario aspectos personales que no son en absoluto relevantes para la tramitación de la reclamación, como puede ser el sexo o la edad.

#### **TRIGÉSIMONOVENA.- Al Anexo I**

El apartado destinado a empresa o profesional debería incluir además del NIF el CIF de la empresa, para que se rellenara según correspondiera al caso.

#### **CUADRAGÉSIMA.- Al Anexo I**

En relación al apartado “descripción del hecho”, llama la atención el cambio de lenguaje al concretar “que ha ocurrido” como pie para que el consumidor refleje los hechos.

En este sentido, entendemos que la expresión no es coherente con el resto de términos utilizados en el anexo, por lo que sería oportuno realizar una propuesta que fuera coherente para todo el documento, o bien manteniendo el nivel técnico de las expresiones o bien simplificando el lenguaje en todo el documento para facilitar la comprensión (a modo de ejemplo, en este caso en lugar de decir “pretensión” se podría utilizar la expresión “que quieres ?”).



#### **CUADRAGÉSIMOPRIMERA.- Al Anexo I**

En relación al apartado “descripción del hecho”, sería oportuno que se hiciera una relación orientativa de la documentación aportada por la persona consumidora, en aras de potenciar que las reclamaciones vengan mejor documentadas y se aporten las pruebas oportunas que acrediten las pretensiones.

#### **CUADRAGÉSIMOSEGUNDA.- Al Anexo I**

Respecto al apartado referido a la “pretensión” proponemos que se incluya una leyenda que indique la posibilidad de marcar más de una casilla.

#### **CUADRAGÉSIMOTERCERA.- Al Anexo I**

Respecto al apartado referido a la “pretensión” proponemos que se incluya una casilla en la que posibilite al consumidor indicar que su pretensión es denunciar unos hechos o que se abra un expediente sancionador.

Por lo expuesto, procede y

**SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS** Que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe sobre el Proyecto de Decreto XXX/2021, de XX de XXXX, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, y si así lo tiene a bien, proceder a incorporar las modificaciones





resultantes de las alegaciones expuestas en el presente informe. Por ser todo ello de Justicia que se pide en lugar y fecha arriba indicados.

### **"VOTO PARTICULAR QUE FORMULA LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE ANDALUCÍA (ADICAE ANDALUCÍA)**

La Federación ADICAE ANDALUCÍA muestra su conformidad en términos generales con la sustantividad de las alegaciones formuladas al Proyecto. Sin embargo, en nuestra opinión el procedimiento adolece de un grave defecto al alejarse de las previsiones legales estatales y europeas, por lo que ahora se dirá.

La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, en su artículo 3.2 referido a su ámbito de aplicación, indica de forma expresa que quedaría excluida la "negociación directa entre consumidor y empresario".

La Exposición de Motivos del proyecto que se presenta a estudio deja claramente establecido que en el procedimiento de reclamaciones existirá una primera fase de "negociación directa entre consumidor y empresario", y, de hecho, en la regulación se contiene una primera fase de 10 días entre que la persona consumidora presenta la Hoja de Reclamaciones y la empresa o profesional proceden a dar contestación, estableciéndose así un lapso temporal de indefinición en el que el agente administrativo no interviene, y, por



consiguiente es claro que se trata de un proceso negociador con ausencia de mediador.

Más allá de una posición de la Administración como garante de derechos y deberes durante toda la sustanciación del procedimiento de quejas y reclamaciones, parece desde luego que de la regulación que se presenta a conocimiento, en tal primera fase los derechos y obligaciones quedan puramente referidos únicamente al plazo de contestación, sin que la persona consumidora esté facultada o privilegiada con otras posibilidades, entrando así en un campo abonado a la indefinición, los abusos o los acuerdos desfavorables para los reclamantes.

Precisamente, es por ello por lo que consideramos que esa indefinición o indefensión atacan directamente el contenido y objeto del art. 1 de la Directiva 2013/11/UE, al afirmar éste que: "El objetivo de la presente Directiva es contribuir, a través de un alto nivel de protección del consumidor, al buen funcionamiento del mercado interior, garantizando que los consumidores puedan, si así lo desean, presentar reclamaciones contra los comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de litigios (en lo sucesivo, «procedimientos de resolución alternativa») que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos".

En la "negociación entre partes" que se ofrece en el proyecto examinado, ni hay alto nivel de protección del consumidor, ni tampoco podemos considerar que haya un procedimiento imparcial, independiente y justo, y dudamos que pudiera ser transparente y efectivo, sin intervención de la Administración desde



el minuto 0 como directa mediadora en la "negociación", así como, con el asesoramiento de las organizaciones de personas consumidoras.

Por consiguiente, reputamos contrario a la Directiva el procedimiento de reclamaciones en su primera fase, en tanto en cuanto, no se aclare con certeza el papel de la Administración en ese instante inicial".

No se formula ninguna otra alegación, encontrándose conforme en todos sus extremos.

ADICAE ANDALUCÍA



## INFORME DE EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA DEL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA.

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA NORMA.

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

De acuerdo con su artículo 1 la norma tiene como objeto *“la regulación de las hojas de quejas y reclamaciones en las relaciones de consumo en el ámbito territorial de Andalucía, así como su tramitación administrativa”*.

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LOS DERECHOS, LAS NECESIDADES Y LOS GRUPOS DE INFANCIA SOBRE LOS QUE LA NORMA PUEDE TENER ALGÚN EFECTO.


La norma objeto de estudio no se considera que vaya a tener impacto negativo sobre los derechos de la infancia.

### 3. ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LA INFANCIA.

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 las personas consumidoras 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 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, que ahora se deroga, supuso importantes beneficios en la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía. Sin embargo, en la aplicación práctica por las Administraciones Públicas, especialmente por las municipales, se han observado una serie de aspectos que deben ser mejorados, impulsando la tramitación electrónica de las hojas de quejas y reclamaciones, así como simplificando el procedimiento administrativo.



<b>Código:</b>	Ry711796RIYT7G1feUy3j_xED4c6XR	<b>Fecha</b>	06/05/2021	
<b>Firmado Por</b>	ANTONIA RUBIO GONZALEZ			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	<b>Página</b>	1/2	



Junta de Andalucía

El presente proyecto de Decreto tiene como objetivo que los conflictos que puedan surgir entre las personas consumidoras y usuarias, y las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía sean resueltos, en primer lugar, mediante la negociación directa entre las partes; y, en segundo lugar, a través del procedimiento de intermediación que se establece, el cual se configura como un medio ágil de solución de la controversia y alternativo a la jurisdicción ordinaria. Por otro lado, se pretende solucionar la confusión existente en torno a la competencia territorial para la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones, adoptando el criterio de la mayor cercanía a la persona reclamante. De esta manera, siempre que haya una Oficina Municipal de Información al Consumidor en el municipio de residencia habitual de la persona consumidora y usuaria, será ésta la competente para tramitar una reclamación. En su defecto, corresponderá su tramitación a la Delegación Territorial o Provincial de la Junta de Andalucía competente en materia de consumo.

#### 4. VALORACIÓN DEL IMPACTO EN LA INFANCIA.

De conformidad con el artículo 7 del Decreto 103/2005, de 19 de abril, por el que se regula el Informe de evaluación del Enfoque de derechos de la Infancia en los Proyectos de Ley y Reglamentos que apruebe el Consejo de Gobierno, esta Dirección General de Infancia emite el preceptivo informe, cuya finalidad radica en garantizar la legalidad, acierto e incidencia de los Proyectos de Ley y Reglamentos cuya aprobación corresponda al Consejo de Gobierno, en orden al pleno respeto de los derechos de los niños y niñas, según la Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989, y su concreción en el resto de la normativa internacional, estatal y autonómica que son aplicables en materia de menores.


Asimismo, el artículo 2 del Decreto 103/2005, de 19 de abril, dispone que el Informe de evaluación del Enfoque de derechos de la Infancia será de obligado cumplimiento en la tramitación de todos los Proyectos de Ley y Reglamentos cuya aprobación corresponda al Consejo de Gobierno y que sean susceptibles de repercutir sobre los derechos de la infancia.

De este modo, tras el estudio del proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía, se considera que el mismo carece de repercusión negativa sobre los derechos de los niños y niñas.

En Sevilla, en el día de la fecha que la firma electrónica de este documento acredita

LA DIRECTORA GENERAL DE INFANCIA

<b>Código:</b>	Ry71i796RIYT7G1feUy3j_xED4c6XR	<b>Fecha</b>	06/05/2021
<b>Firmado Por</b>	ANTONIA RUBIO GONZALEZ		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	<b>Página</b>	2/2



Reg. 363/13.05.2021

5

333



Consejería de Transformación Económica,  
Industria, Conocimiento y Universidades  
Dirección General de Comercio

Fecha: 6/05/2021

Ref.: mjl/cp

Asunto: Proyecto de Decreto

CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

Secretaría General Técnica

Avda de la Innovación, s/n. Edif. Arena 1

41071 Sevilla

15/21

Una vez estudiado su contenido, le comunicamos que esta Dirección General de Comercio, no tiene aportaciones que hacer al proyecto de **Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.**

LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO

Fdo. Lorena Garrido Serrano

Calle Johannes Kepler, 1, Isla de la Cartuja. 41092-  
Sevilla  
T: 955 06 39 10  
<https://juntadeandalucia.es/organismos/transformacioneconomicaindustriaconocimientoyuniversidades.html>



Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	LORENA GARRIDO SERRANO	07/05/2021	PÁGINA 1/1
VERIFICACIÓN	Pk2jmDYLU8Q67J29ZHEY45G7S3UH9A	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



MINISTERIO  
DE CONSUMO

SUBSECRETARÍA

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

15/21

## O F I C I O

S/REF. 29/2021  
N/REF. mayo de 2021  
ASUNTO Contestación Solicitud de informe  
DESTINATARIO Sra. Secretaria General Técnica  
Consejería de Salud y Familias . Junta de Andalucía

En respuesta a la solicitud recibida, mediante la que se solicita informe sobre el proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, de conformidad con lo establecido en el artículo 45.1.b) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, se significa que una vez consultada la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, **no se realizan observaciones por parte de dicho organismo.**

No obstante, **se adjunta informe de la Dirección General de Consumo que incluye propuesta de modificación del artículo 3** del proyecto de Real Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.

*Firmado electrónicamente por LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA,*

*María Ángeles Ezquerra Plasencia.*

Pº DEL PRADO, 18-20  
28014 MADRID  
sgt@consumo.gob.es



CSV : GEN-7944-f9b9-512d-5fd6-c467-0190-b02c-fb75

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : MARIA ANGELES EZQUERRA PLASENCIA | FECHA : 07/05/2021 12:20 | NOTAS : F



MINISTERIO  
DE CONSUMO

SECRETARÍA GENERAL  
DE CONSUMO Y JUEGO

DIRECCION GENERAL DE CONSUMO

OFICIO

S/REF.:

N/REF.: DGC/SGADC

FECHA:

ASUNTO: Proyecto de Decreto XX/2021, de XX de XXXX, por el que se regulan las Hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en ANDALUCÍA.

Unidad de Apoyo.  
Secretaria General Técnica.  
Ministerio de Consumo.  
Paseo del Prado 18-20. Madrid.

En relación al correo electrónico de esa Unidad, de 26 de abril, por el que se remite enlace que da acceso al *“Proyecto de Decreto XX/2021, de XX de XXXX, por el que se regulan las Hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en ANDALUCÍA.”*, por estimar que podría afectar a las competencias de este centro directivo y en el que se solicita el criterio sobre la adecuación de la disposición anterior al orden de distribución de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas, se realizan las siguientes observaciones sobre su contenido:

- El artículo 3 del citado proyecto de Decreto que es dónde tienen cabida las definiciones, se refiere en su letra e) a la **“Entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial del conflicto planteado”** como *“aquella Administración Pública, institución u organismo, de naturaleza pública, que independientemente de cómo se denomine o mencione, lleva a cabo procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo, con resultado vinculante o no, en un ámbito sectorial específico”*. Sin embargo, no se hace mención alguna sobre las Entidades privadas de resolución alternativa acreditadas por la autoridad competente correspondiente, notificadas a la Comisión Europea de conformidad con lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, (en adelante, Ley 7/2017, de 2 de noviembre) te relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

En íntima relación con el citado artículo 3, el artículo 13 del mismo proyecto de Decreto sí parece reconocer la existencia de entidades privadas de resolución alternativa acreditadas, ya que al regular la obligación de contestación en plazo y forma, en su apartado 2 señala que *“..... A tal efecto, deberá facilitar a la persona consumidora la información relativa a si se encuentra adherida a una entidad pública de resolución alternativa de litigios de*



*consumo, o si opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante otra entidad. De no ser así, deberá facilitar la información relativa de, al menos, **una entidad, preferentemente pública**, que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas, todo ello en los términos previstos en el artículo 21.4 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.”*

En atención a la anterior observación, se propone incluir en el artículo 3, el concepto de entidad de resolución alternativa privada que haya sido acreditada y notificada, a la Comisión Europea de conformidad con lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, lo que no obstaría para seguir manteniendo en el apartado 2 del artículo 13 la preferencia del carácter público de las entidades de resolución alternativa con independencia de que hayan sido o no acreditadas o notificadas de acuerdo con la citada Ley, sin obviar las entidades privadas siempre que estas hayan sido acreditadas y notificadas, con lo que se añadiría una garantía de calidad a estas.

LA DIRECTORA GENERAL

Bibiana Medialdea García



Reg. 360/13.05.2021

433



Ayuntamiento de San Fernando  
OMIC

15/21

Oficio .

CONSEJERIA DE SALUD Y FAMILIAS  
SECRETARIA GENERAL TECNICA  
AVENIDA DE LA INNOVACION S/N EDIFICIO ARENA  
1  
41020 SEVILLA

Asunto:

Email: dpca.csalud@juntadeandalucia.es

A la vista de la resolución de 16 de abril de 2021, de la Secretaría General Técnica, por la que se acuerda someter a información pública el proyecto de decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, por la OMIC DEL AYUNTAMIENTO DE SAN FERNANDO, se formulan las siguientes alegaciones:

#### 1ª ALEGACION

En el artículo 13 del proyecto de decreto se establece que la empresa está obligada a contestar al consumidor y entre otros aspectos se contempla que deberá "manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo."

En el artículo 25 se contempla que el órgano que se encuentre tramitando la reclamación intentará encontrar una solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a ambas partes y que en la comunicación, podrá informar, "si así lo estima conveniente de la posibilidad de resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo."

La mediación de consumo es un sistema extrajudicial de resolución de conflictos de consumo, que tiene que ser realizado por un órgano de mediación DEBIDAMENTE ACREDITADO, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2017 de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Si la empresa acepta resolver la controversia por este sistema (artículo 13 del proyecto de decreto) o en su caso, cuando la OMIC o la Delegación Territorial informe al consumidor (art. 25) de la posibilidad de resolver la controversia a través de la mediación, ésta no se podrá llevar a cabo, ya que ACTUALMENTE NO EXISTE NINGÚN ÓRGANO DE MEDIACIÓN DEBIDAMENTE ACREDITADO.

Por cuanto antecede, se considera que debe suprimirse esta posibilidad del proyecto de decreto o si lo que se pretende es dotar tanto a la empresa como al órgano que tramita la reclamación de un sistema sencillo para intentar una solución, que se defina esta mediación como ese intento de solución sin que se tenga que realizar por un órgano de mediación acreditado.

Todo ello debiéndose tener en cuenta las JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO existentes a nivel nacional, autonómico y local, perfectamente acreditadas, que pueden resolver la reclamación a través del sistema arbitral y que son las que realmente funcionan en este sentido.

#### 2ª ALEGACION



El artículo 17.4 del proyecto de decreto establece que "cuando la reclamación se refiera a una materia para la que exista un organismo público competente para su tramitación al que sea posible inhibirse, la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial competente podrá bien trasladarla directa e inmediatamente a dicho organismo, bien tramitarla conforme al presente decreto para intentar encontrar una solución al conflicto."

Actualmente existen diversos sectores como son bancos, seguros, telefonía, transporte aereo, etc, que disponen de su propio procedimiento de reclamación. En todos los casos esta normativa establece que previamente el consumidor debe dirigirse a la empresa y posteriormente remitir la reclamación al órgano publico sectorial encargado de la resolución.

Por ello si se siguiera el procedimiento que establece el artículo 17, la reclamación sería inadmitida por el órgano sectorial al no haberse cumplido el requisito antes indicado, originando la frustración de las expectativa del consumidor.

Por cuanto antecede se considera que el Decreto debería indicar que este tipo de reclamaciones se tramitarán siguiendo los procedimientos establecidos en su normativa aplicable, sin que tenga que intervenir la OMIC en el mismo, siendo esta la encargada unicamente de informar, asesorar y orientar al consumidor en la forma de tramitar una reclamación en estos ámbitos sectoriales, pero sin intervenir en el procedimiento.

San Fernando a la fecha de la firma electrónica.

EL DELEGADO GENERAL

Fdo Conrado Rodríguez Ruiz

EL JEFE DE AREA

Fdo. Fco. Miguel Rios Sánchez

Verificación de firma: Código Seguro de Verificación: WDPB7WFRRCNNRFXZMAN x. URL de verificación: http://sede.sanfernando.es  
Antonio Betanzos Flor Fecha firma: 10/05/2021  
Francisco Miguel Rios Sánchez - JEFE AREA DE INCLUSION Y P.S. Fecha firma: 10/05/2021  
Conrado Rodríguez Ruiz - Delegado Gral de Presidencia y Des. Economico Fecha firma: 10/05/2021  
El documento consta de un total de: 2 página/s. Página 2 de 2.



# JUNTA DE ANDALUCÍA

## CONSEJERÍA DE HACIENDA Y FINANCIACIÓN EUROPEA DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTOS

 JUNTA DE ANDALUCÍA	CONSEJ. HACIENDA Y FINA. EUROPEA DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTOS (6410/00302/00000)
	SALIDA
	12/05/2021 19:04:19
	202199900980285

 JUNTA DE ANDALUCÍA	CONSEJ. SALUD Y FAMILIAS S.G.T. CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS (6810/00201/00000)
	ENTRADA
	12/05/2021 19:04:19
	202199904730537

Fecha: 12 de Mayo de 2021

Su referencia: IEF-00131/2021

CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS  
S.G.T. CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS  
AV. De La Innovación 1

Asunto: PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN ANDALUCÍA 41020 - SEVILLA

De conformidad con lo establecido en el Decreto 162/2006, de 12 de septiembre, por el que se regulan la memoria económica y el informe en las actuaciones con incidencia económica-financiera, la Consejería de Salud y Familias ha solicitado a la Dirección General de Presupuestos la emisión del informe económico-financiero relativo al *proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía*.

La solicitud, que ha tenido entrada en este centro directivo el día 3 de mayo de 2021, viene acompañada del proyecto de Decreto en cuestión, una memoria económica junto a los anexos presupuestarios relativos a la incidencia económico-financiera y una memoria justificativa sobre el proyecto normativo.

### Antecedentes y contenido de la propuesta.

La Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, dispone en su artículo 18.1 que en todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de las personas consumidoras, 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 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, supuso importantes beneficios en la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía. Sin embargo, en la aplicación práctica por las Administraciones Públicas, especialmente las municipales, se han observado una serie de aspectos técnicos que deben ser mejorados para que las más de 20.000 hojas de quejas y reclamaciones anuales que son tramitadas por los Servicios de Consumo de la



C./Juan A. de Vizarrón. Edif. Torretriana. 41092 Sevilla Telf. 955064817 Fax: 955064820

1 / 3

EDUARDO LEON LAZARO		12/05/2021	PÁGINA: 1 / 3
VERIFICACIÓN	NH2Km757F2FA42F1321A743BDD35D1	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Junta de Andalucía, además de otras tantas tramitadas por las más de doscientas Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) existentes en Andalucía, se tramiten de forma más eficiente y eficaz. En este sentido, se entiende fundamental impulsar la tramitación electrónica de las hojas de quejas y reclamaciones, y simplificar aún más el procedimiento administrativo.

El proyecto de Decreto que se está informando atiende así los principios de buena regulación contenidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y a lo establecido en el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía. Tiene como objeto, según su artículo 1.1, la regulación de las hojas de quejas y reclamaciones en las relaciones de consumo en el ámbito territorial de Andalucía, así como su tramitación administrativa, por lo que el comentado Decreto 472/2019, de 28 de mayo, quedaría derogado con la entrada en vigor de este proyecto normativo.

El texto normativo remitido se estructura en veintisiete artículos agrupados en cuatro capítulos, una disposición transitoria, una derogatoria, y tres disposiciones finales; además incorpora tres anexos.

En este sentido, el capítulo I denominado "Disposiciones generales" establece como novedad la plasmación del derecho a presentar hojas de quejas y reclamaciones. El capítulo II, "Disponibilidad y publicidad del libro de quejas y reclamaciones", establece el alta del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones. El capítulo III, "Presentación de las hojas de quejas y reclamaciones", regula la presentación de dichas hojas tanto en formato papel como electrónico. El capítulo IV denominado "Tramitación de quejas y reclamaciones por la Administración Pública" establece el procedimiento administrativo de tramitación de las quejas y reclamaciones.

Por otra parte, en la memoria justificativa, la Consejería de Salud y Familias detalla que entre los principales objetivos y novedades del texto normativo objeto de informe se encuentra el refuerzo, clarificación y reconocimiento de la importante función de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC); junto a la simplificación y flexibilización de la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones eliminando trámites, informes y resoluciones complejas y/o innecesarias. Además, se destaca la obligación para las empresas de disponer, tanto de hojas de quejas y reclamaciones en papel, como en formato electrónico, previendo un margen transitorio flexible que permita darse de alta en la plataforma ya existente con comodidad.



#### Valoración de la incidencia económica-financiera.

Según se indica en la memoria económica remitida, la puesta en funcionamiento del procedimiento regulado en el proyecto de Decreto conllevaría un coste económico en la acción del objetivo 5, relativo a la actualización de la aplicación actualmente existente

	EDUARDO LEON LAZARO	12/05/2021	PÁGINA: 2 / 3
VERIFICACIÓN	NH2Km757F2FA42F1321A743BDD35D1	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

para la gestión del Sistema de Hojas de Reclamaciones Electrónicas (Hoj@) y su adaptación como aplicación móvil. Como consecuencia de ello, la Consejería de Salud y Familias tiene previsto contratar los servicios de una empresa especializada para llevar a cabo dicha acción, con un gasto estimado total de 125.000 euros. Para ello, explicitan que para afrontar dicho gasto se dispondrá del saldo de crédito del vinculante del artículo económico 60 del programa 44H, servicio autofinanciada, del Presupuesto de la Consejería de Salud y Familias; concretamente, los subconceptos económicos afectados serán el 609.05 "Aplicaciones informáticas desarrolladas a medida" y el 609.09 "Otro inmovilizado material".

En la memoria económica se afirma que el resto de objetivos y elementos que se regulan en el proyecto normativo, no suponen un incremento del gasto de la Consejería solicitante del presente informe.

### Conclusiones.

Según la información obtenida en el Sistema de Gestión Integrada de Recursos Organizativos (GIRO) a fecha 12 de mayo de 2021, el crédito disponible en contabilidad preliminar en el correspondiente vinculante es de 161.779,69 euros, no existiendo trasposos pendientes. Por ello, esta Dirección General de Presupuestos informa que en el Presupuesto de la Consejería de Salud y Familias existe crédito suficiente y adecuado para acometer la actuación propuesta.

Finalmente, se indica que, con carácter general, en caso de que el texto de la propuesta de actuación fuera objeto de modificaciones o desarrollo posterior, que afectasen a su contenido económico-financiero, y por tanto, a la memoria económica analizada anteriormente, será necesario remitir una memoria económica complementaria que contemple el análisis económico-financiero de los cambios realizados.

Lo que se informa a los efectos oportunos.

EL DIRECTOR GENERAL DE PRESUPUESTOS.



EDUARDO LEON LAZARO		12/05/2021	PÁGINA: 3 / 3
VERIFICACIÓN	NH2Km757F2FA42F1321A743BDD35D1	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Propuestas del Servicio de consumo de Málaga de modificación al borrador del Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía

Vista la resolución de 16 de abril de 2021 de esa Secretaría General técnica, por la que se acuerda someter a información pública el proyecto de decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía ,

Esta Delegación territorial de salud y Familias formula las siguientes alegaciones :

### Art 3

Apartado A) eliminar de la redacción del apartado a ) la expresión “ sin efectuar reclamación alguna” para dejar la posibilidad que se pueda tramitar como queja incluso aunque exista una pretensión dándose el caso de quejas en las que la persona solicita indemnización a pesar de ser claramente una queja .

Apartado D) terminar el párrafo en oficio o profesión. El último párrafo ya lo recoge el art 1.2 C)

### Art 7.1

Párrafo primero “se podrá regular” cambiar por la expresión “se regulará”.


### Art 10.3

Se propone una nueva redacción desde “La empresa titular...”:

La empresa titular de la actividad deberá remitir, por el mismo medio que se le haya solicitado o en su caso por el medio indicado por ella en la solicitud de remisión, dichas hojas cumplimentadas en los campos que le correspondan en el plazo máximo de cinco días hábiles, contados desde el mismo día de su recepción en



Código Seguro de Verificación:VH5DPEJZ897Y9GQ7CMHG2SWNK7GLXX. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	CARLOS BAUTISTA OJEDA	FECHA	17/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPEJZ897Y9GQ7CMHG2SWNK7GLXX	PÁGINA	1/4
			





la empresa, siendo responsabilidad de la parte reclamada acreditar el cumplimiento de dicho plazo. La remisión no podrá suponer gasto alguno para la persona consumidora o usuaria.

Esto debido a que en primer lugar se puede limitar la posibilidad de recepción del reclamante por otros medios, y en segundo lugar dejar claro que la remisión de la hoja vaya ya cumplimentada de conformidad con lo dispuesto en artículo 11.

**Capítulo IV** renombrar este capítulo con la siguiente denominación “ Tramitación de hojas de quejas y reclamaciones por la Administración pública” . incluir el término “Hojas” en todas las alusiones que haya en este capítulo.

#### Art 19

Se propone la siguiente redacción :

De todas las quejas que se reciban se tomará razón y se remitirán, al órgano competente de la supervisión de la actividad “en caso de que exista”.

Esta redacción se adecua a las instrucciones de 22 de enero de 2020 Guía de tramitación sección VI de quejas.

#### Art 21

Acuse de recibo de la reclamación

Eliminar del último párrafo, “así como las actuaciones practicadas”, entendiéndose que la única actuación practicada ha sido el acuse de recibo

#### Art 22.2

Quitar el plazo de 15 días o ampliar el plazo a un mes . Es insuficiente a todas luces por el volumen de reclamaciones que se reciben solo para estudiar el supuesto por el que se produce la inadmisión ya que se necesita más tiempo.

Código Seguro de Verificación: VH5DPEJZ897Y9G07CMHG2SWNK7GLXX. 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	CARLOS BAUTISTA OJEDA	FECHA	17/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPEJZ897Y9G07CMHG2SWNK7GLXX	PÁGINA	2/4
			



#### Art 24.4

La falta de colaboración con la administración de la empresa titular de la actividad reclamada podrá dar lugar al traslado de tal circunstancia a la inspección de consumo, en lugar de trasladar a la inspección de consumo vemos que sería más lógico indicar que podrá dar lugar a la depuración de responsabilidad administrativa en materia de consumo.

#### Art 27

Eliminar el plazo de 15 días hábiles.

#### Disposición transitoria única

Corregir los números de los artículos referidos al sistema de hojas electrónicas porque se han copiado los del antiguo Decreto.

#### Disposición derogatoria única.

Repita dos veces el término " a los" *en la fase final de la disposición derogatoria* y corregir también los números de los artículos.

#### Disposición final tercera

Corregir también la numeración de los artículos

#### En los modelos de hojas de quejas y reclamaciones

##### 1. En el apartado correspondiente a los datos de la persona reclamante:

- Ampliar el campo de la dirección de la persona reclamante
- Disminuir el campo correo electrónico
- Eliminar el campo Comunidad autónoma, no lo vemos necesario

Código Seguro de Verificación: VH5DPEJZ897Y9GQ7CMHG2SWNK7GLXX. 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	CARLOS BAUTISTA OJEDA	FECHA	17/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPEJZ897Y9GQ7CMHG2SWNK7GLXX	PÁGINA	3/4
			



2. En el apartado correspondiente a los datos de la empresa o profesional ampliar el campo dirección
3. **Valorar el** habilitar un apartado en el ejemplar para la Administración para que las partes reclamadas se den de alta en NOTIFICA.

Mención especial tenemos que hacer ya que no se recoge la firma en el modelo del interesado lo que nos causa problema a la hora del registro en caso de remisión del ejemplar para la administración por correo postal lo que nos hace difícil se produzca el registro .

El Delegado Territorial de Salud y Familias

Carlos Bautista Ojeda

Código Seguro de Verificación: VH5DPEJZ897Y9G07CMHG2SWNK7GLXX. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	CARLOS BAUTISTA OJEDA	FECHA	17/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPEJZ897Y9G07CMHG2SWNK7GLXX	PÁGINA	4/4



59.071.2021

**INFORME SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN ANDALUCÍA.**

Se ha recibido para informe el referido proyecto de Decreto, solicitado por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud y Familias.

**I.- COMPETENCIA.**

El presente informe se emite en virtud del artículo 33 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, del artículo 8 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, y del artículo 5.3º.n) del Decreto 114/2020, de 8 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior.

El proyecto de Decreto está compuesto por veintisiete artículos, una disposición transitoria, una derogatoria, tres disposiciones finales, y tres anexos (el primero contiene modelo de hoja de quejas y reclamaciones; el anexo II, la información que las empresas han de mostrar en el supuesto regulado por el artículo 5.3º; mientras que el anexo III contiene el cartel anunciador de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones).

En la solicitud del informe se indica que el expediente está disponible en la aplicación 'Consigna', especificando el enlace desde el que acceder al mismo. Junto al proyecto de Decreto figuran (además de documentos relativos a la consulta pública previa, así como a la audiencia e información pública) los siguientes:

1. Acuerdo de inicio del expediente.
2. Memoria justificativa sobre la necesidad y oportunidad del proyecto.
3. Memoria económica.
4. Memoria justificativa de la adecuación a los principios de buena regulación.
5. Valoración de cargas administrativas.
6. Informe de impacto de género.
7. Memoria justificativa para la evaluación del impacto por razón de los derechos de la infancia.
8. Análisis de los criterios para determinar la incidencia de un proyecto de norma en relación al informe preceptivo previsto en el artículo 3.i) de la Ley 6/2007, de 26 de junio, de promoción y defensa de la competencia de Andalucía.
9. Informe sobre restricciones a la libertad de establecimiento o a la libre prestación de los servicios.

Salvo el acuerdo de inicio, que figura suscrito el 12 de abril de 2021 por el Consejero de Salud y Familias, los otros ocho documentos están suscritos el 25 de enero de 2021 por el Director General de Consumo de la referida Consejería.



FIRMADO POR	ANA MARIA VIELBA GOMEZ RAQUEL GALLEGO TORRES	17/05/2021	PÁGINA 1/11
VERIFICACIÓN	Pk2jmYRQWSP4WNFV7WE26FJQVVALD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## II. CONSIDERACIONES DE CARÁCTER GENERAL.

### Primera. 'Memoria de cumplimiento de los principios de buena regulación' (artículos 7 y 8 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre).

El Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, exige en su artículo 8 que al solicitar el informe en materia de organización y simplificación respecto de un proyecto normativo, la Secretaría General Técnica de la Consejería impulsora del mismo, ha de remitir la *memoria de cumplimiento de los principios de buena regulación* regulada en su artículo 7.

El contenido 'mínimo' de la referida memoria incluye las exigencias establecidas por el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; además, en función del contenido del proyecto normativo en cuestión, han de consignarse en la misma *otro tipo* de determinaciones.

Por lo que respecta a un proyecto normativo como el ahora analizado, de entre los aspectos contenidos en el artículo 7.2º del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, que afectarían a la memoria de este proyecto de Decreto, hemos de referirnos especialmente a:

1º. El "estudio de valoración de las cargas administrativas derivadas de la norma, justificando su necesidad y evitando la imposición de cargas innecesarias o accesorias" (letra f) del artículo 7.2º).

Del análisis del proyecto de Decreto se deriva la existencia de diversas cargas administrativas para las personas destinatarias. No solo la impuesta en el artículo 5.3º (información que las empresas han de mostrar en el supuesto regulado por dicho precepto, lo que está directamente relacionado con el anexo II), y la contenida en el artículo 8 (obligación de exhibir un cartel informativo de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones; anexo III), sino el resto de las existentes en diversos preceptos del proyecto, pudiendo referir la obligación de las empresas de darse de alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Consejería competente en materia de consumo (art. 4).

Entre la documentación antes relacionada que conforma el expediente de elaboración normativa, interesa analizar la memoria sobre cumplimiento de los principios de buena regulación, así como el documento rotulado como "valoración de cargas administrativas", ambos fechados el 25 de enero de 2021:

- "Valoración de cargas administrativas":

*"(...), se considera que este proyecto de Decreto indicado no supone carga administrativa, al contrario, permite liberar cargas dado que tiene por objeto fundamental simplificar el procedimiento administrativo, aclarar el formulario y permitir en todo caso la presentación electrónica de una hoja de quejas y reclamaciones.*

*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".*

- Por su parte, la memoria de cumplimiento de los principios de buena regulación expresa que:

*"Esta iniciativa normativa evita cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionaliza, en su aplicación, la gestión de los recursos públicos.*

FIRMADO POR	ANA MARIA VIELBA GOMEZ RAQUEL GALLEGO TORRES	17/05/2021	PÁGINA 2/11
VERIFICACIÓN	Pk2jmYRQWSP4WNFV7WE26FJQVVALD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	





Como se expresa en el informe sobre valoración de cargas administrativas, el presente Decreto evita cargas administrativas innecesarias, simplifica el procedimiento y racionaliza, con su aplicación, la gestión de los recursos públicos (...).

Ambos documentos se limitan a contener una declaración genérica que en modo alguno puede considerarse que satisfacen las exigencias del artículo 7.2º del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre. De hecho, las previsiones de ambos documentos (al respecto, y para futuros proyectos normativos, hemos de expresar que la existencia en dicha memoria de un epígrafe específico en el que consignar todo lo relativo a las cargas administrativas derivadas del proyecto, hace innecesario elaborar un documento independiente sobre la misma materia, como es el denominado "Valoración de cargas administrativas") permiten constatar que en ellos no se ha reflejado el "estudio de valoración" de las cargas administrativas derivadas del proyecto para los destinatarios de la futura norma, y muy especialmente respecto de las empresas.

Téngase en cuenta que otra de las determinaciones del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre en esta materia son los 'Planes de Calidad y Simplificación Normativa', mediante los cuales se abordará una revisión general de las normas vigentes para valorar la adopción de diversas medidas, entre las que se encuentra verificar respecto de las normas aprobadas "que estaban justificados y *correctamente cuantificados el coste y las cargas*" impuestas en ellas.

La inexistencia del estudio de valoración, en estos términos, de las cargas administrativas derivadas de este proyecto dificultará esa labor futura.

2º. "Cuando se regule un procedimiento administrativo, se expondrán *los factores tenidos en cuenta para fijar su plazo máximo de duración*" (letra g) del artículo 7.2º del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre).

En ninguno de los documentos del expediente a los que hemos podido acceder existe este contenido mínimo, motivo por el que se desconocen los factores han sido los tenidos en cuenta para fijar en el artículo 23 del proyecto como "plazo máximo de tramitación" el de **tres meses**.

### **Segunda. Necesidad de una mayor precisión al regular las quejas y las reclamaciones.**

Los veintisiete preceptos de que consta el texto articulado se estructuran en cuatro capítulos, ninguno de los cuales está dedicado específicamente a las reclamaciones ni tampoco a las quejas, siendo los siguientes:

- Capítulo I, Disposiciones generales (artículos 1-3).
- Capítulo II, Disponibilidad del libro de quejas y reclamaciones (artículos 4-8).
- Capítulo III, Presentación de las hojas de quejas y reclamaciones (artículos 9-16).
- Capítulo IV, Tramitación de las quejas y reclamaciones (artículos 17-27).

De ellos, son varios los preceptos que se refieren expresamente a las "quejas y reclamaciones", lo que no genera dudas sobre el alcance de estas previsiones. Se trata principalmente de los dos primeros capítulos.

Sin embargo, en los otros dos capítulos -aunque también en el propio artículo 1.3º-, que son los más extensos, se emplea una terminología ciertamente confusa, puesto que aunque solo se alude a las 'reclamaciones' (con expresiones como "el reclamante" o "la parte reclamada") de su contenido parecería

FIRMADO POR	ANA MARIA VIELBA GOMEZ RAQUEL GALLEGO TORRES	17/05/2021	PÁGINA 3/11
VERIFICACIÓN	Pk2jmYRQWSP4WNFV7WE26FJQVVALD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	





inferirse que son igualmente aplicables a la presentación y a la tramitación de las 'quejas'. Entre otros muchos preceptos, podemos citar los artículos 12, 13, 15, 21, 23 y 24.

Junto a lo anterior, otros preceptos de estos dos últimos capítulos que solo se refieren a las reclamaciones -empleando expresiones similares a las anteriores ("el reclamante" o "la parte reclamada")-, sí que parecen ser aplicables exclusivamente a las reclamaciones, no a las quejas. En este otro grupo se incardinarían los apartados 4º y 5º del artículo 17, el 22, 25, 26 y el 27.

A su vez, detectamos un único precepto (artículo 19) que solo se refiere a las 'quejas', y que ciertamente parece no alcanzar a las 'reclamaciones'.

Lógicamente, ésta solo es nuestra *lectura* o interpretación, considerando que se deriva de una lógica del contenido de dichos preceptos.

En definitiva, la situación descrita del texto articulado del proyecto no se ajusta al principio de seguridad jurídica -del que se deriva que las nuevas normas deben colaborar a generar un marco normativo claro y de certidumbre (artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre)-, lo cual exige que se tengan que introducir en el proyecto cuantos cambios sean precisos para reforzar este principio con reconocimiento constitucional.

### III. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS AL PROYECTO DE DECRETO.

#### ARTÍCULO 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Su último apartado dispone que el decreto no será de aplicación a "las reclamaciones relativas al funcionamiento de los servicios administrativos de las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus potestades públicas, a las que les será de aplicación su normativa específica".

Si bien comprobamos que su redacción es idéntica a la incluida en el artículo 1.3º del vigente 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, entendemos que debe ser revisada.

En el citado apartado se excluye del ámbito de aplicación del proyecto, "las reclamaciones relativas al funcionamiento de los servicios administrativos de las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus potestades públicas". Sin embargo, entendemos que el concepto de servicio público prestado por la Administraciones andaluzas es *más amplio*, ya que bien pudiera tratarse de otro tipo de servicios que no han de ser forzosamente administrativos, ni siempre conlleve el ejercicio de una potestad pública.

Véase por ejemplo la atención de personas residentes en centros de titularidad de la Junta de Andalucía, los centros educativos, la visita a museos de titularidad pública, los servicios de dependencia, etc.

De acuerdo con lo anterior, proponemos la siguiente redacción alternativa:

FIRMADO POR	ANA MARIA VIELBA GOMEZ RAQUEL GALLEGU TORRES	17/05/2021	PÁGINA 4/11
VERIFICACIÓN	Pk2jmYRQWSP4WNFV7WE26FJQVVALD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



“El presente decreto no será de aplicación a las reclamaciones o quejas relativas al funcionamiento de los servicios prestados por las Administraciones Públicas, a las que le será de aplicación su normativa específica”.

#### **ARTÍCULO 7. ALTA Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN EL SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

Dispone el precepto que por Orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo “se podrá” regular el alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones que, en todo caso, será sencilla, automática y en un solo acto.

Toda vez que la disposición final primera del proyecto faculta de manera genérica a la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo a que dicte las disposiciones que sean necesarias para el desarrollo y ejecución del decreto, desconocemos si es un lapsus que la actual redacción del artículo 7 contemple esta específica regulación en términos de mera posibilidad (“se podrá regular”).

#### **ARTÍCULO 11. PRESENTACIÓN DE LA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN SOPORTE PAPEL.**

1. El apartado primero dispone que la empresa titular de la actividad *acusará recibo* de la presentación de la hoja mediante su firma, sellado u otro medio similar, sin que ello suponga aceptación de la versión de los hechos ofrecida por la persona reclamante.

Por su parte, el apartado segundo establece que una vez cumplimentada la hoja de quejas y reclamaciones, la empresa titular de la actividad *entregará a la reclamante los ejemplares* «para la Administración» y «para la parte reclamante» y conservará en su poder el ejemplar «para la parte reclamada».

Los términos empleados en la redacción de ambas previsiones, y el hecho de que formen parte de dos apartados distintos, pueden dar a entender que se trata de *dos actuaciones* a efectuar por parte de la empresa, de manera que en primer lugar *acusará recibo* de la presentación para, en un momento posterior, *entregar al reclamante los dos ejemplares*.

Al respecto planteamos -sin perjuicio de lo que expresaremos al analizar el supuesto regulado en su apartado cuarto- que quizá fuera procedente considerar que se trata de una única obligación (no dos diferentes) consistente en que una vez que la empresa haya cumplimentado en la hoja de queja o reclamación los epígrafes que les corresponda, entregue al reclamante los dos ejemplares, surtiendo esta entrega los efectos de acuse de recibo. Incluso podría reconsiderarse la procedencia (o, en su caso, la supresión) del referido *acuse de recibo* como obligación inexcusable de la empresa, de manera que fuera suficiente la obligación de responder en plazo las quejas y reclamaciones presentadas.

Nuestra propuesta podría estar reforzada por dos datos. El primero es que no encontramos en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía la *específica* obligación de las empresas de 'acusar recibo' de las hojas de quejas y reclamaciones que recibían -sino la de tramitarlas y contestarlas en plazo (artículos 18 y 71.8.3º de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre-. El segundo se encuentra en que al regular el apartado primero del artículo 11 del proyecto la obligación de acusar recibo, lo hace sin especificar el plazo en que ha de tener lugar, frente a la obligación de entregar al reclamante los dos ejemplares, para lo que sí establece un concreto plazo.

FIRMADO POR	ANA MARIA VIELBA GOMEZ	17/05/2021	PÁGINA 5/11
	RAQUEL GALLEGU TORRES		
VERIFICACIÓN	Pk2jmYRQWSPP4WNFV7WE26FJQVVALD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



En tal caso, habría que revisar aquellos otros preceptos del proyecto que aluden al 'acuse de recibo' como, entre otros, es el artículo 14.

2. El último apartado del precepto dispone que en los supuestos de celebración de contratos a distancia y de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos, una vez recibida la hoja de quejas y reclamaciones, la persona reclamante procederá a cumplimentar sus campos propios y devolverá a la empresa titular de la actividad el ejemplar correspondiente a la parte reclamada, que deberá contestar en la forma y plazo establecidos en el artículo 13.

Por las propias circunstancias de la transacción realizada (al tratarse de contratos a distancia y de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos), en este caso el consumidor no interactúa presencialmente con un empleado de la empresa que pueda recibir la reclamación, lo que implica que nos encontramos ante una mecánica distinta a la regulada en los apartados anteriores de este precepto.

Por este motivo, debería incorporarse al texto articulado la previsión que garantice que el reclamante conocerá -y, llegado el caso, podrá acreditar- la fecha en la que la empresa recibe la hoja de reclamación; es decir, es preciso asegurar la constancia de la fecha de recepción, que marcará el plazo para las siguientes actuaciones (entre las que destaca la obligación de la empresa de contestar al reclamante en plazo o, en el supuesto de que no lo haga, podrá el reclamante proseguir las actuaciones previstas en el proyecto y dirigirse a la Administración competente), así como para considerar la posible comisión de una infracción administrativa, como es no contestar en plazo.

#### **ARTÍCULO 12. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES A TRAVÉS DEL SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

El precepto prescribe que una vez que la empresa conteste, el sistema remitirá un correo electrónico a la dirección indicada por el reclamante, para que pueda entrar en el sistema y conocer la contestación ofrecida por la reclamada, añadiendo que si el reclamante "no accede al contenido de la contestación en el plazo de un año desde que la misma fue recibida en su dirección electrónica, se procederá *al archivo de las actuaciones*".

Son dos las consideraciones a efectuar:

1ª. Entendemos necesario que el precepto regule con la mayor precisión posible desde cuando se computa el plazo en el que el reclamante ha de acceder al contenido de la contestación, ya que la actual redacción puede dar lugar a equívocos o, al menos, a dos interpretaciones. De una parte a que el plazo establecido en este artículo se computa desde que tiene lugar la contestación de la empresa a través del Sistema de hojas electrónicas; de otra, desde que tiene lugar el envío del correo electrónico al reclamante, informándole que ha tenido lugar la contestación a través del referido sistema (en cuyo caso habría que establecer los mecanismos para poder acreditar la recepción del correo electrónico).

2ª. Hemos de advertir que el artículo 12.2º alude al "archivo de las actuaciones" cuando parece que aún no ha habido ninguna actuación por parte de la OMIC o de la Delegación Territorial de Consumo, puesto que el reclamante aún no ha presentado su reclamación 'en' la Administración; únicamente a la empresa. Siendo así, habría que modificar el último inciso de este apartado.

FIRMADO POR	ANA MARIA VIELBA GOMEZ RAQUEL GALLEGO TORRES	17/05/2021	PÁGINA 6/11
VERIFICACIÓN	Pk2jmYRQWSP4WNFV7WE26FJQVVALD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	





Sin perjuicio de lo anterior, volveremos sobre el contenido del apartado 2º al analizar el contenido del artículo 22, el cual relaciona seis causas por las que procedería el archivo de las actuaciones, una de las cuales es que el reclamante “presente a la Administración la reclamación transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante la empresa titular de la actividad o su servicio de atención al cliente”.

**ARTÍCULO 13. OBLIGACIÓN DE CONTESTACIÓN EN PLAZO Y FORMA.**

El apartado primero computa el plazo en el que la empresa ha de contestar al reclamante desde que tenga lugar “la presentación” de la reclamación.

Dado que del artículo 11.4º se deriva que existen supuestos en que puede suceder que el día de la presentación de una reclamación sea un día distinto al que la reciba la empresa, proponemos que en lugar de “la presentación”, se indique “la recepción”.

**ARTÍCULO 15. REMISIÓN A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

1. El apartado primero dispone que:

*“Transcurrido el plazo establecido en el artículo 13 sin recibir contestación, o recibida y no estando de acuerdo con la misma, la persona consumidora o usuaria podrá remitir el ejemplar «para la Administración» de la hoja de quejas y reclamaciones, acompañado, en su caso, del escrito de contestación de la parte reclamada, a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (en adelante OMIC) correspondiente a su domicilio de residencia habitual o, en su defecto, a la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, para su correspondiente tramitación. Todo ello sin perjuicio de su posibilidad de presentación en cualquiera de los lugares contemplados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre”.*

Al respecto, emitimos las siguientes observaciones:

1.1ª. Dispone el precepto que el reclamante podrá remitir el ejemplar «para la Administración» de la hoja de quejas y reclamaciones a la Oficina Municipal de Información al Consumidor correspondiente a “su domicilio de residencia habitual o, en su defecto”, a la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, para su correspondiente tramitación.

En primer término, respecto de la expresión “su domicilio de residencia habitual”, advertimos que a lo largo del texto articulado se emplean otras expresiones para referirse -entendemos- a este mismo extremo; así, el artículo 17 alude al “domicilio habitual”, mientras que en el anexo I se refiere simplemente al “domicilio”. El proyecto de Decreto debería emplear siempre la expresión más correcta, evitando cualquier equívoco al respecto.

Y en segundo lugar, por el contexto en que se encuentra, no resulta clara la expresión “en su defecto”, debiendo modificarse la redacción para alcanzar pleno sentido.

1.2ª. Toda vez que la primera parte del apartado utiliza el verbo “remitir”, sin especificar ningún medio o lugar donde presentar el referido ejemplar de la hoja de quejas y reclamaciones, resulta innecesario el inciso final (“todo ello sin perjuicio de su posibilidad de presentación en cualquiera de los lugares contemplados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre”), motivo por el que debería suprimirse, máxime cuando el reclamante puede ser una persona jurídica o una entidad sin personalidad jurídica - artículo 1.2º.a) del proyecto-, para las que dicho texto legal impone que únicamente podrán relacionarse

FIRMADO POR	ANA MARIA VIELBA GOMEZ RAQUEL GALLEGO TORRES	17/05/2021	PÁGINA 7/11
VERIFICACIÓN	Pk2jmYRQWSP4WNFV7WE26FJQVVALD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, es decir, no por “*cualquiera* de los lugares contemplados en el artículo 16”, entre los que figuran medios no electrónicos, como entre otras son las oficinas de correos.

En definitiva, o bien se suprime dicho inciso, o bien se modifica para distinguir, en cada caso, a través de qué medios o lugares pueden remitir a la Administración correspondiente el ejemplar «para la Administración» de la hoja de quejas y reclamaciones.

2. La redacción del último inciso del apartado tercero debería modificarse para que adquiriera un sentido claro:

*“En el caso de que la empresa titular de la actividad reclamada haya manifestado su voluntad de resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo sometiéndose a una determinada entidad de resolución alternativa de litigios, la persona consumidora o usuaria que opte por estas vías acompañará su solicitud de mediación o arbitraje del ejemplar «para la Administración» de la hoja de quejas y reclamaciones y, en su caso, de la respuesta dada a la misma”.*

#### **ARTÍCULO 21. ACUSE DE RECIBO DE LA RECLAMACIÓN.**

A tenor del mismo, el órgano competente para la tramitación de la reclamación “acusará recibo de ésta comunicando a la parte reclamante la fecha en que la reclamación ha sido recibida, así como las actuaciones practicadas”.

El contenido del precepto va más allá de lo reflejado en su título (“acuse de recibo”), puesto que no se limita a disponer que al efectuar el denominado acuse de recibo, se le comunicará al reclamante la fecha en que ha sido recibida la reclamación, sino que añade que también se le “comunicarán las actuaciones practicadas”.

Al respecto formulamos dos observaciones:

1ª. Resulta más preciso si en lugar de “la fecha en que la reclamación *ha sido recibida*”, estableciera “la fecha en que la (queja o) reclamación *ha tenido entrada en el registro electrónico general*” de la correspondiente Administración Pública, ateniéndose así a lo prescrito por el artículo 21.3º.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2ª. No especifica el precepto *el plazo* dentro del cual se ha de acusar recibo al reclamante, aspecto que ha de incorporarse al mismo, máxime cuando exige que en tal comunicación se contengan las *actuaciones practicadas*.

Por otra parte, el hecho de que el precepto no exija que en el contenido mínimo del acuse de recibo figurará *el plazo máximo para adoptar y notificar la correspondiente resolución* (como sí exige el artículo 17 del vigente Decreto 472/2019) puede generar incertidumbre en el consumidor, por lo que instamos a que se incorpore así en el proyecto.

#### **ARTÍCULO 22. INADMISIÓN DE LA RECLAMACIÓN.**

1. El apartado primero establece que la OMIC o la Delegación Territorial de la Consejería competente “procederá al archivo de las actuaciones cuando concurra alguna de las siguientes causas que no hayan podido ser subsanadas”.

FIRMADO POR	ANA MARIA VIELBA GOMEZ RAQUEL GALLEGO TORRES	17/05/2021	PÁGINA 8/11
VERIFICACIÓN	Pk2jmYRQWSP4WNFV7WE26FJQVVALD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Son dos las consideraciones a expresar al respecto:

1.1ª. Pese al título del precepto ("inadmisión"), su contenido no emplea el término *inadmisión*, sino que únicamente prevé que "procederá al archivo de las actuaciones". Entendemos que el archivo de las actuaciones es una actuación material, o ejecución, de la *decisión* administrativa que constituye la resolución de inadmisión a adoptar cuando proceda, motivo por el que debe modificarse dicho inciso.

Como previsión existente en la Ley 39/2015, de 1 de octubre que pueda servirnos de referente en este aspecto, nos referimos a lo expresado en sus artículos 25 (cuando prescribe que "la *resolución* que declare la caducidad ordenará el archivo de las actuaciones", lo cual está íntimamente relacionado con lo establecido en su artículo 95 al disponer que "la Administración acordará el archivo de las actuaciones, notificándose al interesado. Contra la *resolución* que declare la caducidad procederán los recursos pertinentes") y 89 ("el órgano instructor resolverá la finalización del procedimiento, con archivo de las actuaciones").

1.2ª. Prescribe este apartado que se procederá a ello cuando, concurriendo alguna de las seis causas que relaciona, "no hayan podido ser subsanadas".

Si bien es cierto que alguna de estas causas podrían ser 'insubsanables', si es que procede referirse a ella de ese modo -p.e. que alguna entidad pública de resolución alternativa, órgano judicial o administrativo haya resuelto el mismo litigio entre las partes-, en otras no es tan claro; en este segundo grupo podríamos incardinar la consistente en que se presente la reclamación a la Administración "antes de que haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 10 para que la empresa titular de la actividad pueda dar contestación a aquella". Respecto de esta circunstancia, el criterio antiformalista que debe guiar la actuación administrativa podría dar lugar a que la OMIC o la Delegación Territorial de Consumo admitiera a trámite la presentación de la reclamación si, tras dirigir el correspondiente requerimiento, queda acreditado que la empresa no ha contestado a pesar de haber finalizado el plazo para hacerlo.

De acuerdo con lo anterior, instamos a que se incorpore al precepto la regulación del requerimiento de subsanación y demás actuaciones que se consideren precisas respecto de las causas que *puedan* ser subsanables, guardando coherencia así con el último inciso del primer apartado ("que no hayan podido ser subsanadas").

Por otra parte, puede que exista una errata en la redacción de la causa b), debiendo citarse el artículo 13 en lugar del artículo 10.

2. Bajo la letra g) figura la siguiente causa de inadmisión:

"Que la persona consumidora o usuaria presente a la Administración la reclamación transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante la empresa".

El artículo 12 regula la presentación de quejas y reclamaciones a través del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, y prescribe que una vez que la empresa conteste, el sistema remitirá un correo electrónico a la dirección indicada por el reclamante, para que pueda entrar en el sistema y conocer la contestación ofrecida por la reclamada, añadiendo que si el reclamante "no accede al contenido de la contestación en el plazo de un año desde que la misma fue recibida en su dirección electrónica, se procederá al archivo de las actuaciones".

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANA MARIA VIELBA GOMEZ RAQUEL GALLEGO TORRES	17/05/2021	PÁGINA 9/11
VERIFICACIÓN	Pk2jmYRQWSPP4WNFV7WE26FJQVVALD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	





Entre estos dos preceptos parece existir una discordancia que habría que subsanar.

3. Finaliza el precepto estableciendo que “la comunicación del archivo de las actuaciones por las causas expresadas en el número anterior habrá de notificarse en el plazo máximo de quince días hábiles” a contar desde la recepción de la reclamación *en la OMIC o la Delegación Territorial* de la Consejería competente.

Por los motivos expuestos anteriormente, en lugar de “la comunicación del archivo de las actuaciones por las causas expresadas en el número anterior habrá de notificarse (...)”, debería decir “la resolución de inadmisión, con el archivo de las actuaciones, habrá de notificarse (...)”.

Por otra parte, en lugar de computar este plazo desde “la recepción de la reclamación en la OMIC o la Delegación Territorial de la Consejería competente”, debería emplearse otra redacción más acorde con lo prescrito por el artículo 21.3º.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, como podría ser “desde la fecha en que la reclamación haya tenido entrada en el registro electrónico general” de la correspondiente Administración Pública.

#### ARTÍCULO 26. FINALIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES.

Dispone su apartado primero que la OMIC o la Delegación Territorial de la Consejería competente que tramite la reclamación “comunicará a las partes el archivo de las actuaciones, declarando la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables”

Por motivos similares a los expresados al analizar la inadmisión de las reclamaciones (artículo 22), debe modificarse la expresión “comunicará a las partes *el archivo de las actuaciones*”. Además, alguna de las circunstancias no es externa a la Administración responsable de estas actuaciones, sino que precisamente consiste en que el órgano que se encuentre tramitando la reclamación “considere” que no existe una solución acorde con el ordenamiento jurídico que pueda satisfacer a ambas partes, lo que denota que se trata de una resolución administrativa que no se limita a constatar hechos, sino a adoptar una decisión.

#### ARTÍCULO 27. PLAZO MÁXIMO DE TRAMITACIÓN.

De acuerdo con este precepto, el plazo para tramitar una reclamación será de tres meses contados desde la fecha en que la reclamación haya tenido entrada en la OMIC o la Delegación Territorial de la Consejería competente para su tramitación, salvo en el caso de archivo de las actuaciones por las causas previstas en el artículo 22.1, que será de 15 días hábiles.

Al respecto, emitimos dos consideraciones:

1ª. Deben realizarse cambios en la parte inicial del artículo, no solo para prever expresamente que se adoptará y notificará la correspondiente ‘resolución’ (tal y como actualmente establece el artículo 22, “*plazo máximo de resolución y notificación*” del vigente Decreto 472/2019, de 28 de mayo: “*en todo caso, el plazo máximo para resolver y notificar la resolución del procedimiento ...*”), sino también para que en lugar de determinar que el plazo se computa desde que la reclamación “haya tenido entrada *en la OMIC o la Delegación Territorial*”, aluda a la fecha de la entrada en el registro electrónico general de la Administración competente para su tramitación.

FIRMADO POR	ANA MARIA VIELBA GOMEZ RAQUEL GALLEGU TORRES	17/05/2021	PÁGINA 10/11
VERIFICACIÓN	Pk2jmYRQWSPP4WNFV7WE26FJQVVALD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

A

2ª. El último inciso (“ salvo en el caso de archivo de las actuaciones por las causas previstas en el artículo 22.1, que será de 15 días hábiles”) parece reiterar lo ya establecido en el artículo 22.2º; en el supuesto de que se mantenga el actual contenido de dicho precepto, habría que suprimir este inciso final.

LA SECRETARIA GENERAL PARA LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ana María Vielba Gómez.

LA JEFA DEL SERVICIO DE ORGANIZACIÓN  
Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.

Raquel Gallego Torres.

FIRMADO POR	ANA MARIA VIELBA GOMEZ	17/05/2021	PÁGINA 11/11
	RAQUEL GALLEGO TORRES		
VERIFICACIÓN	Pk2jmYRQWSP4WNFV7WE26FJQVVALD	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Fecha: La de la firma

Ref.: CSM/ABB

Asunto: Aportaciones al nuevo decreto de Hojas de reclamaciones

Consejería de Salud y Familias  
Secretaría General Técnica  
Av de la Innovación s/n  
41071 Sevilla



Le remito aportaciones al nuevo decreto de hojas de reclamaciones. Además de las reflejadas en el documento firmado por la Delegada, queremos hacerle la siguiente aportación, en cuanto a la tramitación de hojas de reclamaciones que contengan denuncias:

<<Artículo 18. Tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones que contengan denuncias o se aprecien hechos susceptibles de de ser calificados como infracción administrativa en materia de consumo.

<<1. Cuando en una hoja de quejas y reclamaciones, además de constar pretensiones de la persona reclamante respecto del objeto de la controversia (reparación, descuento, compensación, etcétera) se aprecien hechos susceptibles de ser calificados como infracción administrativa en materia de consumo, se procederá de la siguiente manera:

<<a) La OMIC o la Delegación Territorial o Provincial en materia de consumo tramitará la reclamación conforme a lo dispuesto en este Decreto.

<<b) Finalizada la tramitación por una OMIC, si la Entidad Local a que pertenece ejerce competencias inspectoras y sancionadoras, acordará las actuaciones que procedan respecto de las posibles infracciones.

<<c) Si la Entidad Local a la que pertenece la OMIC no ejerce competencias inspectoras y sancionadoras, la OMIC, en el caso de apreciar la existencia de infracciones administrativas, remitirá copia completa y compulsada del expediente de reclamación a la Delegación Territorial o Provincial en materia de consumo, que acordará las actuaciones que procedan respecto de las posibles infracciones.

<<d) Si es la Delegación Territorial o Provincial en materia de consumo quien tramita la reclamación, finalizada dicha tramitación, acordará las actuaciones que procedan respecto de las posibles infracciones.

S A L I D A	<b>JUNTA DE ANDALUCÍA</b>		EL JEFE DE SERVICIO DE CONSUMO
	CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS		
	2021151800013643	17/05/2021	
Registro General CONSUMO SEVILLA			

R E C E P C I Ó N	<b>JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	
	CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS	
	2021150000011192	17/05/2021
Registro General SECRETARÍA GENERAL TECNICA		HORA 10:33:30

Avenida Luis Montoto, 87  
41071 – Sevilla

T: 955 006 800  
dt.se.csalud@juntadeandalucia.es



Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación: VH5DPZPYVWZDNA4DQQVECQH24F3N3E. 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	ANTONIO JAVIER BALLESTEROS BONO	FECHA	17/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPZPYVWZDNA4DQQVECQH24F3N3E	PÁGINA	1/1

EW/2021/4395





SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA  
Av de la Innovación s/n/  
Edif Arena-1 41071 Sevilla

Fecha: La de la firma  
N/R: CSM/ABB  
Asunto: Nuevo decreto Hojas de reclamaciones 2021

En relación con el periodo de información pública les remitimos las aportaciones que se han realizado por el Servicio de Consumo de la Delegación Territorial de Sevilla para su consideración.


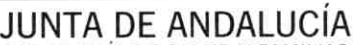
**APORTACIONES AL TEXTO DEL DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN ANDALUCÍA**

**Introducción de una disposición adicional que permita comunicar la incoación de expedientes sancionadores derivados de denuncias.**

En primer lugar analizando la gestión que nos estamos viendo obligados a hacer de las contestaciones a las denuncias estamos observando que consumimos muchos recursos en contestar a las personas denunciante que no tienen la condición de interesados en las denuncias. Es evidente que nos debemos de reafirmar en no conceder esa condición de interesado a los denunciante por que como dice la jurisprudencia: se debe de evitar que la potestad sancionadora de la administración se convierta "en una mera disputa entre personas privadas"

Esto no impide que no sea aconsejable atender a las recomendaciones de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en cuanto a la transparencia de los procedimientos y a la propia normativa andaluza y española en esta materia. Deberíamos intentar establecer un justo término medio entre otorgar la condición de interesado (lo que generaría unos derechos para el denunciante que haría que los procedimientos sancionadores se eternizaran y fueran poco operativos) y ofrecer una información que podría consistir exclusivamente en la comunicación de que se hubiera abierto expediente sanciona-

dor derivado de la denuncia.

S A L I D A	 CONSEJERIA DE SALUD Y FAMILIAS		R E G I S T R O G E N E R A L T E C N I C O	 CONSEJERIA DE SALUD Y FAMILIAS	
	Por ello, proponemos la introducción en el decreto de una disposición adicional que permita informar al denunciante de la incoación del procedimiento sancionador con la siguiente redacción:			2021150000011192 17/05/2021	
	2021151800013643	17/05/2021		2021150000011192	17/05/2021
	<< Cuando las hojas de quejas y reclamaciones presentadas contengan hechos que pudieran ser constitutivos de una infracción administrativa en materia de consumo o se presenten denuncias, tras la realización de la correspondiente investigación de los hechos denunciados, se comunicará a la persona consumidora o usuaria la incoación por la Administración del correspondiente procedimiento sancionador o, en su caso, el archivo de las actuaciones. Esta comunicación, que no tiene ca-			HORA 10:33:30	

Calle Luis Montoto 87 41071 Sevilla  
Tífono: 955006800  
Correo-e: [dt.se.csalud@juntadeandalucia.es](mailto:dt.se.csalud@juntadeandalucia.es)



Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación: VH5DPDNB45CN355KHTU6QVVAZWL8PA. 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	REGINA MARIA SERRANO FERRERO	FECHA	14/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPDNB45CN355KHTU6QVVAZWL8PA	PÁGINA	1/5





rácter de acto administrativo, no confiere a la persona denunciante la condición de interesado en el procedimiento sancionador ni es susceptible de recurso alguno.>>

**Artículo 1. 2. Este Decreto es de aplicación:**

c) A las personas físicas o jurídicas y entes sin personalidad, tanto públicas como privadas, que sean titulares de empresas, establecimientos, centros o plataformas que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía de manera presencial, a distancia o electrónica, actuando directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, y aunque por una normativa sectorial específica, un código deontológico o, por su propia voluntad, estén obligados a tener a disposición de las personas consumidoras y usuarias que lo soliciten otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo u otros instrumentos corporativos o profesionales propios.

Se configura la Hoja de Quejas y Reclamaciones como un instrumento para que el ciudadano pueda realizar una queja, reclamación o denuncia que debe existir en todo establecimiento, centro o plataforma que comercialice bienes o presten servicios en Andalucía. Sin embargo, las competencias de consumo son las que son para tramitar y sancionar y hay una gran cantidad de reclamaciones que afectan a materias que son competencias de otros organismos especializados. Estamos una vez más contribuyendo a la ficción de que consumo lo es todo cuando muchos ámbitos (relación de los consumidores con las profesiones colegiadas, mutuas) no son de nuestra competencia o hay unos organismos más especializados que son capaces de atender mejor a los consumidores que nosotros (AESAs, Banco de España, Dirección General de Seguros,...)

**Artículo 6. Incumplimiento y derechos de las personas consumidoras.**

El incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 4 y 5 no supondrá limitación alguna para que las personas consumidoras y usuarias puedan acogerse, en su caso, a cualquiera de las modalidades de presentación de quejas y reclamaciones reguladas en este decreto, sin perjuicio de que dicho incumplimiento constituya una infracción tipificada en el artículo 71.8.2.ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

PROPONEMOS AÑADIR:

Para ejercer este derecho en caso de que no se pueda obtener la hoja de reclamaciones bastará el intento de comunicar la reclamación mediante el envío al domicilio de la empresa contra la que se quiera reclamar de un modelo oficial de HOJA DE RECLAMACIONES mediante cualquier medio que permita tener constancia del envío del mismo y de su fecha de recepción por la empresa.

S A L I D A	<b>Artículo 10.3 La remisión no podrá suponer gasto alguno para la persona consumidora o usuaria</b> Salvo que se admita la acreditación del envío a una cuenta de correo electrónico publicitada por la empresa, esto es un brindis al sol.		<b>Artículo 11.1.</b> Donde pone <i>hojas</i> anexas se propone cambiar la redacción por <<folios>>. Tampoco parece mala idea que se obligue al consumidor a rubricar la hoja	
	JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS 20210013643 17/05/2021 Registro General CONSUMO SEVILLA	JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS 2021150000011192 17/05/2021 Registro General SECRETARÍA GENERAL TECNICA	HORA 10:33:30	

Código Seguro de Verificación: VH5DPNB45CN3S5KHTU6QVVAZWL8PA. 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	REGINA MARIA SERRANO FERRERO	FECHA	14/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPNB45CN3S5KHTU6QVVAZWL8PA	PÁGINA	2/5







**Artículo 11 3. 3.** *En aquellos casos en los que una persona consumidora o usuaria haya obtenido la hoja de quejas y reclamaciones a través del portal web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es), hará llegar a la empresa titular de la actividad, a través de cualquier medio que permita acreditar su recepción, los tres ejemplares ya cumplimentados en todos los campos destinados a la parte reclamante. La destinataria de la queja o reclamación cumplimentará los campos a ella destinados en los tres ejemplares y devolverá a la persona interesada los dos ejemplares correspondientes en el plazo máximo de cinco días hábiles, contados desde el mismo día de su recepción en la empresa, y por la misma vía por la cual se les remitieron.*

En este punto partimos de la base de que la persona consumidora ha tenido que descargar la hoja de <<consumoresponde>> por que la empresa no se la ha facilitado presencialmente. Además, en el caso de que preste servicios a distancia o mediante dispositivos automáticos la empresa debe indicar expresamente una sede física o dirección postal o electrónica para su remisión. Por ello, resulta extraño que se tenga que desprender de los tres ejemplares para remitirlos a la empresa quedando a la espera de que esta los reciba para que hacer constar sus datos y/o acusar recibo cuando se admite la acreditación del intento de remisión según el artículo 6. Este artículo siempre ha sido irreal. No conozco que se haya producido esta comunicación nunca. Deberíamos hacer más sencillo el procedimiento. O bien obligar al consumidor a que consigne por sus medios el nombre y el cif de la empresa (son los inconvenientes de la compra a distancia que ya tiene muchas ventajas). Bien es verdad que cuando estén implementadas las hojas electrónicas será más sencillo.

**Artículo. 12. 2** <<Si la persona consumidora o usuaria no accede al contenido de la contestación en el plazo de un año desde que la misma fue recibida en su dirección electrónica, se procederá al archivo de las actuaciones.>>

Aquí no hay nada que archivar porque no se ha abierto ningún expediente administrativo. Simplemente se elimina la contestación a la hoja de reclamaciones y la contestación en sí misma del sistema.

**Artículo 14.3** <<La negativa a facilitar, acusar recibo mediante su firma, sellado u otro medio similar, a recibir las hojas de quejas y reclamaciones o la inexistencia de estas expresadas en los apartados anteriores, constituirá la infracción tipificada en el artículo 71.8. 1.ª y 2.ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre>>

Se propone eliminar la cita del 71.8.1ª

S A L I D A	<b>JUNTA DE ANDALUCÍA</b>	<b>R</b>	<b>JUNTA DE ANDALUCÍA</b>
	<p><b>Artículo 17.3</b> Cuando una reclamación se refiera a una materia para la que exista un organismo público competente para su tramitación al que sea posible inhibirse, la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial competente podrá bien trasladarla directamente al organismo, bien tramitarla conforme al presente decreto para intentar encontrar una solución al conflicto.</p> <p>Registro General CONSUMO SEVILLA</p>	E P C I O	<p>Registro General SECRETARÍA GENERAL TECNICA</p>
	<p>20211518000113643 17/05/2021</p> <p>Si existe un organismo especializado competente por razón de la materia y, en muchos casos, con competencia para sancionar a empresas del sector según su normativa específica ¿Qué sentido tiene que tramite la reclamación la OMIC o DT para intentar lograr un acuerdo? De haberse producido éste no sería necesaria ya la intervención de la Administración.</p>	2021150000011192 17/05/2021	HORA 10:33:30

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación: VH5DPDNB45CN3S5KHTU6QVVAZWL8PA. 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	REGINA MARIA SERRANO FERRERO	FECHA	14/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPDNB45CN3S5KHTU6QVVAZWL8PA	PÁGINA	3/5







¿Cómo se va a poder elegir tramitar la reclamación si existe un organismo público competente? Si <<es posible>> la inhibición es porque dicho organismo es el competente materialmente por lo que nos tendríamos que inhibir de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 40/2015. No podemos emitir un acto si somos incompetentes por razón del territorio o de la materia so pena de nulidad ex artículo 47 de la Ley 39/2015.

Se propone se concrete y se determine con mayor claridad la competencia para tramitar por la Administración de Consumo. Se podría hablar de una mediación previa. Por ejemplo, si un banco está cobrando ilegalmente unas comisiones, ¿no lo vamos a mandar al departamento de disciplina del Banco de España?

**Artículo 17. 5.** *En aquellos supuestos en los que la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial competente tenga conocimiento de que la empresa reclamada se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo se informará de esta circunstancia a la persona reclamante, adjuntándole un formulario de solicitud de arbitraje.*

La mayoría de las veces si la empresa <<omite>> estar adherida a cualquier Junta Arbitral no contamos con herramientas para constatar si eso es así. Proponemos que se añada "se mantendrá en la página web "consumo responde" un listado funcional y accesible de empresas adheridas al sistema arbitral con indicación de las limitaciones de las adhesiones.

**Artículo 18. 1.** *Cuando en una hoja de quejas y reclamaciones se denuncien hechos susceptibles de ser calificados como infracción administrativa en materia de consumo, junto con el procedimiento que tendrá por objeto tramitar la reclamación o tomar razón de la queja expresada, se instruirá, en su caso, el correspondiente procedimiento sancionador, que se incoará de oficio a la vista de la denuncia formulada.*

Se propone se añada <<previas las actuaciones de comprobación oportunas>>

**Artículo 22. Inadmisión de la reclamación.**

**1. La OMIC o la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente territorialmente procederá al archivo de las actuaciones cuando concurra alguna de las siguientes causas que no hayan podido ser subsanadas:**

Se propone la inclusión de una causa de inadmisión: <<Las que sean repetición de otras reclamaciones ya realizadas o tengan el mismo objeto.>>

**a) Que se presente la reclamación directamente ante la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente sin haberla presentado previamente a la empresa titular de la actividad.** No para causa de archivo presentar la reclamación directamente ante la Administración de Consumo habiendo intentado sin éxito la presentación previa a la empresa titular de la actividad, siempre que se acredite dicho intento de presentación.

S A L I D A	No se matiza si la subsanación ha de ser de la acreditación o de la presentación y es que, si fuera posible en la segunda, nos podríamos encontrar con reclamaciones que se registran en la empresa y que cuando se <<subsanen>> se pongan en el procedimiento de reclamación a la empresa previamente y esperando los 10 días hábiles para presentarla a la Administración. Por ello, se recomienda para evitar la picaresca, la redacción alternativa <<sin acreditar haberla presentado anteriormente a la empresa>>. Por cierto esta causa de inadmisión no es subsanable.		C E R E G I S T R O E C O N O M I C O S E V I L L A	2021151800013643   17/05/2021	2021150000011192   17/05/2021
				HORA 10:33:30	

Código Seguro de Verificación: VH5DPDNB45CN355KHTU6QVVAZWL8PA. 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	REGINA MARIA SERRANO FERRERO	FECHA	14/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPDNB45CN355KHTU6QVVAZWL8PA	PÁGINA	4/5





b) Que se presente la reclamación a la Administración antes de que haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 10 para que la empresa titular de la actividad pueda dar contestación a aquella.

Se sugiere se suprima esta causa. Si se le da la posibilidad de subsanar se le va a otorgar una plazo de 10 días hábiles para ello durante los cuales ya se va a dar por cumplido el plazo de 10 días hábiles que debió dejar transcurrir para poder presentarla a la Administración por lo que no tiene mucho sentido.

Podríamos redactar <<en aquellos casos en los que la reclamación se presente a la administración antes de que pasen los 10 días hábiles no se comenzará la tramitación de la misma hasta que hayan transcurrido.>>

c) Que el objeto o contenido de la reclamación carezca de fundamento, por su escasa relevancia o entidad.

Se propone una redacción acorde con el artículo 88.5 de la Ley 39/2015: << Que el objeto o contenido de la reclamación carezca manifiestamente de fundamento, por su escasa relevancia o entidad o que pretendan el reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico.>>

**Artículo 22. 2. La comunicación del archivo de las actuaciones por las causas expresadas en el número anterior habrá de notificarse en el plazo máximo de quince días hábiles a contar desde la recepción de la reclamación en la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente**

Se propone que ya que se admite la subsanación se añada <<o desde que transcurra el plazo otorgado para la subsanación sin que esta se haya producido.>>

**Disposición transitoria única. Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones y modelos de los Anexos I, II y III.**

Se propone se invierta el orden de los ejemplares de hojas de quejas y reclamaciones al objeto de que la Administración pueda obtener un ejemplar legible. Actualmente el ejemplar de la Administración es el último y normalmente, al escanearlo en las oficinas de asistencia en materia de registro, resulta ilegible.

S A L I D A	JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS	
	2021151800013643	17/05/2021
	Registro General CONSUMO SEVILLA	

En Sevilla, a fecha de firma electrónica  
LA DELEGADA TERRITORIAL DE SALUD Y FAMILIAS

R E C E P C I Ó N	JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS	
	2021150000011192	17/05/2021
	Registro General SECRETARÍA GENERAL TECNICA	HORA 10:33:30

Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación:VH5DPDNB45CN3S5KHTU6QVVAZWL8PA. 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	REGINA MARIA SERRANO FERRERO	FECHA	14/05/2021
ID. FIRMA	VH5DPDNB45CN3S5KHTU6QVVAZWL8PA	PÁGINA	5/5



**Asunto:** Trámite de Audiencia Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía

Ilma. Sra.:

Habiendo sido solicitado informe al **CONSEJO ANDALUZ DE CÁMARAS OFICIALES DE COMERCIO, INDUSTRIA, SERVICIOS Y NAVEGACIÓN**, por parte de la **CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA**, respecto al "Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía", y cumplimentando el trámite de audiencia, de conformidad con lo establecido en los artículos 43.5 y 45.1c) de la Ley 6/2006 de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y artículo 62.d) de la Ley 4/2019, de 19 de noviembre, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Andalucía, **cúmplame realizar**, las siguientes.

**CONSIDERACIONES:**

Es de interés y obligación de esta Corporación realizar observaciones, "valorando especialmente los intereses del comercio, la industria, los servicios y la navegación" en cumplimiento de lo previsto en el **artículo 50.3** de la Ley 19/2019, de 19 de noviembre, de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Andalucía, y **artículo 6** del Reglamento de Régimen Interior aprobado por la Orden de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades, de 22 de diciembre de 2020, para su adaptación a lo establecido en la Ley 4/2019, de 19 de noviembre.

**GENERALES. -**

El Consejo Andaluz de Cámaras, aprovecha este trámite para trasladar la valoración positiva que desde el mundo cameral se hace de toda actuación de la Administración Autonómica orientada a favorecer la simplificación administrativa.

Consideramos que se trata de una normativa necesaria con el fin de garantizar los derechos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía, así como regular las obligaciones de las personas físicas o jurídicas y entes sin personalidad, tanto públicas como privadas, titulares de empresas, establecimientos, centros o plataformas que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, simplificando y agilizando los trámites administrativos para un racional y adecuado cumplimiento de este proceso, impulsando la solución definitiva de los conflictos a través de los Servicios y Organismos de Mediación y Arbitraje.

**PARTICULARES AL ARTICULADO. -**

Por otro lado, y desde el punto de vista técnico se procede a realizar las siguientes observaciones y sugerencia al contenido del Decreto informado, por los motivos de agilización del procedimiento, seguridad jurídica y eficiencia del mismo.

Consejo Andaluz de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación

Avda. San Francisco Javier 9, Edificio Sevilla 2, Módulo, 9, Planta Baja, 41018 Sevilla

Tfno.: 954 501 303 Fax: 955 218 645  
camarasandalucia@camarasandalucia.org  
http://www.camarasandalucia.com

Nº Reg. Entrada: 202199904866308. Fecha/Hora: 17/05/2021 18:09:18

ESTRELLA FREIRE MARTÍN		17/05/2021 18:09	PÁGINA 1/6
VERIFICACIÓN	PECLA3698B232EC0FB0046583C71FA	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	
			



**PRIMERA. -**

En los **artículos 2.2 y 4.2** se indica, que junto con el formato papel, y previa elección del consumidor, se obliga a los empresarios a estar inscritos en el sistema de Hojas electrónicas de Quejas y Reclamaciones para que el consumidor puede presentar las hojas de quejas y reclamaciones también por medios telemáticos.

Sin embargo, ha de tenerse en cuenta que gran número de pequeños comercios ubicados a su vez en pequeños municipios, máxime cuando son regentados por comerciantes de avanzada edad, carecen del conocimiento de las aplicaciones informáticas ni disponen de dispositivos técnicos adecuados para poder ofrecer este sistema de formato electrónico a los consumidores. Entendemos que debe excepcionarse de la obligatoriedad de disposición de hojas electrónicas al comercio minorista, cuanto menos al ejercido por empresario individual, no constituido en sociedad de carácter mercantil.

Comparando el texto sometido a audiencia con 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, actualmente en vigor y que el nuevo texto derogaría, se observa una diferencia fundamental entre ambos.

Efectivamente, mientras el Artículo 4 del precitado Decreto 472/2019, de 28 de mayo, expone la **voluntariedad** de darse de alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, en el nuevo texto el **Artículo 4.2.** destaca textualmente *“Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1, toda empresa titular de actividad deberá tener, además, las hojas de quejas y reclamaciones en formato electrónico a disposición de las personas consumidoras y usuarias. A tal efecto, deberá darse de alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Consejería competente en materia de consumo. En caso de que la empresa disponga de varios establecimientos o centros, dará de alta todos aquellos que se encuentren en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.”*

**Consultado en este mes de mayo de 2021** el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, se observa que sólo **976 empresas de toda Andalucía** se encuentran adheridas a dicho sistema, lo que representa un porcentaje ínfimo del total de empresas obligadas a darse de alta.

Si se tiene en cuenta que en la **Disposición final tercera** del nuevo texto se da un **plazo de seis meses**, desde la publicación en el BOJA, para el cumplimiento de este requisito, es innegable el enorme esfuerzo de comunicación necesario para informar a todas las empresas afectadas, por lo que entendemos que, al menos, se debería plantear una adecuada **campaña de comunicación** para proteger los intereses de los consumidores, pero fundamentalmente para hacer llegar convenientemente la información a las empresas.

ESTRELLA FREIRE MARTÍN		17/05/2021 18:09	PÁGINA 2/6
VERIFICACIÓN	PECLA3698B232EC0FB0046583C71FA	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	
			

**SEGUNDA. –**

El **Artículo 7** del nuevo texto indica textualmente *"1. Por orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo se podrá regular el alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones que, en todo caso, será sencilla, automática y en un solo acto, una vez que se introduzcan los datos identificativos requeridos por la aplicación"*, lo que puede inducir a pensar que el actual Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones puede ser modificado con posterioridad a la publicación del nuevo texto legal, lo que sin duda ocasionaría incidencias entre las empresas afectadas por muy sencillas y automáticas que fueran las modificaciones a plantear.

**TERCERA. –**

El artículo **12.2**: *"La contestación a las quejas y reclamaciones electrónicas se realizará a través del mismo sistema en el plazo establecido en el artículo 13. Producida dicha contestación, el sistema remitirá un correo electrónico a la dirección indicada por las personas consumidoras o usuarias, para que puedan entrar en el sistema y conocer la contestación ofrecida por la reclamada. Si la persona consumidora o usuaria no accede al contenido de la contestación en el plazo de **SEIS MESES un año** desde que la misma fue recibida en su dirección electrónica, se procederá al archivo de las actuaciones"*.

Consideramos que el plazo de 6 meses es un período más que prudencial para considerar que la persona consumidora o usuaria si no accede al sistema para conocer la contestación ofrecida por la re- clamada ha dejado de tener interés en su reclamación, haciendo equiparar este plazo con el habitual que suelen fijarse para la tramitación de los procedimientos administrativos, reforzada también este plazo si se pretende agilizar y simplificar los trámites, así como por aplicación del principio de seguridad jurídica en este caso para el establecimiento reclamado que no tenga que estar esperando más de un año con un procedimiento o expediente abierto sin ninguna actuación de la persona consumidora o usuaria.

**CUARTA. –**

El artículo **13.2**: *"En el escrito de respuesta la empresa titular de la actividad propondrá una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificará la negativa a ofrecer una solución. Asimismo, deberá manifestar expresamente si acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo. A tal efecto, deberá facilitar a la persona consumidora la información relativa a si se encuentra adherida a una entidad pública de resolución alternativa de litigios de consumo, o si opta voluntariamente o está obligada por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante otra entidad. De no ser así, **podrá deberá** facilitar la información relativa de, al menos, una entidad, preferentemente pública, que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas, todo ello en los términos previstos en el artículo 21.4 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y*

ESTRELLA FREIRE MARTÍN		17/05/2021 18:09	PÁGINA 3/6
VERIFICACIÓN	PECLA3698B232EC0FB0046583C71FA	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	
			

*Usuarios y otras Leyes Complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre*"".

Consideramos que no procede imponer a la empresa titular de la actividad la obligación de facilitar la información de una entidad competente para conocer de la reclamación, debiendo ser ésta opcional y facultativa, máxime si la empresa titular de la actividad de forma expresa rechaza resolver la controversia a través de la mediación o arbitraje de consumo (resulta incongruente).

Por otro lado, en el **artículo 13** se regula que se contestará a las hojas de quejas y reclamaciones mediante escrito razonado y de manera que quede constancia de la fecha de remisión con un plazo máximo diez días desde la presentación de esta. Entendemos que se debería incluir expresamente en el precepto la admisión como contestación a las hojas de quejas y reclamaciones, el envío al consumidor de un correo electrónico a la dirección facilitada por éste.

#### QUINTA. –

En el **artículo 18** se regula que en el caso de que en las hojas de quejas y reclamaciones se denuncien por el consumidor hechos susceptibles de ser calificados como infracción administrativa, se instruirá el correspondiente procedimiento sancionador. Estamos en total disconformidad con el contenido de este artículo, por cuanto parece atribuir al consumidor denunciante presunción de veracidad de los hechos que denuncia, lo que solo es atribuible al inspector actuante; entendemos que no se podrá instruir expediente por los hechos indicados en las hojas quejas y reclamaciones por el consumidor. Proponemos la supresión íntegra de este artículo 18.

#### SEXTA. –

**Artículo 22 g):** *"Que la persona consumidora o usuaria presente a la Administración la reclamación transcurrido más de SEIS MESES un año desde la interposición de la misma ante la empresa titular de la actividad o su servicio de atención al cliente"*.

Se argumenta también esta modificación por los mismos motivos expuestos en relación a lo expresado con anterioridad, y a tenor de los principios de seguridad jurídica y eficiencia, y con el fin de agilizar sin queden vulnerados los derechos de las personas consumidoras y usuarias el procedimiento administrativo, el cual consideramos no puede quedar paralizado y sin actuación alguna durante el plazo de un año a expensas de que la persona consumidora o usuaria presente a la Administración la reclamación presentada ante la empresa titular de la actividad.

Por otra parte, el **Artículo 22.2.** del proyecto de Decreto establece que *" La comunicación del archivo de las actuaciones por las causas expresadas en el número anterior habrá de notificarse en el plazo máximo de quince días hábiles a contar desde la recepción de la reclamación en la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente."*, y entendemos que,

ESTRELLA FREIRE MARTÍN		17/05/2021 18:09	PÁGINA 4/6
VERIFICACIÓN	PECLA3698B232EC0FB0046583C71FA	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	
			



según lo previsto en los **artículos 112 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre**, debería darse posibilidad a las partes de **plantear los posibles recursos**, ya que contra las resoluciones y los actos de trámite, si estos últimos deciden directa o indirectamente el fondo del asunto, determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento, producen indefensión o perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos, podrán interponerse por los interesados los recursos de alzada y potestativo de reposición, que cabrá fundar en cualquiera de los motivos de nulidad o anulabilidad previstos en los artículos 47 y 48 de esta Ley.

#### SÉPTIMA. –

También en la redacción del **Artículo 26**. Finalización de las actuaciones, destaca en su apartado 3. “El órgano que tramite la reclamación, **cuando así lo estime conveniente, podrá acompañar la comunicación** de archivo de las actuaciones prevista en el número 1 del presente artículo **de un informe**, no vinculante, de la OMIC o de la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente, **que contendrá:**

- a) Un análisis del conflicto planteado entre las partes.
- b) Un resumen de las actuaciones practicadas.
- c) Una posible solución del conflicto.
- d) La información a la persona consumidora y usuaria sobre los derechos y mecanismos de defensa que el ordenamiento jurídico le reconoce, así como las vías existentes para la resolución de la controversia.”

Consideramos que el citado informe no debe quedar a la conveniencia del órgano que tramite la reclamación, sino que **debe ser preceptivo en todo caso y emitido en plazo determinado**, a fin de salvaguardar los intereses de las partes.

#### OCTAVA. –

En el **artículo 27** donde se indica que se resolverán los expedientes en 3 meses por la Administración actuante, añadir que transcurrido este plazo se producirá la caducidad del expediente.

Finalmente, y ya citando casos que afectan a estas Corporaciones, con cierta frecuencia se nos dirigen empresas exponiendo que se han dirigido a la OCU o a la OMIC por alguna incidencia con alguna otra empresa (problemas varios con empresas de telefonía o de suministro energético), y desde esos organismos los dirigen a la Cámara para que solucione sus problemas, alegando que al tratarse de empresas ellos no los pueden atender. Entendemos que esta situación quedaría resuelta con lo previsto en el **Artículo 1** del nuevo texto en su apartado 2. “Este decreto es de aplicación: a) A las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, entendiendo como tales las personas físicas que actúen en una relación de consumo con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, **así como las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que, sin ánimo de lucro y en una relación de consumo, actúen en un ámbito ajeno a su actividad comercial o empresarial.**”

ESTRELLA FREIRE MARTÍN		17/05/2021 18:09	PÁGINA 5/6
VERIFICACIÓN	PECLA3698B232EC0FB0046583C71FA	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	
			

Es cuanto tengo el honor de someter a su consideración.

Sevilla, 17 de mayo de 2021

ESTRELLA FREIRE MARTÍN  
Secretaria General

28613773W  
ESTRELLA  
FREIRE  
(C:Q410067  
7F)

Firmado digitalmente por  
28613773W ESTRELLA FREIRE  
(C:Q4100677F)  
Nombre de reconocimiento (DN):  
cn=28613773W ESTRELLA FREIRE  
(C:Q4100677F),  
givenName=ESTRELLA,  
sn=FREIRE MARTÍN,  
serialNumber=IDCES-28613773W  
, 2.5.4.97=VATES-Q4100677F,  
ou=SECRETARÍA GENERAL,  
o=CONSEJO ANDALUZ DE  
CÁMARAS DE COMERCIO  
INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN, c=ES  
Fecha: 2021.05.17 18:00:33  
+02'00'

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA. CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS. JUNTA DE ANDALUCÍA

Consejo Andaluz de Cámaras Oficiales de  
Comercio, Industria, Servicios y Navegación

Avda. San Francisco Javier 9, Edificio Sevilla 2,  
Módulo, 9, Planta Baja, 41018 Sevilla

Tfno.: 954 501 303 Fax: 955 218 645  
camarasandalucia@camarasandalucia.org  
<http://www.camarasandalucia.com>

ESTRELLA FREIRE MARTÍN		17/05/2021 18:09	PÁGINA 6/6
VERIFICACIÓN	PECLA3698B232EC0FB0046583C71FA	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	
			

**ACTA DE INFORME DEL CONSEJO ANDALUZ DE GOBIERNOS LOCALES SOBRE  
EL "PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS  
Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE  
ANDALUCÍA"**

En Sevilla, a **26 de mayo de 2021**, la Secretaria General del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, D<sup>a</sup>. Teresa Muela Tudela, con la asistencia técnica del Director del Departamento de Gabinete Técnico y Comisiones de Trabajo de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, D. Juan Manuel Fernández Priego, y de la técnico del referido Departamento, D<sup>a</sup>. Juana Rodríguez Rodríguez, comprobado que se ha seguido el procedimiento establecido en el Decreto 263/2011, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Funcionamiento del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, conforme al Acuerdo de delegación de funciones adoptado por el Pleno del Consejo el 11 de octubre de 2011, y analizadas las observaciones planteadas, ACUERDA emitir el siguiente Informe:

**"INFORME SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS  
HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y  
USUARIAS DE ANDALUCÍA"**

El Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, visto el borrador de proyecto de Decreto citado, formula las siguientes observaciones y enmiendas:

**OBSERVACIONES GENERALES**

Si bien hay ciertas mejoras que introduce este borrador en 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*, todas preavisadas desde la representación municipalista, y en el informe emitido en su día por este Consejo, ya que derivaron en dificultades prácticas de aplicación, como se recoge en la Exposición de Motivos: "... Sin embargo, en la aplicación práctica por las Administraciones Públicas, especialmente por las municipales, también se han observado una serie de aspectos que deben ser mejorados, impulsando la tramitación electrónica de las hojas de quejas y reclamaciones, así como simplificando el procedimiento administrativo", lo cierto es que otras Observaciones que se formularon en dicho Informe de fecha 10.07.20218 sobre el entonces proyecto de "*Decreto 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*", proceden mantenerse, con las necesarias adaptaciones relativas a este nuevo borrador, en el siguiente sentido:



Como parece desprenderse de la Exposición de Motivos, este proyecto de Decreto mantiene la pretensión de homogeneizar el procedimiento administrativo de tramitación de las Hojas de Quejas y Reclamaciones.

Hay que recordar el papel que se desempeña desde la Administración Local en la prestación de servicios de consumo, en desempeño de las competencias propias que, con base en el art. 92.2 j) del Estatuto de Autonomía de Andalucía, otorga a los municipios la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía (LAULA), entre ellas las de "análisis, tramitación, mediación o arbitraje, en su caso, de las quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas consumidoras"(art. 9.15 letra c) LAULA).

De igual forma, en el art. 6.1 de la LAULA, se establece que las competencias locales se determinarán por ley, pudiéndose ampliar por leyes sectoriales las determinadas por la LAULA consideradas como propias y mínimas, en cuyo caso, si supone la obligación de asunción de nuevas obligaciones y funciones por los Gobiernos Locales, los gastos que ello implique, o la ampliación de los ya existentes, deben venir adecuadamente financiados por la Administración Autónoma en virtud de las previsiones que al efecto establece el art. 25 de la LAULA

El procedimiento que pretende implantar este Decreto, se configura como obligatorio para las Administraciones Públicas en Andalucía con competencia en materia de consumo. Ante ello, y como cuestión previa, hay que analizar jurídicamente si ello pudiera chocar contra el referido principio de autonomía local en cuanto que, si bien la Administración autónoma pueda tener competencias regulatorias al efecto, esta debería ceñirse a los aspectos básicos de procedimiento, siendo de competencia local la autorregulación de sus procedimientos internos. Lo que se deja debidamente señalado a los efectos que puedan proceder.

Asimismo se acuerda trasladar las Observaciones técnicas recibidas del Ayuntamiento de Córdoba, a los efectos que pudieran entenderse oportunos".

LA SECRETARIA GENERAL

  
Teresa Muela Tudela.

**INFORME DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO SOBRE LAS ALEGACIONES RECIBIDAS EN EL TRÁMITE DE AUDIENCIA E INFORMACIÓN PÚBLICAS DEL PROYECTO DE PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN ANDALUCÍA.**

Con fecha 26 de abril de 2021 se publicó en el BOJA número 77 la Resolución de 16 de abril de 2021, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud y Familias, por la que se acordaba someter a información pública el proyecto de decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuaris en Andalucía, de conformidad con lo establecido en la Instrucción nº 1/2017, de la Viceconsejería de Salud, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general. Una vez transcurrido el plazo establecido en la Instrucción Cuarta, Tres, B.1 de la Instrucción nº 1/2017, de la Viceconsejería de Salud, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general, se informa sobre las alegaciones recibidas.

Han formulado alegaciones o emitido informe al proyecto de decreto referido las siguientes personas y entidades, por orden de recepción en este centro directivo:

1. Unidad de Igualdad de Género de la Consejería de Salud y Familias (6/5/2021).
2. Consejo de las Personas Consumidoras y Usuaris de Andalucía (14/5/2021).
3. Consejo Andaluz de Colegios de Administradores de Fincas (17/5/2021).
4. Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de San Fernando (17/5/2021).
5. Dirección General de Presupuestos (17/5/2021).
6. Dirección General de Comercio (17/5/2021).
7. Ministerio de Consumo (17/5/2021).
8. Servicio de Consumo de la Delegación Territorial de Salud y Familias de Málaga (25/5/2021).
9. Consejo Andaluz de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, servicios y Navegación (25/5/2021).
10. Federación de Consumidores AL ANDALUS (25/5/2021).
11. Dirección General de la Infancia (25/5/2021).
12. Secretaría General para la Administración Pública (28/5/2021).
13. Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Andalucía Occidental (28/5/2021).
14. Servicio de Consumo de la Delegación Territorial de Salud y Familias de Sevilla (31/5/2021).
15. Federación FACUA Andalucía Consumidores en Acción (31/5/2021).
16. Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Dentistas (31/5/2021).
17. Colegio Profesional de Podólogos de Andalucía (31/5/2021).
18. Ilustre Colegio Profesional de Fisioterapeutas de Andalucía (7/6/2021).
19. Consejo Andaluz de Colegios de Enfermería (7/6/2021).
20. Consejo Andaluz de Colegios de Gestores Administrativos (7/6/2021).
21. Consejo Andaluz de Gobiernos Locales (9/6/2021).
22. Servicio Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba (9/6/2021).
23. Confederación de Empresarios de Andalucía - CEA (9/6/2021).

Calle Castelar, 22  
41071 Sevilla  
T: 955006300  
dg.consumo.csalud@juntadeandalucia.es



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	1/43
			



A continuación, se especifican las alegaciones que han sido aceptadas y, respecto de las no aceptadas, se exponen brevemente las razones que justifican su no aceptación.

### 1. Unidad de Igualdad de Género de la Consejería de Salud y Familias (6/5/2021).

El informe de la Unidad de Igualdad de Género estima que el proyecto de Decreto no es pertinente al análisis desde la perspectiva de género, si bien se realizan una serie de recomendaciones referidas a la utilización del lenguaje inclusivo en el Anexo I, que **son aceptadas**.

### 2. Consejo de las Personas Consumidoras y Usuaris de Andalucía (14/5/2021).

Este órgano de participación de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía realiza las siguientes alegaciones:

#### PRIMERA.- Consideraciones generales.

- a) El Consejo valora negativamente la que considera “escasa participación en la elaboración de la norma de las tres organizaciones que componen este órgano consultivo”. **No se acepta la alegación** por cuanto los objetivos de la norma son mejorar una serie de aspectos puntuales del Decreto 472/2019, de 28 de mayo (simplificar el procedimiento administrativo, reduciendo su burocratización; modular la obligatoriedad y el carácter tanto de la propuesta de solución a las partes, como del informe valorativo; reconocer expresamente la figura de las Oficinas Municipales de Información a las personas Consumidoras; y establecer la obligatoriedad del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones). Por lo tanto, ni el régimen de hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía, ni la estructura del procedimiento regulados en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, que contó con el apoyo unánime de las tres federaciones de asociaciones de personas consumidoras de Andalucía, se modifican ahora. Las tres federaciones han dispuesto en todo momento de la misma información que las entidades locales de Andalucía. No se ha considerado compatible con una tramitación ágil de la norma desarrollar trabajos de redacción conjunta del texto articulado. No obstante lo anterior, las tres federaciones han sido informadas de manera detallada del contenido del proyecto en el Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo, en su sesión ordinaria de 9 de febrero de 2021. A la misma asistieron FACUA, AL ANDALUS, ADICAE y ninguna mostró oposición al mismo.
- b) El Consejo considera preocupante lo que denomina “paso atrás” al eliminarse la obligación de emitir un informe jurídico por parte del órgano que tramita la hoja de quejas y reclamaciones. **No se acepta la alegación** por cuanto que la conversión del preceptivo informe jurídico no vinculante del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, en un informe facultativo del responsable de la OMIC o del Servicio de Consumo, que incluya una valoración técnica (igualmente no vinculante), responde a una demanda generalizada de quienes tramitan las hojas de quejas y reclamaciones, con el



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	2/43







objetivo de agilizar el procedimiento y reducir la burocracia del mismo. El informe con una valoración técnica del asunto y una posible solución no vinculante no ha sido suprimido, si bien no será un trámite obligatorio. Aquellos municipios que decidan seguir prestando este servicio a su ciudadanía podrán seguir haciéndolo. Por contra, aquellas entidades locales para las que este trámite suponía una traba insalvable -por falta de capacidad- hasta el punto de optar por no tramitar ninguna hoja de quejas y reclamaciones de sus vecinos e inhibirse a favor de la Delegación Territorial de Salud y Familias de la Junta de Andalucía en la provincia, podrán hacer algo que hasta ahora no realizaban: tramitar ellas mismas la hoja de quejas y reclamaciones e intentar encontrar una solución al conflicto planteado.

- c) El Consejo considera que “uno de los aspectos más novedosos de la norma viene a delimitar la libertad de opción de la persona consumidora a la hora de elegir la administración que debe tramitar su queja o reclamación” y alega que “el ciudadano debería poder optar libremente entre las dos opciones previstas”. **No se acepta la alegación** por cuanto el citado criterio de competencia territorial (art. 17.1 del proyecto de decreto) en nada difiere del criterio de competencia territorial vigente (art. 14.1 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo). Tanto ahora, como entonces para determinar la Administración territorial competente para la tramitación de reclamaciones se atiende al criterio de la mayor proximidad a la persona consumidora y usuaria reclamante. Todo ello es coherente con las competencias propias en materia de consumo que tienen las entidades locales andaluzas por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. De esta manera se clarifica la tramitación y se evitan los inconvenientes de una práctica común como es la de dirigir la misma hoja de quejas y reclamaciones a varios organismos de manera simultánea. La única diferencia entre el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, y el proyecto de decreto es la sustitución de la expresión “servicio público de consumo de inferior ámbito territorial” por “OMIC” para reconocer la importante labor de las mismas.
- d) El Consejo considera que el texto del proyecto de decreto se adecúa a la normativa vigente en materia de igualdad y utiliza un lenguaje neutro y no sexista. **Se acepta la alegación.**

#### SEGUNDA.- Al Preámbulo.

- a) El Consejo solicita la eliminación de la expresión “sin intervención alguna de la administración” en el párrafo 7º del preámbulo del proyecto de decreto. **Se acepta la alegación.**
- b) El Consejo solicita la inclusión expresa en el párrafo 7º del preámbulo de la posibilidad de iniciar procedimientos sancionadores cuando se advierta la comisión de infracciones en materia de consumo. **Se acepta la alegación.**



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	3/43



**TERCERA.- Al artículo 1.2.c.**

El Consejo propone mejorar la redacción para dotarla de mayor claridad y comprensión. **Se acepta la alegación.**

**CUARTA.- Al artículo 2.1.**

El Consejo propone referirse a "empresas titulares de actividades". **Se acepta la alegación.**

**QUINTA.- Al artículo 3.d.**

El Consejo propone referirse a "ente sin personalidad jurídica". **Se acepta la alegación.**

**SEXTA.- Al artículo 5.**

El Consejo solicita clarificar la expresión "en el momento en que la seguridad del tráfico vial lo permita". **No se acepta la alegación** al considerarse suficientemente claro y no proponerse redacción alternativa.

**SÉPTIMA.- Al artículo 6.**

El Consejo alega que en los casos de incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 4 y 5, se debería dotar de eficacia a las reclamaciones presentadas en cualquier formato. **Se acepta la alegación.**

**OCTAVA.- Al artículo 7.1.**

El Consejo alega que la regulación del alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones sea preceptiva y en un plazo determinado. **Se acepta la alegación.**

**NOVENA.- Al artículo 10.3 en relación al artículo 11.3.**

El Consejo alega la necesidad de simplificar el procedimiento remitiendo a la persona consumidora a la descarga de la hoja de quejas y reclamaciones de [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es), aludiendo a la obligación de la Administración de informar sobre ello. **Se acepta la alegación.**

**DÉCIMA.- Al artículo 15.**

- a) El Consejo rechaza la limitación a la libertad de opción de la persona consumidora a la hora de elegir la administración que debe tramitar su queja o reclamación y alega que el ciudadano debería poder optar libremente entre las dos opciones previstas. **No se acepta la alegación** por cuanto el citado criterio de competencia territorial (art. 17.1 del proyecto de decreto) en nada difiere del criterio de competencia territorial vigente (art. 14.1 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo). Tanto ahora, como entonces para determinar la Administración territorial competente para la tramitación de reclamaciones se atiende al criterio de la mayor proximidad a la persona consumidora y usuaria



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	4/43





reclamante. Todo ello es coherente con las competencias propias en materia de consumo que tienen las entidades locales andaluzas por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. De esta manera se clarifica la tramitación y se evitan los inconvenientes de una práctica común como es la de dirigir la misma hoja de quejas y reclamaciones a varios organismos de manera simultánea. La única diferencia entre el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, y el proyecto de decreto es la sustitución de la expresión “servicio público de consumo de inferior ámbito territorial” por “OMIC” para reconocer la importante labor de las mismas. También se rechaza la clarificación de la expresión “en su defecto” por cuanto se quiere incluir ahí todas aquellas situaciones, sea cual sea su origen, en que una OMIC no tramite una hoja de quejas y reclamaciones.

- b) El Consejo alega la necesidad de reforzar la información que recibe el reclamante respecto a la documentación a aportar y de obligar a la Administración a informar sobre ello. **Se acepta la alegación.**

**UNDÉCIMA.- Al artículo 17.**

- a) El Consejo reitera lo alegado respecto al artículo 15. **No se acepta la alegación** por los motivos expuestos anteriormente.
- b) El Consejo alega que no tiene sentido que “*un hecho que ocurre aquí y al amparo de nuestra normativa (independientemente de donde se registre la reclamación del usuario) no sea visto por nuestra administración, más aún si hablamos de competencias sancionadoras, ya que de lo contrario incluso podría ir en contra de la propia Ley 13/2003 en su artículo 94*”. **No se acepta la alegación** porque confunde la tramitación de una reclamación y la resolución de un conflicto de consumo, con la tramitación de una denuncia y el ejercicio de la potestad sancionadora. El artículo 17 se refiere exclusivamente a la tramitación de reclamaciones (es el artículo 18 el que se refiere a la tramitación de denuncias). Para determinar la Administración territorial competente para la tramitación de reclamaciones se atiende al criterio de la mayor proximidad a la persona consumidora y usuaria reclamante. Todo ello es coherente con las competencias propias en materia de consumo que tienen las entidades locales andaluzas por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. De la misma manera se aclara el curso que ha de darse a aquellas reclamaciones en las que el domicilio del reclamante esté fuera de Andalucía, primando de nuevo la cercanía al ciudadano. Para adoptar este criterio se ha seguido el vigente Acuerdo de la 26ª Conferencia Sectorial de Consumo que ratificó el acuerdo de la reunión n.º 145 de la Comisión de Cooperación de Consumo. En absoluto se contradice la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, puesto que su artículo 94 se refiere a la competencia para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores, cuestión que no es objeto del artículo 17 del proyecto de decreto, sino el artículo 18, que no contradice el 94 de la Ley.



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	5/43





- c) El Consejo considera que la OMIC o Delegación competente deberían remitir a las Juntas Arbitrales de Consumo todas las reclamaciones que tramiten y no sólo aquellas en las que la empresa esté adherida al Sistema Arbitral. **No se acepta la alegación** porque el precepto lo que trata es de resolver qué tramitación ha de darse a una hoja de quejas y reclamaciones en las que se tenga conocimiento de que la empresa reclamada acepta someterse al arbitraje de consumo. Trasladar de forma masiva e indiscriminada todas las hojas de quejas y reclamaciones a las Juntas Arbitrales de Consumo, obviando otras posibles soluciones al conflicto, así como otros organismos competentes, supondría una gestión ineficaz e ineficiente de los Servicios Públicos, y un flaco favor a la persona consumidora que, en la mayoría de las ocasiones, vería como la tramitación de su reclamación se demora para que la empresa no acepte el arbitraje de consumo.

**DUODÉCIMA.- A los artículos 18 y 19.**

- a) El Consejo pide que se clarifique la expresión "tomar razón" referida a las quejas. **Se acepta la alegación.**
- b) El Consejo entiende que se debería garantizar el conocimiento de la resolución del expediente sancionador. **No se acepta la alegación** porque no es objeto de este proyecto de Decreto regular el procedimiento sancionador y sus trámites.
- c) El Consejo considera oportuno la inclusión de un nuevo apartado en que se informe que la persona consumidora puede descargar el formulario de denuncia de [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es). **Se acepta la alegación.**

**DECIMOTERCERA.- Al artículo 21.**

- a) El Consejo valora negativamente la eliminación del plazo de 1 mes para que la Administración acuse recibo de la reclamación y solicita que se restablezca. **No se acepta la alegación** porque, con independencia de que existe un error en la alegación al aludir a un plazo de un mes cuando era de 10 días, el plazo total del procedimiento se mantiene (tres meses) y se permite de esta manera que cada órgano gestor adapte su proceder a la realidad de su organización sin menoscabar la agilidad del procedimiento en su conjunto.
- b) El Consejo sugiere que se informe del número de referencia de cada expediente. **Se acepta la alegación.**

**DECIMOCUARTA.- Al artículo 22.**

- a) El Consejo entiende que en el artículo 22.1.b la Administración debería informar de las consecuencias de presentar la hoja de quejas y reclamaciones antes del transcurso de 10 días. **Se acepta la alegación** y se modifican las instrucciones del Anexo I.
- b) El Consejo solicita la supresión por ser excesivamente subjetiva de la expresión "escasa relevancia o entidad" en el artículo 22.1.c. **No se acepta la alegación** por cuanto se coincide con el criterio del



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	6/43



Servicio de Legislación de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud y Familias, en el sentido de la conveniencia de precisar la falta de fundamento evitando expresiones despectivas.

- c) El Consejo considera que con relación al artículo 22.1.f se debería de informar a la persona interesada de sus derechos y de las vías para ejercerlos. **Se acepta la alegación** y se modifica el artículo 22.2.
- d) El Consejo considera oportuno incluir un pie de recurso en la comunicación de archivo. **No se acepta la alegación** sin perjuicio del sometimiento de todas las Administraciones Públicas a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. No obstante se modifica el artículo para incluir la información de los derechos de la persona interesada y de las vías para ejercerlos.

**DECIMOQUINTA.- Al artículo 24.**

El Consejo considera que la falta de colaboración empresarial debiera determinar automáticamente la aceptación de las pretensiones de la parte reclamante o la incoación de un procedimiento sancionador. **No se acepta la alegación** por cuanto no estamos ante un procedimiento que finalice con una resolución vinculante. Tampoco es posible determinar de manera automática la incoación de un procedimiento sancionador ya que no es objeto del presente decreto.

**DECIMOSEXTA.- Al artículo 25.**

El Consejo considera que no es coherente que el órgano intente encontrar una solución al conflicto pero en cambio no tenga que emitir un informe técnico jurídico con propuesta de solución. Tampoco está de acuerdo con que la información a la persona reclamante de la posibilidad de resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje sea potestativa. **No se acepta la alegación** porque la intermediación entre partes reclamantes y reclamadas es una función características de las OMICs y Servicios Provinciales de Consumo. Sin embargo, la emisión de un informe con valoración técnico jurídica supone una formalidad que, en muchos casos, estaba provocando un retraso de la tramitación o, directamente, la no tramitación. Por otra parte, no se comparte la obligación de informar en todo caso de la posibilidad de acudir a mediación o arbitraje por cuanto, del examen de cada expediente, pudiera resultar que no resulte necesario por haberse planteado, y en su caso rechazado, acudir a estas vías.

**DECIMOSÉPTIMA.- Al artículo 26.**

- a) El Consejo considera incoherente que en el artículo 26.1.c se realice una valoración jurídica por el órgano tramitador, y en cambio no se le obligue a emitir un informe con valoración técnico jurídica del asunto. **No se acepta la alegación** porque el informe no se suprime sino que se convierte el facultativo. De la misma manera, la valoración del 26.1.c también es facultativa para el órgano tramitador. Lo coherente es, precisamente, que ambos juicios jurídicos son una facultad y no una obligación.



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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 DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	21/06/2021
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	7/43



- b) El Consejo muestra su disconformidad con que el informe del artículo 26.3 sea potestativo. **No se acepta la alegación** porque la emisión preceptiva de un informe con valoración técnico jurídica supone una formalidad que, en muchos casos, estaba provocando un retraso de la tramitación o, directamente, la no tramitación. De esta manera, en la práctica, el servicio prestado a la ciudadanía era menor que si el informe pasa a ser potestativo ya que se incrementará el número de órganos tramitadores que, al menos, realizarán una labor de asesoramiento e intermediación.

#### DECIMOCTAVA.- Al artículo 27.

El Consejo alega que la fecha de inicio del cómputo del plazo para resolver debe ser la de registro. **No se acepta la alegación** por cuanto la norma pretende adaptarse a la plural realidad de las OMICs sin perjuicio del sometimiento de todas las Administraciones Públicas a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### DECIMONOVENA.- A las disposiciones finales.

- a) El Consejo considera que debe establecerse una fecha común de entrada en vigor de la norma. **No se acepta la alegación** porque con una vacatio legis de seis meses se pretende no perjudicar al sector empresarial y dar tiempo suficiente a la adaptación al nuevo formato electrónico.
- b) El Consejo propone una disposición final que prevea campañas informativas. **Se acepta la alegación.**

#### VIGÉSIMA.- Al anexo I.

- a) El Consejo echa en falta una explicación de la posibilidad de utilizar la hoja para denunciar infracciones. **No se acepta la alegación** porque esa explicación ya existe en el segundo párrafo de la sección "¿Para qué sirve una hoja de quejas y reclamaciones?".
- b) El Consejo tiene dudas sobre la solicitud de datos sobre sexo y edad. **No se acepta la alegación** porque son datos de cumplimentación no obligatoria y que tiene gran relevancia desde el punto de vista de la información estadística.
- c) El Consejo considera que debería incluirse, además del NIF, el CIF de la empresa. **No se acepta la alegación** porque el CIF ya no existe. Pasó a denominarse NIF el 1 de enero de 2008, con la entrada en vigor en España del Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprobó el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.
- d) El Consejo considera incoherente utilizar la expresión informal "¿Qué ha ocurrido?" para concretar la "Descripción del hecho" y no hacerlo en otros apartados. **No se acepta la alegación** porque los epígrafes de cada apartado utilizan un mismo lenguaje y tipología. En cada apartado existen varios campos para cumplimentar y uno de ellos es el relato de los hechos.



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	8/43





- e) El Consejo propone que se incluya una relación orientativa de la documentación aportada. **No se acepta la alegación** porque ya se indica en las "Instrucciones" la documentación a aportar e incluir la relación solicitada reduciría el espacio para la descripción del hecho.
- f) El Consejo propone que se indique la posibilidad de marcar más de una casilla en el apartado de "Pretensión". **No se acepta la alegación** porque no se estima necesario y reduce la claridad del formulario.
- g) El Consejo propone que se incluya una casilla en el apartado de "pretensión" que permita solicitar denunciar una infracción o incoar un expediente sancionador. **No se acepta la alegación** porque, sin perjuicio de que existe un formulario específico de denuncia, ya la hoja de quejas y reclamaciones incluye una casilla para solicitar una multa y un campo genérico para solicitar cualquier otra cosa.

#### VOTO PARTICULAR.-

Más allá de lo extraño de incluir un voto particular en un informe, el mismo considera que el proyecto de decreto puede ser contrario a la Directiva 2013/11/UE al prever un trámite previo de negociación directa entre empresa y persona consumidora. **No se acepta la alegación** porque el procedimiento de tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía no entra dentro del ámbito de aplicación de la citada Directiva. Esta norma europea no regula ningún procedimiento sino que establece una serie de requisitos que han de cumplir exclusivamente las entidades de resolución alternativa de litigios acreditadas. Sin perjuicio de que algunos de los criterios y requisitos sean tomados como guía para diseñar el procedimiento de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones, ni el proyecto de decreto en si mismo, ni el procedimiento que regula, ni las OMICs o Servicios de Consumo se configuran como tales entidades acreditadas, ni se pretende imponer dicha acreditación. Por otro lado, la fase de negociación directa entre empresa y persona consumidora, así como el plazo de 10 días para responder a una reclamación está vigente desde la primera norma andaluza que reguló las hojas de quejas y reclamaciones, el Decreto 171/1989, de 11 de julio.

### 3. Consejo Andaluz de Colegios de Administradores de Fincas (17/5/2021).

El Consejo realiza las siguientes alegaciones:

#### PRIMERA.- Al artículo 17.

Solicita que se incluya la participación del Colegio profesional provincial cuando la persona reclamada sea un profesional colegiado. **Se acepta la alegación.**

#### SEGUNDA.- Al artículo 17.

Solicita que se incluya la posibilidad de que la OMIC o Delegación delegue en el Colegio profesional la tramitación de la reclamación. **No se acepta la alegación** porque la delegación del ejercicio de una



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	9/43



competencia propia no puede establecerse mediante un decreto. Sin perjuicio de ello, se ha introducido la obligación de poner en conocimiento del Colegio profesional la reclamación o queja que se dirija contra un profesional colegiado.

#### 4. Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de San Fernando (17/5/2021).

La OMIC del Ayuntamiento de San Fernando formula las siguientes alegaciones:

##### PRIMERA.- A los artículos 13 y 25.

La OMIC del Ayuntamiento de San Fernando considera que debería suprimirse la referencia a la mediación en los artículos 13 y 25 por cuanto la mediación sólo puede realizarla un órgano acreditado y, actualmente, no existe ninguno. **No se acepta la alegación** porque no se comparte que únicamente puedan realizar mediación las entidades acreditadas. En Andalucía, la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, atribuye en su artículo 58.2.4º a la Comunidad Autónoma la competencia para regular la mediación de consumo. Esta competencia se ha desarrollado legislativamente de manera fragmentada y muy diversa. Así, actualmente, en Andalucía tienen reconocidas funciones mediadoras de consumo:

- Las **Juntas Arbitrales de Consumo** (autonómica, provinciales y municipales), por disposición del artículo 38 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- El **Consejo Andaluz de Consumo** y los **Consejos Provinciales de Consumo**, por disposición de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, del Decreto 517/2008, de 2 de diciembre, y de los artículos 16 a 19 del Decreto 57/1987, de 25 de febrero.
- Los **Servicios Provinciales de Consumo de la Junta de Andalucía y demás Servicios Públicos de Consumo**, que realizan a las partes consumidora y empresaria una propuesta de solución a su conflicto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 del 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.
- Las **Oficinas Municipales de Información a las personas consumidoras** y los **servicios locales de consumo**, por disposición del artículo 9.15.c de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; así como del artículo 20.3.c de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- Los **profesionales privados** que ofrecen servicios de mediación, al amparo de la Ley estatal 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

En ninguno de estos supuestos es necesario la acreditación prevista en la Directiva 2013/11/UE para desarrollar la función mediadora.



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	10/43



#### SEGUNDA.- Al artículo 17.4.

La OMIC del Ayuntamiento de San Fernando considera que el artículo 17.4 propicia que se trasladen reclamaciones a organismos sectoriales que acabaran inadmitiéndolas por no cumplir el procedimiento establecido en su normativa aplicable (normalmente reclamar primero a la empresa o presentar el interesado la reclamación personalmente). **No se acepta la alegación** porque el artículo 17.4 deja claro que la inhibición podrá realizarse cuando “sea posible”. Es decir, corresponde a la OMIC o a la Delegación estudiar y conocer la normativa aplicable a cada caso para determinar si “es posible” trasladar la reclamación de manera directa e inmediata al organismo sectorial, o bien es preciso instruir el expediente o asesorar a la parte reclamante para cumplir de manera adecuada la normativa vigente.

#### 5. Dirección General de Presupuestos (17/5/2021).

La Dirección General de Presupuestos informa que en el Presupuesto de la Consejería de Salud y Familias existe crédito suficiente y adecuado para acometer la actuación propuesta.

#### 6. Dirección General de Comercio (17/5/2021).

La Dirección General de Comercio informa que, una vez estudiado su contenido, no tiene aportaciones que hacer al proyecto de decreto.

#### 7. Ministerio de Consumo (17/5/2021).

Desde el Ministerio de Consumo se realizan las siguientes alegaciones:

- a) La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición no realiza observaciones al proyecto de decreto.
- b) La Dirección General de Consumo propone incluir en el artículo 3 la definición de entidad privada de resolución alternativa. **Se acepta la alegación.**

#### 8. Servicio de Consumo de la Delegación Territorial de Salud y Familias de Málaga (25/5/2021).

El Servicio de Consumo realiza las siguientes alegaciones:

##### PRIMERA.- Al artículo 3.

- a) Propone suprimir “sin efectuar alegación alguna” ya que argumenta que puede darse el caso de quejas en las que se solicita una indemnización. **No se acepta la alegación** porque una queja en la que se solicita una indemnización es, por definición, una reclamación.



Código Seguro de Verificación:VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	11/43







b) Propone terminar el párrafo en "oficio o profesión" por redundancia con el artículo 1.2.c. **Se acepta la alegación.**

**SEGUNDA.- Al artículo 7.1.**

Propone utilizar la expresión "se regulará". **Se acepta la alegación.**

**TERCERA.- Al artículo 10.3.**

Se propone una nueva redacción. **No se acepta la alegación** porque este artículo se ha simplificado remitiendo a la persona consumidora a la descarga de la hoja de quejas y reclamaciones de [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es).

**CUARTA.- Al Capítulo IV.**

Se propone modificar la rúbrica para incluir el término "Hojas". **No se acepta la alegación** porque, si bien es cierto que el proyecto de decreto regula la tramitación de las reclamaciones presentadas utilizando preferentemente el formato previsto en el Anexo I, se ha modificado el artículo 6 para permitir a la persona consumidora utilizar cualquier otro formato cuando no le sea posible usar el oficial (Ej.: cuando la empresa no se lo proporciona y no dispone de medios electrónicos para descargarlo de la web).

**QUINTA.- Al artículo 19.**

Se propone incluir "en caso de que exista". **Se acepta la alegación.**

**SEXTA.- Al artículo 21.**

Se propone suprimir "así como las actuaciones practicadas" ya que la única actuación es el acuse de recibo. **Se acepta la alegación.**

**SÉPTIMA.- Al artículo 22.2.**

Se propone ampliar a un mes el plazo para comunicar la inadmisión de una reclamación o directamente suprimirlo. **No se acepta la alegación** porque la diferencia entre el plazo previsto (15 días hábiles) y el propuesto (un mes) son apenas 5 días hábiles, lo cual se entiende que no justifica de manera suficiente no cumplir con el estándar de calidad que a nivel europeo se establece para los procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo (art. 18.3 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre y art. 5.4 de la Directiva 2013/11/UE). Es cierto que el procedimiento de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía no necesariamente tiene que ser un procedimiento gestionado por entidades acreditadas, pero no puede desconocerse los beneficios de seguir una práctica homogénea a nivel europeo en la resolución de este tipo de litigios.

**OCTAVA.- Al artículo 24.4.**



Código Seguro de Verificación:VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	12/43



Se propone que la falta de colaboración, en lugar de “*dar lugar al traslado de tal circunstancia a la Inspección de Consumo*”, dé lugar a “*la depuración de responsabilidad administrativa en materia de consumo*”. **No se acepta la alegación** porque, en puridad, el artículo 71.7 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, considera infracción el incumplimiento de los deberes de los sujetos inspeccionados. Por lo tanto, es necesario una previa actuación inspectora antes de depurar la responsabilidad.

**NOVENA.- A la Disposición Transitoria Única.**

Se propone corregir erratas en la numeración. **Se acepta la alegación.**

**DÉCIMA.- A la Disposición Derogatoria.**

Se propone corregir erratas de repetición y numeración incorrecta. **Se acepta la alegación.**

**UNDÉCIMA.- A la Disposición Final Tercera.**

Se propone corregir erratas en la numeración. **Se acepta la alegación.**

**DUODÉCIMA.- Al Anexo I.**

- a) Se propone ampliar el campo de la dirección de la persona reclamante y disminuir el de correo electrónico. **Se acepta la alegación.**
- b) Se propone eliminar el campo de Comunidad Autónoma. **No se acepta la alegación.** Se mantiene la referencia a Comunidad Autónoma porque es respetuosa con la organización territorial del Estado establecida en la Constitución española.
- c) Se propone ampliar el campo de la dirección de la empresa reclamada. **Se acepta la alegación.**
- d) Se propone valorar la inclusión de un apartado que permita darse de alta en la notificación electrónica. **Se acepta la alegación** y se valorará.

**9. Consejo Andaluz de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, servicios y Navegación (25/5/2021).**

El Consejo realiza las siguientes alegaciones:

**PRIMERA.- A los artículo 2.2 y 2.4.**

Se propone que el alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones sea voluntario para el pequeño comercio minorista, así como que se realice una campaña de comunicación adecuada. **No se acepta la alegación.** Se mantiene la obligatoriedad general del Sistema de Hojas



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	13/43





Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, fundamentada, por una parte, en la extrema sencillez con la que está siendo rediseñada la aplicación; y, por otra parte, en la generalización de trámites electrónicos obligatorios bastante más complejos para cualquier actividad comercial (Ej.: declaraciones trimestrales de IVA). No obstante, **se acepta** la necesidad de realizar una campaña de comunicación adecuada y, a tal efecto, se introduce una nueva Disposición final tercera.

**SEGUNDA.- Al artículo 7.**

Se considera que el empleo de la expresión “se podrá regular” genera inseguridad. **Se acepta la alegación** en el sentido de concretar la obligación de desarrollar el decreto, precisando aspectos técnicos y de gestión, pero no de alteración sustancial del sistema.

**TERCERA.- Al artículo 12.2.**

Se propone sustituir el plazo de un año por el de seis meses para acceder a la respuesta dada por la empresa. **No se acepta la alegación** en coherencia con el plazo de un año establecido a nivel español y europeo, cumpliendo así con el estándar de calidad que se establece para los procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo (art. 18.1.e de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre y art. 5.4.e de la Directiva 2013/11/UE). Es cierto que el procedimiento de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía no necesariamente tiene que ser un procedimiento gestionado por entidades acreditadas, pero no puede desconocerse los beneficios de seguir una práctica homogénea a nivel europeo en la resolución de este tipo de litigios.

**CUARTA.- Al artículo 13.2.**

- a) Se propone sustituir la obligación de facilitar la información sobre las entidades competentes para conocer de las reclamaciones, por una opción voluntaria de informar sobre ello. **No se acepta la alegación** porque, realmente, el proyecto de decreto no añade nada nuevo a la obligación legal que ya existe en los artículos 40.3 y 41 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y al que se remite también el artículo 21.4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Por consiguiente, lo disponga o no el proyecto de decreto, la obligación legal existe para todas las empresas.
- b) Se propone incluir expresamente la posibilidad de responder la hoja de quejas y reclamaciones al correo electrónico proporcionado por la persona reclamante. **Se acepta la alegación.**

**QUINTA.- Al artículo 18.**

Propone la supresión del artículo 18 porque parece atribuir a la persona consumidora la presunción de veracidad de los hechos que denuncia. **No se acepta la alegación** de suprimir el artículo pero se mejora su redacción.



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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 DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	21/06/2021
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	14/43





#### SEXTA.- Al artículo 22.

- a) Se propone sustituir el plazo de un año por el de seis meses para presentar la reclamación a la Administración. **No se acepta la alegación** en coherencia con el plazo de un año establecido a nivel español y europeo, cumpliendo así con el estándar de calidad que se establece para los procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo (art. 18.1.e de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre y art. 5.4.e de la Directiva 2013/11/UE). Es cierto que el procedimiento de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía no necesariamente tiene que ser un procedimiento gestionado por entidades acreditadas, pero no puede desconocerse los beneficios de seguir una práctica homogénea a nivel europeo en la resolución de este tipo de litigios.
- b) Se propone incluir un pie de recurso en la comunicación de archivo. **No se acepta la alegación** sin perjuicio del sometimiento de todas las Administraciones Públicas a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. No obstante se modifica el artículo para incluir la información de los derechos de la persona interesada y de las vías para ejercerlos.

#### SÉPTIMA.- Al artículo 26.

Se propone que el informe sea preceptivo y que se establezca un plazo para su emisión. **No se acepta la alegación** porque la emisión preceptiva de un informe con valoración técnico jurídica supone una formalidad que, en muchos casos, estaba provocando un retraso de la tramitación o, directamente, la no tramitación. De esta manera, en la práctica, el servicio prestado a la ciudadanía era menor que si el informe pasa a ser potestativo ya que se incrementará el número de órganos tramitadores que, al menos, realizarán una labor de asesoramiento e intermediación. Por otra parte, ya existe un plazo máximo para tramitar el procedimiento y es de tres meses. Aquí se incluye, naturalmente, el informe que en su caso pueda dictarse.

#### OCTAVA.- Al artículo 27.

Se propone establecer la caducidad del procedimiento una vez transcurrido el plazo de tres meses. **No se acepta la alegación** si bien se añade la previsión de que la no finalización del procedimiento en el plazo previsto en el párrafo anterior, así como la falta de emisión del informe no vinculante previsto en el artículo 26.3, no implicarán la aceptación del motivo de la reclamación.

#### 10. Federación de Consumidores AL ANDALUS (25/5/2021).

Esta Federación realiza las siguientes alegaciones:

##### PRIMERA.- Consideraciones generales.

- a) AL ANDALUS muestra su inquietud por lo que denomina "*paso atrás*" al eliminarse la obligación de emitir un informe jurídico por parte del órgano que tramita la hoja de quejas y reclamaciones. **No se**



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	15/43



**acepta la alegación** por cuanto que la conversión del preceptivo informe jurídico no vinculante del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, en un informe facultativo del responsable de la OMIC o del Servicio de Consumo, que incluya una valoración técnica (igualmente no vinculante), responde a una demanda generalizada de quienes tramitan las hojas de quejas y reclamaciones, con el objetivo de agilizar el procedimiento y reducir la burocracia del mismo. El informe con una valoración técnica del asunto y una posible solución no vinculante no ha sido suprimido, si bien no será un trámite obligatorio. Aquellos municipios que decidan seguir prestando este servicio a su ciudadanía podrán seguir haciéndolo. Por contra, aquellas entidades locales para las que este trámite suponía una traba insalvable -por falta de capacidad- hasta el punto de optar por no tramitar ninguna hoja de quejas y reclamaciones de sus vecinos e inhibirse a favor de la Delegación Territorial de Salud y Familias de la Junta de Andalucía en la provincia, podrán hacer algo que hasta ahora no realizaban: tramitar ellas mismas la hoja de quejas y reclamaciones e intentar encontrar una solución al conflicto planteado.

- b) AL ANDALUS considera que *“uno de los aspectos más novedosos de la norma viene a delimitar la libertad de opción de la persona consumidora a la hora de elegir la administración que debe tramitar su queja o reclamación”* y alega que *“el ciudadano debería poder optar libremente entre las dos opciones previstas”*. **No se acepta la alegación** por cuanto el citado criterio de competencia territorial (art. 17.1 del proyecto de decreto) en nada difiere del criterio de competencia territorial vigente (art. 14.1 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo). Tanto ahora, como entonces para determinar la Administración territorial competente para la tramitación de reclamaciones se atiende al criterio de la mayor proximidad a la persona consumidora y usuaria reclamante. Todo ello es coherente con las competencias propias en materia de consumo que tienen las entidades locales andaluzas por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. De esta manera se clarifica la tramitación y se evitan los inconvenientes de una práctica común como es la de dirigir la misma hoja de quejas y reclamaciones a varios organismos de manera simultánea. La única diferencia entre el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, y el proyecto de decreto es la sustitución de la expresión “servicio público de consumo de inferior ámbito territorial” por “OMIC” para reconocer la importante labor de las mismas.
- c) AL ANDALUS propone modificar la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, para definir nuevas infracciones. **No se acepta la alegación** porque no es objeto de este proyecto de decreto.

#### SEGUNDA.- Al Preámbulo.

- a) AL ANDALUS solicita la eliminación de la expresión “sin intervención alguna de la administración” en el párrafo 7º del preámbulo del proyecto de decreto. **Se acepta la alegación.**
- b) AL ANDALUS solicita la inclusión expresa en el párrafo 7º del preámbulo de la posibilidad de iniciar procedimientos sancionadores cuando se advierta la comisión de infracciones en materia de consumo. **Se acepta la alegación.**



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	16/43





**TERCERA.- Al artículo 3.d.**

AL ANDALUS propone referirse a "ente sin personalidad jurídica". **Se acepta la alegación.**

**CUARTA.- Al artículo 5.**

AL ANDALUS solicita clarificar la expresión "en el momento en que la seguridad del tráfico vial lo permita". **No se acepta la alegación** al considerarse suficientemente claro y no proponerse redacción alternativa.

**QUINTA.- Al artículo 6.**

AL ANDALUS alega que en los casos de incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 4 y 5, se debería dotar de eficacia a las reclamaciones presentadas en cualquier formato. **Se acepta la alegación.**

**SEXTA.- Al artículo 7.1.**

AL ANDALUS alega que la regulación del alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones sea preceptiva y en un plazo determinado. **Se acepta la alegación.**

**SÉPTIMA.- Al artículo 10.3 en relación al artículo 11.3.**

AL ANDALUS alega la necesidad de simplificar el procedimiento remitiendo a la persona consumidora a la descarga de la hoja de quejas y reclamaciones de [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es), aludiendo a la obligación de la Administración de informar sobre ello. **Se acepta la alegación.**

**OCTAVA.- Al artículo 15.**

- a) AL ANDALUS rechaza la limitación a la libertad de opción de la persona consumidora a la hora de elegir la administración que debe tramitar su queja o reclamación y alega que el ciudadano debería poder optar libremente entre las dos opciones previstas. **No se acepta la alegación** por cuanto el citado criterio de competencia territorial (art. 17.1 del proyecto de decreto) en nada difiere del criterio de competencia territorial vigente (art. 14.1 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo). Tanto ahora, como entonces para determinar la Administración territorial competente para la tramitación de reclamaciones se atiende al criterio de la mayor proximidad a la persona consumidora y usuaria reclamante. Todo ello es coherente con las competencias propias en materia de consumo que tienen las entidades locales andaluzas por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. De esta manera se clarifica la tramitación y se evitan los inconvenientes de una práctica común como es la de dirigir la misma hoja de quejas y reclamaciones a varios organismos de manera simultánea. La única diferencia entre el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, y el proyecto de decreto es la sustitución de la expresión "servicio público



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	17/43





de consumo de inferior ámbito territorial" por "OMIC" para reconocer la importante labor de las mismas. También se rechaza la clarificación de la expresión "en su defecto" por cuanto se quiere incluir ahí todas aquellas situaciones, sea cual sea su origen, en que una OMIC no tramite una hoja de quejas y reclamaciones.

- b) AL ANDALUS alega la necesidad de reforzar la información que recibe el reclamante respecto a la documentación a aportar y de obligar a la Administración a informar sobre ello. **Se acepta la alegación.**

**NOVENA.- Al artículo 17.**

- a) AL ANDALUS reitera lo alegado respecto al artículo 15. **No se acepta la alegación** por los motivos expuestos anteriormente.
- b) AL ANDALUS alega que no tiene sentido que "un hecho que ocurre aquí y al amparo de nuestra normativa (independientemente de donde se registre la reclamación del usuario) no sea visto por nuestra administración, más aún si hablamos de competencias sancionadoras, ya que de lo contrario incluso podría ir en contra de la propia Ley 13/2003 en su artículo 94". **No se acepta la alegación** porque confunde la tramitación de una reclamación y la resolución de un conflicto de consumo, con la tramitación de una denuncia y el ejercicio de la potestad sancionadora. El artículo 17 se refiere exclusivamente a la tramitación de reclamaciones (es el artículo 18 el que se refiere a la tramitación de denuncias). Para determinar la Administración territorial competente para la tramitación de reclamaciones se atiende al criterio de la mayor proximidad a la persona consumidora y usuaria reclamante. Todo ello es coherente con las competencias propias en materia de consumo que tienen las entidades locales andaluzas por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. De la misma manera se aclara el curso que ha de darse a aquellas reclamaciones en las que el domicilio del reclamante esté fuera de Andalucía, primando de nuevo la cercanía al ciudadano. Para adoptar este criterio se ha seguido el vigente Acuerdo de la 26ª Conferencia Sectorial de Consumo que ratificó el acuerdo de la reunión n.º 145 de la Comisión de Cooperación de Consumo. En absoluto se contradice la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, puesto que su artículo 94 se refiere a la competencia para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores, cuestión que no es objeto del artículo 17 del proyecto de decreto, sino el artículo 18, que no contradice el 94 de la Ley.
- c) AL ANDALUS considera que la OMIC o Delegación competente deberían remitir a las Juntas Arbitrales de Consumo todas las reclamaciones que tramiten y no sólo aquellas en las que la empresa esté adherida al Sistema Arbitral. **No se acepta la alegación** porque el precepto lo que trata es de resolver qué tramitación ha de darse a una hoja de quejas y reclamaciones en las que se tenga conocimiento de que la empresa reclamada acepta someterse al arbitraje de consumo. Trasladar de forma masiva e indiscriminada todas las hojas de quejas y reclamaciones a las Juntas Arbitrales de Consumo, obviando otras posibles soluciones al conflicto, así como otros organismos competentes, supondría una gestión ineficaz e ineficiente de los Servicios Públicos, y un flaco favor



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	18/43





a la persona consumidora que, en la mayoría de las ocasiones, vería como la tramitación de su reclamación se demora para que la empresa no acepte el arbitraje de consumo.

**DÉCIMA.- Al artículo 21.**

- a) AL ANDALUS valora negativamente la eliminación del plazo de 1 mes para que la Administración acuse recibo de la reclamación y solicita que se restablezca. **No se acepta la alegación** porque, con independencia de que existe un error en la alegación al aludir a un plazo de un mes cuando era de 10 días, el plazo total del procedimiento se mantiene (tres meses) y se permite de esta manera que cada órgano gestor adapte su proceder a la realidad de su organización sin menoscabar la agilidad del procedimiento en su conjunto.
- b) AL ANDALUS sugiere que se informe del número de referencia de cada expediente. **Se acepta la alegación.**

**UNDÉCIMA.- Al artículo 22.**

- a) AL ANDALUS entiende que en el artículo 22.1.b la Administración debería informar de las consecuencias de presentar la hoja de quejas y reclamaciones antes del transcurso de 10 días. **Se acepta la alegación** y se modifican las instrucciones del Anexo I.
- b) AL ANDALUS solicita la supresión por ser excesivamente subjetiva de la expresión “escasa relevancia o entidad” en el artículo 22.1.c. **No se acepta la alegación** por cuanto se coincide con el criterio del Servicio de Legislación de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud y Familias, en el sentido de la conveniencia de precisar la falta de fundamento evitando expresiones despectivas.
- c) AL ANDALUS considera que con relación al artículo 22.1.f se debería de informar a la persona interesada de sus derechos y de las vías para ejercerlos. **Se acepta la alegación** y se modifica el artículo 22.2.
- d) AL ANDALUS considera oportuno incluir un pie de recurso en la comunicación de archivo. **No se acepta la alegación** sin perjuicio del sometimiento de todas las Administraciones Públicas a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. No obstante se modifica el artículo para incluir la información de los derechos de la persona interesada y de las vías para ejercerlos.

**DUODÉCIMA.- Al artículo 24.**

AL ANDALUS considera que la falta de colaboración empresarial debiera determinar automáticamente la aceptación de las pretensiones de la parte reclamante o la incoación de un procedimiento sancionador. **No se acepta la alegación** por cuanto no estamos ante un procedimiento que finalice con una resolución vinculante. Tampoco es posible determinar de manera automática la incoación de un procedimiento sancionador ya que no es objeto del presente decreto.



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	19/43





#### DECIMOTERCERA.- Al artículo 25.

- a) AL ANDALUS considera que no es coherente que el órgano intente encontrar una solución al conflicto pero en cambio no tenga que emitir un informe técnico jurídico con propuesta de solución. Tampoco está de acuerdo con que la información a la persona reclamante de la posibilidad de resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje sea potestativa. **No se acepta la alegación** porque la intermediación entre partes reclamantes y reclamadas es una función características de las OMICs y Servicios Provinciales de Consumo. Sin embargo, la emisión de un informe con valoración técnico jurídica supone una formalidad que, en muchos casos, estaba provocando un retraso de la tramitación o, directamente, la no tramitación. Por otra parte, no se comparte la obligación de informar en todo caso de la posibilidad de acudir a mediación o arbitraje por cuanto, del examen de cada expediente, pudiera resultar que no resulte necesario por haberse planteado, y en su caso rechazado, acudir a estas vías.
- b) AL ANDALUS solicita la eliminación de la expresión “utilizando los medios que considere oportunos” al ser indeterminada. **No se acepta la alegación** porque la intermediación entre partes reclamantes y reclamadas es una función características de las OMICs y Servicios Provinciales de Consumo, debiendo realizarse de manera ágil, flexible y eficaz.

#### DECIMOCUARTA.- Al artículo 26.

- a) AL ANDALUS considera incoherente que en el artículo 26.1.c se realice una valoración jurídica por el órgano tramitador, y en cambio no se le obligue a emitir un informe con valoración técnico jurídica del asunto. **No se acepta la alegación** porque el informe no se suprime sino que se convierte el facultativo. De la misma manera, la valoración del 26.1.c también es facultativa para el órgano tramitador. Lo coherente es, precisamente, que ambos juicios jurídicos son una facultad y no una obligación.
- b) AL ANDALUS propone dejar clara la posibilidad de volver a iniciar el procedimiento. **No se acepta la alegación** porque el artículo regula las causas de finalización y en nada impide plantear de nuevo las acciones que correspondan a los derechos de los interesados.
- c) AL ANDALUS propone, en caso de allanamiento, finalizar el procedimiento con una resolución estimatoria. **No se acepta la alegación** porque el procedimiento no finaliza nunca estimando o desestimando pretensiones.
- d) AL ANDALUS muestra su disconformidad con que el informe del artículo 26.3 sea potestativo. **No se acepta la alegación** porque la emisión preceptiva de un informe con valoración técnico jurídica supone una formalidad que, en muchos casos, estaba provocando un retraso de la tramitación o, directamente, la no tramitación. De esta manera, en la práctica, el servicio prestado a la ciudadanía era menor que si el informe pasa a ser potestativo ya que se incrementará el número de órganos tramitadores que, al menos, realizarán una labor de asesoramiento e intermediación.



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	20/43







#### DECIMOQUINTA.- Al artículo 27.

AL ANDALUS alega que la fecha de inicio del cómputo del plazo para resolver debe ser la de registro. **No se acepta la alegación** por cuanto la norma pretende adaptarse a la plural realidad de las OMICs sin perjuicio del sometimiento de todas las Administraciones Públicas a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### DECIMOSEXTA.- A las disposiciones finales.

- a) AL ANDALUS considera que debe establecerse una fecha común de entrada en vigor de la norma. **No se acepta la alegación** porque con una vacatio legis de seis meses se pretende no perjudicar al sector empresarial y dar tiempo suficiente a la adaptación al nuevo formato electrónico.
- b) AL ANDALUS propone una disposición final que prevea campañas informativas. **Se acepta la alegación.**

#### DECIMOSÉPTIMA.- Al anexo I.

- a) AL ANDALUS echa en falta una explicación de la posibilidad de utilizar la hoja para denunciar infracciones. **No se acepta la alegación** porque esa explicación ya existe en el segundo párrafo de la sección “¿Para qué sirve una hoja de quejas y reclamaciones?”.
- b) AL ANDALUS considera incoherente utilizar la expresión informal “¿Qué ha ocurrido?” para concretar la “Descripción del hecho” y no hacerlo en otros apartados. **No se acepta la alegación** porque los epígrafes de cada apartado utilizan un mismo lenguaje y tipología. En cada apartado existen varios campos para cumplimentar y uno de ellos es el relato de los hechos.
- c) AL ANDALUS propone que se indique la posibilidad de marcar más de una casilla en el apartado de “Pretensión”. **No se acepta la alegación** porque no se estima necesario y reduce la claridad del formulario.
- d) AL ANDALUS propone que se incluya una casilla en el apartado de “pretensión” que permita solicitar denunciar una infracción o incoar un expediente sancionador. **No se acepta la alegación** porque, sin perjuicio de que existe un formulario específico de denuncia, ya la hoja de quejas y reclamaciones incluye una casilla para solicitar una multa y un campo genérico para solicitar cualquier otra cosa.

#### 11. Dirección General de la Infancia (25/5/2021).

La Dirección General de la Infancia considera que el proyecto de decreto carece de repercusión negativa sobre los derechos de los niños y niñas.



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LK8GM9NTNR2F7. 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 DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	21/06/2021
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LK8GM9NTNR2F7	PÁGINA	21/43



**12. Secretaría General para la Administración Pública (28/5/2021).**

La Secretaría General para la Administración Pública realiza las siguientes observaciones al proyecto de decreto:

**PRIMERA.- Consideración general a la memoria de cumplimiento de los principios de buena regulación.**

La Secretaría General considera que la citada memoria contiene una declaración demasiado genérica no acorde con las exigencias del artículo 7.2º del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre. Asimismo, considera que no se justifica adecuadamente la fijación de un plazo de tres meses para la tramitación del procedimiento. **No se acepta la alegación** porque la referida memoria se considera suficientemente fundamentada y, de hecho, es muy similar a la memoria que formó parte del expediente para la tramitación del actualmente vigente Decreto 472/2019, de 28 de mayo, sin que la misma fuera objeto de una observación semejante por parte de la Dirección General de Planificación y Evaluación de la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública en su informe de 5 de julio de 2018. Respecto al plazo de tres meses para la tramitación del procedimiento, tampoco el presente proyecto de decreto introduce ninguna novedad con relación al Decreto 472/2019, de 28 de mayo, siendo este un plazo establecido a nivel español y europeo, cumpliendo así con el estándar de calidad que se establece para los procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo por las entidades acreditadas (artículo 20.1 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre y artículo 8.e de la Directiva 2013/11/UE). Es cierto que el procedimiento de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía no necesariamente tiene que ser un procedimiento gestionado por entidades acreditadas, pero no pueden desconocerse los beneficios de seguir una práctica homogénea a nivel europeo en la resolución de este tipo de litigios.

**SEGUNDA.- Consideración general sobre la precisión al regular las quejas y reclamaciones.**

La Secretaría General considera que no existe homogeneidad al tratar la tramitación de quejas y reclamaciones, no generando seguridad jurídica. **No se acepta la alegación** porque el tratamiento de quejas y reclamaciones es idéntico al actualmente vigente Decreto 472/2019, de 28 de mayo, sin que el misma fuera objeto de una observación semejante por parte de la Dirección General de Planificación y Evaluación de la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública en su informe de 5 de julio de 2018. En efecto, el proyecto de decreto se refiere mayoritariamente a "la parte reclamante", expresión que engloba semánticamente también a aquellas personas que interponen una simple queja, y que se entiende más adecuada que "parte quejosa" o "parte quejante". Por otro lado, el procedimiento del decreto está previsto, efectivamente, para las reclamaciones, aplicándose de manera exclusiva a las quejas únicamente el artículo 19.

**TERCERA.- Al artículo 1.**

La Secretaría General propone una redacción alternativa para el artículo 1.3 de manera que el proyecto de decreto no se aplique a las reclamaciones relativas al funcionamiento de los servicios prestados por las Administraciones, con independencia de que sean servicios no administrativos (ej.: museos,



Es copia auténtica de documento electrónico

Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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 DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	21/06/2021
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	22/43



residencias, etc.). **No se acepta la alegación** porque no se comparte el criterio. El proyecto de decreto está pensado para que se aplique a todas las relaciones de consumo, con independencia de que el prestador de servicios o comercializador de bienes sea o no una Administración, siempre que no se trate del ejercicio de potestades administrativas, en cuyo caso ya no estaríamos ante una relación de consumo.

**CUARTA.- Al artículo 7.**

La Secretaría General considera no procedente que la regulación del alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones sea potestativa. **Se acepta la alegación.**

**QUINTA.- Al artículo 11.**

La Secretaría General propone:

- a) Que el acuse de recibo de la hoja de quejas y reclamaciones por la empresa y la entrega al reclamante de los dos ejemplares sea considerada una única obligación e, incluso, que se suprima la obligación de acusar recibo. **No se acepta la alegación** porque, en efecto, se trata de dos obligaciones diferentes aunque puedan cumplirse usualmente de manera sucesiva. El acuse de recibo empresarial es importante para dejar constancia del inicio del plazo de diez días para responder y, en su caso, para que la parte reclamante presente la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración.
- b) Que se garantice el conocimiento de la fecha de recepción de la reclamación por la empresa. **No se acepta la alegación** porque se ha suprimido este apartado en coherencia con la nueva redacción del artículo 10.3 y al entenderse subsumido el supuesto de hecho en el artículo 11.3 que sí prevé la remisión de la reclamación por cualquier medio que acredite su recepción.

**SEXTA. Al artículo 12.**

La Secretaría General considera:

- a) Que existe confusión sobre el comienzo del plazo para acceder al la contestación. **No se acepta la alegación** porque, aunque del precepto se desprende claramente que se refiere a la puesta a disposición de la contestación de la empresa en la dirección de correo de la parte reclamante, lo cierto es que está puesta a disposición y la emisión de la misma por la empresa son simultáneas gracias a la aplicación informática.
- b) Que no tiene sentido hablar de "archivo de actuaciones" cuando no ha habido aún ninguna actuación. **Se acepta la alegación.**



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	23/43





**SÉPTIMA.- Al artículo 13.**

La Secretaría General propone que el plazo de diez días para que la empresa responda a una hoja de quejas y reclamaciones comience a computarse no desde la presentación, sino desde la recepción de la misma. **Se acepta la alegación.**

**OCTAVA.- Al artículo 15.**

La Secretaría General propone:

- a) Unificar la expresión "domicilio de residencia habitual" y aclarar la expresión "en su defecto". **Se acepta la alegación.**
- b) Propone suprimir el último inciso referido a la Ley 39/2015, de 1 de octubre por innecesario. **Se acepta la alegación.**
- c) Propone aclarar el último inciso del apartado 3. **Se acepta la alegación.**

**NOVENA.- al artículo 21.**

La Secretaría General propone aludir a la fecha en que la reclamación ha tenido entrada en el registro general, especificar el plazo máximo para acusar recibo y el plazo máximo para resolver. **No se acepta la alegación** porque el plazo total del procedimiento se mantiene (tres meses) y se permite de esta manera que cada órgano gestor adapte su proceder a la realidad de su organización sin menoscabar la agilidad del procedimiento en su conjunto. Por otra parte se ha suprimido la referencia a la información de las actuaciones practicadas ya que no hay ninguna.

**DÉCIMA.- Al artículo 22.**

La Secretaría General propone:

- a) Que se modifique el apartado 1 para que quede claro que se resuelve la inadmisión por concurrencia de alguna de las causas expresadas. **Se acepta la alegación.**
- b) Que se regule el procedimiento de subsanación de las causas que lo permitan y se corrija la errata del artículo 22.1.b. **Se acepta la alegación.**
- c) Resolver la aparente discordancia entre el artículo 12 y el 22.1.g. **No se acepta la alegación** porque se refieren a supuestos diferentes: el no acceso a la respuesta y el presentar la reclamación a la Administración transcurrido un plazo razonable. El plazo es coincidente al estimarse que existe cierta identidad en la causa que demuestra un desinterés del reclamante por el destino de su reclamación.



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	24/43



- d) Que se emplee la expresión “resolución de inadmisión” y el plazo compute desde la recepción en el registro. **No se acepta la alegación** porque, sin perjuicio del cumplimiento de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, se pretende que cada órgano gestor adapte su proceder a la realidad de su organización sin menoscabar la agilidad del procedimiento en su conjunto.

**UNDÉCIMA.- Al artículo 26.**

La Secretaría General propone que se utilice la expresión “resolverá. **Se acepta la alegación.**

**DUODÉCIMA.- Al artículo 27.**

La Secretaría General propone que se emplee la expresión “resolución” y el plazo compute desde la recepción en el registro. **No se acepta la alegación** porque, sin perjuicio del cumplimiento de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, se pretende que cada órgano gestor adapte su proceder a la realidad de su organización sin menoscabar la agilidad del procedimiento en su conjunto. **Sí se acepta** la supresión del último inciso.

**13. Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Andalucía Occidental (28/5/2021).**

El Colegio realiza las siguientes consideraciones:

- a) Valora positivamente la configuración de las distintas pretensiones en el Anexo I así como el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.
- b) Se propone integrar en el proyecto de Decreto el sistema de calidad de las propias empresas. **No se acepta la alegación** porque, sin perjuicio de lo interesante del planteamiento, no constituye el objeto de la presente norma aunque sí podría serlo de una más general y con rango legal.
- c) Propone reducir los plazos de resolución de las hojas de quejas y reclamaciones y del dictado de laudos. **No se acepta la alegación** porque, por una parte, el plazo de tres meses es un plazo establecido a nivel español y europeo, cumpliendo así con el estándar de calidad que se establece para los procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo por las entidades acreditadas (artículo 20.1 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre y artículo 8.e de la Directiva 2013/11/UE). Es cierto que el procedimiento de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía no necesariamente tiene que ser un procedimiento gestionado por entidades acreditadas, pero no pueden desconocerse los beneficios de seguir una práctica homogénea a nivel europeo en la resolución de este tipo de litigios. Por otra parte, no es objeto del presente proyecto de decreto regular los plazos para la emisión de laudos arbitrales ya que ello es una competencia estatal regulada por Real Decreto.



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	25/43



#### 14. Servicio de Consumo de la Delegación Territorial de Salud y Familias de Sevilla (31/5/2021).

El Servicio Provincial de Consumo realiza las siguientes observaciones:

- a) Considera que el artículo 1.2 es demasiado amplio cuando lo cierto es que las competencias de la Administración de Consumo no lo son tanto. **No se acepta la alegación** porque, con independencia de que la hoja de quejas y reclamaciones sea finalmente tramitada por la Administración de Consumo, el proyecto de decreto la configura como un instrumento general que permita a la persona consumidora dirigirse a la empresa reclamada y, posteriormente, a la Administración para que bien la tramite o le asesore en el ejercicio de sus derechos.
- b) Propone incluir en el artículo 6 una referencia a la posibilidad de remitir la reclamación por cualquier medio que permita dejar constancia de su recepción y fecha. **Se acepta la alegación** si bien se modifican los artículos 6 y 11.3.
- c) Propone admitir la remisión a una dirección de correo de la empresa. **Se acepta la alegación** al incluir el artículo 11.3 la posibilidad de remitir la reclamación por cualquier medio que permita acreditar su recepción y fecha de ésta.
- d) Propone emplear la expresión “folios anexos” en el artículo 11.1 y obligar al consumidor a rubricar la hoja. **No se acepta la alegación** porque el término “folio” no aporta nada. Por otra parte, la omisión de la firma de la persona reclamante en el formulario de hoja de quejas y reclamaciones no es un error. De hecho, en el propio texto articulado se elimina la mención a la obligación de firmarlas y únicamente existe la obligación de la empresa reclamada de acusar recibo de la reclamación recibida (sellándola, firmándola, etc.). La razón se entiende mejor si entendemos que la hoja de quejas y reclamaciones tiene una doble función y actúa en dos procesos diferentes:
  - La hoja de quejas y reclamaciones funciona primero como un instrumento que crea la Junta de Andalucía para facilitar la negociación entre particulares. Un consumidor está descontento con un producto y servicio, y lo pone en conocimiento de la empresa. La hoja facilita la presentación de la reclamación aunque podría reclamar también sin utilizarla. Por su parte la empresa está obligada a responder en los términos que le indica el decreto. Exigir la firma en estas relaciones entre particulares no tiene sentido. De hecho, en otras relaciones no se exige (reclamaciones utilizando los servicios de atención al cliente telemáticos de un banco, seguros, grandes almacenes; resolución de disputas en plataformas de venta; etc.).
  - La hoja de reclamaciones puede también usarse para poner en conocimiento de la Administración que existe un problema y solicitar su intervención. Para ello, claro está, es necesario cumplir una serie de requisitos que establece el decreto. En este caso, cuando nos dirigimos a la administración estamos presentando una solicitud y sí será necesario firmarla. En cualquier registro, electrónico o presencial, debemos firmar la solicitud (la propia hoja aunque lo normal es que se trate de una instancia de presentación a la que se adjunta la hoja).



Código Seguro de Verificación:VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	26/43





- e) Considera de difícil aplicación la previsión del artículo 11.3 de remitir a una empresa los tres ejemplares de una hoja de quejas y reclamaciones para que devuelva cumplimentados dos. **No se acepta la alegación** porque, si bien es cierto que es una cuestión compleja, es la única manera de obtener los datos de contacto actualizados de la empresa, especialmente útiles si posteriormente la persona reclamante va a dirigirse a la Administración. Por otro lado, lo anterior no impide que la empresa siga teniendo la obligación de dar respuesta en diez días.
- f) Propone eliminar la alusión a archivo en el artículo 12.2. **Se acepta la alegación.**
- g) Propone suprimir la referencia al artículo 71.8.1ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, en el artículo 14.3. **No se acepta la alegación** porque el número 2º no abarca todos los supuestos infractores.
- h) Propone suprimir la posibilidad de tramitar la reclamación en el artículo 17.4. **No se acepta la alegación** porque el artículo 17.4 deja claro que la inhibición podrá realizarse cuando “sea posible”. Es decir, corresponde a la OMIC o a la Delegación estudiar y conocer la normativa aplicable a cada caso para determinar si “es posible” trasladar la reclamación de manera directa e inmediata al organismo sectorial, o bien es preciso instruir el expediente o asesorar a la parte reclamante para cumplir de manera adecuada la normativa vigente.
- i) Propone, con relación al artículo 17.5, incluir la obligación de publicar un listado de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo. **No se acepta la alegación** porque no es objeto del presente proyecto de decreto.
- j) Propone incluir en el artículo 18.1 “previas las actuaciones de comprobación oportunas”. **Se acepta la alegación.**
- k) Propone incluir en el artículo 22 como nueva causa de inadmisión ser repetición de otra reclamación ya realizada o tengan el mismo objeto. **Se acepta la alegación.**
- l) Propone incluir en el artículo 22.1ª el término “acreditar”. **Se acepta la alegación** aunque se considera que sí podría ser un defecto subsanable.
- m) Propone suprimir la causa del artículo 22.1.b. **No se acepta la alegación** porque se estaría incentivando la presentación de reclamaciones si esperar los diez días.
- n) Propone completar el artículo 22.1.c. **Se acepta la alegación.**
- o) Propone completar el artículo 22.2 con “o, en su caso, desde que transcurra el plazo otorgado para la subsanación sin que ésta se haya producido”. **Se acepta la alegación.**
- p) Propone incluir una nueva Disposición Adicional y modificar el artículo 18 para informar al denunciante de la incoación del procedimiento sancionador. **No se acepta la alegación** porque no



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	27/43



es objeto del presente proyecto de decreto regular la tramitación de las denuncias ni el procedimiento sancionador.

- q) Propone regular en el artículo 18 con más detalle el modo de tramitar las denuncias. **No se acepta la alegación** porque no es objeto del presente proyecto de decreto regular la tramitación de las denuncias ni el procedimiento sancionador.
- r) Propone cambiar el orden de las hojas del Anexo I para favorecer la legibilidad. **Se acepta la alegación.**

#### 15. Federación FACUA Andalucía Consumidores en Acción (31/5/2021).

FACUA Andalucía realiza las siguientes alegaciones:

##### PRIMERA.- Consideraciones generales.

- a) FACUA Andalucía valora negativamente la que considera “escasa participación en la elaboración de la norma de las tres organizaciones que componen este órgano consultivo”. **No se acepta la alegación** por cuanto los objetivos de la norma son mejorar una serie de aspectos puntuales del Decreto 472/2019, de 28 de mayo (simplificar el procedimiento administrativo, reduciendo su burocratización; modular la obligatoriedad y el carácter tanto de la propuesta de solución a las partes, como del informe valorativo; reconocer expresamente la figura de las Oficinas Municipales de Información a las personas Consumidoras; y establecer la obligatoriedad del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones). Por lo tanto, ni el régimen de hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía, ni la estructura del procedimiento regulados en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, que contó con el apoyo unánime de las tres federaciones de asociaciones de personas consumidoras de Andalucía, se modifican ahora. Las tres federaciones han dispuesto en todo momento de la misma información que las entidades locales de Andalucía. No se ha considerado compatible con una tramitación ágil de la norma desarrollar trabajos de redacción conjunta del texto articulado. No obstante lo anterior, las tres federaciones han sido informadas de manera detallada del contenido del proyecto en el Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo, en su sesión ordinaria de 9 de febrero de 2021. A la misma asistieron FACUA, AL ANDALUS, ADICAE y ninguna mostró oposición al mismo.
- b) FACUA Andalucía considera preocupante lo que denomina “paso atrás” al eliminarse la obligación de emitir un informe jurídico por parte del órgano que tramita la hoja de quejas y reclamaciones. **No se acepta la alegación** por cuanto que la conversión del preceptivo informe jurídico no vinculante del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, en un informe facultativo del responsable de la OMIC o del Servicio de Consumo, que incluya una valoración técnica (igualmente no vinculante), responde a una demanda generalizada de quienes tramitan las hojas de quejas y reclamaciones, con el objetivo de agilizar el procedimiento y reducir la burocracia del mismo. El informe con una valoración técnica del asunto y una posible solución no vinculante no ha sido suprimido, si bien no será un trámite obligatorio. Aquellos municipios que decidan seguir prestando este servicio a su



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTR2F7	PÁGINA	28/43



ciudadanía podrán seguir haciéndolo. Por contra, aquellas entidades locales para las que este trámite suponía una traba insalvable -por falta de capacidad- hasta el punto de optar por no tramitar ninguna hoja de quejas y reclamaciones de sus vecinos e inhibirse a favor de la Delegación Territorial de Salud y Familias de la Junta de Andalucía en la provincia, podrán hacer algo que hasta ahora no realizaban: tramitar ellas mismas la hoja de quejas y reclamaciones e intentar encontrar una solución al conflicto planteado.

- c) FACUA Andalucía propone modificar la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, para definir nuevas infracciones. **No se acepta la alegación** porque no es objeto de este proyecto de decreto
- d) FACUA Andalucía considera que el texto del proyecto de decreto se adecúa a la normativa vigente en materia de igualdad y utiliza un lenguaje neutro y no sexista. **Se acepta la alegación.**

**SEGUNDA.- Al Preámbulo.**

FACUA Andalucía solicita la inclusión expresa en el párrafo 7º del preámbulo de la posibilidad de iniciar procedimientos sancionadores cuando se advierta la comisión de infracciones en materia de consumo. **Se acepta la alegación.**

**TERCERA.- Al artículo 1.2.c.**

FACUA Andalucía propone mejorar la redacción para dotarla de mayor claridad y comprensión. **Se acepta la alegación.**

**CUARTA.- Al artículo 6.**

FACUA Andalucía alega que en los casos de incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 4 y 5, se debería dotar de eficacia a las reclamaciones presentadas en cualquier formato. **Se acepta la alegación.**

**QUINTA.- Al artículo 7.1.**

FACUA Andalucía alega que la regulación del alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones sea preceptiva y en un plazo determinado. **Se acepta la alegación.**

**SEXTA.- Al artículo 10.3 en relación al artículo 11.3.**

FACUA Andalucía alega la necesidad de simplificar el procedimiento remitiendo a la persona consumidora a la descarga de la hoja de quejas y reclamaciones de [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es), aludiendo a la obligación de la Administración de informar sobre ello. **Se acepta la alegación.**

**SÉPTIMA.- Al artículo 15.**

FACUA Andalucía alega la necesidad de reforzar la información que recibe el reclamante respecto a la documentación a aportar y de obligar a la Administración a informar sobre ello. **Se acepta la alegación.**



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	29/43





**OCTAVA.- Al artículo 17.**

- a) FACUA Andalucía alega que no tiene sentido que *"un hecho que ocurre aquí y al amparo de nuestra normativa (independientemente de donde se registre la reclamación del usuario) no sea visto por nuestra administración, más aún si hablamos de competencias sancionadoras, ya que de lo contrario incluso podría ir en contra de la propia Ley 13/2003 en su artículo 94"*. **No se acepta la alegación** porque confunde la tramitación de una reclamación y la resolución de un conflicto de consumo, con la tramitación de una denuncia y el ejercicio de la potestad sancionadora. El artículo 17 se refiere exclusivamente a la tramitación de reclamaciones (es el artículo 18 el que se refiere a la tramitación de denuncias). Para determinar la Administración territorial competente para la tramitación de reclamaciones se atiende al criterio de la mayor proximidad a la persona consumidora y usuaria reclamante. Todo ello es coherente con las competencias propias en materia de consumo que tienen las entidades locales andaluzas por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. De la misma manera se aclara el curso que ha de darse a aquellas reclamaciones en las que el domicilio del reclamante esté fuera de Andalucía, primando de nuevo la cercanía al ciudadano. Para adoptar este criterio se ha seguido el vigente Acuerdo de la 26ª Conferencia Sectorial de Consumo que ratificó el acuerdo de la reunión n.º 145 de la Comisión de Cooperación de Consumo. En absoluto se contradice la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, puesto que su artículo 94 se refiere a la competencia para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores, cuestión que no es objeto del artículo 17 del proyecto de decreto, sino el artículo 18, que no contradice el 94 de la Ley.
- b) FACUA Andalucía considera que la OMIC o Delegación competente deberían remitir a las Juntas Arbitrales de Consumo todas las reclamaciones que tramiten y no sólo aquellas en las que la empresa esté adherida al Sistema Arbitral. **No se acepta la alegación** porque el precepto lo que trata es de resolver qué tramitación ha de darse a una hoja de quejas y reclamaciones en las que se tenga conocimiento de que la empresa reclamada acepta someterse al arbitraje de consumo. Trasladar de forma masiva e indiscriminada todas las hojas de quejas y reclamaciones a las Juntas Arbitrales de Consumo, obviando otras posibles soluciones al conflicto, así como otros organismos competentes, supondría una gestión ineficaz e ineficiente de los Servicios Públicos, y un flaco favor a la persona consumidora que, en la mayoría de las ocasiones, vería como la tramitación de su reclamación se demora para que la empresa no acepte el arbitraje de consumo.

**NOVENA.- A los artículos 18 y 19.**

- a) FACUA Andalucía pide que se clarifique la expresión "tomar razón" referida a las quejas. **Se acepta la alegación.**
- b) FACUA Andalucía entiende que se debería garantizar el conocimiento de la resolución del expediente sancionador. **No se acepta la alegación** porque no es objeto de este proyecto de Decreto regular el procedimiento sancionador y sus trámites.



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	30/43





- c) FACUA Andalucía considera oportuno la inclusión de un nuevo apartado en que se informe que la persona consumidora puede descargar el formulario de denuncia de [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es). **Se acepta la alegación.**

**DÉCIMA.- Al artículo 21.**

- a) FACUA Andalucía valora negativamente la eliminación del plazo de 1 mes para que la Administración acuse recibo de la reclamación y solicita que se restablezca. **No se acepta la alegación** porque, con independencia de que existe un error en la alegación al aludir a un plazo de un mes cuando era de 10 días, el plazo total del procedimiento se mantiene (tres meses) y se permite de esta manera que cada órgano gestor adapte su proceder a la realidad de su organización sin menoscabar la agilidad del procedimiento en su conjunto.
- b) FACUA Andalucía sugiere que se informe del número de referencia de cada expediente. **Se acepta la alegación.**

**UNDÉCIMA.- Al artículo 22.**

- a) FACUA Andalucía entiende que en el artículo 22.1.b la Administración debería informar de las consecuencias de presentar la hoja de quejas y reclamaciones antes del transcurso de 10 días. **Se acepta la alegación** y se modifican las instrucciones del Anexo I.
- b) FACUA Andalucía solicita la supresión por ser excesivamente subjetiva de la expresión “escasa relevancia o entidad” en el artículo 22.1.c. **No se acepta la alegación** por cuanto se coincide con el criterio del Servicio de Legislación de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud y Familias, en el sentido de la conveniencia de precisar la falta de fundamento evitando expresiones despectivas.
- c) FACUA Andalucía considera que con relación al artículo 22.1.f se debería de informar a la persona interesada de sus derechos y de las vías para ejercerlos. **Se acepta la alegación** y se modifica el artículo 22.2.
- d) FACUA Andalucía considera oportuno incluir un pie de recurso en la comunicación de archivo. **No se acepta la alegación** sin perjuicio del sometimiento de todas las Administraciones Públicas a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. No obstante se modifica el artículo para incluir la información de los derechos de la persona interesada y de las vías para ejercerlos.

**DUODÉCIMA.- Al artículo 24.**

FACUA Andalucía considera que la falta de colaboración empresarial debiera determinar automáticamente la aceptación de las pretensiones de la parte reclamante o la incoación de un procedimiento sancionador. **No se acepta la alegación** por cuanto no estamos ante un procedimiento que



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	31/43



finalice con una resolución vinculante. Tampoco es posible determinar de manera automática la incoación de un procedimiento sancionador ya que no es objeto del presente decreto.

**DECIMOTERCERA.- Al artículo 25.**

- a) FACUA Andalucía considera que no es coherente que el órgano intente encontrar una solución al conflicto pero en cambio no tenga que emitir un informe técnico jurídico con propuesta de solución. Tampoco está de acuerdo con que la información a la persona reclamante de la posibilidad de resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje sea potestativa. **No se acepta la alegación** porque la intermediación entre partes reclamantes y reclamadas es una función características de las OMICs y Servicios Provinciales de Consumo. Sin embargo, la emisión de un informe con valoración técnico jurídica supone una formalidad que, en muchos casos, estaba provocando un retraso de la tramitación o, directamente, la no tramitación. Por otra parte, no se comparte la obligación de informar en todo caso de la posibilidad de acudir a mediación o arbitraje por cuanto, del examen de cada expediente, pudiera resultar que no resulte necesario por haberse planteado, y en su caso rechazado, acudir a estas vías.
- b) FACUA Andalucía solicita la eliminación de la expresión “utilizando los medios que considere oportunos” al ser indeterminada. **No se acepta la alegación** porque la intermediación entre partes reclamantes y reclamadas es una función características de las OMICs y Servicios Provinciales de Consumo, debiendo realizarse de manera ágil, flexible y eficaz.

**DECIMOCUARTA.- Al artículo 26.**

- a) FACUA Andalucía considera incoherente que en el artículo 26.1.c se realice una valoración jurídica por el órgano tramitador, y en cambio no se le obligue a emitir un informe con valoración técnico jurídica del asunto. **No se acepta la alegación** porque el informe no se suprime sino que se convierte el facultativo. De la misma manera, la valoración del 26.1.c también es facultativa para el órgano tramitador. Lo coherente es, precisamente, que ambos juicios jurídicos son una facultad y no una obligación.
- b) FACUA Andalucía propone dejar clara la posibilidad de volver a iniciar el procedimiento. **No se acepta la alegación** porque el artículo regula las causas de finalización y en nada impide plantear de nuevo las acciones que correspondan a los derechos de los interesados.
- c) FACUA Andalucía propone, en caso de allanamiento, finalizar el procedimiento con una resolución estimatoria. **No se acepta la alegación** porque el procedimiento no finaliza nunca estimando o desestimando pretensiones.
- d) FACUA Andalucía muestra su disconformidad con que el informe del artículo 26.3 sea potestativo. **No se acepta la alegación** porque la emisión preceptiva de un informe con valoración técnico jurídica supone una formalidad que, en muchos casos, estaba provocando un retraso de la tramitación o, directamente, la no tramitación. De esta manera, en la práctica, el servicio prestado a



Código Seguro de Verificación:VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	32/43





la ciudadanía era menor que si el informe pasa a ser potestativo ya que se incrementará el número de órganos tramitadores que, al menos, realizarán una labor de asesoramiento e intermediación.

**DECIMOQUINTA.- Al artículo 27.**

FACUA Andalucía alega que la fecha de inicio del cómputo del plazo para resolver debe ser la de registro. **No se acepta la alegación** por cuanto la norma pretende adaptarse a la plural realidad de las OMICs sin perjuicio del sometimiento de todas las Administraciones Públicas a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

**DECIMOSEXTA.- Al anexo I.**

- a) FACUA Andalucía echa en falta una explicación de la posibilidad de utilizar la hoja para denunciar infracciones. **No se acepta la alegación** porque esa explicación ya existe en el segundo párrafo de la sección “¿Para qué sirve una hoja de quejas y reclamaciones?”.
- b) FACUA Andalucía tiene dudas sobre la solicitud de datos sobre sexo y edad. **No se acepta la alegación** porque son datos de cumplimentación no obligatoria y que tiene gran relevancia desde el punto de vista de la información estadística.
- c) FACUA Andalucía considera que debería incluirse, además del NIF, el CIF de la empresa. **No se acepta la alegación** porque el CIF ya no existe. Pasó a denominarse NIF el 1 de enero de 2008, con la entrada en vigor en España del Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprobó el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.
- d) FACUA Andalucía considera incoherente utilizar la expresión informal “¿Qué ha ocurrido?” para concretar la “Descripción del hecho” y no hacerlo en otros apartados. **No se acepta la alegación** porque los epígrafes de cada apartado utilizan un mismo lenguaje y tipología. En cada apartado existen varios campos para cumplimentar y uno de ellos es el relato de los hechos.
- e) FACUA Andalucía propone que se incluya una relación orientativa de la documentación aportada. **No se acepta la alegación** porque ya se indica en las “Instrucciones” la documentación a aportar e incluir la relación solicitada reduciría el espacio para la descripción del hecho.
- f) FACUA Andalucía propone que se indique la posibilidad de marcar más de una casilla en el apartado de “Pretensión”. **No se acepta la alegación** porque no se estima necesario y reduce la claridad del formulario.
- g) FACUA Andalucía propone que se incluya una casilla en el apartado de “pretensión” que permita solicitar denunciar una infracción o incoar un expediente sancionador. **No se acepta la alegación** porque, sin perjuicio de que existe un formulario específico de denuncia, ya la hoja de quejas y reclamaciones incluye una casilla para solicitar una multa y un campo genérico para solicitar cualquier otra cosa.



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	33/43



#### 16. Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Dentistas (31/5/2021).

El Consejo realiza las siguientes observaciones al proyecto de Decreto:

- a) Se queja de que ha transcurrido muy poco tiempo de vigencia del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, generando la incomodidad y gasto de tener que obtener un nuevo modelo de libro de hojas de quejas y reclamaciones. **No se acepta la alegación** porque se realiza la modificación para introducir mejoras, se establece una vacatio legis más amplia para adaptar los anexos y el coste no es excesivo.
- b) Considera que el alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones debiera ser voluntaria. **No se acepta la alegación**. Se mantiene la obligatoriedad general del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, fundamentada, por una parte, en la extrema sencillez con la que está siendo rediseñada la aplicación; y, por otra parte, en la generalización de trámites electrónicos obligatorios bastante más complejos para cualquier actividad comercial (Ej.: declaraciones trimestrales de IVA).
- c) Se considera excesivo el plazo de un año para acceder a la respuesta dada por la empresa. **No se acepta la alegación** en coherencia con el plazo de un año establecido a nivel español y europeo, cumpliendo así con el estándar de calidad que se establece para los procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo (art. 18.1.e de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre y art. 5.4.e de la Directiva 2013/11/UE). Es cierto que el procedimiento de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía no necesariamente tiene que ser un procedimiento gestionado por entidades acreditadas, pero no puede desconocerse los beneficios de seguir una práctica homogénea a nivel europeo en la resolución de este tipo de litigios.
- d) Propone una vacatio legis de 1 año para la entrada en vigor del anexo I. **No se acepta la alegación** porque se realiza la modificación para introducir mejoras, se establece una vacatio legis más amplia para adaptar los anexos y el coste no es excesivo.

#### 17. Colegio Profesional de Podólogos de Andalucía (31/5/2021).

El Colegio acoge favorablemente y valora de manera positiva el proyecto de decreto.

#### 18. Ilustre Colegio Profesional de Fisioterapeutas de Andalucía (7/6/2021).

El Colegio informa de que no tiene alegaciones que realizar al proyecto de decreto.



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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 DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	21/06/2021
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	34/43



### 19. Consejo Andaluz de Colegios de Enfermería (7/6/2021).

El Consejo realiza las siguientes alegaciones:

- a) Considera que, pesar de que el proyecto de Decreto aplica la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, no se aprovecha la ocasión para avanzar en un sistema de acreditación de los Servicios de Consumo. **No se acepta la alegación** porque, al igual que se indicó en la tramitación del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, no es objeto del proyecto de Decreto regular o establecer la acreditación de los Servicios de Consumo ante la Comisión Europea. Es la propia Ley 7/2017, de 2 de noviembre, la que establece los procedimientos para que las entidades de resolución alternativa de litigios se acrediten ante la Comisión Europea, siempre previa solicitud de la entidad interesada.
- b) Solicita que se incluya la inhibición y remisión al Colegio profesional la tramitación de la reclamación cuando el reclamado sea un profesional colegiado. **No se acepta la alegación** porque la delegación del ejercicio de una competencia propia no puede establecerse mediante un decreto y la competencia para tramitar las reclamaciones de consumo corresponde a las Administraciones local y autonómica. Sin perjuicio de ello, se ha introducido la obligación de poner en conocimiento del Colegio profesional la reclamación o queja que se dirija contra un profesional colegiado.
- c) Propone que sea la persona reclamante la que opte por dirigir la reclamación a la OMIC o a la Delegación Territorial. O, en su caso, que se inhiba a favor de los Colegios Profesionales o directamente a las Delegaciones Territoriales. **No se acepta la alegación** por cuanto el citado criterio de competencia territorial (art. 17.1 del proyecto de decreto) en nada difiere del criterio de competencia territorial vigente (art. 14.1 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo). Tanto ahora, como entonces para determinar la Administración territorial competente para la tramitación de reclamaciones se atiende al criterio de la mayor proximidad a la persona consumidora y usuaria reclamante. Todo ello es coherente con las competencias propias en materia de consumo que tienen las entidades locales andaluzas por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. De esta manera se clarifica la tramitación y se evitan los inconvenientes de una práctica común como es la de dirigir la misma hoja de quejas y reclamaciones a varios organismos de manera simultánea. La única diferencia entre el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, y el proyecto de decreto es la sustitución de la expresión "servicio público de consumo de inferior ámbito territorial" por "OMIC" para reconocer la importante labor de las mismas. También se rechaza la clarificación de la expresión "en su defecto" por cuanto se quiere incluir ahí todas aquellas situaciones, sea cual sea su origen, en que una OMIC no tramite una hoja de quejas y reclamaciones.



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	35/43







## 20. Consejo Andaluz de Colegios de Gestores Administrativos (7/6/2021).

El Consejo solicita la exclusión de la aplicación del proyecto de decreto a los conflictos que surjan entre personas consumidoras y usuarias y profesionales colegiados. **No se acepta la alegación** porque la Comunidad Autónoma de Andalucía tiene competencias exclusivas en la aplicación de reclamaciones de consumo (art. 58.2.4.º del Estatuto de Autonomía para Andalucía), sin perjuicio de las funciones reconocidas a los colegios profesionales. En todo caso, la coexistencia de ambos mecanismos de reclamación ya existe. El proyecto de Decreto corrige la confusión existente entre las personas consumidoras y usuarias, y también entre las personas empresarias y profesionales, por la existencia de diversos mecanismos de reclamación (la hoja de reclamaciones y la reclamación ante los colegios profesionales). Esta duplicidad es fuente de conflicto entre las empresas y la Administración con competencias en materia de consumo acerca de la obligatoriedad de tener uno o más mecanismos a disposición de la ciudadanía o acerca de la insuficiente fundamentación que daban las empresas a las Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, remitiéndose la mayoría de las ocasiones a la normativa sectorial y a sus procedimientos de reclamación específicos. Por estos motivos se opta por dejar clara la obligatoriedad de disponer y entregar la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, sin perjuicio de la existencia de otros mecanismos, ya sean administrativos, corporativos o profesionales, garantizándose el acceso de la Administración a una información fundamental para ejercer las labores de inspección, así como para conocer la evolución de los datos estadísticos de conflictividad de consumo en Andalucía. Por otro lado se rechaza que los colegios profesionales sean las únicas entidades para tramitar las reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias frente a sus colegiados porque se establece que únicamente las Administraciones Públicas territoriales sean competentes para realizar tal función. En cualquier caso, no se impide que los colegios profesionales sigan desempeñando las funciones que legalmente tienen reconocidas.

## 21. Consejo Andaluz de Gobiernos Locales (9/6/2021).

El Consejo informa que el proyecto de Decreto configura como obligatoria la tramitación de las reclamaciones de consumo por las entidades locales de Andalucía, siendo necesario nuevos recursos para afrontar el incremento de costes que ello supondrá. **No se acepta la alegación** porque, aunque se coincide en la necesidad de reforzar la capacidad de las OMICs, no debe olvidarse que este proyecto de decreto, como el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, no establece ninguna nueva competencia, sino que todas las Entidades Locales de Andalucía tienen como competencias propias la ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, por disposición del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que ha sido desarrollado en esta materia por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía. En concreto, las entidades locales andaluzas tienen competencias propias en materia de Consumo por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. Las entidades locales andaluzas, por tanto, podrán ejercer con normalidad sus competencias propias en ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, sin que el proyecto de Decreto modifique estas competencias propias de las entidades locales de Andalucía.



Código Seguro de Verificación:VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	36/43



## 22. Servicio Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba (9/6/2021).

El Servicio Municipal realiza las siguientes alegaciones al proyecto de Decreto:

- a) Propone que el modelo oficial del Anexo I se configure como obligatorio. **No se acepta la alegación** porque, si bien es cierto que el modelo del anexo I se configura como obligatorio, el incumplimiento de la empresa de su obligación de entregarlo no puede suponer una limitación para que las personas consumidoras y usuarias puedan acogerse, en su caso, a ejercer su derecho a presentar una reclamación utilizando cualquiera de las modalidades de presentación de quejas y reclamaciones reguladas en este decreto o, cuando ello no sea posible, utilizando cualquier otro formato que no impedirá la tramitación de conformidad con lo dispuesto en el proyecto de decreto.
- b) Propone que se incluya la obligación de que la parte reclamante firme la hoja de quejas y reclamaciones. **No se acepta la alegación** porque la omisión de la firma de la persona reclamante en el formulario de hoja de quejas y reclamaciones no es un error. De hecho, en el propio texto articulado se elimina la mención a la obligación de firmarlas y únicamente existe la obligación de la empresa reclamada de acusar recibo de la reclamación recibida (sellándola, firmándola, etc.). La razón se entiende mejor si entendemos que la hoja de quejas y reclamaciones tiene una doble función y actúa en dos procesos diferentes:
- La hoja de quejas y reclamaciones funciona primero como un instrumento que crea la Junta de Andalucía para facilitar la negociación entre particulares. Un consumidor está descontento con un producto y servicio, y lo pone en conocimiento de la empresa. La hoja facilita la presentación de la reclamación aunque podría reclamar también sin utilizarla. Por su parte la empresa está obligada a responder en los términos que le indica el decreto. Exigir la firma en estas relaciones entre particulares no tiene sentido. De hecho, en otras relaciones no se exige (reclamaciones utilizando los servicios de atención al cliente telemáticos de un banco, seguros, grandes almacenes; resolución de disputas en plataformas de venta; etc.).
  - La hoja de reclamaciones puede también usarse para poner en conocimiento de la Administración que existe un problema y solicitar su intervención. Para ello, claro está, es necesario cumplir una serie de requisitos que establece el decreto. En este caso, cuando nos dirigimos a la administración estamos presentando una solicitud y sí será necesario firmarla. En cualquier registro, electrónico o presencial, debemos firmar la solicitud (la propia hoja aunque lo normal es que se trate de una instancia de presentación a la que se adjunta la hoja).
- c) Propone clarificar los medios que permitan acreditar la recepción de la reclamación. **No se acepta la alegación** porque lo importante no es tanto el medio utilizado sino que pueda hacerse a través de cualquiera que permita acreditar su recepción y fecha de ésta.



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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 DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	21/06/2021
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	37/43





- d) Propone que la Administración donde la persona consumidora presente la reclamación sea la que, en su caso, la traslade al organismo sectorial competente. **No se acepta la alegación** porque cuando la reclamación sea competente de otro organismo ya existe la obligación de trasladarla. La cuestión que regula el proyecto de decreto no es esa, sino aquella que surge cuando bien el organismo sectorial no admite la remisión directa (al exigir que lo haga el propio interesado), bien el conflicto admite un intento de mediación. Entendemos que en estos casos ha de ser el organismo territorialmente competente el que tramite el expediente y tome una decisión.
- e) Propone suprimir el plazo de diez días para comunicar las actuaciones practicadas en la tramitación de las quejas. **Se acepta la alegación.**
- f) Se propone mantener la redacción del artículo 18.1.e del Decreto 472/2019, de 28 de mayo. **No se acepta la alegación** porque se sigue el criterio de la Secretaría General Técnica para dar mayor claridad y evitar redundancias.
- g) Propone introducir como motivo de inadmisión la reclamación de indemnización en general por daños. **No se acepta la alegación** porque se considera que la exclusión del ámbito de aplicación del proyecto de decreto de todas aquellas pretensiones ajenas a una relación de consumo es más idónea.
- h) Propone que el plazo para comunicar el archivo comience a contar desde que se dicte la resolución y no desde que se recibió la reclamación. **No se acepta la alegación** porque ello supondría dilatar en exceso el trámite y dejar a la entera voluntad del órgano gestor la fijación del comienzo del plazo.
- i) Propone introducir dos nuevas causas de archivo por falta de acuerdo y por empresa cerrada o desconocida. **Se acepta la alegación.**

### 23. Confederación de Empresarios de Andalucía - CEA (9/6/2021).

La Confederación de Empresarios de Andalucía realiza las siguientes alegaciones al proyecto de decreto:

#### PRIMERA.- Consideración general.

La CEA manifiesta que hubiera sido deseable una mayor participación en la elaboración del proyecto, que el mismo conlleva unas exigencias para las empresas que vulnera la unidad de mercado y genera mayores trabas y costes económicos. **No se acepta la alegación** porque los objetivos de la norma son mejorar una serie de aspectos puntuales del Decreto 472/2019, de 28 de mayo (simplificar el procedimiento administrativo, reduciendo su burocratización; modular la obligatoriedad y el carácter tanto de la propuesta de solución a las partes, como del informe valorativo; reconocer expresamente la figura de las Oficinas Municipales de Información a las personas Consumidoras; y establecer la obligatoriedad del sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones). Por lo tanto, ni el régimen de hojas de quejas y



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTR2F7	PÁGINA	38/43





reclamaciones en Andalucía, ni la estructura del procedimiento regulados en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, se modifican ahora. La CEA ha dispuesto en todo momento de la misma información que las entidades locales de Andalucía y las organizaciones de personas consumidoras. No se ha considerado compatible con una tramitación ágil de la norma desarrollar trabajos de redacción conjunta del texto articulado. No obstante lo anterior, tal y como se indica, la CEA fue informada de manera detallada del contenido del proyecto en el Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos del Consejo Andaluz de Consumo, en su sesión ordinaria de 9 de febrero de 2021, no mostrando oposición al mismo. No se está de acuerdo en que la norma suponga mayores trabas y costes empresariales, pues precisamente se reduce la burocracia y se emplea una herramienta sencilla y automática para la necesaria digitalización. En realidad se estima que se producirá un ahorro de costes empresariales y una disminución de la conflictividad, así como del tiempo empleado por el personal a atender a la clientela. Finalmente, no se considera que la norma vulnere la normativa estatal ni rompa la unidad de mercado. A este respecto se recuerda que la Estatuto de Autonomía para Andalucía, establece que la Comunidad autónoma tiene competencia exclusiva en la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones. Esta ha sido desarrollado por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

#### SEGUNDA.- A los artículos 2.2 y 4.2.

La CEA considera que el alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones debería ser voluntaria, puesto que la misma supone una carga burocrática; que el alta se a por empresa y no por establecimiento; que no sea la empresa quien deba facilitar los medios electrónicos a la persona consumidora; y que sea posible otorgar representación a las organizaciones empresariales para tramitar las reclamaciones. **No se acepta la alegación.** Se mantiene la obligatoriedad general del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, fundamentada, por una parte, en la extrema sencillez con la que está siendo rediseñada la aplicación; y, por otra parte, en la generalización de trámites electrónicos obligatorios bastante más complejos para cualquier actividad comercial (Ej.: declaraciones trimestrales de IVA). Respecto que el alta sea por empresa y no por establecimiento, el objetivo es clarificar a la persona reclamante el acto de presentar la reclamación e identificar el lugar de los hechos. Naturalmente ello no obsta la gestión unificada de las reclamaciones por una misma empresa o por su representante que, naturalmente, podría ser una organización empresarial. Los medios electrónicos para interponer una reclamación es un teléfono móvil que, lógicamente, deberá ser del propio reclamante.

#### TERCERA.- Al artículo 5.

La CEA propone otorgar preferencia al formato papel de la hoja de quejas y reclamaciones. **No se acepta la alegación** porque se estima un avance para la ciudadanía y para la propia empresa que coexistan ambos formatos y que se pueda optar libremente por uno u otro, garantizando su gratuidad y sencillez.

#### CUARTA.- Al artículo 8.

La CEA solicita que solo sea obligatorio colocar el cartel anunciador en los accesos del establecimiento. **No se acepta la alegación** porque se estima que la información a la persona consumidora



Código Seguro de Verificación:VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	39/43





es un derecho que debe garantizarse en todos aquellos espacios en los que sea más probable que pueda acceder a ella.

**QUINTA.- Al artículo 10.**

La CEA realiza las siguientes observaciones:

- a) Solicita suprimir el derecho de sacar las hojas de quejas y reclamaciones del establecimiento, así como el de solicitarla incluso antes de la entrega del bien o prestación del servicio. **No se acepta la alegación** porque exigir que se rellenen en el propio establecimiento supondría una grave restricción al ejercicio de derechos por la persona consumidora o usuaria. Por otra parte, la existencia de un conflicto de consumo no necesariamente tiene que estar vinculada a la entrega previa de un bien o prestación de un servicio (Ej.: publicidad o no prestación del servicio). Introducir esas modificaciones supondría dificultar la presentación de las reclamaciones. Por otra parte se rechaza el argumento de control de las hojas de quejas y reclamaciones porque las mismas no están numeradas desde el año 2008.
- b) Solicita excepcionar las entregas a domicilio de compra de bienes. **No se acepta la alegación** porque se confunde el servicio de transporte, que deberá llevar su propio libro de hojas de quejas y reclamaciones y responderá por ese servicio, del empresario comercializador, que no es el que normalmente transporta el bien y no se traslada al lugar de la entrega (si lo hiciera también debería disponer de hojas de quejas y reclamaciones y si no lo hace deberá atender las que reciba).
- c) Se alude a que el apartado 3 establece la obligación de indicar en el formulario si se acepta resolver la controversia a través de arbitraje. Debe haber una errata porque el precepto que alude a esta obligación es el 13.2. En cualquier caso, **no se acepta la alegación** porque, realmente, el proyecto de decreto no añade nada nuevo a la obligación legal que ya existe en los artículos 40.3 y 41 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y al que se remite también el artículo 21.4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Por consiguiente, lo disponga o no el proyecto de decreto, la obligación legal existe para todas las empresas.

**SEXTA.- Al artículo 11.**

La CEA propone que la devolución de los ejemplares sea por cualquier medio que permita acreditar su recepción y que el plazo se amplíe a 5 días. **No se acepta la alegación** porque se estima que el medio elegido por la persona reclamante es el que ésta prefiere para realizar las notificaciones y porque el plazo de 5 días es más que suficiente para devolver una hoja cumplimentada con los datos de la empresa.



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	40/43





#### SÉPTIMA.- Al artículo 12.

La CEA propone sustituir el plazo de un año por el de tres meses para acceder a la respuesta dada por la empresa. **No se acepta la alegación** en coherencia con el plazo de un año establecido a nivel español y europeo, cumpliendo así con el estándar de calidad que se establece para los procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo (art. 18.1.e de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre y art. 5.4.e de la Directiva 2013/11/UE). Es cierto que el procedimiento de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía no necesariamente tiene que ser un procedimiento gestionado por entidades acreditadas, pero no puede desconocerse los beneficios de seguir una práctica homogénea a nivel europeo en la resolución de este tipo de litigios.

#### OCTAVA.- Al artículo 13.

La CEA propone suprimir la obligación de contestar por escrito en el plazo de diez días ya que supone duplicar la contestación que ya se dio cuando se interpuso la reclamación. **No se acepta la alegación** porque no es cierto que la empresa ya responda a la reclamación cuando ésta se interpone. Como mucho se da una respuesta verbal por el dependiente del comercio pero desde 2019 ya no existe el espacio en el formulario del Anexo I para que la empresa formule observaciones en el acto de la interposición. Sigue siendo necesario garantizar que la empresa reclamada responda y que la respuesta se ajuste a unos mínimos de calidad acordes con la normativa estatal y europea. El plazo de para responder a una reclamación está vigente desde la primera norma andaluza que reguló las hojas de quejas y reclamaciones, el Decreto 171/1989, de 11 de julio.

#### NOVENA.- Al artículo 14.

La CEA propone suprimir la obligación de responder por escrito. **No se acepta la alegación** porque un elemento fundamental de todo el sistema es que la empresa reclamada proporcione una respuesta adecuada a la parte reclamante y ello sólo es posible por escrito. Ahora bien, ello no significa que haya de hacerse por correo postal sino por cualquier medio, incluido el correo electrónico proporcionado por la persona reclamante (artículo 13.1).

#### DÉCIMA.- Al artículo 15.

La CEA realiza las siguientes alegaciones:

- Propone que el plazo para remitir la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración compute desde que finalice el plazo para contestar y que éste, a su vez, comience desde la recepción y no desde la interposición de la hoja. **Se acepta la alegación** y se modifica el artículo 13.1 para que el plazo de 10 días compute desde la recepción.
- Considera que la aportación de documentación adicional genera idenfensión a la empresa. **No se acepta la alegación** porque no se comparte la apreciación. En la mayoría de las ocasiones se tratará de documentación ya en poder de la empresa (publicidad, contrato, facturas, etc.) y, en



Código Seguro de Verificación:VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	41/43







cualquier caso, en la tramitación de la reclamación se da traslado de la misma a la empresa reclamada, que siempre podrá aportar cuanta documentación considere oportuno.

#### UNDÉCIMA.- Al artículo 16.

La CEA propone que el plazo de conservación de la documentación se reduzca de cuatro a un año. **No se acepta la alegación** porque el plazo de cuatro años es de conservación de la documentación a los efectos de comprobar el cumplimiento de las obligaciones como empresa reclamada en cuanto a la tramitación del expediente. No significa que el expediente de la reclamación y las pretensiones del reclamante se mantengan vigentes durante ese plazo. Por otro lado es necesario acreditar la respuesta a la parte reclamante para garantizar el derecho de ésta a recibirla.

#### DUODÉCIMA.- Al artículo 18.

La CEA considera que se está atribuyendo al denunciante presunción de veracidad y solicita la supresión del artículo. **No se acepta la alegación** de suprimir el artículo pero se mejora su redacción.

#### DECIMOTERCERA.- Al artículo 22.

La CEA propone sustituir el plazo de un año por el de tres meses para presentar la reclamación a la Administración. **No se acepta la alegación** en coherencia con el plazo de un año establecido a nivel español y europeo, cumpliendo así con el estándar de calidad que se establece para los procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo (art. 18.1.e de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre y art. 5.4.e de la Directiva 2013/11/UE). Es cierto que el procedimiento de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía no necesariamente tiene que ser un procedimiento gestionado por entidades acreditadas, pero no puede desconocerse los beneficios de seguir una práctica homogénea a nivel europeo en la resolución de este tipo de litigios.

#### DECIMOCUARTA.- Al artículo 25.

La CEA propone la supresión argumentando que si al recibir el establecimiento la hoja de reclamaciones no se ha llegado a un acuerdo, tampoco se va a alcanzar dicho acuerdo por la intervención de la Administración. **No se acepta la alegación** porque, precisamente, lo que se pretende es que, gracias a la acción mediadora de la OMIC o Delegación, y a la buena fe de las partes, se logre alcanzar un acuerdo que al principio, por sí mismas, las partes no habían podido obtener. De hecho así sucede en numerosas ocasiones.

#### DECIMOQUINTA.- Al artículo 27.

La CEA considera excesivo el plazo de tres meses para resolver y propone que no se pueda volver a plantear una nueva reclamación con el mismo contenido. **No se acepta la alegación** porque el plazo de tres meses es un plazo establecido a nivel español y europeo, cumpliendo así con el estándar de calidad que se establece para los procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo por las entidades acreditadas (artículo 20.1 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre y artículo 8.e de la Directiva 2013/11/UE). Es



Código Seguro de Verificación: VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJK06LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	42/43



cierto que el procedimiento de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones en Andalucía no necesariamente tiene que ser un procedimiento gestionado por entidades acreditadas, pero no pueden desconocerse los beneficios de seguir una práctica homogénea a nivel europeo en la resolución de este tipo de litigios. Si se acepta la alegación referida a modificar el artículo 22 e introducir como nueva causa de inadmisión ser repetición de otra reclamación ya realizada o que tenga el mismo objeto

#### DECIMOSEXTA.- A la Disposición final tercera.

La CEA solicita la ampliación del plazo de entrada en vigor del Sistema de Hojas Electrónicas de quejas y Reclamaciones de seis meses a un año. **No se acepta la alegación** porque se realiza la modificación para introducir mejoras, se establece una vacatio legis más amplia para adaptar los anexos y el coste no es excesivo.

#### DECIMOSÉPTIMA.- A los anexos.

La CEA propone:

- a) Incluir en el Anexo I la casilla de mediación o arbitraje. **No se acepta la alegación** porque, como ya se hiciera en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, estas casillas generaban gran confusión sobre si realmente habían sido marcadas por la empresa o ambas por la persona reclamante, debiendo la Administración de manera habitual dirigirse a la empresa para confirmarlo. Además, en línea con la normativa estatal y europea citada, es la empresa reclamada la que deberá pronunciarse sobre su aceptación o no de estos mecanismos en su contestación a la reclamación.
- b) Incluir en el Anexo II los campos CIF/NIF y denominación social. **Se acepta la alegación.**
- c) Incluir en el Anexo III una versión inglesa del texto. **No se acepta la alegación** porque por claridad del documento no es conveniente incluir más texto. Todo ello sin perjuicio de que, junto al cartel obligatorio en la lengua oficial, cada establecimiento pueda utilizar aquellos otros que considere oportuno.

Es todo cuanto procede informar.

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: VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7. 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	21/06/2021
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPYW5WM28TJKQ6LKBGM9NTNR2F7	PÁGINA	43/43



Expte: 15/2021

**INFORME QUE EMITE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS A LOS EFECTOS PREVISTOS EN EL ARTÍCULO 45.2 DE LA LEY 6/2006, DE 24 DE OCTUBRE, DEL GOBIERNO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA**

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

**I. TÍTULO COMPETENCIAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA**

Dentro del Capítulo III del Título I de la Constitución Española (en adelante, CE), denominado *De los principios rectores de la política social y económica*, el artículo 51 establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Asimismo, el artículo 58.2.4º del Estatuto de Autonomía para Andalucía (E.A.A., para posteriores citas), establece que la Comunidad Autónoma tiene competencia exclusiva en materia de 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, siempre 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 149.1,11º y 13º de la Constitución.

En el ejercicio de esta competencia exclusiva, el artículo 18 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, recoge que en todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los 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.

Sobre la base de todo ello se pretende aprobar el proyecto normativo objeto del presente informe, que a su vez deroga la normativa actualmente vigente, constituida por 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.

Código Seguro de Verificación: VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	28/07/2021
ID. FIRMA	VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP	PÁGINA	1/13
			





## II.- JUSTIFICACIÓN Y NECESIDAD DE LA NORMA

Según se recoge en la documentación obrante, el citado 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, supuso importantes beneficios en la protección de los derechos de dichas personas, tales como la simplificación del formulario de hojas de quejas y reclamaciones; la concreción de las obligaciones empresariales en la publicidad, entrega y respuesta a las hojas que reciban; o la racionalización y normalización del procedimiento administrativo.

Sin embargo, argumenta la Dirección General proponente que la aplicación práctica por las Administraciones Públicas -especialmente, por las municipales- ha puesto de manifiesto una serie de aspectos que deben ser mejorados. Dicha necesidad, unida a la voluntad de continuar, por una parte, en la línea de facilitar el ejercicio de los derechos de las personas consumidoras mediante el impulso de la tramitación electrónica de las hojas de quejas y reclamaciones y, por otra, en la de simplificar el procedimiento administrativo, aconsejan que se proceda a aprobar una nueva regulación que sustituya a la actualmente vigente. De esta forma se pretende, además, favorecer el conocimiento de la norma y que todo el régimen jurídico de aplicación en la materia se encuentre en un único texto normativo.

## III. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y RANGO DE LA NORMA

En cuanto al procedimiento de elaboración, básicamente, resultan aplicables las siguientes normas:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP).
- Ley 6/2006, de 24 de octubre, de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía (en adelante, Ley 6/2006, de 24 de octubre).
- Decreto 162/2006, de 12 de septiembre, que regula la memoria económica y el informe en las actuaciones con incidencia económico-financiera.
- Decreto 450/2000, de 26 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía y del Cuerpo de Letrados de la Junta de Andalucía.

En relación con el rango normativo del proyecto, el artículo 128.1 de la citada LPACAP dispone que el ejercicio de la potestad reglamentaria corresponde a los órganos de Gobierno de las Comunidades Autónomas, de conformidad con lo establecido en sus respectivos estatutos. Por otra parte, el artículo 119.3 del E.A.A. establece que, en el ámbito de las competencias de la Comunidad Autónoma, corresponde al Consejo de Gobierno y a cada uno de sus miembros el ejercicio de la potestad reglamentaria.

Código Seguro de Verificación: VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP. 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	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	28/07/2021
ID. FIRMA	VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP	PÁGINA	2/13



El referido proyecto recoge una disposición normativa de rango reglamentario, que ha de revestir la forma de decreto y adoptarse por el Consejo de Gobierno, de conformidad con lo previsto en los artículos 44.1 y 46.2 de la también citada Ley 6/2006, de 24 de octubre.

Asimismo, ha sido sometido a los informes preceptivos exigidos por la normativa de aplicación. En este sentido, han emitido informe la Unidad de Igualdad de Género de esta consejería; la Dirección General de Presupuestos; el Consejo de Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía; la Agencia Española de Seguridad Alimentaria; la Dirección General de Comercio; la Dirección General de Infancia; la Secretaría General para la Administración Pública; el Consejo Andaluz de Gobiernos Locales; y el Consejo Andaluz de Cámaras de Comercio, Industria, Servicios y Navegación. Por el contrario, no se ha habido ningún pronunciamiento por parte de la Dirección General de Empleo y Trabajo Autónomo ni del Servicio Andaluz de Salud.

#### IV. ANÁLISIS DEL PROYECTO

##### 1. Estructura y contenido de la norma:

El proyecto de decreto consta de un título, una parte expositiva y una parte dispositiva, formada esta última, por un lado, por veintisiete artículos repartidos en cuatro capítulos y, por otro, por una parte final, que, a su vez, se compone de una disposición transitoria única, una disposición derogatoria única y cuatro disposiciones finales; dicho texto se acompaña, además, de tres anexos, en los que se recogen los modelos e instrucciones para formular las hojas de quejas y reclamaciones, así como al que se tiene que ajustar el anuncio de la existencia de las mismas en formato papel y electrónico.

El contenido de la parte expositiva se puede resumir muy brevemente en la síntesis que se hace a continuación.

Tras citar los títulos competenciales en virtud de los cuales se pretende aprobar el proyecto, hace referencia a la normativa de aplicación actualmente vigente, a las finalidades de mejora y simplificación que se pretenden conseguir con la nueva regulación y, por último, a la participación activa que se ha dado a los potenciales destinatarios en el procedimiento de elaboración de la norma.

Por su parte, el articulado establece el objeto y el ámbito de aplicación del futuro decreto; reconoce el derecho de las personas consumidoras y usuarias a obtener y presentar las hojas de quejas y reclamaciones oficiales y las obligaciones de las empresas a este respecto; y, por último, regula el procedimiento de tramitación administrativa de las referidas reclamaciones.

Finalmente, la disposición transitoria primera recoge la adhesión voluntaria al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones durante un período de tiempo determinado; la disposición derogatoria única está dedicada a la cita expresa de las normas que quedarán derogadas; y, por último, las finales se dividen entre las que prevén la habilitación normativa y la autorización para actualizar los modelos y, por otro lado, las que recogen la posibilidad de realizar campañas de información y la entrada en vigor.

Código Seguro de Verificación: VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	28/07/2021
ID. FIRMA	VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP	PÁGINA	3/13





## 2. Recomendaciones sobre el texto propuesto:

Se observa que el texto del proyecto remitido por la Dirección General de Consumo para la emisión del informe preceptivo previsto en el artículo 45.2 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, es el resultado final de la incorporación en la redacción inicial de las correcciones de distintas erratas mecanográficas y de una mejora en el orden de exposición de ideas, así como de la introducción, por un lado, de las diversas recomendaciones y prescripciones recogidas en los informes que se han emitido a lo largo del procedimiento de elaboración de la norma y, por otro, de la admisión de algunas alegaciones realizadas por las entidades interesadas.

Así pues, en relación con la redacción dada al texto sometido al presente informe, se hacen determinadas observaciones y recomendaciones para que sean valoradas por la Dirección General de Consumo antes de remitir el proyecto a la Asesoría Jurídica de esta consejería. Se advierte que algunas de ellas son de escasa envergadura, pero, no obstante, se ha considerado conveniente aprovechar la emisión de éste para formularlas y contribuir así, en la medida de lo posible, a una mayor precisión y claridad del texto final.

### 1. Título:

Sin ser ni mucho menos necesario, se podría detallar aún más añadiendo "en **la Comunidad Autónoma de Andalucía**", o "en **para la Comunidad Autónoma de Andalucía**".

### 2. Parte expositiva:

Ésta ha sido objeto de una profunda remodelación con respecto a la redacción que fue inicialmente sometida al informe del Servicio de Legislación perteneciente a este órgano. Fruto de esa modificación el **párrafo primero** comienza haciendo referencia a la Constitución de 1978, y es en este punto donde se hace la primera recomendación, ya que es práctica reiterada utilizar la mayúscula también para "española", pues forma parte de la denominación como nombre propio de la norma: "Constitución **E**spañola".

Por otro lado, como el orden se ha alterado sustancialmente y se han introducido nuevas referencias legales, se recomienda que se tenga en cuenta en el **párrafo segundo** que el proyecto de decreto que pueda aprobarse finalmente no es el primero que "pretende dar cumplimiento y desarrollar la legislación precedente (...)", como tampoco es una novedad de la nueva regulación la finalidad que se persigue en orden a reducir la litigiosidad entre empresas y consumidores a través de una primera negociación entre ambas partes. Por ello se sugiere la introducción de algún inciso como el que se recoge a continuación (u otro similar) y, para que tampoco quede una redacción excesivamente larga, se aconseja evitar algunas repeticiones mediante una pequeña modificación de dicha redacción:

*"El presente decreto **De la misma forma que hacían 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, que ahora se deroga, o los anteriores al mismo, con la presente regulación se pretende dar cumplimiento y desarrollar la legislación precedente, con el objetivo de que los conflictos que puedan surgir entre las aquellas personas consumidoras y usuarias, y las empresas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten***

Código Seguro de Verificación: VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP. 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	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	28/07/2021
ID. FIRMA	VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP	PÁGINA	4/13





*servicios en Andalucía sean resueltos, en primer lugar, mediante la negociación directa entre las partes (...)*”.

La anterior es tan solo una propuesta de modificación para insistir en la idea de aludir a que este proyecto no es el primero en desarrollar la legislación precedente, que es la impresión que puede dar con la lectura de ese párrafo del borrador.

Si finalmente se acepta dicha redacción u otra similar en la que se cite el mencionado Decreto 472/2019, de 28 de mayo, entonces no será necesario volver a hacerlo de forma completa en el **párrafo tercero**, bastando con indicar su número y fecha y alguna referencia del tipo “dicho”, “citado”, etc. De la misma manera, la alusión a que se deroga debería suprimirse también si no se quiere repetir lo que ya estaría recogido en el párrafo anterior.

En el **cuarto párrafo** se desconoce si el singular de “necesario” es porque va referido únicamente a “asesoramiento” o, como puede ser también, se debe a una errata mecanográfica: “ (...) la información y el asesoramiento necesario sobre (...)”.

Para el **párrafo quinto** se sugiere que bien se suprima la coma (“,”) de de la segunda línea, entre “Andalucía” y “de disponer”, o bien se añada una en la primera línea, entre “obligatoriedad” y “para empresas (...)”. Asimismo, se presume que sí puede ser una errata el femenino de “aquellas”, cuando la obligación de darse de alta en el Sistema de Hojas Electrónicas corresponde a las “empresas” y a los “profesionales” a los que se ha hecho referencia al comienzo del párrafo. Por último, se señala que, con el fin de permitir alguna pausa, en la parte final se podría incorporar una coma después de “A este respecto”, así como que deberá eliminarse la preposición “de” que, por error, precede a “las referidas hojas de quejas y reclamaciones” y añadirse una “s” a “deontológica”.

Por otra parte, se aconseja que se matice la redacción del **párrafo sexto**, pues recoge una afirmación cuando más bien se está refiriendo a una aspiración o a un objetivo perseguido por la nueva regulación. Así, en línea con lo que dice al comienzo del mismo, más que declarar que “queda más claro” (cuestión siempre interpretable), podría expresar que se ha “procurado” (o “intentado”, “perseguido”, etc.) “clarificar el curso que ha de darse (...)”. Igualmente, para que la redacción de la parte final guarde las debidas concordancias, se sugieren las siguientes opciones:

- “Por otra parte, cuando la reclamación (...) se ~~posibilita~~ **a que** la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o ~~a~~ la Delegación Territorial o Provincial competente, **la traslade trasladarla** directamente a dicha organismo, o bien tramitarla (...)”.

- “Por otra parte, cuando la reclamación (...) se ~~posibilita~~ **autoriza** (o, si se prefiere, “faculta”, “habilita”, etc.) a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o a la Delegación Territorial o Provincial competente, **para trasladarla** (o “para que la traslade”) directamente a dicha organismo, o bien tramitarla (...)”.

En caso de que se utilice el verbo “clarificar” como resultado de la aceptación de las sugerencias anteriores, el **séptimo párrafo** podría reemplazarlo por otro de similar significado (por ejemplo, “aclarar”, “definir”, “puntualizar”, etc.). Si se quiere, se podría añadir una coma en la tercera línea, entre “evitar” y “en la medida”, del mismo modo que se propone sustituir en la séptima línea “con” por “en” o sustituir el verbo “configurar” por “estructurar”: “se ~~configura~~ **en en** dos fases”, o “se ~~configura~~ **estructura en** dos fases”. Por otra parte, se aconseja que si este párrafo va a mantener la cita de los requisitos que deben

Código Seguro de Verificación: VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAF7WP. 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	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	28/07/2021
ID. FIRMA	VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAF7WP	PÁGINA	5/13



cumplirse en la respuesta a las referidas hojas, se repase la redacción íntegra de la parte que describe las dos fases para evitar la excesiva separación que, a continuación de los dos puntos y seguidos y por esa referencia a los requisitos, se produce entre ambas.

Salvo error por nuestra parte, con la nueva distribución que se ha hecho en la exposición de ideas, es en el **noveno párrafo** donde se hace referencia por primera vez a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, por lo que debería hacerse citando su título completo. Asimismo, dicho contenido podría indicarse en un párrafo independiente del que se encuentra, ya que no guarda mucha relación con la información que se recoge al comienzo de este noveno, y se plantea su posible ubicación en una parte más posterior aún, como puede ser a continuación del párrafo décimo. En caso de que así se acordase, podría introducirse con alguna expresión del siguiente tipo: **“Así pues, la norma se ha elaborado (...)”**. Y continuar el párrafo siguiente (es decir, el undécimo) con algunas supresiones para no ser tan repetitivo entonces: **“Por otra parte, en el procedimiento de elaboración ~~de este decreto~~ también se ha permitido y posibilitado (...)”**.

Por último, se indican espacios del comienzo del **párrafo duodécimo** por si se quiere incluir alguna que otra coma:

*“La nueva normativa ha sido fruto de un análisis previo de la aplicación de la normativa que ahora se deroga y de la participación de los municipios de Andalucía, cuyas Oficinas Municipales de Información al Consumidor han realizado aportaciones que, mayoritariamente, han sido incorporadas al texto del decreto (...)”*.

### **3. Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación:**

Dado que la Dirección General ha decidido introducir en el apartado 2 de este artículo las recomendaciones que, como segunda opción, se hicieron por parte del Servicio de Legislación para especificar de manera más precisa la necesidad de la existencia de una relación legítima de consumo, podría conservarse la redacción del **apartado 1** del borrador original en el caso de que así se quisiera:

*“El presente decreto tiene por objeto la regulación de las hojas de quejas y reclamaciones en materia de consumo, así como su tramitación administrativa”*.

En cuanto al **apartado 2.c) segundo párrafo**, se proponen varias redacciones alternativas por si la Dirección General de Consumo valora modificar parte o la totalidad de la que se recoge en el proyecto:

**–“Siempre que concurren las circunstancias establecidas en el párrafo anterior, las personas físicas o jurídicas y entes sin personalidad jurídica a los que se refiere el mismo quedarán incluidos sin excepción en el ámbito de aplicación del presente decreto, aun cuando por una normativa sectorial específica, un código deontológico o por su propia voluntad estén obligados a tener a disposición de las personas consumidoras y usuarias que lo soliciten otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo, u otros instrumentos corporativos o profesionales propios, ~~ello no les excluirá de la aplicación del presente decreto.~~”**

**- “Quedarán igualmente incluidos en el ámbito de aplicación del presente decreto aun cuando por una normativa sectorial específica, un código deontológico o por su propia voluntad estén obligados a tener a disposición de las personas consumidoras y usuarias que lo soliciten otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo, u otros instrumentos corporativos o profesionales propios, ~~ello no les excluirá de la aplicación del presente decreto.~~”**

Código Seguro de Verificación:VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP. 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	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	28/07/2021
ID. FIRMA	VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP	PÁGINA	6/13





- “ **No quedarán excluidos de la aplicación del presente decreto en aquellos casos en los que** ~~Cuando~~ por una normativa sectorial específica, un código deontológico o por su propia voluntad estén obligados a tener a disposición de las personas consumidoras y usuarias que lo soliciten otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo, u otros instrumentos corporativos o profesionales propios, **ello no les excluirá de la aplicación del presente decreto.** ”

#### 4. Artículo 2. Derecho a presentar hojas de quejas y reclamaciones:

Se plantea la posibilidad de completar el **epígrafe** con el derecho a obtener, tal y como recoge después: “Derecho a **obtener y presentar** hojas de quejas y reclamaciones”.

#### 5. Artículo 3. Definiciones:

En primer lugar, se señala la conveniencia de que la definición recogida a continuación de los dos puntos seguidos en la **letra e)** suprima “es” del comienzo, tal y como hace el resto de letras: “(...) es aquella Administración (...)”.

Por otra parte, se sugiere que se altere el orden de las letras al introducir la nueva definición de “**Entidad privada de resolución alternativa**”, de manera que se incorpore a continuación de la de “Entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial del conflicto planteado”, en lugar de estar separadas ambas por la del “Libro de quejas y reclamaciones”.

Asimismo, se da por reproducida la recomendación sobre que se identifique completamente la primera cita que se haga de una norma, como es el caso de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

#### 6. Artículo 4. Obligación de disponer del libro de reclamaciones:

Se señala la errata producida en el **apartado 2**, al utilizar el plural en “deberán” y, por si se debe a una omisión involuntaria, se indica que en la parte final del mismo se podría añadir una “a”: “(...) dará de alta **a** todos aquellos (...)”.

#### 7. Artículo 5. Libro de quejas y reclamaciones cuando la venta sea fuera del establecimiento mercantil, a distancia, mediante dispositivos automáticos o telemática:

Aun cuando se observa que parte de la redacción del **apartado 2** del proyecto es fruto de las recomendaciones realizadas por el Servicio de Legislación, se propone una modificación consistente en mantener parte de las mismas y recuperar el orden propuesto por la Dirección General en el borrador inicial, ya que se estima que con éste dicha redacción queda mejor.

El texto sometido al presente informe, una vez suprimida, como consecuencia de la determinadas alegaciones, la opción que se reconocía en el borrador primero, dice así:

Código Seguro de Verificación:VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAF7WP. 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	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	28/07/2021
ID. FIRMA	VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAF7WP	PÁGINA	7/13





"2. En los supuestos de ventas o prestaciones de servicio a distancia, en las ofertas o propuestas de contratación y en los contratos que efectivamente se celebren se tendrá que indicar de forma expresa la sede física o dirección postal o electrónica donde la persona interesada podrá presentar las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel o en formato electrónico."

Y, si se recupera el citado orden, podría decir:

"2. En los supuestos de ventas o prestaciones de servicio a distancia, se tendrá que indicar de forma expresa en las ofertas o propuestas de contratación y en los contratos que efectivamente se celebren la sede física o dirección postal o electrónica donde la persona interesada podrá presentar las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel o en formato electrónico."

**7. Artículo 6. Incumplimiento y derechos de las personas consumidoras:**

Este contenido ha sido también modificado después del trámite de audiencia e informes, y si bien es cierto que es más explícito ahora, se estima que la referencia a que cuando se utilice cualquier otro formato "no impedirá la tramitación de conformidad con lo dispuesto en el presente decreto" no sería necesaria, pues, por una parte, está implícita en el reconocimiento a ejercer el derecho a presentar una reclamación de esa forma cuando no sea posible hacerlo a través de cualquiera de la modalidades de presentación de quejas y reclamaciones y, por otra, se dice también, utilizando otros términos, en otras partes del texto. No obstante, si desea mantenerla, se aconseja repasar la redacción de ese inciso final.

**8. Artículo 7. Alta y actualización de datos en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones:**

Como señala el informe de la Dirección General de Consumo, el **apartado 1** es el resultado de la admisión de determinadas alegaciones consistentes en que sea una obligación, y no una posibilidad, regular por orden el alta en el citado sistema en un plazo máximo de seis meses. Sin embargo, de acuerdo con las recomendaciones de las DTN, las autorizaciones y mandatos dirigidos a la producción de normas jurídicas (habilitaciones de desarrollo y de aplicación reglamentarios, mandatos de presentación de proyectos normativos, etc.) deberán recogerse a través de disposiciones adicionales, que acotarán el ámbito material, los principios y criterios que habrá de contener el futuro desarrollo y, si procede, los plazos.

Así pues, si el apartado 1 de este artículo 7 pasa a formar parte de una disposición adicional, podrá optarse por incorporar el contenido del **apartado 2** como un segundo párrafo del artículo 4.2., en el caso de que no se estime conveniente dejar un único artículo tan reducido.

**9. Artículo 8. Publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones:**

Si así se comparte, la coma de la penúltima línea podría desaparecer, o bien, si se desea mantener, podría añadirse otra antes, entre "entregue" y "en el ejercicio".

Código Seguro de Verificación:VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP. 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	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	28/07/2021
ID. FIRMA	VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP	PÁGINA	8/13



**10. Artículo 10. Solicitud de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel:**

En cuanto a su **apartado 1**, tan solo se hace una propuesta para el caso de que no se quiera repetir tanto expresiones como "persona consumidora o usuaria": "(...) *sin remitir a la persona reclamante a otras dependencias dentro o fuera del establecimiento y sin que **se la pueda obligarse a la persona consumidora o usuaria a rellenar la hoja (...)***".

**11. Artículo 11. Presentación de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel:**

Conscientes de la conveniencia de que cualquier indicación de plazo se redacte de la forma que resulte más clara y accesible para cualquier destinatario, y más aún cuando se observa que en los casos del **apartado 3** la entrega de las hojas no se hace por la empresa, sino que es la persona consumidora o usuaria la que la obtiene a través del portal web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es), se sugiere que se valoren cualquiera de las siguientes modificaciones:

- "3. *En aquellos casos en los que una persona consumidora o usuaria haya obtenido (...). La destinataria de la queja o reclamación cumplimentará los campos a ella destinados en los tres ejemplares y devolverá a la persona interesada los dos ejemplares correspondientes en el plazo máximo de cinco días hábiles, contado desde el mismo día de su recepción **en el que la referida queja o reclamación se haya recibido** en la empresa, y por la misma vía por la cual se les remitieron (se considera que será "la" o "las" si se refiere a las reclamaciones o quejas, que es lo más probable, o "los", si es a los ejemplares, de ), siendo **de su responsabilidad de la parte reclamada acreditar el cumplimiento de dicho plazo (...)***"

Si se quiere evitar lo dicho sobre "la", "los" o "les", se puede redactar así:

- "3. *En aquellos casos en los que una persona consumidora o usuaria haya obtenido (...). La destinataria de la queja o reclamación cumplimentará los campos a ella destinados en los tres ejemplares y, **por la misma vía utilizada por la persona interesada, le devolverá a la persona interesada los dos ejemplares correspondientes en el plazo máximo de cinco días hábiles, contado desde el mismo día de su recepción **en el que la referida queja o reclamación se haya recibido** en la empresa, y por la misma vía por la cual se les remitieron, siendo responsabilidad de la parte reclamada acreditar el cumplimiento de dicho plazo (...)***

**12. Artículo 12. Presentación de quejas y reclamaciones a través del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones:**

Por si se compare, se ofrece una redacción alternativa para el inciso final del **apartado 2**:

"2. (...) *Si la persona consumidora o usuaria no accede al contenido de la contestación en el plazo de un año desde que la misma fue recibida en su dirección electrónica, se procederá a la eliminación (o, si se prefiere, a "eliminar") **del sistema de** (o sin "de", en el caso de que se haya optado por utilizar el infinitivo) **la hoja de quejas y reclamaciones;** y **de** (o, como el caso anterior, sin la preposición "de") **la respuesta dada a la misma en el sistema.***"

Código Seguro de Verificación: VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFWTP. 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	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	28/07/2021
ID. FIRMA	VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFWTP	PÁGINA	9/13





**13. Artículo 13. Obligación de contestación en plazo y forma:**

Se aconseja un repaso a la redacción de la parte del **apartado 2** que hace alusión a la obligación de facilitar información relativa a si se encuentra adherida, por si se estima también que puede mejorarse.

**14. Artículo 14. Presentación de quejas o reclamaciones ante personas físicas o jurídicas que carezcan, no faciliten o no reciban las hojas de quejas y reclamaciones:**

Se plantea la posibilidad de valorar la conveniencia de precisar más cuáles son los cuerpos incluidos en la referencia a "las fuerzas y cuerpos de seguridad competentes más próximos", o si la experiencia hasta ahora de esa Dirección General hace innecesaria dicha aclaración. Esta observación se hace al amparo de los distintos cuerpos recogidos en el artículo segundo de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

**15. Artículo 15. Remisión a la Administración Pública:**

En primer lugar, se señala para su corrección la errata producida en el **apartado 3**, en la tilde de *estás*".

Por otra parte, se considera que la repetición de la parte final de dicho apartado en el **apartado 4** es intencionada y no se debe a ningún error, ya que en aquél -es decir, en el 3- se refiere a la documentación que debe aportar la parte reclamante junto a su solicitud de mediación o arbitraje, mientras que en este último se cita la que debe adjuntarse junto a la hoja de quejas y reclamaciones. Sin embargo, dado que la redacción es idéntica, se sugiere la posibilidad de recoger en un único apartado la documentación que debe ser aportada por la parte reclamante en ambos casos.

**16. Artículo 17. Órganos competentes:**

Se supone que en el **apartado 2** se ha omitido involuntariamente el término "residencia": "(..) domicilio **de residencia habitual**".

En lo que se refiere al **apartado 3**, se dan por reproducidas las observaciones realizadas por el Servicio de Legislación en relación con lo recogido por el artículo equivalente del borrador inicial.

**17. Artículo 18. Tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones que contengan denuncias:**

Según se desprende de la documentación obrante, el tenor del **apartado 1** responde a la intención de mejorar el que fue sometido al trámite de audiencia pública, ya que hubo alegaciones que mantenían que parecía atribuirse a la persona consumidora la presunción de veracidad de los hechos que denuncia. Pues en ese intento de conseguir una mayor claridad que despeje cualquier tipo de duda al respecto, se somete al enjuiciamiento de la Dirección General la posibilidad de modificar la redacción en el sentido siguiente (u en otro similar):

Código Seguro de Verificación: VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP. 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	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	28/07/2021
ID. FIRMA	VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP	PÁGINA	10/13





"1. Cuando en una hoja de quejas y reclamaciones se denuncien hechos susceptibles de ser calificados como infracción administrativa en materia de consumo, junto con el procedimiento ~~que tendrá por objeto tramitar~~ **correspondiente a la tramitación de** la reclamación o ~~registrar registro~~ (o, si se prefiere, "anotación") **de** la queja expresada, se dará traslado al órgano competente **para que, una vez realizadas** ~~previas~~ **actuaciones que sean necesarias para la de comprobación de los hechos denunciados, oportunas, instruirá acuerde, en su el caso de que así proceda,** (o sin "así", si se prefiere), **la iniciación del correspondiente oportuno** procedimiento sancionador, ~~que se incoará de oficio a la vista de la denuncia formulada."~~

En primer lugar, se considera que en los momentos temporales a los que se refiere el artículo es suficiente con señalar la "iniciación" del procedimiento; por otra parte, la supresión del inciso final -que, dicho sea de paso, no añade nada que no esté previsto en la legislación aplicable- contribuiría a eliminar ciertos recelos o dudas que la redacción omitida, tal y como se expresa, y en la secuencia empleada, puede suscitar.

Asimismo, se estima también prescindible el contenido del **apartado 2**, por lo que dicho artículo podría tener únicamente dos apartados.

#### **18. Artículo 20. Accesibilidad de las personas con discapacidad:**

Puede que también se deba a una errata mecanográfica el singular de "observará", como también puede serlo la utilización de la preposición "con" en el lugar que se señala a continuación: "(...) **observarán en todo caso las exigencias de accesibilidad universal que permitan a las personas con discapacidad acceder a sus servicios en igualdad de condiciones con que el resto de la población (...)**".

#### **19. Artículo 22. Inadmisión de la reclamación:**

El **apartado 1** de este artículo también ha sido objeto de diversas controversias. Así, se ha solicitado que en la **letra c)** se suprima la expresión "escasa relevancia o entidad", por ser excesivamente subjetiva, petición que no ha sido admitida por la Dirección General de Consumo al compartir el criterio del Servicio de Legislación en relación con la conveniencia de precisar la falta de fundamento evitando expresiones despectivas.

Si ello es así, y dicha expresión se hace para concretar con más precisión qué puede entenderse por falta de fundamento, para que no parezca que son causas distintas de inadmisión, se propone introducir alguna coma, o bien alterar el orden de la redacción. Todo ello podría hacerse, por ejemplo, a través de la cualquiera de las siguientes opciones:

- Opción 1: "c) *Que el objeto o contenido de la reclamación carezca de fundamento, por su escasa relevancia o entidad, o que pretenda el reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico.*"

- Opción 2: "c) *Que el objeto o contenido de la reclamación, por su escasa relevancia o entidad, carezca de fundamento, por su escasa relevancia o entidad, o que pretenda el reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico.*"

Código Seguro de Verificación: VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	28/07/2021
ID. FIRMA	VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP	PÁGINA	11/13





- Opción 3: "c) **Que, por la escasa relevancia o entidad, el objeto o contenido de la reclamación carezca de fundamento, por su escasa relevancia o entidad o bien que pretenda el reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico.**"

Asimismo, el Ayuntamiento de Córdoba hace otra petición en relación con la **letra e)**, ya que considera que la redacción empleada puede inducir a error. A este respecto hay que decir que todo parece indicar que la confusión alegada puede deberse a un error mecanográfico producido en el informe del Servicio de Legislación emitido en su día y que ha pasado inadvertido, ya que la redacción es prácticamente la misma -salvo alguna supresión para evitar redundancias- que la del texto vigente. El tenor propuesto por dicho informe y que se incorporó al borrador que fue sometido a audiencia pública dice:

*"e) Que no se trate de conflictos surgidos entre las personas consumidoras y usuarias y las personas empresarias o profesionales con relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos a las personas consumidoras y usuarias **o en una relación de consumo.**"*

Y parece evidente que esa "o" previa a "en una relación de consumo" es fruto de una errata mecanográfica, por lo que debería eliminarse y, con ello, se estima que quedaría subsanada dicha confusión.

En cuanto al **apartado 2**, se propone incluir la preposición "en" en la tercera línea, a continuación de "en la OMIC o" y antes de "la Delegación": "2. (...) desde la recepción de la reclamación en la OMIC o **en** la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería (...)".

#### **20. Artículo 24. Deber de colaboración:**

En el **apartado 1** existe otra errata en el plural de "reclamadas". Asimismo, la coma existente en el **apartado 4** debería eliminarse, de la misma manera que en el apartado 3 no se emplea.

#### **21. Artículo 27. Plazo máximo de tramitación:**

Se podría incluir la preposición "en" en la segunda línea del **apartado 1**: "1. (...) desde la fecha en que la reclamación haya tenido entrada en la OMIC o **en** la Delegación (...)". Por otra parte, sería recomendable expresar de un modo más claro la salvedad referida a continuación, ya que, aunque se presume que se refiere al plazo, tal y como está, parece incompleta. En este sentido, se considera que incluso cabría que el apartado comenzara diciendo que "sin perjuicio de lo establecido (o "previsto", si se prefiere) en el artículo 22, el plazo para la tramitación de una reclamación será (...)", ya que, al estar más próxima la salvedad a la palabra "plazo", sería más fácil entender que la misma está referida a la distinta duración de aquél según sea el caso.

#### **22. Disposiciones finales:**

Se recuerdan las observaciones que se han hecho sobre recoger en las mismas el contenido del artículo 7.1.

Código Seguro de Verificación: VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP. 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	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	28/07/2021
ID. FIRMA	VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP	PÁGINA	12/13



## VI. CONCLUSIÓN

En consecuencia, ajustándose a la normativa vigente en la materia, se informa favorablemente el texto del proyecto de "Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía".

LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA,

Fdo. Asunción Lora López

Código Seguro de Verificación: VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	28/07/2021
ID. FIRMA	VH5DPHNSKTWJDGF3W2GPH3MPZAFTWP	PÁGINA	13/13
			





Amador Martínez Herrera, Secretario de la Comisión Consultiva de la Transparencia y la Protección de Datos, **CERTIFICA:**

Que la **Comisión Consultiva**, en sesión ordinaria, celebrada el día 26 de julio de 2021, **ha aprobado** por unanimidad el siguiente Informe que, a continuación se transcribe, que figuraba en el punto 3.1 del Orden del día:

**“INFORME DE LA SUBCOMISIÓN DE RECOMENDACIONES, DIRECTRICES E INFORMES DE LA COMISIÓN CONSULTIVA DE LA TRANSPARENCIA Y LA PROTECCIÓN DE DATOS AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN ANDALUCÍA.**

Se ha recibido, con fecha 26 de abril de 2021, procedente de la Consejería de Salud y Familias, solicitud de informe del **proyecto de Decreto por el que se regulan hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.**

- \* Acuerdo de inicio de la tramitación del proyecto de Decreto.
- \* Informe económico del proyecto.
- \* Memoria sobre el cumplimiento de los principios de buena regulación.

Por la Subcomisión de recomendaciones, directrices e informes de esta Comisión Consultiva se ha examinado el texto remitido cuyo objeto es:

*“...la regulación de las hojas de quejas y reclamaciones en las relaciones de consumo en el ámbito territorial de Andalucía, así como su tramitación administrativa..”*

Con carácter previo, se advierte de que este informe se ocupa exclusivamente de aquellas cuestiones que, tras el análisis del texto de la norma proyectada, afectan, a juicio de la Comisión, a materias relacionadas directamente (o por conexión o consecuencia) con la transparencia pública y la protección de datos. Por tanto, dado que sería excederse en nuestro cometido, no se realizan consideraciones sobre otros aspectos generales o mejoras de técnica normativa, que serán informados por los órganos correspondientes.

Sentado lo anterior, tras examinar el Proyecto de Decreto propuesto se realizan las siguientes **observaciones:**

**1. En materia de transparencia pública.**

Examinado el texto de decreto propuesto, se concluye que ninguno de sus artículos afecta directamente a materias relacionadas con la transparencia pública.

**2. En materia de protección de datos personales.**

**OBSERVACIÓN 1 [Artículo 16]**



FIRMADO POR	AMADOR MARTINEZ HERRERA	30/07/2021	PÁGINA 1/4
VERIFICACIÓN	Pk2jm3FMX735K9N5W9D7W3APNYRM4T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



En la letra c) del bloque informativo se indica:

*"Las empresas titulares de actividades que hayan recibido reclamaciones y quejas deberán conservar, a disposición de la Inspección de Consumo y demás órganos competentes en materia de consumo, las hojas de quejas y reclamaciones recibidas, las contestaciones efectuadas a las personas reclamantes, así como la documentación que acredite la recepción de dichas contestaciones por los reclamantes, durante un plazo de cuatro años a contar desde que se haya producido la remisión de la contestación a la persona destinataria".*

En este párrafo, y también se deduce del procedimiento, se constata que además de la Dirección General competente en la Junta de Andalucía para el tratamiento de los datos, hay otra entidad que igualmente los debe tratar, y que será responsable de los mismos, que es la entidad reclamada, sobre la que se impone además determinada obligación en relación a su conservación.

Se considera conveniente por lo tanto, con independencia de la obligación anterior, hacer referencia también (en este artículo o en el que se considere adecuado) al cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte de las entidades reclamadas, de modo que las hojas de reclamaciones que reciban formen parte de un tratamiento claramente definido por parte de la entidad de la que se trate. Podría indicarse algo así como *"Las mencionadas empresas deberán dar cumplimiento a la normativa de protección de datos personales en relación con el tratamiento de la información recogida en las correspondientes hojas de quejas y reclamaciones"*.

El resto de observaciones se refieren al bloque informativo "PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL" incluido en los formularios anexados al proyecto de Decreto.

#### **OBSERVACIÓN 2 [Letra c)]**

En la letra c) del bloque informativo se indica:

*"Los datos personales que nos proporciona son necesarios para tramitar el procedimiento de hojas de quejas y reclamaciones cuya finalidad es la resolución del conflicto de consumo a través de la mediación, cuya base jurídica es el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía".*

En este párrafo (o en algún otro del bloque informativo) se considera necesario incluir la denominación concreta del tratamiento según figura en el Registro de Actividades de Tratamiento (RAT) del responsable y en el inventario de actividades que tiene obligación de publicar el mencionado responsable, con objeto de aportar la correcta información a los interesados para la identificación del tratamiento.

Por otra parte, tampoco figura de modo expreso la condición (o condiciones) mencionadas en el artículo 6.1 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) que establezcan la licitud del tratamiento; debería incluirse expresamente, con independencia de que posteriormente se haga referencia a la normativa que pueda avalarla.

FIRMADO POR	AMADOR MARTINEZ HERRERA	30/07/2021	PÁGINA 2/4
VERIFICACIÓN	Pk2jm3FMX735K9N5W9D7W3APNYRM4T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	





**OBSERVACIÓN 4 [Letra d)]**

En la letra d) del bloque informativo se indica:

*"Los datos de carácter personal no serán objeto de cesión, pero sí podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución"*

En relación a este párrafo, en primer lugar, se sugiere emplear la expresión "datos personales" en lugar de "datos de carácter personal"; además, la palabra "comunicación" sería más adecuada en relación con la materia que la palabra "cesión".

Es de suponer que la primera parte de dicha información se aporta de acuerdo con lo establecido en el artículo 13.1.e) RGPD:

*"los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos personales, en su caso;"*

En la información que aparece en el formulario se indica que no se realizan cesiones (comunicaciones), lo cual podría ser contradictorio con lo establecido en el procedimiento, por el cual la entidad reclamada recibe un documento con parte de los datos de la reclamación (incluido los datos de la persona reclamante) o bien recibe posteriormente dicha información si la reclamación es electrónica. Al menos en este último caso, se ha producido una comunicación de datos por parte del responsable a la entidad reclamada.

Se sugiere revisar la aseveración de la no existencia de comunicaciones, sustituyéndola por la relación de los posibles destinatarios (o categorías de destinatarios) a los que pueden comunicarse los datos como parte del procedimiento, contemplando incluso aquellos a los cuales la comunicación de datos pueda realizarse por obligación legal (autoridades administrativas o judiciales distintas del responsable, por ejemplo).

En lo que respecta a la referencia a posibles transferencias internacionales, el artículo 13.1.f) RGPD establece que se ofrecerá información sobre:

*"en su caso, la intención del responsable de transferir datos personales a un tercer país u organización internacional y la existencia o ausencia de una decisión de adecuación de la Comisión, o, en el caso de las transferencias indicadas en los artículos 46 o 47 o el artículo 49, apartado 1, párrafo segundo, referencia a las garantías adecuadas o apropiadas y a los medios para obtener una copia de estas o al hecho de que se hayan prestado".*

La información que se ofrece en el formulario dista mucho de incorporar los requisitos del mencionado artículo, y aunque la concreción de dichos requisitos dependerá del país al que se pretenda realizar la transferencia de datos, debería añadirse a la cláusula una expresión similar a la expresada a continuación:

*"... pero sí podrán ser objeto excepcionalmente de transferencia internacional siempre que sea necesaria para la tramitación de la resolución y que pueda darse cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales en lo relativo a la mencionada transferencia internacional".*



FIRMADO POR	AMADOR MARTINEZ HERRERA	30/07/2021	PÁGINA 3/4
VERIFICACIÓN	Pk2jm3FMX735K9N5W9D7W3APNYRM4T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	





#### - OBSERVACIÓN 4 [Párrafo final]

Al final del bloque informativo, se incluye el texto:

*"La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica:  
<http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>"*

Este párrafo, supuestamente, remite a los interesados a la información completa sobre el tratamiento de sus datos requerida por el artículo 13 RGPD, dado que en el bloque informativo que aparece en el formulario no se ofrece la información completa que dicho artículo exige. Además, esta remisión externa sería admisible en aplicación del artículo 11 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), relativo a la posibilidad de ofrece información en varias capas.

El problema es que esta referencia remite una página web sobre protección de datos de la Junta de Andalucía pero no a la información adicional sobre el tratamiento concreto objeto del formulario. La 'segunda capa' no puede dirigirse a una zona para ofrecer información general sobre protección de datos, sino que debe ofrecer la información concreta sobre el tratamiento que se ha omitido en la primera capa; por lo tanto, o en la primera capa se ofrece la información completa exigida por el artículo 13 RGPD o en la información adicional se encuentra directamente o es inmediato el acceso al resto de la información concreta sobre el tratamiento que no se ha mostrado en la primera capa; no es válida la presentación de información genérica sobre protección de datos en la Junta de Andalucía.

Por otra parte, la expresión 'formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos' es equívoca, ya que no se está separando adecuadamente el ejercicio de derechos de la posible reclamación ante la autoridad de control por una inadecuada atención de dicho ejercicio; y además, ese 'formulario de reclamación', en realidad, no consta que esté disponible en la página referenciada.

#### - OBSERVACIÓN FINAL

Algunas de las observaciones incluidas en este documento pueden resolverse aplicando en el diseño del formulario la *Resolución de 17 de diciembre de 2020, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueba y publica la Guía de Normalización e Inscripción de Formularios de la Junta de Andalucía*, que en su apartado 7.12 se refiere a los "Textos relativos a la Protección de Datos".

Se sugiere, por tanto, la consulta y aplicación de la citada Guía, así como contar con el asesoramiento del Delegado de Protección de Datos de la Consejería a los efectos del diseño definitivo del formulario. El secretario de la Comisión, Amador Martínez Herrera. VºBº El presidente de la Comisión Jesús Jiménez López"

El secretario de la Comisión



FIRMADO POR	AMADOR MARTINEZ HERRERA	30/07/2021	PÁGINA 4/4
VERIFICACIÓN	Pk2jm3FMX735K9N5W9D7W3APNYRM4T	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

**NFORME SSCC2021/113 PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA.**

Consumo. Hojas de Quejas y Reclamaciones. Modelos y tramitación.

Remitido por la Ilma. Secretaria General Técnica de la Consejería de Salud y Familias, proyecto de Decreto referenciado para su informe, conforme al artículo 78.2.a) del Reglamento de Organización y Funciones del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía y del Cuerpo de Letrados de la Junta de Andalucía, aprobado por Decreto 450/2000, de 26 de diciembre, se formulan los siguientes:

**ANTECEDENTES**

**ÚNICO.-** Con fecha 15 de Septiembre de 2011, se ha recibido proyecto de Decreto referenciado, adjuntándose el expediente.

**CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**PRIMERA.-** El objeto del proyecto de Decreto que nos ocupa sería, siguiendo su parte expositiva, la aprobación de una nueva disposición consolidada que mantenga los beneficios que supuso en su día la aprobación del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, que regula las Hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa, pero tratando de mejorar algunos aspectos que, en su aplicación práctica, se habrían observado como necesitados de ello, impulsando la tramitación electrónica de las hojas de quejas y reclamaciones, así como simplificando el procedimiento administrativo, de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

**SEGUNDA.** Las competencias de la Comunidad Autónoma en cuya virtud se ampararía el proyecto de Decreto, se hallarían fundamentalmente en el artículo 58.2 del Estatuto de Autonomía para Andalucía aprobado por Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, que atribuye a la Comunidad Autónoma 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 149.1.11ª y 13ª de la Constitución, en materia de: 4º *“Defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de formación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones”*.

Hemos de referirnos, igualmente, al artículo 27 EAA, a tenor del cual: *“Se garantiza a los consumidores y usuarios de los bienes y servicios el derecho a asociarse, así como a la información, formación y protección en los términos que establezca la ley. Asimismo, la ley regulará los mecanismos de participación y el catálogo de derechos del consumidor”*.

Dicha competencia aún proclamada como exclusiva estaría sometida a una serie de limitaciones que derivan de la incidencia, en relación con el mismo sector material, de múltiples títulos competenciales estatales en atención a los cuales cabría hablar más bien de una materia o competencia compartida.

Se transcribe a continuación algún pronunciamiento jurisprudencial suficientemente ilustrativo sobre el particular. Así la STC 55/1989, de 26 de enero (RTC 1989\15) señala lo siguiente (en el mismo sentido STC 133/1992, de 2 de octubre):

*“Fundamento Jurídico PRIMERO. Conviene recordar, en este sentido, que, como ya se dijo en la STC 71/1982, de 30 de noviembre, la defensa del consumidor es un «concepto de tal amplitud y de contornos imprecisos que, con ser dificultosa en ocasiones la operación calificadora de una norma cuyo designio pudiera entenderse que es la protección del consumidor, la operación no resolvería el problema, pues la norma pudiera estar comprendida en más de una de las reglas definidoras de competencias» (fundamento jurídico 1.º), lo que significa, en otras palabras, que esta materia se caracteriza ante todo por su contenido pluridisciplinar, en el que se concita una amplia variedad de materias que sí han sido directa y expresamente tomadas en consideración por el art. 149.1 C. E. a los efectos de concretar las competencias del Estado. Ello mismo evidencia que, si bien en el art. 149.1 C. E. no se ha mencionado expresamente la rúbrica*



Firmado por: MEDEL GODOY ANA MARIA		17/11/2021 09:54	PÁGINA 1 / 17
VERIFICACIÓN	PzPpxDdgYP6s\$mFkAwP60fj2z&eRLq	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



«defensa de los consumidores y usuarios», abriéndose así, en estrictos términos formales, la posibilidad de que algunos Estatutos de Autonomía hayan asumido la competencia «exclusiva» sobre la misma (art. 149.3 C. E.), como quiera que la sustantividad o especificidad de la materia no es, en líneas generales, sino resultado de un conglomerado de muy diversas normas sectoriales reconducibles a otras tantas materias, en la medida en que el Estado ostente atribuciones en esos sectores materiales, su ejercicio podrá incidir directamente en las competencias que sobre «defensa del consumidor y del usuario» corresponden a determinadas Comunidades Autónomas -entre ellas las ahora impugnantes-, las cuales, en ese caso, también podrán quedar vinculadas a las previsiones estatales. La defensa del consumidor y del usuario nos sitúa, en efecto, a grandes rasgos y sin necesidad ahora de mayores precisiones, ante cuestiones propias de la legislación civil y mercantil, de la protección de la salud (sanidad) y seguridad física, de los intereses económicos y del derecho a la información y a la educación en relación con el consumo, de la actividad económica y, en fin, de otra serie de derechos respecto de los cuales pudiera corresponder al Estado la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad en su ejercicio y en el cumplimiento de sus deberes (art. 149.1, en sus números 1, 6, 8, 10, 13, 16 y 29 C. E., principalmente); es decir, ante materias que la Constitución toma como punto de referencia para fijar las competencias mínimas que, por corresponder al Estado, quedan al margen del Ámbito de disponibilidad de los Estatutos de Autonomía. En definitiva, tal como reconoce la representación del Gobierno Vasco, estamos ante una materia que dado su carácter pluridisciplinar, resulta en todo caso compartida entre el Estado y las Comunidades Autónomas, lo que, por lo demás, fácilmente se comprueba en algunos Estatutos de Autonomía, al reconocerse que la competencia «exclusiva» sobre defensa del consumidor y del usuario se actuará por la correspondiente Comunidad Autónoma «en los términos de lo dispuesto en los arts. 38, 131 y núms. 11 y 13 del apartado 1 del art. 149 de la Constitución» (arts. 12.1.5 E. A. C. y 30.1.4 E. A. G.), o que dicha competencia «exclusiva» lo será «sin perjuicio de la política general de precios, la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y de la legislación sobre defensa de la competencia» (art. 10.28 E. A. P. V.)”.

Igualmente el Consejo Consultivo de Andalucía habría analizado el alcance de dicho título competencial, indicando, en su Dictamen 119/2008, lo siguiente:

*“El alcance de este precepto estatutario fue ampliamente explicado por este Consejo Consultivo en su dictamen 230/2003, emitido con ocasión del Anteproyecto correspondiente a la Ley de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, así como en el dictamen 40/2006, emitido en relación con el Decreto que regula el Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. Algunos aspectos sustanciales del mismo pueden sintetizarse como sigue:*

*- El Derecho de los consumidores y usuarios tiene una amplitud material que genera un entrecruzamiento de competencias que da lugar a que exista una normativa internacional, del Estado, de las Comunidades Autónomas y de la Administración Local.*

*- La normativa constitucional y estatutaria conduce al contenido del artículo 51.1 de la Constitución, que encomienda la protección y defensa de los consumidores y usuarios a los poderes públicos, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. En su apartado segundo añade la obligación de promover la información y la educación de los consumidores y usuarios, así como la de fomentar sus organizaciones y oírlas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la Ley establezca.*

*- La Comunidad Autónoma de Andalucía ha podido asumir la competencia señalada al amparo de la cláusula residual prevista en el artículo 149.3 de la Constitución y de acuerdo con el artículo 58.2.4º de su Estatuto de Autonomía.*

*- La referida competencia, pese a aparecer calificada como exclusiva por el artículo 58.2.4º del Estatuto de Autonomía para Andalucía, es en realidad una competencia compartida (dictámenes 75/1995, 25/1998 y 228/2002).*

Firmado por: MEDEL GODOY ANA MARIA		17/11/2021 09:54	PÁGINA 2 / 17
VERIFICACIÓN	PzPpxDdgYP6s\$mFkAwP60fj2z&eRLq	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	





Finalmente aludiremos también a las competencias que a la Comunidad Autónoma corresponden en relación con las competencias de las entidades locales [artículo 60.1 b)]. En este sentido conforme al artículo 60 del Estatuto de Autonomía para Andalucía:

*“ 1. Corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de régimen local que, respetando el artículo 149.1.18ª de la Constitución y el principio de autonomía local, incluye:*

*a) Las relaciones entre las instituciones de la Junta de Andalucía y los entes locales, así como las técnicas de organización y de relación para la cooperación y la colaboración entre los entes locales y entre éstos y la Administración de la Comunidad Autónoma, incluyendo las distintas formas asociativas mancomunales, convencionales y consorciales.*

*b) La determinación de las competencias y de las potestades propias de los municipios y de los demás entes locales, en los ámbitos especificados en el Título III.*

*(...)*

*2. Asimismo, corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia compartida en todo lo no establecido en el apartado 1.”*

De acuerdo con tales previsiones la Comunidad Autónoma dispondría de competencias suficientes pues para adoptar el proyecto de Decreto que nos ocupa.

**TERCERA.-** Por lo que se refiere al marco normativo en el que se encuadraría el presente proyecto, en lo que respecta a la normativa estatal, habríamos de citar el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

En particular, dicha norma aludiría a las reclamaciones a efectuar por los consumidores en los siguientes términos (artículo 21):

*“Artículo 21. Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente*

*1. El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor y usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos, y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso.*

*La devolución del precio del producto habrá de ser total en el caso de falta de conformidad del producto con el contrato, en los términos previstos en el título V del libro II.*

*2. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.*

*Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos.*

*Se deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación a las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.*

*En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.*

*En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el párrafo anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, el empresario facilitará al consumidor, junto con la información sobre dicha línea*

Firmado por: MEDEL GODOY ANA MARIA		17/11/2021 09:54	PÁGINA 3 / 17
VERIFICACIÓN	PzPpxDdgYP6s\$mFkAwP60fj2z&eRLq	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo.

No obstante lo anterior, en los supuestos de servicios de carácter básico de interés general, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito. A estos efectos, tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen.

3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

4. En el supuesto de que el empresario no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor, este podrá acudir a una entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en la ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la [Directiva 2013/11/UE \(LCEur 2013, 834\)](#), del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Los empresarios facilitarán el acceso a este tipo de entidades, proporcionando a los consumidores la información a la que vienen obligados por el artículo 41 de dicha ley.”

En el ámbito autonómico cabría aludir a la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, que establece por lo que aquí interesa, que:

*“Artículo 18. Obligación de disponer de libro de quejas y reclamaciones, de tramitar y contestar a las mismas*

1. En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los 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.

2. Todas las quejas y reclamaciones que se presenten por escrito deberán ser contestadas por las Administraciones competentes y por los sujetos responsables comprendidos en el artículo 17.1 mediante escrito razonado a los interesados.”

**CUARTA.-** En cuanto a la estructura, que razonamos correcta, el borrador de Decreto consta de 26 artículos, divididos en 4 Capítulos, una Disposición Adicional, una Disposición Transitoria, una Disposición Derogatoria y cuatro disposiciones finales.

**QUINTA.-** Entendemos que se habría cumplimentado hasta ahora la tramitación procedimental prevista con carácter general, para la elaboración de los Reglamentos, en el artículo 45 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como en el Título VI de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en lo que resulta de aplicación, sin perjuicio de lo indicado a continuación.

5.1.- En relación con las entidades o asociaciones a través de las cuales se habría efectuado el trámite de audiencia, tanto en relación con las Asociaciones de defensa de los consumidores y usuarios como de las empresas que comercializan bienes o prestan servicios en Andalucía, se aludiría, en el correspondiente informe o memoria incorporado al expediente, al carácter de “más representativas” de las mismas (Folio 16 del expediente administrativo). Sin embargo nótese que el artículo 45 de la Ley de Gobierno de Andalucía no acotaría el trámite de audiencia a las entidades o asociaciones que revistan tal condición indicando en términos más amplios que “c) Cuando una disposición afecte a los derechos e intereses legítimos de la ciudadanía, se le dará audiencia, durante

Firmado por: MEDEL GODOY ANA MARIA		17/11/2021 09:54	PÁGINA 4 / 17
VERIFICACIÓN	PzPpxDdgYP6s\$mFkAwP60fj2z&eRLq	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



*un plazo razonable y no inferior a quince días hábiles, directamente o a través de las organizaciones y asociaciones reconocidas por la ley que la agrupe o la represente y cuyos fines guarden relación directa con el objeto de la disposición.”*

Tampoco desde el punto de vista del sentido que la jurisprudencia atribuye al trámite de audiencia, al vincularlo con la legitimación para impugnar un acto o disposición, la cual cabría atribuir o reconocer a una determinada entidad en el supuesto de que tal acto o disposición pudiera afectar a los intereses defendidos por la misma, parece que pudiera entenderse limitado o restringido el ámbito del trámite de audiencia a las asociaciones o entidades que tengan una mayor representatividad.

Así como dice la STSJ de Andalucía, Sede de Málaga, de 25 de febrero de 2011, Rec. N° 278/2010, que reproduce extractos de Sentencias del Alto Tribunal:

*“Ciertamente, y según se anticipaba, la simple aprobación de los Estatutos de la Agencia Tributaria no supone materialmente el vaciamiento de potestades administrativas, como tampoco incide directa e inmediatamente en la situación de los funcionarios públicos, como no afecta a los intereses defendidos por el sindicato recurrente la distribución competencial entre diversos departamentos.*

*No obstante, según ya indicamos, existe cierto nexo entre el interés defendido por el sindicato recurrente y el contenido de la disposición impugnada, nexo causal que le atribuye la legitimación activa en este proceso, pues aquél asume la defensa de los intereses de los funcionarios pertenecientes a cualquier Administración y, en cuanto se afecten los derechos e intereses legítimos de éstos, será preciso o, al menos, conveniente el trámite de audiencia, y así hemos declarado en otras ocasiones que la cuestión del trámite de audiencia está vinculada estrechamente a la legitimación para recurrir pues ese trámite es parte esencial de principio de participación pública, no sólo al sindicato de funcionarios recurrente sino también al resto de entidades que defiendan intereses afectados por el ámbito de actuación de la Administración demandada.*

*(...) La exigencia del trámite de audiencia en la elaboración de normas como la que nos ocupa, a la vista de la finalidad constitucional de la misma, permitiría, al menos, tener en consideración, antes de su aprobación, las alegaciones que formulen aquéllos que representen intereses afectados por el futuro de la Administración de la que dependen, aun más si se tienen en cuenta las dificultades posteriores de impugnar ante la jurisdicción contencioso-administrativa muchos de los actos aplicativos del Decreto, que son los que podrían consumir el riesgo temido por la parte que ahora impetra el auxilio judicial.”*

Por ello habríamos de advertir como existirían argumentos para que pudiera cuestionarse en este caso la adecuación de la designación de las entidades a través de las cuales se habría concedido el trámite de audiencia. Ello salvo que se incorporara al expediente justificación de la inexistencia de otras *“organizaciones y asociaciones reconocidas por la ley que la agrupe o la represente y cuyos fines guarden relación directa con el objeto de la disposición.”* (en los términos del artículo 45.1 c) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre) distintas de aquellas a las que se ha concedido audiencia hasta el momento o, en otro caso, se subsanen las objeciones recientemente puestas de manifiesto concediendo audiencia a las mismas.

5.2.- No figuraría incorporada al expediente justificación de la remisión del pronunciamiento del Centro Directivo promotor de la iniciativa acerca de las observaciones efectuadas en su informe por el Consejo Andaluz de los Gobiernos Locales, a la Consejería competente en materia de régimen local, la cual dará traslado, a su vez, al Consejo Andaluz de Gobiernos Locales conforme al artículo

Firmado por: MEDEL GODOY ANA MARIA		17/11/2021 09:54	PÁGINA 5 / 17
VERIFICACIÓN	PzPpxDdgYP6s\$mFkAwP60fj2z&eRLq	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	





5 del Decreto 263/2011, de 2 de Agosto, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento del Consejo Andaluz de los Gobiernos Locales. Lo que habría de subsanarse incorporando al expediente la documentación justificativa de la realización de dichos trámites.

Por otra parte, en su informe de valoración de alegaciones, el Centro Directivo promotor del proyecto no habría aceptado alguna de las observaciones del Consejo Andaluz de los Gobiernos Locales (Apartado 21 del Informe de la Dirección General de Consumo sobre las alegaciones recibidas en el curso del expediente que figura en los Folios 531 a 573 del mismo). Ante tal circunstancia únicamente advertir que en tales supuestos el Consejo Andaluz de los Gobiernos Locales podría solicitar motivadamente el informe del Consejo Andaluz de Concertación Local (artículo 5 del Decreto 263/2011, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Funcionamiento del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales). En el supuesto de que efectuara tal solicitud, habría de incorporarse al expediente el Informe del Consejo Andaluz de Concertación Local, conforme a lo dispuesto en el artículo 3.b) de la Ley 5/2014, de 30 de diciembre, reguladora de dicho Consejo. Así, conforme a dicho precepto:

*b ) Informar los anteproyectos de Ley , los proyectos de disposiciones generales y las propuestas de planes cuando el órgano proponente rechace observaciones o reparos del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales que expresamente se hayan realizado por resultar afectadas las competencias locales propias .*

El artículo 5.2 de la Ley 5/2014, de 30 de diciembre, del Consejo Andaluz de Concertación Local, determina que el mencionado informe se remitirá al órgano promotor de la iniciativa para su inclusión en el expediente de elaboración de la norma.

Finalmente nótese que la Dirección General de Consumo no habría valorado la segunda de las observaciones efectuada por el Consejo Andaluz de los Gobiernos Locales en su informe, relativa a la posible afectación de la autonomía local al regularse en el proyecto de decreto que nos ocupa el procedimiento a seguir en la tramitación de las reclamaciones. Ello en lugar de remitir su regulación a las propias Entidades Locales o a la mencionada autonomía local. Entendemos que también sobre este extremo procedería la correspondiente subsanación valorándose por el Centro Directivo promotor del proyecto la observación efectuada por el Consejo Andaluz de los Gobiernos locales.

5.3.- En cuanto a si procede el Dictamen del Consejo Consultivo en el presente caso, en lo que concierne al eventual engarce del proyecto que nos ocupa con algún precepto legal, cabría aludir al artículo 18 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. A tenor de ello en la medida en que pudiera defenderse que el proyecto estaría ejecutando las referidas previsiones legales, consideramos que procedería en el presente supuesto el dictamen preceptivo del Consejo Consultivo, conforme a lo prescrito por el artículo 17.3 de la Ley 4/2005, de 8 de abril, de Consejo Consultivo de Andalucía, conforme al cual: *“El Consejo Consultivo de Andalucía será consultado preceptivamente en los asuntos siguientes:(...)*

*3. Proyectos de reglamentos que se dicten en ejecución de las leyes y sus modificaciones .”*

**SEXTA.-** En relación con las publicaciones prescritas por la normativa sobre transparencia pública, no se habría detectado por nuestra parte que se hubiera incorporado al expediente justificación de la publicación del texto, así como de las memorias e informes que conformaban el expediente en el momento en el que se sometió al trámite de audiencia y al de información pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7.d) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y artículo 13.1.c) y d) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía. Lo que habría de subsanarse.

Asimismo, se recuerda que cuando se solicitara el dictamen del Consejo Consultivo de Andalucía y, en su caso, el del Consejo Económico y Social de Andalucía, debería publicarse también el proyecto, dándose cumplimiento así a la exigencia para ello del artículo 7.c) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y del artículo 13.1.c) de la Ley 1/2014, de 24 de junio.

Firmado por: MEDEL GODOY ANA MARIA		17/11/2021 09:54	PÁGINA 6 / 17
VERIFICACIÓN	PzPpxDdgYP6s\$mFkAwP60fj2z&eRLq	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



**SÉPTIMA.** Comenzando con el análisis del texto del Borrador de Decreto, haremos constar las siguientes observaciones.

7.1.- **Parte Expositiva:** En el primer párrafo, se recomienda reproducir en su completa literalidad lo dispuesto en el artículo 58.4.2º del EAA, transcrito en la Consideración Jurídica Segunda del presente informe.

**7.2.- Artículo 1:**

7.2.1.- En el apartado 2.a) in fine , de acuerdo con las exigencias de la técnica *“lex repetita”* se recomienda indicar más bien (...) y las entidades sin personalidad jurídica *“que, en una relación de consumo, actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a su actividad comercial o empresarial”*. Ello al haberse detectado concordancias con lo dispuesto, a su vez, en el artículo 3 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado en virtud del Real Decreto-legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, precepto que revestiría carácter básico conforme a la Disposición Final Primera.1 del mencionado TRLGCU.

7.2.2.- En el apartado dos, letra c) se contemplaría la sujeción a la obligación de disponer de las hojas de reclamaciones reguladas en el proyecto de Decreto con carácter general, es decir, también para aquellos empresarios o profesionales *“aún cuando por una normativa sectorial específica, un código deontológico o, por su propia voluntad, estén obligados a tener otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo u otros mecanismos corporativos o profesionales propios”*.

Sobre dicha cuestión, es decir si aquellas empresas o profesionales cuya normativa sectorial pudiera establecer sus propios mecanismos de reclamación para los clientes, sean administrativos o no, estarían sometidas también a las prescripciones generales o comunes de la normativa de consumidores y usuarios, en general, o , en particular, a la exigencia de contar también con la hoja de reclamaciones impuesta por la normativa general o común de protección de los consumidores y usuarios, habríamos de advertir de que la misma no resultaría jurisprudencialmente pacífica y en tal sentido la solución propuesta entrañaría riesgos.

En tal sentido, pueden verse, por ejemplo, la Sentencia del TSJ de Valencia 20/2002, de 12 de enero, JUR 2002/214833, sobre la hoja de reclamaciones en relación con empresas sometidas a la normativa reguladora del seguro privado, o las Sentencias del TSJ de Andalucía, de 4 de febrero y 11 de febrero de 2016, RJCA 2016/253 y JUR 2016/114572, que, sin aludir a infracciones relacionadas con las hojas de reclamaciones, niegan la competencia objetiva de la Comunidad Autónoma para sancionar en supuestos de infracciones que se refieran a los inversores en mercados de valores, competencia que vendría atribuida por la normativa sectorial a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Sin perjuicio de poner de manifiesto los riesgos expuestos, cabría enunciar a continuación argumentos que cabría extraer de la normativa y jurisprudencia a favor de la solución propuesta en el proyecto normativo que nos ocupa.

Así, cabría invocar los siguientes preceptos del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre:

*“Artículo 19. Principio general y prácticas comerciales*

*1. Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios deberán ser respetados en los términos establecidos en esta Norma, aplicándose, además, lo previsto en las normas civiles, mercantiles y las demás normas comunitarias, estatales y autonómicas que resulten de aplicación.”*

De dicho precepto se deduciría la aplicación de la normativa de consumo, sin perjuicio o *“además”* de las restantes normas que pudieran resultar de aplicación.

*“Artículo 47. Administración competente.*

*(...)*

*3. Las autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, asimismo, las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios de los empresarios de los sectores que cuenten con regulación específica y las prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios.”*

Firmado por: MEDEL GODOY ANA MARIA		17/11/2021 09:54	PÁGINA 7 / 17
VERIFICACIÓN	PzPpxDdgYP6s\$mFkAwP60fj2z&eRLq	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Precepto en que expresamente vendría a reconocerse la competencia de las administraciones de consumo para sancionar en los supuestos de infracción de la normativa en materia de protección de consumidores y usuarios a empresarios que actúen en el ámbito de sectores que cuenten con una regulación específica, con lo que se estaría reconociendo la sujeción de tales empresarios a aquella normativa.

Igualmente cabría destacar lo genérico de los términos en que aparecería formulada la correspondiente obligación en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Consumidores y Usuarios de Andalucía, que se impondría respecto de todos los centros y establecimientos que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía sin distinción alguna. En efecto dicha Ley, en precepto anteriormente transcrito en el curso de nuestro informe, señalaría lo siguiente:

*“Artículo 18. Obligación de disponer de libro de quejas y reclamaciones , de tramitar y contestar a las mismas  
1 . En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los 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 .”*

Finalmente también pudieran resultar ilustrativos en el sentido que venimos exponiendo consideraciones como la que transcribimos a continuación, incorporada a la STS 793/94, de 22 de julio, RJ 1994/6581, en la que si bien se abordaba la cuestión relativa al ámbito de aplicación de la normativa de consumo en cuanto a su extensión o no a los servicios públicos de salud, se indicaba, por lo que aquí interesa, lo siguiente:

**“TERCERO.-Indudablemente, la Ley 26/1984, de 19 julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios, es una especie de Ley «marco» que tiene el carácter de principio general informador del ordenamiento, como previene su artículo 1.º 1, de acuerdo con el artículo 53.3 de la Constitución y en desarrollo de su artículo 51.1 y 2, y cuya regulación se extiende, primordialmente, al comercio interior y al régimen de autorización de productos comerciales, cual se desprende del número 3 del precitado artículo 51 y corrobora el inciso final del número 1 del artículo 1.º de la Ley, al decir que «en todo caso la defensa de los consumidores y usuarios se hará en el marco del sistema económico diseñado en los artículos 38 y 128 de la Constitución y con sujeción a lo establecido en el artículo 139». Consecuencia inmediata de su espíritu informador es que su aplicación, fuera de los supuestos que contempla específicamente y que sanciona en vía administrativa, tiene que estar en íntima relación con los preceptos que, contenidos en los Textos Legales sustantivos, fuesen los llamados a regular el caso sometido a enjuiciamiento de los órganos jurisdiccionales del orden correspondiente, es decir, que su aplicación sería concurrente y condicionada, en cierta manera, a la primacía de los mencionados preceptos sustantivos. La conclusión acabada de indicar encuentra base en la exposición de motivos de la propia Ley 26/1984, al afirmarse que el instrumento legal de protección y defensa que representa, «no excluye ni suplanta otras actuaciones y desarrollos normativos derivados de ámbitos competenciales cercanos o conexos, tales como la legislación mercantil, penal o procesal y las normas sobre seguridad industrial, higiene y salud pública, ordenación de la producción y comercio interior», y base, también en su articulado, así: el artículo 7 alude a la aplicación de lo previsto en las normas civiles y mercantiles y en las que regulan el comercio exterior e interior y el régimen de autorización de cada producto o servicio, y el artículo 32.1 y 2 establece que: «Las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir» y «La instrucción de causa penal ante los Tribunales de Justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que hubiera sido incoado por los mismos hechos, y en su caso la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción. Las medidas administrativas que hubieran sido adoptadas para salvaguardar la salud y seguridad de las personas se mantendrán en tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas». En este orden de cosas resulta sintomático lo dispuesto en su artículo 29.1: «El consumidor o usuario tiene derecho a una compensación, sobre la cuantía de la indemnización, por los daños contractuales y extracontractuales durante el tiempo que transcurra desde la declaración judicial de responsabilidad hasta su pago efectivo».**

Firmado por: MEDEL GODOY ANA MARIA		17/11/2021 09:54	PÁGINA 8 / 17
VERIFICACIÓN	PzPpxDdgYP6s\$mFkAwP60fj2z&eRLq	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	





7.2.3.- En el apartado tres del artículo 1 se prevería la exclusión del ámbito de aplicación del Decreto de los servicios administrativos de las Administraciones Públicas. Sobre el particular habríamos de advertir que, a partir de las definiciones incorporadas a la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, tales servicios parece que podrían entenderse comprendidos en su ámbito de aplicación. Así el artículo 3 de dicha Ley, en su apartado inicial, define a los consumidores y usuarios como las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales bienes o servicios. Siendo así que el apartado c) de este mismo artículo indica que se entenderá por tales bienes o servicios: *"cualesquiera productos, actividades o funciones, utilizadas por los consumidores, independientemente del carácter individual o social, público o privado, de quienes los produzcan, suministren o los presten."*

Teniendo en cuenta tal definición del ámbito de aplicación, en consecuencia, parece que todos los establecimientos o centros, tanto públicos como privados, que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía estarían sometidos a la obligación de disponer de hojas de quejas y reclamaciones conforme al artículo 18 de la propia ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía que se ha transcrito anteriormente, en la Consideración Jurídica Tercera de nuestro informe. Por lo que, sin perjuicio de la posible exclusión del ámbito de aplicación del proyecto normativo que nos ocupa, por remisión a una normativa específica (por ejemplo, el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, Libros de Hojas de Quejas y Reclamaciones), advertiremos que, de acuerdo con los actuales términos de redacción del proyecto normativo, no se garantizaría la existencia de libro de hojas de quejas y reclamaciones en todos los servicios públicos o administrativos que se presten en Andalucía al no incluirse previsión de la necesidad de que tales servicios administrativos dispusieran de modelos propios o específicos de hojas de quejas y reclamaciones o la eventual supletoriedad, en defecto de los mismos, de lo establecido en el proyecto de Decreto que se informa.

Por otra parte, en relación con la concreta redacción del artículo 1.3 del proyecto de Decreto, habríamos de advertir de la necesidad de concretar el alcance de la expresión *"Administraciones Públicas andaluzas"* que se recogería en su inciso inicial, en el sentido de aclararse si con la misma se estaría aludiendo a la Administración de la Junta de Andalucía, o también a las entidades locales, a cuales de entre éstas últimas etc. Finalmente igualmente habríamos de poner de manifiesto como la expresión utilizada en este primer inciso, no coincidiría con la que, a su vez, se recogería en el inciso siguiente de este mismo apartado del proyecto normativo *"in fine"*: *"El presente Decreto no será de aplicación a las reclamaciones relativas al funcionamiento de los servicios administrativos de las Administraciones Públicas"*. Desconociéndose si esta expresión sería más amplia o si se querría aludir, como así parece, al mismo concepto que con la expresión recogida en el inciso precedente, lo que habría de aclararse haciéndose concordar, en su caso, ambas menciones.

En este último sentido el artículo 4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, incorporaría una definición de empresario o profesional que podría matizar lo anteriormente expuesto, en cuanto que aludiría a quien actúe con un propósito relacionado con su actividad, comercial, empresarial, oficio o profesión, ámbito que parecería diferente al de *"los servicios administrativos de las Administraciones Públicas Andaluzas"*, sin embargo aludiría también a la naturaleza pública o privada del mismo con lo que vendría a abundar en la anterior interpretación. Así, conforme a dicho norma legal:

*"Artículo 4. Concepto de empresario*

*A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión."*

Interpretación que habría sido confirmada o suscrita por el Tribunal Supremo que en sentencias como la de 1 de julio de 1997, RJ 1997/5471, y 29 de junio de 1999, RJ 1999/4895, al considerar de aplicación determinados preceptos de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General de Defensa de los Consumidores y Usuarios a los pacientes de los servicios públicos de salud.

Finalmente advertiremos de la contradicción que pudiera advertirse y que habría de aclararse entre lo dispuesto en el artículo 1.2 c) del proyecto normativo que nos ocupa que aludiría a personas tanto públicas como privadas, al delimitar su ámbito

Firmado por: MEDEL GODOY ANA MARIA		17/11/2021 09:54	PÁGINA 9 / 17
VERIFICACIÓN	PzPpxDdgYP6s\$mfkAwP60fj2z&eRLq	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



de aplicación, cuando indica que el Decreto será de aplicación: c) *“a las personas físicas o jurídicas y entes sin personalidad, tanto públicas como privadas, que sean titulares de empresas, establecimientos, centros o plataformas que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía”* y la exclusión a que venimos haciendo referencia y que se incorpora al artículo 1.3 del Borrador de Decreto.

7.3.- **Artículo 2:** En el apartado inicial se alude al derecho de los consumidores a obtener la hoja de reclamaciones de *“las empresas titulares de las actividades que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía”*. A estos efectos, advertiremos de la necesidad de unificar el uso del concepto o denominación incorporado al artículo 3.d) del propio proyecto de Decreto.

7.4.- **Artículo 4:** Otro tanto indicaremos en relación con la indicación *“Toda persona titular de actividad que comercialice bienes o preste servicios en la Comunidad (...)”*, incorporada al inciso inicial del artículo 4, así como respecto de los demás apartados o artículos del proyecto de Decreto respecto de los que proceda.

7.5.- **Artículo 10:** Conforme a la redacción propuesta respecto al apartado 1, la persona consumidora o usuaria que efectúe la correspondiente queja o reclamación no tendría que firmar o rubricar la correspondiente Hoja de Reclamaciones, lo que parece necesario a los efectos de entender acreditada su identidad y voluntad de interponer la misma.

7.6.- **Artículo 11:** Se ha suprimido la referencia que existía en el artículo 9.1 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, que regula las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía y su tramitación administrativa, a la necesidad de que el consumidor dispusiera del correspondiente certificado electrónico reconocido o cualificado de firma electrónica, al objeto de poder presentar la correspondiente reclamación a través del Sistema de Hojas Electrónicas de quejas y reclamaciones. Sobre el particular advertiremos de la necesidad de incluir referencia a algún sistema de firma o garantía similar que permita verificar la identidad de la persona que suscriba la reclamación.

7.7.- **Artículo 12:** Tal y como se indicaría al comienzo del apartado 2, la información indicada en el tercer inciso del mismo habría de facilitarse *“en el escrito de respuesta”*, sin embargo nótese que siguiendo la Ley 7/2017, de 2 de Noviembre, de resolución alternativa de litigios en materia de consumo (artículo 40.3): esta información *“será facilitada en papel o en cualquier otro soporte duradero en el momento de la contestación de la reclamación o en el plazo máximo de un mes desde su interposición si el empresario no hubiera contestado la misma de forma expresa.”*

En su tercer inciso [*“A tal efecto, la empresa titular de la actividad deberá facilitar a la persona consumidora (...)”*], cabría incluir aclaración en el sentido de que tal información habría de facilitarse en el supuesto de que la reclamación presentada directamente por el consumidor no haya podido ser resuelta, tal y como indicaría, a estos efectos, el artículo 40.3 de la Ley 7/2017, de 2 de Noviembre, de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Por otra parte, de acuerdo con las exigencias de la técnica *“lex repetita”* se recomienda adecuar la redacción de este tercer inciso a lo dispuesto, a su vez, en el artículo 40.3 de la Ley 7/2017, de 2 de Noviembre, conforme al cual: *“3. Cuando una reclamación presentada directamente por el consumidor al empresario no haya podido ser resuelta, éste deberá facilitar al consumidor la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad. De no ser así, deberá facilitarle la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas.”*

7.8.- **Artículo 13:** En el artículo 13.2 por razones de seguridad jurídica así como vinculadas al necesario respeto de las competencias de otras entidades (Estado, Entidades Locales etc.) se recomienda concretar, en la medida de lo posible, la alusión a las fuerzas y cuerpos de seguridad *“competentes”* más próximos por referencia a cuales sean dichos Cuerpos o Fuerzas de Seguridad, por ejemplo, parece que lo miembros de la Unidad de Policía adscrita a la Comunidad Autónoma de Andalucía (artículo 38 de la LO 2/1986, de 13 de marzo). Incluyendo en el expediente justificación en cuanto a la atribución de dichas competencias a otros Cuerpos o Fuerzas de Seguridad (estatales o locales).

Firmado por: MEDEL GODOY ANA MARIA		17/11/2021 09:54	PÁGINA 10 / 17
VERIFICACIÓN	PzPpxDdgYP6s\$mFkAwP60fj2z&eRLq	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



El párrafo tercero habría de depurarse en relación con el contenido del artículo 71.8. 1ª y 2ª de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, que tipificarían como infracción administrativa: *1ª Realizar acciones dirigidas a coartar el libre ejercicio por los consumidores o por sus organizaciones o asociaciones de las facultades de reclamación o denuncia 2ª No disponer de libros de hojas de quejas y reclamaciones oficiales, así como negarse o resistirse a suministrarlos a los consumidores que lo soliciten u ocultar o alterar las reclamaciones realizadas por este medio. Suministrar libros de hojas de quejas y reclamaciones que no sean oficiales a los consumidores que muestren su voluntad de presentar una reclamación.* . Ello de acuerdo con las exigencias de los principios de legalidad y tipicidad propios del derecho administrativo sancionador, en cuanto que pudieran existir comportamiento contemplados en el artículo 13.3 del proyecto normativo que nos ocupa (*“negativa a acusar recibo mediante su firma, sellado u otro medio similar, a recibir las hojas de quejas y reclamaciones”*), que pudieran no aparecer comprendidos con claridad en el precepto legal recientemente transcrito.

#### 7.9.- Artículo 14.

En el apartado 4 no se entiende bien la indicación de que el consumidor deberá acompañar determinada documentación tanto a la Hoja de Reclamaciones, como a *“la solicitud de mediación o arbitraje remitidas a la Administración”*, pues el artículo 40.3 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, de resolución alternativa de litigios en materia de consumo no limitaría la referencia a la intervención de una entidad acreditada de resolución alternativa de litigios a las de carácter público, por lo que podrían ser públicas o privadas. En cuanto a la presentación de tales reclamaciones la misma se encontraría regulada en el artículo 17 de la mencionada Ley, que indicaría que la misma se acompañará de la *“documentación necesaria”*. Por lo que no se considera adecuado que la Comunidad Autónoma entre a regular dicha cuestión más allá de la cita o reproducción del precepto estatal, si ésta se considerara necesaria, de acuerdo con las exigencias de la técnica *“lex repetita”*.

Otro tanto indicaremos en relación con el inciso final del apartado precedente, el apartado 3 del artículo 14.

Finalmente en cuanto a la referencia *“a la persona empresaria o profesional”* que se incorpora al apartado 3 de este artículo, nos remitimos a lo expuesto anteriormente en la Consideración Jurídica 7.3 del presente informe.

#### 7.10.- Artículo 16:

7.10.1.- En el apartado inicial, por razones de seguridad jurídica, habría de aclararse el sentido de la expresión o, *“en su defecto”*, incluido en el siguiente inciso: *“Será competente para tramitar las quejas y reclamaciones la OMIC correspondiente al domicilio de residencia habitual del a persona consumidora o usuaria o, en su defecto, la Delegación Territorial de la Consejería competente (...)”*. Así cabría aclarar, por ejemplo, si su significado vendría a ser el mismo que el indicado en el artículo 14.1 del propio proyecto de Decreto *“(...) en el caso de que no exista OMIC o ésta no tramite hojas de quejas o reclamaciones”*.

Por otra parte, en relación con éste artículo 16.1 así como en relación con el artículo 14.1, habríamos de advertir, cómo no se entiende bien su sentido ni parece adecuado incluir en el texto normativo el siguiente inciso *“o ésta no tramite hojas de quejas o reclamaciones”*, pues se trataría de una función que vendría atribuida a las mencionadas oficinas por el artículo 20.3.a) y b) de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Finalmente, en ambos casos, es decir tanto en relación con la OMIC como respecto a la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente parece lo adecuado incluir el correspondiente criterio de atribución de competencia en función del *“domicilio de residencia habitual del a persona consumidora o usuaria”*.

Firmado por: MEDEL GODOY ANA MARIA		17/11/2021 09:54	PÁGINA 11 / 17
VERIFICACIÓN	PzPpxDdgYP6s\$mFkAwP60fj2z&eRLq	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	





7.10.2.-En su apartado inicial se indicaría la competencia para tramitar las quejas y reclamaciones correspondería a la OMIC del domicilio de residencia habitual de la persona consumidora o usuaria, o , en su defecto a la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente.

Por otra parte, habría de tenerse en cuenta que tal previsión supondría cierto cambio o modulación con respecto a lo establecido en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, que regula las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa, que aludía, en lugar de la OMIC al *“servicio público de consumo de inferior ámbito territorial”*.

No se habría detectado por nuestra parte en la documentación incorporada el expediente concerniente a la elaboración del proyecto normativo que nos ocupa, ninguna referencia a los efectos que pudiera tener dicho cambio o modulación en el sentido, por ejemplo, de si habría de traducirse o no, en un mayor número de reclamaciones a tramitar por las Entidades Locales.

En el curso del expediente de elaboración del proyecto normativo que nos ocupa se habría evacuado informe por parte del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales (Folio 401 del expediente) en el que dicho órgano recordaba las previsiones de la normativa sobre régimen local de acuerdo con las cuales en el supuesto de que la legislación sectorial ampliara las obligaciones para los Municipios ello habría de ir acompañado de la adecuada financiación por parte de la Comunidad Autónoma (artículo 25 de la Ley de Bases de Régimen Local, Ley 7/1985, de 2 de agosto.).

No obstante en contra de tal observación cabría argüir cómo los Municipios, con anterioridad a la aprobación del Decreto que nos ocupa, ya disponían de competencias en esta materia atribuidas por Ley.

Así la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios en Andalucía, les atribuiría genéricamente la competencia en materia de información y asesoramiento a los consumidores. Así siguiendo el Artículo 97. Competencias municipales:

*“1. Sin perjuicio de las competencias autonómicas, corresponde a los municipios andaluces velar en sus respectivos territorios por la protección de los consumidores y, en particular :*  
*a) La información y educación de los consumidores, estableciendo los cauces adecuados para ello, de acuerdo con las necesidades de cada localidad, pudiéndose contar para tal fin con la colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios .”*

Igualmente dicha Ley contemplaría la existencia de Oficinas Municipales de Información al consumidor, a las que se atribuirían competencias para tramitar las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios.

En este sentido, la mencionada Ley 13/2003, determina lo siguiente:

*“Artículo 20. Oficinas de información al consumidor (...)*

*3. Son funciones de estas Oficinas de Información al Consumidor y Usuario:*

- a) La información, ayuda y orientación a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos.*
- b) La recepción, registro y acuse de recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje de los consumidores, y su remisión a las entidades u órganos correspondientes.*
- c) Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos*

*Artículo 21. Oficinas Municipales de Información al Consumidor*

*1. La creación y ubicación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor se efectuará atendiendo a los criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores.*

Firmado por: MEDEL GODOY ANA MARIA		17/11/2021 09:54	PÁGINA 12 / 17
VERIFICACIÓN	PzPpxDdgYP6s\$mFkAwP60fj2z&eRLq	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



2. La Administración de la Junta de Andalucía fomentará especialmente la creación de Oficinas Municipales de Información al Consumidor:

- a) En las mancomunidades o agrupaciones de municipios.
- b) En todos los municipios capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- c) En los distintos distritos municipales de las ciudades de más de cincuenta mil habitantes.
- d) En los municipios de más de 20.000 habitantes.
- e) En los municipios de alto grado de población flotante, en la forma en que se establezca reglamentariamente.”

De acuerdo con la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, que aprueba el Estatuto de Autonomía para Andalucía, :*Artículo 92. Competencias propias de los municipios:“(…)2. Los Ayuntamientos tienen competencias propias sobre las siguientes materias , en los términos que determinen las leyes :{(…)} Defensa de usuarios y consumidores .*

Finalmente la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, (artículo 9), de forma completa y clara, atribuiría a los Municipios el análisis y tramitación de las quejas o reclamaciones reguladas en el proyecto de Decreto que nos ocupa. Así dicha norma establecería que:

*“Los municipios andaluces tienen las siguientes competencias propias:*

*15. Ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, que incluye:*

- a) *La información y educación a las personas usuarias y consumidoras en materia de consumo, así como la orientación y el asesoramiento a estas sobre sus derechos y la forma más eficaz para ejercerlos.(…)*
- c) *El análisis, tramitación, mediación o arbitraje, en su caso, de las quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas consumidoras.*
- d) *La constitución, gestión, organización y evaluación de las oficinas municipales de información al consumidor de su ámbito territorial.*
- e) *El fomento, divulgación y, en su caso, gestión, del sistema arbitral de consumo, en colaboración con la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Andalucía, en los términos previstos en la legislación vigente.*

A estos efectos habríamos de destacar también aquí como el Decreto-ley 7/2014, de 20 de mayo, por el que se establecen medidas urgentes para la aplicación de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, dispuso en su momento lo siguiente:

*” Artículo 1. Ejercicio por parte de las Entidades Locales de competencias atribuidas por la legislación autonómica anterior a la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local*

*Las competencias atribuidas a las entidades locales de Andalucía por las leyes anteriores a la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, se ejercerán por las mismas de conformidad a las previsiones contenidas en las normas de atribución, en régimen de autonomía y bajo su propia responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 7.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril (RCL 1985, 799y 1372) , reguladora de las Bases del Régimen Local, todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos siguientes del presente Decreto-ley.”*

En consecuencia al tratarse de competencias atribuidas con anterioridad por normativa legal andaluza cabría defender la no aplicación de las exigencias establecidas en la nueva redacción que al artículo 25 de la LBRL se dio por la Ley 27/2013, de 27

Firmado por: MEDEL GODOY ANA MARIA		17/11/2021 09:54	PÁGINA 13 / 17
VERIFICACIÓN	PzPpxDdgYP6s\$mFkAwP60fj2z&eRLq	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, por lo que decaerían los argumentos incorporados al Informe del Consejo Andaluz de los Gobiernos Locales al que venimos haciendo referencia.

7.10.3.- En el apartado segundo se establecería que cuando la queja o reclamación sea presentada por personas residentes en una Comunidad o Ciudad Autónoma distinta de Andalucía será remitida a la Administración competente en materia de consumo de la Comunidad o Ciudad Autónoma correspondiente al domicilio de residencia habitual de la persona consumidora o usuaria.

Se desconoce, pues el proyecto normativo no lo especifica, si las hoja de reclamaciones a que se hace referencia aludirían a incidencias acaecidas en supuestos de venta o comercialización de bienes y servicios efectuadas en Andalucía o no, lo que nos impediría extraer aquí conclusiones precisas sobre la regla que se propone.

No obstante expondremos a continuación las objeciones que supondría tal previsión.

Como es sabido la competencia de los órganos administrativos es irrenunciable y ha de ejercitarse por los órganos que la tenga atribuida como propia (artículo 14.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

En tal sentido las competencias de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y, en particular, de los órganos administrativos en materia de consumo, estarían delimitadas por el principio de territorialidad (artículo 43 del Estatuto de Autonomía de Andalucía, Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo).

En efecto, dicha regla aparecería pormenorizada por la normativa de consumo en materia de hojas de reclamaciones y de infracciones y sanciones. Nótese que el artículo 14.2 del proyecto de Decreto se refiere a la remisión para su tramitación de las hojas de reclamaciones a la Comunidad Autónoma o Ciudad Autónoma correspondiente al domicilio de la persona consumidora y usuaria, pero no contiene mención expresa alguna a qué sucedería en los supuestos en que las hojas de reclamaciones pudieran suponer denuncia de infracciones administrativas (artículo 15 del propio proyecto de Decreto). Si se incoaría expediente por la Junta de Andalucía o si no etc.. Materia ésta en que habrían de extremarse las garantías al afectar a uno de los principios fundamentales en el ámbito del derecho administrativo sancionador (artículo 25.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, conforme al cual: "2. *El ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a los órganos administrativos que la tengan expresamente atribuida, por disposición de rango legal o reglamentario.*" ).

Retomando la argumentación expuesta, señalaremos como, en cuanto a la competencia territorial de la Junta de Andalucía, la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidora y Usuarios de Andalucía, en cuanto a la sujeción a la obligación de disponer de hojas de reclamaciones, con lo cual vendría a delimitar la competencia de la Administración de la Junta de Andalucía para su tramitación, aludiría a la comercialización de bienes o prestación de servicios en Andalucía:

*"Artículo 18. Obligación de disponer de libro de quejas y reclamaciones, de tramitar y contestar a las mismas*

*1. En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los 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.*

En materia de infracciones y sanciones, habrían de tenerse en cuenta los siguientes preceptos que igualmente delimitarían la competencia de la Comunidad Autónoma en función de un criterio territorial, atendiendo al lugar de comisión de la infracción, con cierto matiz añadido por la normativa estatal básica.

Así conforme a la mencionada Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidora y Usuarios de Andalucía:

Firmado por: MEDEL GODOY ANA MARIA		17/11/2021 09:54	PÁGINA 14 / 17
VERIFICACIÓN	PzPpxDdgYP6s\$mFkAwP60fj2z&eRLq	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	





Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (artículo 94.2) determina que:

*“Artículo 94. Órganos competentes en la Junta de Andalucía*

*1. Los órganos de la Administración de la Junta de Andalucía competentes para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores se determinarán reglamentariamente. La competencia para resolver habrá de atribuirse por Decreto del Consejo de Gobierno y la de iniciar e instruir podrá ser atribuida por orden del titular de la Consejería de la que dependa la defensa de los consumidores.*

*2. Las competencias sancionadoras de estos órganos están referidas a las infracciones de consumo cometidas, siquiera sea parcialmente, en el territorio de la Comunidad Autónoma, cualquiera que sea el domicilio o el lugar en que radiquen los establecimientos o domicilio del responsable. Los órganos citados en el apartado anterior no se inhibirán en favor de otras administraciones autonómicas.”*

Por su parte la normativa estatal (Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre) determina o siguiente:

*“Artículo 47. Administración competente*

*1. Las Administraciones españolas que en cada caso resulten competentes sancionarán las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios cometidas en territorio español cualquiera que sea la nacionalidad, el domicilio o el lugar en que radiquen los establecimientos del responsable.*

*2. Las infracciones se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se desarrollen las acciones u omisiones constitutivas de las mismas y, además, salvo en el caso de infracciones relativas a los requisitos de los establecimientos e instalaciones o del personal, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los intereses de los consumidores y usuarios protegidos por la norma sancionadora.”*

Finalmente indicaremos que la remisión de la queja o reclamación a un órgano de otra Comunidad Autónoma o Ciudad Autónoma, conforme a la normativa de procedimiento administrativo, resultaría procedente en el supuesto de que el mismo fuera el competente para su tramitación (artículo 14.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

Expuestos los anteriores fundamentos o razonamientos podemos ya concretar el sentido de la objeción que venimos detallando en relación con el actual contenido del artículo 16.2 del proyecto normativo que nos ocupa, y que sería la siguiente. En la medida en que la reclamación o queja a que se alude en la misma resultare atribuida normativamente conforme a los preceptos transcritos *“ut supra”* a la competencia de los órganos de consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, cual parece sucedería, por ejemplo, si la misma guardare relación con la comercialización de bienes o prestación de servicios o infracciones que se hubieran cometido en el territorio de Andalucía, no resultaría apropiada, de acuerdo con la fundamentación recientemente expuesta, la remisión de la misma a los órganos de otras Comunidades Autónomas, ello con independencia del lugar de domicilio o residencia del consumidor afectado.

No obstante habríamos de advertir cómo no resulta posible descartar en todo caso la adecuación a dicha distribución competencial de la solución propuesta ante un supuesto concreto en función, por ejemplo, de que atendiendo al tipo infractor y a las circunstancias del caso la infracción pudieran entenderse cometida en el territorio de otra Comunidad Autónoma en función de que el domicilio o la residencia del consumidor se encuentren situadas en su territorio. Nótese que la jurisprudencia es muy casuística al efecto de determinar cual sea la Administración competente para imponer sanciones por infracción de la normativa de protección de los consumidores y usuarios, en el sentido del lugar en que deba entenderse cometida la infracción, lo que adquiere singular relevancia en el supuesto de reclamaciones o infracciones que pudieran exceder del ámbito de una Comunidad Autónoma, por ejemplo, una promoción comercial que se hubiera efectuado en un

Firmado por: MEDEL GODOY ANA MARIA		17/11/2021 09:54	PÁGINA 15 / 17
VERIFICACIÓN	PzPpxDdgYP6s\$mFkAwP60fj2z&eRLq	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



ámbito estatal, o guardar conexión (por sus efectos, lugar de comisión-a veces vinculado o no con el domicilio o sede social de infractor-, etc.) con el territorio de varias Comunidades Autónomas.

Circunstancias de gran relevancia a los efectos que nos ocupan y que, sin embargo, no aparecerían expuestas o consideradas en la regla incorporada al artículo 14.2 del proyecto normativo que nos ocupa.

Teniendo en cuenta, para terminar, que del expediente administrativo concerniente a la elaboración del proyecto de Decreto que nos ocupa (Memoria Justificativa, Folio 69 del expediente), se inferiría que tal remisión pudiera resultar amparada por un Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Consumo, circunstancia respecto de la cual habríamos de advertir como el Tribunal Supremo habría señalado que, sin perjuicio de su carácter vinculante para las partes, este tipo de acuerdos tendrían un valor o efecto similar al de un convenio no revistiendo el carácter de disposición general ni el alcance o virtualidad de desplazar lo dispuesto por las mismas, es decir, por la normativa de aplicación (STS de 2 de diciembre de 2013, RJ 2013/7794). Asimismo, por otra parte, habríamos de advertir igualmente, en relación con tal argumento o invocación, que el tenor literal del proyecto normativo que nos ocupa no se adaptaría a lo establecido en el Acuerdo de Conferencia Sectorial de Consumo de 25 de junio de 2009 invocado, que aludiría a aquellos supuestos en que un consumidor *“interpusiera una queja o una reclamación contra una empresa cuya sede social radicara en una Comunidad Autónoma distinta de la de su lugar de residencia”*, siendo así que el artículo 14.2 del proyecto de Decreto no aludiría a las circunstancias de cual fuera la sede social de la empresa o de que dicha sede social estuviera situada en una Comunidad Autónoma diferente a la de residencia del consumidor.

En cualquier caso y para terminar éste último criterio o circunstancia tampoco coincidirían con los puntos de conexión que, en términos generales o abstractos, conforme a lo razonado anteriormente determinarían o delimitarían la competencia de la Comunidad Autónoma de Andalucía en esta materia.

Todas las razones apuntadas nos llevarían a recomendar desde aquí que la mención actualmente incorporada al artículo 16.2 del proyecto de Decreto que se informa, fuera sustituida por la referencia genérica a la necesaria remisión de la reclamación al órgano competente en el supuesto/s en que no pudieran determinarse como tales los órganos con competencias para la protección de los consumidores y usuarios de Andalucía (artículo 14.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

7.11.- **Artículo 17:** En el apartado 2 habría de indicarse, más bien, que la remisión habría de efectuarse al órgano que resulte competente para la instrucción del correspondiente expediente, sea de la administración local o autonómica.

7.12.- **Artículo 22:** En el inciso inicial se recomienda indicar en lugar de *“(…) o concurriese alguna de las causas expresadas en las letras a) y b)”*, más bien *“o concurriese o parezca concurrir alguna de las causas expresadas en las letras a) y b)”*.

7.13.- **Artículo 23.** En relación con lo dispuesto en el apartado 1 en relación con la obligación de colaboración de los consumidores y usuarios, no se habría detectado que la normativa de protección de los mismos contemple dicha obligación (TRLCYU y Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Consumidores y Usuarios de Andalucía), por lo que no se considera adecuada su mención, salvo que se justificara tal cobertura. Ello sin perjuicio de que la falta de colaboración pudiera comportar el archivo de la correspondiente reclamación en los términos previstos en el apartado 3 de este mismo artículo.

Firmado por: MEDEL GODOY ANA MARIA		17/11/2021 09:54	PÁGINA 16 / 17
VERIFICACIÓN	PzPpxDdgYP6s\$mFkAwP60fj2z&eRLq	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



7.14.- **Artículo 25.** En relación con el informe contemplado en el artículo 25.2 que podría evacuarse, según se indica en el proyecto de Decreto que nos ocupa, cuando el órgano que tramite la reclamación *“lo estime conveniente”*, advertiremos cómo el mismo no parece que tenga sentido en aquellos supuestos en que no subsista el conflicto (si se hubiera llegado a un acuerdo, desistimiento, allanamiento etc.) por lo que parece que pudiera ser de interés acotar su posibilidad de evacuación en tales supuestos.

Por ello y por razones vinculadas con la seguridad jurídica se recomienda acotar, en la medida de lo posible y de acuerdo con la finalidad a que habría de estar orientada la normativa en materia de consumo, de adecuada protección de los derechos de los consumidores, la discrecionalidad de los servicios competentes a la hora de evacuar el mencionado informe.

Otro tanto indicaremos en relación con este mismo inciso (*“si así lo estima conveniente”*), incorporada al artículo 24 *“in fine”* del proyecto de decreto que nos ocupa.

7.15.- **Disposición Derogatoria Única**, en sus dos apartados *“inciso final”* se recomienda unificar los términos empleados al aludirse al mismo momento, según se desprende de la lectura de la Disposición Final Cuarta segundo párrafo del propio proyecto de Decreto, con dos expresiones distintas. Así en el apartado a) *“(…)que seguirán vigentes hasta que no entren en vigor los artículos 3.g), 4.2, 7 y 11 y los Anexos I, II y III del presente Decreto.”* y en el apartado b) *“(…) a los nueve meses de la publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía del presente Decreto.”*

Es cuanto me cumple someter a la consideración de V.I., sin perjuicio de que se cumplimente la debida tramitación procedimental y presupuestaria.

La Letrada de la Junta de Andalucía.

Ana María Medel Godoy

Firmado por: MEDEL GODOY ANA MARIA		17/11/2021 09:54	PÁGINA 17 / 17
VERIFICACIÓN	PzPpxDdgYP6s\$mFkAwP60fj2z&eRLq	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



**INFORME DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO SOBRE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS POR EL GABINETE JURÍDICO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA.**

Con fecha 17 de noviembre de 2021 se recibió en la Dirección General de Consumo un correo electrónico de la Coordinación de Viceconsejería por el que se remitía el informe SSCC2021/113 del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía al proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía, de conformidad con lo establecido en la Instrucción nº 1/2017, de la Viceconsejería de Salud, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general. Una vez transcurrido el plazo establecido en la Instrucción Cuarta, Tres, D.3 de la Instrucción nº 1/2017, de la Viceconsejería de Salud, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general, se informa sobre las observaciones recibidas:

Las **consideraciones jurídicas Primera, Segunda, Tercera y Cuarta** no plantean observaciones al proyecto de Decreto.

La **consideración jurídica QUINTA 5.1**, se refiere a que *existirían argumentos para que pudiera cuestionarse en este caso la adecuación de la designación de las entidades a través de las cuales se habría concedido el trámite de audiencia*, por lo que considera que bien debería incorporarse *al expediente justificación de la inexistencia de otras “organizaciones y asociaciones reconocidas por la ley que la agrupe o la represente y cuyos fines guarden relación directa con el objeto de la disposición”*, bien se conceda audiencia a las mismas. **No se está de acuerdo con la observación de Gabinete Jurídico**. En primer lugar, las entidades, organizaciones y asociaciones a las que se ha concedido audiencia han sido las mismas a las que se les concedió en la tramitación del hoy vigente Decreto 472/2019, de 28 de mayo, sin que en ese momento Gabinete Jurídico realizara una observación similar. Tras darle traslado a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias; a la Confederación de Empresarios de Andalucía; a las tres Federaciones de asociaciones de personas consumidoras más representativas y presentes en el Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía; y a todos los Colegios Profesionales de Andalucía, se han recibido un total de 23 alegaciones. Por lo que respecta a las asociaciones de personas consumidoras, constan inscritas como tales en el Registro Público dependiente de la Dirección General de Consumo un total de 45 asociaciones de diverso ámbito (local, provincial y autonómico), muchas de ellas federadas entre sí. Asimismo, existen organizaciones inscritas en el registro estatal pero no en el andaluz. En cualquier caso, se estima que la publicidad que se ha dado al trámite de audiencia e información pública (publicación en BOJA de la Resolución de 16 de abril de 2021, de la Secretaría General Técnica; difusión en redes sociales y medios de comunicación), permite entender válida y suficientemente cumplido dicho trámite.

Calle Castelar, 22  
41071 Sevilla  
T: 955006300  
dg.consumo.csalud@juntadeandalucia.es



Código Seguro de Verificación: VH5DPTDRHGGDCJKQKRDB5VLXWM953U. 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	PILAR BARTOLOME HERNANDEZ DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	09/02/2022
ID. FIRMA	VH5DPTDRHGGDCJKQKRDB5VLXWM953U	PÁGINA	1/7
			



La **consideración jurídica QUINTA 5.2**, se refiere a que no figura incorporada al expediente justificación de la remisión del pronunciamiento del Centro Directivo promotor de la iniciativa acerca de las observaciones efectuadas en su informe por el Consejo Andaluz de los Gobiernos Locales. Al respecto se recuerda que el Informe de la Dirección General de Consumo, de fecha 21 de junio de 2021, sobre las alegaciones recibidas en el trámite de audiencia e información pública del referido proyecto de Decreto, se recoge el siguiente pronunciamiento:

**“21. Consejo Andaluz de Gobiernos Locales (9/6/2021).**

*El Consejo informa que el proyecto de Decreto configura como obligatoria la tramitación de las reclamaciones de consumo por las entidades locales de Andalucía, siendo necesario nuevos recursos para afrontar el incremento de costes que ello supondrá. No se acepta la alegación porque, aunque se coincide en la necesidad de reforzar la capacidad de las OMICs, no debe olvidarse que este proyecto de decreto, como el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, no establece ninguna nueva competencia, sino que todas las Entidades Locales de Andalucía tienen como competencias propias la ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, por disposición del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que ha sido desarrollado en esta materia por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía. En concreto, las entidades locales andaluzas tienen competencias propias en materia de Consumo por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. Las entidades locales andaluzas, por tanto, podrán ejercer con normalidad sus competencias propias en ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, sin que el proyecto de Decreto modifique estas competencias propias de las entidades locales de Andalucía”.*

Por consiguiente, el Centro Directivo se ha pronunciado acerca de las alegaciones realizadas por el Consejo Andaluz de Gobiernos Locales y debe dejarse constancia expresa del respeto del proyecto de Decreto al principio de autonomía local. Dicho informe fue remitido a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud y Familias mediante Comunicación Interior número 26 el 18 de junio de 2021, recibiendo el 22 de junio de 2021, pasando a formar parte del expediente.

En esta misma consideración jurídica 5.3 se indica que la Dirección General de Consumo no habría valorado la posible afectación de la autonomía local. **No se está de acuerdo con la observación** por cuanto expresamente se argumenta que ni se atribuye una nueva competencia a las entidades locales, y que es la Comunidad autónoma la titular exclusiva de la regulación de la tramitación de las reclamaciones, como ratifica el propio Gabinete Jurídico en su informe.

La **consideración jurídica QUINTA 5.3**, se refiere a que pudiera defenderse que el proyecto estaría ejecutando el artículo 18 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, por lo que procedería el dictamen preceptivo del Consejo Consultivo. **Se acepta la consideración.**



Código Seguro de Verificación: VH5DPTDRHGGDCJKQKRDB5VLXWM953U. 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	PILAR BARTOLOME HERNANDEZ DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	09/02/2022
ID. FIRMA	VH5DPTDRHGGDCJKQKRDB5VLXWM953U	PÁGINA	2/7



La **consideración jurídica SEXTA**, se refiere a que *no se habría detectado la incorporación al expediente justificación de la publicación del texto, así como de las memorias e informes que conformaban el expediente en el momento en el que se sometió al trámite de audiencia y al de información pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7.d) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y del artículo 13.1.c) y d) de la Ley 1/2014, de 24 de junio*. Sobre ello se ha de significar que consta en el expediente tramitado hasta el momento del presente Decreto diligencia del Sr. Responsable de la Unidad de Transparencia de la Consejería de Salud y Familias, de 16 de abril de 2021, donde se acredita dicha publicación.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.1**, propone reproducir en el primer párrafo de la parte positiva lo dispuesto en el artículo 58.2.4º del EAA en su completa literalidad. **Se acepta parcialmente** la observación al incluir la mención a los artículos de la Constitución que modulan el ejercicio de la competencia exclusiva, pero se mantiene la utilización del lenguaje no sexista, así como la referencia exclusiva a mediación y aplicación de reclamaciones, por resultar más claro conforme al objeto del proyecto de Decreto.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.2**, propone una nueva redacción de la letra a) del artículo 1.2 *in fine*. **Se acepta la consideración.**

Asimismo, se refiere al artículo 1.2.c del proyecto de Decreto, que dispone que se aplicará incluso a aquellas personas a las que una normativa sectorial específica les obligue a tener otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo a disposición de las personas consumidoras y usuarias que los soliciten o posean mecanismos corporativos o profesionales propios. En este sentido se advierte que esta solución no es jurisprudencialmente pacífica y entraña riesgos, existiendo argumentos a favor y en contra. **Se mantiene la redacción inicial** fundamentada en la práctica administrativa habitual y en la existencia, como el propio Gabinete Jurídico recoge, de pronunciamientos jurisprudenciales favorables.

Respecto al artículo 1.3 del proyecto de Decreto, el Gabinete Jurídico considera que no se garantiza la existencia de libro de hojas de quejas y reclamaciones en todos los servicios públicos y que sería necesario concretar el alcance de la expresión “Administraciones Públicas andaluzas”. Con relación a lo primero, **no se acepta la observación** por cuanto, como se verá a continuación, el Decreto será de aplicación únicamente a las relaciones de consumo y no a las relaciones administrativas. Con relación a lo segundo, debe tratarse de una errata producida al reproducir el informe de Gabinete Jurídico al proyecto del hoy vigente Decreto 472/2019, de 28 de mayo. Y es que el presente proyecto de Decreto no recoge la expresión “Administraciones Públicas andaluzas”.

Finalmente, se advierte de una posible contradicción entre lo dispuesto en el artículo 1.2.c) y la exclusión del artículo 1.3. Al respecto este Centro Directivo considera que la posible contradicción ya fue resuelta en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, precisamente tras una observación idéntica de Gabinete Jurídico. En todo caso, debe distinguirse las relaciones jurídicas de consumo (empresa-persona consumidora), a las que sí les será de aplicación el proyecto de Decreto con independencia de que la empresa que presta los servicios o comercialice bienes sea un operador público o privado; de las relaciones jurídicas administrativas (Administración-persona administrada) en los que existe el ejercicio de potestades públicas en régimen de Derecho administrativo, y en las que no será de aplicación el proyecto de Decreto.



Código Seguro de Verificación: VH5DPTDRHGGDCJKQKRDB5VLXWM953U. 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	PILAR BARTOLOME HERNANDEZ DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	09/02/2022
ID. FIRMA	VH5DPTDRHGGDCJKQKRDB5VLXWM953U	PÁGINA	3/7





La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.3**, se refiere a la necesidad de unificar el uso de la expresión “empresa titular de la actividad”. Se entiende que se hace un uso homogéneo de la misma y no se comparte la consideración.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.4**, se refiere al artículo 4 y a la necesidad nuevamente de unificar el uso de la expresión “empresa titular de la actividad”. Se entiende que se hace un uso homogéneo de la misma y no se comparte la consideración.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.5**, se refiere al artículo 10 y propone que la persona consumidora deba firmar la hoja de quejas y reclamaciones para acreditar su identidad y su voluntad de interponerla. La omisión de la firma de la persona reclamante en el formulario de hoja de quejas y reclamaciones no es un error. De hecho, en el propio texto articulado se elimina la mención a la obligación de firmarlas y únicamente existe la obligación de la empresa reclamada de acusar recibo de la reclamación recibida (sellándola, firmándola, etc.). La razón se entiende mejor si comprendemos que la hoja de quejas y reclamaciones tiene una doble función y actúa en dos procesos diferentes:

- La hoja de quejas y reclamaciones funciona primero como un instrumento que crea la Junta de Andalucía para facilitar la negociación entre particulares. Un consumidor está descontento con un producto y servicio, y lo pone en conocimiento de la empresa. La hoja facilita la presentación de la reclamación aunque podría reclamar también sin utilizarla. Por su parte la empresa está obligada a responder en los términos que le indica el decreto. Exigir la firma en estas relaciones entre particulares no tiene sentido. De hecho, en otras relaciones no se exige (reclamaciones utilizando los servicios de atención al cliente telemáticos de un banco, seguros, grandes almacenes; resolución de disputas en plataformas de venta; etc.).
- La hoja de reclamaciones puede también usarse para poner en conocimiento de la Administración que existe un problema y solicitar su intervención. Para ello, claro está, es necesario cumplir una serie de requisitos que establece el decreto. En este caso, cuando nos dirigimos a la administración estamos presentando una solicitud y sí será necesario firmarla. En cualquier registro, electrónico o presencial, debemos firmar la solicitud (la propia hoja aunque lo normal es que se trate de una instancia de presentación a la que se adjunta la hoja), de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.6** se refiere al artículo 11 y propone que no se suprima la necesidad de que el consumidor disponga de certificado electrónico reconocido para presentar una hoja de quejas y reclamaciones electrónica. **No se acepta la observación** por los motivos expuesto anteriormente y porque actualmente existen múltiples mecanismos de identificación electrónica utilizados por las distintas Administraciones públicas y empresas (Clave, usuario y contraseña, certificado, DNI electrónico, validación por redes sociales, etc.) que deberán ser detallados por la Orden que desarrolle el Decreto.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.7** se refiere al artículo 12.2 que alude al “escrito de respuesta” de la empresa reclamada. Gabinete Jurídico señala que Ley 7/2017, de 2 de noviembre, se refiere



Código Seguro de Verificación: VH5DPTDRHGGDCJKQKRDB5VLXWM953U. 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	PILAR BARTOLOME HERNANDEZ	FECHA	09/02/2022
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPTDRHGGDCJKQKRDB5VLXWM953U	PÁGINA	4/7



a “papel o cualquier otro soporte duradero”. También se observa que no se ha seguido con literalidad el artículo 40.3 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre. **No se acepta la observación** pues Gabinete Jurídico confunde la aplicación de la Ley 7/2017, que únicamente se refiere a las entidades acreditadas, con una aplicación genérica a todas aquellas entidades que resuelvan conflictos de consumo, estén acreditadas o no, lo cual es erróneo. Así, el hecho de que el presente proyecto de Decreto tome como guía y siga muchos de los criterios de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo; no significa que las OMICs y la Delegaciones Territoriales que tramiten las Hojas de Quejas y Reclamaciones deban acreditarse como entidades de resolución alternativa de litigios. Es decir, dicha normativa estatal se toma como guía pero no es aplicable.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.8** se refiere al artículo 13 y propone que se concrete la expresión “fuerzas y cuerpos de seguridad competentes”. A este respecto, debe recordarse como fue el propio Gabinete Jurídico el que en su informe de 26/2/2019 al entonces proyecto que posteriormente se aprobó como el hoy vigente Decreto 472/2019, de 28 de mayo, recomendaba utilizar la expresión “competentes”, lo cual fue aceptado. La mayor concreción del cuerpo policial competente entendemos que puede resultar confusa pues, en función de la localidad donde sucedan los hechos, será uno u otro. **No se acepta la consideración.**

Respecto al artículo 13.3 el Gabinete Jurídico considera que podrían existir discrepancias con el artículo 71.8.3º de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, al aludirse a comportamientos infractores (negativa de la empresa a acusar recibo o a recibir la hoja de quejas y reclamaciones) que pudieran no estar comprendidos en el tipo legal (que únicamente se refiere genéricamente a realizar acciones dirigidas a coartar el libre ejercicio de las facultades de reclamación). **Se acepta la consideración.**

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.9** se refiere al artículo 14.4 y propone que no se limite la necesidad de acompañar de una determinada documentación a las hojas de reclamaciones, solicitudes de mediación o de arbitraje “remitidas a la Administración” sino que se extienda también los supuestos en los que se solicita la intervención de una entidad de resolución alternativa de conflictos privada. El artículo puede resultar confuso por lo que **se acepta parcialmente la consideración** y se cambia la redacción.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.10** se refiere al artículo 16 y son varias:

- Propone aclara la expresión “en su defecto” en coherencia con el artículo 14.1. **Se acepta.**
- No se entiende el sentido de prever que una OMIC no tramite hojas de quejas y reclamaciones, siendo ésta una función atribuida por la Ley 13/2003, de diciembre. **Se acepta.**
- Propone que el único criterio de atribución de competencias sea el domicilio habitual de la persona consumidora. **Se acepta.**
- Plantea si eliminar la expresión “servicio público de consumo de inferior ámbito territorial” no supondrá una nueva atribución de competencias o incremento de las reclamaciones a tramitar. A este respecto se considera que no existe ningún fundamento para afirmar que se incrementen las competencias o las reclamaciones por el cambio de denominación. El cambio se debe una



Código Seguro de Verificación: VH5DPTDRHGGDCJKQKRDB5VLXWM953U. 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	PILAR BARTOLOME HERNANDEZ DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	09/02/2022
ID. FIRMA	VH5DPTDRHGGDCJKQKRDB5VLXWM953U	PÁGINA	5/7



propuesta de las propias entidades locales andaluzas, que ven mejor reflejada su realidad con la denominación “OMIC”, sin que ello suponga ninguna alteración competencial o de volumen de tramitación, al menos no al alza porque la expresión “OMIC” es mucho más restrictiva que la de “Servicio público de consumo” por lo que, en todo caso, la modificación sería a la baja . **No se acepta.**

- Considera que las competencias de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones ya eran propias de las entidades locales andaluzas por disposición de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de la Ley 5/2010, de de 11 de junio, y del propio Estatuto de Autonomía de Andalucía. **Se coincide en esta consideración.**

Con relación al artículo 16.2, el Gabinete Jurídico realiza varias observaciones:

- Considera que no se contiene mención expresa alguna a qué sucedería en los supuestos en que las hojas de reclamaciones pudieran suponer denuncia de infracciones administrativas. **No se está de acuerdo** porque precisamente el artículo 17 se refiere a la tramitación de la denuncia por el órgano competente. Lo que no resulta procedente es que un Decreto que regule la tramitación de reclamaciones, se ocupe de los criterios para la tramitación de las denuncias o, como parece indicar Gabinete Jurídico, utilice los mismos criterios competenciales que se aplican a las denuncia para tramitar las reclamaciones.
- Entiende que la remisión de la queja o reclamación a un órgano de otra Comunidad Autónoma resultaría procedente cuando el mismo fuera competente para su tramitación. Precisamente eso es lo que dispone el artículo 16.2. **No se acepta.**
- Indica que no se alude a las circunstancias de cual fuera la sede social de la empresa o de que dicha sede social estuviera situada en una Comunidad Autónoma diferente a la residencia del consumidor. Nuevamente se confunden los criterios de competencia territorial para tramitar las denuncias y los procedimientos sancionadores, en los que la sede social de la empresa sí es relevante, de los criterios que establece el proyecto de Decreto únicamente para tramitar las hojas de quejas y reclamaciones (el domicilio de la persona reclamante). **No se acepta.**
- Recomienda redactar el precepto con una referencia genérica a la necesaria remisión al órgano competente. **No se está de acuerdo.** El proyecto de Decreto lo que pretende es guiar a los órganos tramitadores, dejándoles claro cuándo deben tramitar una reclamación y cuando no. Introducir fórmulas vagas e imprecisas posiblemente suponga un menor riesgo de colisión normativa, pero en nada ayudaría a una mejor gestión administrativa.


La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.11** se refiere al artículo 17.2 y alude a la conveniencia de indicar que la remisión habría de efectuarse al órgano que resulte competente para la instrucción del correspondiente expediente, sea de la administración local o autonómica. **Se acepta.**

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.12** se refiere al artículo 22 (actual 19) y propone redactarlo de manera que indique “concurriese o parezca concurrir”. **No se está de acuerdo** porque en todo caso el



Código Seguro de Verificación: VH5DPTDRHGGDCJKQKRDB5VLXWM953U. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	PILAR BARTOLOME HERNANDEZ DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	09/02/2022
ID. FIRMA	VH5DPTDRHGGDCJKQKRDB5VLXWM953U	PÁGINA	6/7







funcionario actuante siempre va a valorar si las causas expresas, a su juicio y conforme a la documentación existente, concurren o no, no si parecen concurrir.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.13**, se refiere al artículo 23 (actual 20) y entiende que el deber de colaboración de los consumidores y usuarios no estaría amparado por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre. Lo cierto es que es necesaria una mínima colaboración ciudadana de tal manera que si no se produce, las consecuencias serán el archivo de la solicitud aunque nunca sancionadoras.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.14**, se refiere al artículo 25.2 (debe tratarse de una errata pues realmente se refiere al artículo 25.3, actual 22.3) e indica que no parece que tenga sentido prever que el órgano que tramite la reclamación evacue un informe si así lo estima conveniente en aquellos supuestos en que no subsista el conflicto (caso de acuerdo, desistimiento, etc.). Estando de acuerdo en que no parece que ningún órgano tramitador emitirá el informe cuando no sea necesario, no se alcanza a comprender que aportaría la nueva redacción propuesta puesto que en modo alguno se impone la emisión del informe, dejándolo siempre al juicio del órgano tramitador. Por otro lado, Gabinete Jurídico propone acotar la discrecionalidad de los servicios competentes a la hora de evacuar dicho informe. No se está de acuerdo porque precisamente lo que se pretende es reforzar la autonomía de las entidades locales y que sean ellas las que valoren cuando pueden y deben emitir el informe y cuando no. Este es uno de los objetivos principales de la reforma del Decreto 472/2019, de 28 de mayo. No obstante, **se acepta parcialmente** y se suprime la expresión “cuando así lo estime conveniente”.

La **consideración jurídica SÉPTIMA 7.15**, se refiere a la Disposición Derogatoria Única y se recomienda unificar los términos empleados. **Se acepta**.

Es cuanto procede informar.

EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,  
RECLAMACIONES Y ARBITRAJE

V. B.: LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO


Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez

Fdo.: Pilar Bartolomé Hernández.



Código Seguro de Verificación: VH5DPTDRHGGDCJKQKRDB5VLXWM953U. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	PILAR BARTOLOME HERNANDEZ DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	09/02/2022
ID. FIRMA	VH5DPTDRHGGDCJKQKRDB5VLXWM953U	PÁGINA	7/7



**DANIEL ESCALONA RODRÍGUEZ, como Jefe del Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje en la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias**

**CERTIFICA**

Que con fecha 18 de junio de 2021, la Dirección General de Consumo evacuó Informe preceptivo sobre las alegaciones recibidas en el trámite de audiencia e información pública del proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Que dicho informe fue remitido a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud y Familias mediante Comunicación Interior número 26 el 18 de junio de 2021, recibándose el 22 de junio de 2021, pasando a formar parte del expediente.

Que en el mencionado informe se recoge literalmente el siguiente pronunciamiento:

**“21. Consejo Andaluz de Gobiernos Locales (9/6/2021).**

*El Consejo informa que el proyecto de Decreto configura como obligatoria la tramitación de las reclamaciones de consumo por las entidades locales de Andalucía, siendo necesario nuevos recursos para afrontar el incremento de costes que ello supondrá. No se acepta la alegación porque, aunque se coincide en la necesidad de reforzar la capacidad de las OMICs, no debe olvidarse que este proyecto de decreto, como el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, no establece ninguna nueva competencia, sino que todas las Entidades Locales de Andalucía tienen como competencias propias la ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, por disposición del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que ha sido desarrollado en esta materia por la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía. En concreto, las entidades locales andaluzas tienen competencias propias en materia de Consumo por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía; del artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; y de los artículos 97 y 98 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. Las entidades locales andaluzas, por tanto, podrán ejercer con normalidad sus competencias propias en ordenación, planificación y gestión de la defensa y protección de personas usuarias y consumidoras, sin que el proyecto de Decreto modifique estas competencias propias de las entidades locales de Andalucía”.*


Que, tal y como se ha expresado, el proyecto de Decreto respeta el principio de autonomía local.

Y para que así conste y surta los efectos oportunos lo firmo en Sevilla, a 8 de febrero de 2022.

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez.

Calle Castelar, 22  
41071 Sevilla  
T: 955006300  
dg.consumo.csalud@juntadeandalucia.es



Código Seguro de Verificación: VH5DPWAJFA6L47XR9422GQE4AWCVHV. 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	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	09/02/2022
ID. FIRMA	VH5DPWAJFA6L47XR9422GQE4AWCVHV	PÁGINA	1/1
			

Fecha: La de la firma

CONSEJO ANDALUZ DE GOBIERNOS LOCALES

ALL/MVCM/CIV/15/21

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN LOCAL

CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y  
ADMINISTRACIÓN LOCAL

Asunto: Remisión Pronunciamiento centro Plaza Nueva n.º 4  
directivo sobre el Informe del CAGL. Proyecto de 41071 SEVILLA  
Decreto Hojas de Quejas y Reclamaciones

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 57.5 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, y 5 del Decreto 263/2011, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Funcionamiento del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, se remite a los efectos oportunos la documentación que se indica en relación con la tramitación del **proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía:**

- Certificado expedido por el Jefe de Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje en la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias, en el que se recoge el pronunciamiento literal del informe emitido con fecha 18 de junio de 2021 por la citada dirección general en la parte referida a la respuesta dada al informe realizado por el Consejo Andaluz de Gobiernos Locales.

- informe del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales con fecha 31 de mayo de 2021 al citado anteproyecto de Ley.

LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA


Asunción Lora López

Avda. De la Innovación, s/n, Edif. Arena - I. 41071 Sevilla

Telél. 95 500 63 00. Fax 95 504 81 54



Código Seguro de Verificación: VH5DPDF3UBEC8X6WPQPCZPZLM9KD69. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ASUNCION ALICIA LORA LOPEZ	FECHA	10/02/2022
ID. FIRMA	VH5DPDF3UBEC8X6WPQPCZPZLM9KD69	PÁGINA	1/1
			




El Responsable de la Unidad de Transparencia de la Consejería de Salud y Familias, manifiesta:

Que tanto el texto como las memorias e informes que conforman el expediente de elaboración del **DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA**, han sido objeto de la **publicidad establecida por el artículo 13.1.c) y d) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía**, con ocasión de la solicitud del dictamen del Consejo Económico y Social de Andalucía.

Y para que conste, a los efectos oportunos, se expide esta diligencia, en Sevilla a la fecha de firma de la presente.

El Responsable de la Unidad de Transparencia  
Enrique Fito Rodríguez



Código Seguro de Verificación:VH5DP663KJB2CCFRF6MZM76J7SNJJ3. 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	ENRIQUE FITO RODRIGUEZ	FECHA	15/02/2022
ID. FIRMA	VH5DP663KJB2CCFRF6MZM76J7SNJJ3	PÁGINA	1/1
			

**DICTAMEN 3/2022 DEL CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL DE ANDALUCÍA  
SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE  
QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS  
EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA**

*Aprobado por el Pleno en sesión celebrada el día 7 de marzo de 2022*

**Índice**

- I. Antecedentes**
- II. Contenido**
- III. Observaciones generales**
- IV. Observaciones al articulado**
- V. Otras observaciones**
- VI. Conclusiones**



Código Seguro de verificación:rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ALICIA PEÑA AGUILAR	FECHA	07/03/2022
	ÁNGEL JAVIER GALLEGO MORALES		
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==	PÁGINA 1/17



rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==



## I. Antecedentes

La Ley 5/1997, de 26 de noviembre, del Consejo Económico y Social de Andalucía, establece en su artículo 4.1 la función de emitir, con carácter preceptivo, informes sobre los anteproyectos de leyes que a juicio del Consejo de Gobierno posean una especial trascendencia en la regulación de materias socioeconómicas y laborales.

En este sentido, el día 14 de febrero de 2022, tuvo entrada en el Consejo Económico y Social de Andalucía escrito de la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía solicitando la emisión de Dictamen sobre el Proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Por acuerdo de la Comisión Permanente del Consejo Económico y Social de Andalucía, el mismo día de su entrada, la solicitud de dictamen fue trasladada a la Comisión de Trabajo de Consumo, Medioambiente y Ordenación del Territorio, a fin de que llevase a cabo el correspondiente examen del texto normativo y adoptase el acuerdo previsto en el artículo 44 del Reglamento de Organización y Funcionamiento Interno del CES de Andalucía.

Código Seguro de verificación:rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ALICIA PEÑA AGUILAR	FECHA	07/03/2022
	ÁNGEL JAVIER GALLEGO MORALES		
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==	PÁGINA 2/17



rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==





## II. Contenido

El proyecto de decreto que se somete a dictamen tiene por objeto la regulación de las hojas de quejas y reclamaciones en materia de consumo, así como su tramitación administrativa.

El marco competencial viene determinado, en el ámbito estatal, por lo establecido en el artículo 51.1 de la Constitución Española, que determina que los poderes públicos garantizarán la defensa de las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de las mismas.

Por su parte, en el ámbito autonómico, el artículo 58.2.4.º del Estatuto de Autonomía para Andalucía, atribuye a la Comunidad Autónoma de Andalucía competencia exclusiva, 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, en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo, y la aplicación de reclamaciones.


Respecto al marco normativo en el que se encuadra el proyecto de decreto, en cuanto a la normativa estatal se refiere, hay que hacer mención del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que establece que la norma será de aplicación a las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios, y cuyo artículo 21 alude a las quejas y reclamaciones a efectuar por las personas consumidoras.

En cuanto a la normativa autonómica, hay que citar la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, que en el artículo 18 determina que los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberán poner a disposición de las personas consumidoras 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 nuevo texto normativo pretende actualizar la regulación autonómica, preservando las mejoras introducidas en su momento por 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, y perfeccionando aquellos aspectos que se han revelado mejorables durante la vigencia del mismo.

La parte expositiva del proyecto de decreto refiere una serie de novedades entre las que cabe destacar la obligación de las empresas y profesionales que comercialicen bienes o

Código Seguro de verificación:rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ALICIA PEÑA AGUILAR ÁNGEL JAVIER GALLEGO MORALES		FECHA	07/03/2022
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==	PÁGINA	3/17
 rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==				



presten servicios en Andalucía de darse de alta en el Sistema de Hojas Electrónicas y la adopción del criterio de mayor cercanía a la persona reclamante, en relación con la competencia territorial para la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones. Además, simplifica la tramitación y agiliza la finalización del procedimiento, contemplando la posibilidad de que la OMIC o la delegación territorial o provincial competente emitan una valoración del conflicto y una propuesta de solución no vinculante.

El proyecto de decreto se estructura en una parte expositiva y una dispositiva con veintidós artículos, agrupados en cuatro capítulos, además de una disposición adicional, una transitoria, otra derogatoria y cuatro finales. Consta, asimismo, de tres anexos. Su contenido es el siguiente:

### **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES** (artículos 1 a 3)

Define el objeto y el ámbito de aplicación del decreto, y contempla el derecho de las personas consumidoras y usuarias a presentar hojas de quejas y reclamaciones oficiales a las empresas que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía. Asimismo, define una serie de conceptos a efectos de lo previsto en el texto normativo.

### **CAPÍTULO II. DISPONIBILIDAD Y PUBLICIDAD DEL LIBRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES** (artículos 4 a 7)


Determina que las empresas que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía tienen la obligación de tener hojas de quejas y reclamaciones, en soporte papel, a disposición de las personas consumidoras y usuarias en sus centros y establecimientos, además de las hojas de quejas y reclamaciones en formato electrónico; contempla lo relativo al libro de quejas y reclamaciones, en el caso de que la venta tenga lugar fuera del establecimiento mercantil, a distancia, mediante dispositivos automáticos o sea telemática, y explicita que el incumplimiento de esta obligación por parte de las empresas no supondrá limitación alguna al ejercicio del derecho de las personas consumidoras y usuarias a presentar una reclamación.

Asimismo, establece la obligación de las empresas de mantener, en todos los centros y establecimientos incluidos en el ámbito de aplicación del decreto, un cartel anunciando que existen libros de hojas de quejas y reclamaciones, en soporte papel y electrónico, a disposición de quienes lo soliciten.

### **CAPÍTULO III. PRESENTACIÓN DE LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES** (artículos 8 a 15)

Entre otros aspectos, determina que el modelo de hojas de quejas y reclamaciones será un juego unitario de impresos autocalcables por triplicado; que las reclamaciones también podrán realizarse a través del portal web [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es) y que cuando alguien

Código Seguro de verificación:rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ALICIA PEÑA AGUILAR ÁNGEL JAVIER GALLEGO MORALES		FECHA	07/03/2022
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==	PÁGINA	4/17
 rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==				



lo solicite se le proporcionará, obligatoriamente y de forma inmediata y gratuita, un juego de hojas de quejas y reclamaciones, aun cuando no se haya llegado a materializar la entrega de bienes o la prestación del servicio.

Ante la negativa por parte de las personas obligadas a facilitar, acusar recibo o recibir las hojas de quejas y reclamaciones, o ante la inexistencia de estas, el capítulo contempla la posibilidad de solicitar el auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad competentes para que hagan constar tales extremos.

Asimismo, dispone que la empresa titular de la actividad que reciba la hoja de quejas y reclamaciones deberá responder en el plazo máximo de diez días, a contar desde la fecha de recepción de la misma, proponiendo una solución a la queja o reclamación o, en su caso, justificando la negativa a ofrecerla, y recoge, además, la posibilidad de que la persona reclamante pueda continuar la tramitación ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o, en el caso de que esta no exista, ante la delegación territorial o provincial de la consejería competente, cuando no esté de acuerdo con la respuesta o en el caso de que la empresa no responda.

#### **CAPÍTULO IV. TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** (artículos 16 a 22)

Entre otros extremos, determina cuáles son los órganos competentes para la tramitación de las quejas y reclamaciones en los distintos supuestos que puedan plantearse; las causas de inadmisión y lo relativo a la subsanación de la reclamación, así como el deber de colaboración tanto de las personas reclamantes como de las empresas titulares de la actividad reclamada. Por otra parte, fija el plazo máximo para la tramitación de una reclamación en tres meses desde que la misma haya tenido entrada en la OMIC o en la delegación territorial o provincial de la consejería competente y la forma de finalización de las actuaciones.

**DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA.** Regulación del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.** Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones y modelos de los Anexos I, II y III.


**DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA.** Derogación normativa.

#### **DISPOSICIONES FINALES**

*Primera.* Habilitación normativa.

*Segunda.* Actualización de los modelos incluidos en los anexos.

Código Seguro de verificación:rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ALICIA PEÑA AGUILAR ÁNGEL JAVIER GALLEGO MORALES		FECHA	07/03/2022
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==	PÁGINA	5/17
 rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==				






Tercera. Campañas de información.

Cuarta. Entrada en vigor.

Código Seguro de verificación:rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ALICIA PEÑA AGUILAR		FECHA	07/03/2022
	ÁNGEL JAVIER GALLEGO MORALES			
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==	PÁGINA	6/17
 rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==				



### III. Observaciones generales

**PRIMERA.** La regulación de las hojas de quejas y reclamaciones debe entenderse como el paso inicial de un procedimiento cuyo objeto es facilitar la resolución de conflictos entre personas consumidoras y empresas que, además, contribuye a posibilitar la adopción de acuerdos entre las partes, para lo que es preciso garantizar la existencia de elementos de comunicación entre las mismas, así como la participación activa de la administración competente en materia de consumo, a través de un procedimiento reglado que ampare el cumplimiento de las distintas obligaciones y encauce hacia una solución útil la controversia planteada en el ámbito del mercado. Se trata, por tanto, de una norma que regula un elemento crucial en la resolución equilibrada de las controversias en el ámbito de consumo que pudieran surgir.


Llama la atención que una norma de tanto calado en la protección de los derechos de las personas consumidoras, que constituye además un eje esencial del procedimiento de reclamación que va a vincular a personas consumidoras, empresas y a la administración competente, se haya elaborado sin contar con la participación en la génesis del texto de las organizaciones que representan a los intereses legítimos de los derechos que viene a afectar la norma. Máxime teniendo en cuenta la conveniencia de alcanzar los consensos necesarios entre los distintos agentes que intervienen en una relación de consumo, para hacer compatible el equilibrio entre la máxima protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras, con las obligaciones y cargas administrativas que se derivan para las empresas.

**SEGUNDA.** El nuevo decreto objeto de este dictamen derogará el vigente 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, publicado el 3 de junio del mismo año, y que no entró en vigor hasta seis meses después (4 de diciembre). Si se tiene en cuenta el escaso tiempo transcurrido desde la entrada en vigor de la norma, así como las consecuencias de la pandemia del COVID-19, podemos entender que no ha transcurrido un espacio de tiempo suficiente para valorar de forma objetiva la adecuada aplicación de la norma, que sí fue participada y consensuada entre los distintos agentes sociales.

El referido decreto vino a establecer un avance respecto al procedimiento de tramitación de las hojas de reclamaciones, dotándolo de mayor utilidad, en parte como consecuencia de la incorporación de un informe jurídico elaborado por la administración competente, que redundaba en un incremento de la seguridad jurídica para los sujetos intervinientes en el conflicto sobre los hechos reclamados.

No obstante, la norma referida generaba algunos problemas en su aplicación por parte de las Administraciones Públicas, especialmente las municipales, que desde un primer momento plantearon la imposibilidad de llevar a cabo las obligaciones que se desprendían del decreto como consecuencia de la falta de recursos. En este sentido, el

Código Seguro de verificación:rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ALICIA PEÑA AGUILAR ÁNGEL JAVIER GALLEGO MORALES		FECHA	07/03/2022
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==	PÁGINA	7/17
 rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==				



Consejo Andaluz de Gobiernos Locales manifestó en un informe de 26 de mayo de 2021, la necesidad de financiación adecuada para hacer frente a las nuevas obligaciones impuestas a las entidades locales.

En efecto, si bien en el informe SSCC2021/113 del Gabinete Jurídico de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, que consta en el expediente, se concluye que no deben existir dudas respecto de las competencias de las Administraciones locales, no es menos cierto que los recursos son escasos y que las capacidades de las OMIC no permiten dar una respuesta adecuada a la ciudadanía. De hecho, en el propio informe del centro directivo promotor, se asume la necesidad de reforzar la capacidad de las OMIC. Según consta en el informe de la Dirección General de Consumo sobre las alegaciones presentadas en el trámite de audiencia, la emisión de un informe con valoración jurídica supone una formalidad que, en muchos casos, estaba provocando, o retraso en la tramitación, o directamente, la no tramitación.


De lo anterior se desprende que con la nueva regulación no solo se pone en duda el propio procedimiento administrativo, sino que se opta por relajar las garantías de las personas consumidoras, dando un paso atrás en este aspecto, a falta de una apuesta por dotar de más medios y recursos propios que permitan el desarrollo pleno de los servicios de consumo de la administración más próxima a la ciudadanía.

Es por ello que este Consejo considera conveniente reclamar la aplicación y desarrollo del artículo 23 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, esto es, la coordinación por de la Administración de la Junta de Andalucía de la labor de las OMIC de titularidad pública, y prestar el apoyo técnico y económico necesario para el adecuado desarrollo de las funciones que vino a establecer.

Para ello, este Consejo considera fundamental dotar de los medios humanos y técnicos necesarios a las administraciones competentes, para que esta labor se pueda llevar a cabo en condiciones óptimas. En este proyecto de decreto se reduce la carga administrativa y se tiende a simplificar el procedimiento de tramitación, pero ello debe realizarse sin merma de la protección y controles necesarios para garantizar los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

**TERCERA.** La norma que venimos a informar supone una modificación sustancial de la forma de adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, que pasa de ser voluntaria para la empresa a ser obligatoria. Se entiende que se debe seguir avanzando en la digitalización, y se asume que en la sociedad actual existe una generalización de trámites electrónicos, muchos de ellos más complejos que el sistema que se plantea, que se caracteriza por una extrema sencillez. Sin embargo, no podemos compartir que el referido avance se establezca de forma obligatoria, ya que no es menos cierto que en la actualidad muchos comercios, bien por desarrollar su actividad en municipios pequeños, bien por tener mucha edad sus gestores, no tienen conocimiento de las aplicaciones informáticas ni dispositivos técnicos para poder ofrecer este sistema de

Código Seguro de verificación:rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ALICIA PEÑA AGUILAR ÁNGEL JAVIER GALLEGO MORALES		FECHA	07/03/2022
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==	PÁGINA	8/17
 rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==				





formato electrónico a los consumidores. Conviene tener en cuenta que disponer de medios electrónicos no forma parte de la esencia de los establecimientos abiertos al público y que en nuestro territorio aún existe una importante brecha digital en determinados segmentos de la población.

Por último, la norma tampoco tiene en cuenta la realidad del formato de empresas con múltiples centros de trabajo y tiendas, cuya operativa se encuentra centralizada, realizando de forma conjunta la gestión de quejas y reclamaciones para ofrecer la mejor atención al cliente, como se puede apreciar en las cadenas de distribución comercial de cualquier tipo de producto.


**CUARTA.** Un elemento de calado respecto a la regulación que se propone, es el relativo al informe de finalización del procedimiento. Si en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, se planteaba un informe preceptivo y de carácter jurídico, en esta nueva norma se da un claro paso atrás respecto a las pretensiones y utilidad del propio procedimiento regulado, ya que el referido informe pasa a ser potestativo para la administración competente, reduciéndose con ello la calidad del mismo, al pasar de ser un informe jurídico a un informe técnico.

Este Consejo entiende que la modificación planteada supone un retroceso en las garantías de las partes, ya que se cambia un escenario en el que las mismas recibían al final del procedimiento un análisis jurídico de los hechos junto a una propuesta de solución por otro en el que, en la mayoría de los casos, la falta de recursos de las administraciones competentes supondrá la no emisión de informe alguno. Ello supone configurar un intento de mediación por parte de la administración competente que, en muchos casos, se simplifica en dar traslado de la reclamación y de la respuesta de la empresa.

La efectiva existencia de un informe final supone una garantía para las partes, ya que con una propuesta de solución basada en elementos jurídicos se puede encauzar la propia solución del conflicto ante cualquier vía que les interesara activar para dar respuesta a la controversia.

Tal y como se ha manifestado en la observación segunda de este informe, el problema se centra en la falta de apoyo económico a las políticas de consumo de las distintas administraciones que intervienen, lo que supone un déficit claro para las OMIC a la hora de ejercer sus competencias y mejorar, por tanto, la transparencia y el equilibrio del mercado a través de su función pública. Es por ello que sería deseable que se arbitraran los medios adecuados para la mejora del procedimiento y de sus garantías, en lugar de relajar y dar pasos hacia atrás en la protección tanto de las personas consumidoras como del sector empresarial.

Código Seguro de verificación:rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ALICIA PEÑA AGUILAR		FECHA	07/03/2022
	ÁNGEL JAVIER GALLEGO MORALES			
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==	PÁGINA	9/17
 rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==				



#### IV. Observaciones al articulado

##### Artículo 4. Obligación de disponer del libro de queja y reclamaciones.

###### Apartado 2

En coherencia con lo expuesto en la observación general tercera, se propone suprimir la última frase del primer párrafo del apartado cuyo texto es el siguiente:

*“En caso de que la empresa disponga de varios establecimientos o centros, dará de alta a todos aquellos que se encuentren en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía”.*

##### Artículo 5. Libro de quejas y reclamaciones cuando la venta sea fuera del establecimiento mercantil, a distancia, mediante dispositivos automáticos o telemática.

###### Apartado 1

Respecto del último inciso, convendría aclarar el significado de la expresión “... en el momento en que la seguridad del tráfico lo permita”. Se considera que no tiene nada que ver con la itinerancia de la actividad comercial, dado que la prestación del servicio se producirá cuando el vehículo esté estacionado o cuando se encuentre parado en algún lugar.

##### Artículo 6. Incumplimiento y derechos de las personas consumidoras.

Convendría aclarar las modalidades de presentación de quejas y reclamaciones reguladas en el decreto a las que alude el precepto y en cualquier otro formato, en caso de incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 4 y 5.


##### Artículo 9. Solicitud de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel.

###### Apartado 2

Respecto al lugar de entrega de las hojas de quejas y reclamaciones en la comercialización de bienes o prestación de servicios fuera de los establecimientos o centros, parece necesario que se entreguen en el lugar donde se produzca la venta o prestación de dicho servicio, a solicitud de la persona consumidora o usuaria.

Sin embargo, en todo caso, sería necesario excepcionar las entregas a domicilio de compra de bienes, dado que lo contrario obligaría a que en las entregas de compras a distancia o entregas a domicilio deba llevarse la citada hoja, cuando en muchos casos son, además, servicios subcontratados.

Código Seguro de verificación:rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ALICIA PEÑA AGUILAR		FECHA	07/03/2022
	ÁNGEL JAVIER GALLEGO MORALES			
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==	PÁGINA	10/17
 rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==				

**Artículo 10. Presentación de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel.****Apartado 3**

En este apartado, el precepto obliga a la empresa a devolver a la persona consumidora, dos ejemplares debidamente cumplimentados, por la misma vía que los recibió y en un plazo máximo de cinco días hábiles. A este respecto, se solicita la modificación de la norma para que sea permitida la devolución al consumidor por cualquier vía que permita tener constancia de su recepción, siempre que exista un acuerdo entre ambas partes. Ello debido a que el sistema propuesto impide la eficiencia, rapidez y ahorro de costes que podría suponer devolver los ejemplares de forma telemática.

En consecuencia, se propone sustituir la expresión “... por la misma vía por la cual se remitieron” por “... **por la vía acordada por las partes**”.

**Artículo 11. Presentación de quejas y reclamaciones a través del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.****Apartado 2**

El apartado establece la caducidad de la reclamación trascurrido un año desde que se produce la respuesta vía Sistema de Hojas de Quejas y Reclamaciones sin que la persona consumidora o usuaria acceda al contenido de la contestación. El referido plazo de un año se considera excesivamente amplio, por lo que, en aras del incremento de la seguridad jurídica del establecimiento, se estima necesario establecer la caducidad de la reclamación en seis meses. Además, hay que tener en cuenta que corresponde a la norma otorgar el equilibrio y la coherencia necesario, resultando el plazo establecido de un año demasiado amplio en comparación con los plazos tan breves que se contemplan para la gestión de la reclamación.

**Artículo 12. Obligación de contestación en plazo y forma.****Apartado 2**

En este apartado se establece que “En el escrito de respuesta la empresa titular de la actividad propondrá una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, justificará la negativa a ofrecer una solución”. Se propone matizar esta alusión modificando la redacción en el sentido siguiente:

“En el escrito de respuesta la empresa titular de la actividad propondrá una solución a la queja o reclamación planteada o, en su caso, **fundamentará las razones por las que no se atiende una queja o reclamación**”.

Igualmente, se propone sustituir la frase “Asimismo, deberá manifestar expresamente si

Código Seguro de verificación:rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ALICIA PEÑA AGUILAR	FECHA	07/03/2022
	ÁNGEL JAVIER GALLEGO MORALES		
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==	PÁGINA 11/17







acepta o rechaza resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo”, por “Asimismo, deberá manifestar expresamente si acepta o no resolver la controversia a través de la mediación o el arbitraje de consumo”.

#### **Artículo 15. Obligación de conservar la documentación.**

Este artículo establece el plazo de conservación de la documentación, que obliga al empresario a custodiarla durante un plazo de cuatro años. Sobre esta cuestión, se propone reducir el plazo a un año, dado que la conservación y gestión documental exige muchos recursos, tanto de espacio como económicos, de archivo y gestión documental, sobre todo en el caso de grandes empresas. De hecho, un plazo tan extenso implica una carga excesiva de gestión documental, especialmente si se han de conservar originales, pues digitalizar también supone un coste elevado.

#### **Artículo 16. Órganos competentes para la tramitación de las quejas y las reclamaciones.**

##### **Apartado 5**

En el apartado se establece la obligación de informar a la persona reclamante en aquellos supuestos en los que la OMIC o la delegación territorial o provincial competente tengan conocimiento de que la empresa reclamada se encuentre adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

En este sentido, este Consejo plantea que la OMIC o la Delegación Territorial o Provincial competente debería facilitar la información referente al Sistema Arbitral de Consumo, en todo caso y no dependiendo de si la empresa está o no adherida al mismo, con base en las siguientes circunstancias:


Es posible que aunque no esté adherida la empresa, ésta decida de forma puntual someter la controversia a un arbitraje de consumo, una vez que el consumidor se lo plantee, por lo que no existe razón alguna para limitar esta información únicamente a las empresas adheridas.

En la práctica, no existen bases de datos actualizadas de empresas adheridas en las distintas juntas arbitrales de consumo que conviven en nuestro territorio, por lo que la decisión de la OMIC o la delegación territorial o provincial competente de informar solamente de las adheridas de las que tengan conocimiento puede ser confusa, finalmente, para la propia persona consumidora.

Por ello se propone la siguiente redacción:

**“5. La OMIC o la Delegación Territorial o Provincial competente informará a la persona reclamante respecto a la posibilidad de resolver el conflicto planteado a través de la**

Código Seguro de verificación:rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ALICIA PEÑA AGUILAR		FECHA	07/03/2022
	ÁNGEL JAVIER GALLEGO MORALES			
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==	PÁGINA	12/17
 rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==				



**vía de arbitraje de consumo, adjuntándole un formulario de solicitud de arbitraje, así como explicándole tanto la posibilidad de que la empresa esté voluntariamente adherida al sistema como la posible aceptación puntual que la reclamada puede hacer ante la controversia planteada”.**

#### **Artículo 17. Denuncias contenidas en las hojas de quejas y reclamaciones.**

En aras de la seguridad jurídica, consideramos conveniente que se concrete quién dará traslado al órgano competente para la iniciación del oportuno procedimiento sancionador.

#### **Al artículo 18. Inadmisión de la reclamación.**

##### **Apartado 1**

En la letra c) de este apartado se establece como causa de inadmisión de la reclamación “*Que el objeto o contenido de la reclamación, por su escasa relevancia o entidad, carezca de fundamento, o pretenda el reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico*”, haciéndose uso de conceptos indeterminados y subjetivos que no permiten valorar con criterios objetivos la relevancia del objeto o contenido de la reclamación. Por ello, este órgano consultivo entiende necesaria una mejor definición y objetivación de estos conceptos, máxime teniendo en cuenta que la norma elimina el preceptivo informe jurídico contenido en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, que contendría las razones y argumentos por los que la reclamación incurre en falta de relevancia, carece de fundamento o pretende el reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento, aportando así seguridad jurídica a los intervinientes.

En la letra g), la norma prevé la inadmisión de la reclamación cuando el consumidor presente a la Administración la reclamación transcurrido más de un año desde la interposición de esta ante la empresa. Se interesa el acortamiento de este plazo a seis meses, ya que, por razones de seguridad jurídica, resulta excesivo, al tiempo que resulta interesante para simplificar los trámites.

#### **Artículo 21. Plazo máximo de tramitación.**

Este artículo prescribe que la administración actuante resolverá los expedientes en tres meses, plazo que se considera excesivo, proponiendo su aminoración con el objeto de agilizar los procesos de reclamación.

#### **Artículo 22. Finalización de las actuaciones.**

##### **Apartado 3**

En este apartado se establece que el órgano que tramite la reclamación “... *podrá acompañar la comunicación de archivo de las actuaciones de un informe...*”, que en todo

Código Seguro de verificación:rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ALICIA PEÑA AGUILAR	FECHA	07/03/2022
	ÁNGEL JAVIER GALLEG0 MORALES		
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==	PÁGINA 13/17





caso no será vinculante.

Se entiende que dicho informe tendría que ser en todo caso obligatorio y contener lo que se establece en ese apartado, lo que redundaría en una mayor seguridad jurídica y dotaría de más utilidad al propio procedimiento, de forma tal que, al finalizar el mismo, las partes tuvieran una valoración y análisis técnico respecto de los hechos puestos en controversia, con la finalidad de que este informe pudiera servir de herramienta ante cualquier otra vía de resolución del conflicto.

Llama la atención que se prevea en distintos puntos de la norma la posibilidad de realizar valoraciones de carácter jurídico por parte de las entidades tramitadoras (como puede ser, entre otras, si la reclamación carece de fundamento, si es constitutiva de delito y la búsqueda de una solución de acuerdo con el ordenamiento jurídico o el archivo de actuaciones por no encontrar soluciones dentro del mismo que satisfagan a las dos partes) y, sin embargo, en un elemento que entendemos de importancia y que puede condicionar la solución del conflicto en una fase posterior, la norma viene a recortar este derecho que tenían las partes intervinientes en la controversia.

Es por ello que este Consejo propone mantener el carácter preceptivo del informe, así como la inclusión en su contenido de la valoración jurídica de los hechos con una solución del conflicto para las partes.

**Disposición adicional única. Regulación del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.**


Consideramos excesivo el plazo de un año que se fija para la regulación del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, ya que hasta tanto no entre en vigor la orden reguladora del sistema no se puede aplicar este. A este respecto, consideramos que existen medios al alcance de la Administración que permiten regular este sistema en un plazo mucho más breve. Es por ello que instamos a la consejería con competencia en materia de consumo a modificar este plazo proponiendo, en su caso, el de 6 meses.

**Anexo I**

En relación con el apartado “Descripción del hecho”, sería oportuno que se hiciera una relación orientativa de la documentación a aportar por la persona consumidora, para lograr que las reclamaciones estén mejor documentadas y se aporten las pruebas oportunas que acrediten las pretensiones.

Respecto al apartado referido a la “Pretensión”, se propone que se incluya una casilla que posibilite a la persona consumidora indicar que su pretensión es denunciar unos hechos, así como que se incluya una leyenda que aclare la posibilidad de marcar más de una casilla.

Código Seguro de verificación:rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ALICIA PEÑA AGUILAR		FECHA	07/03/2022
	ÁNGEL JAVIER GALLEGO MORALES			
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==	PÁGINA	14/17
 rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==				






### Anexo III

Sería necesario que se reflejara en el proyecto, al menos, la versión en inglés del texto, de forma que pudiera ser utilizado homogéneamente por las empresas que tuvieran este tipo de consumidores.

Código Seguro de verificación:rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ALICIA PEÑA AGUILAR ÁNGEL JAVIER GALLEGO MORALES		FECHA	07/03/2022
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==	PÁGINA	15/17
 rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==				



## V. Otras observaciones

Preámbulo: en el primer párrafo, la alusión al artículo 149.1.11<sup>a</sup> de la Constitución española debe hacerse al artículo 149.1.11<sup>a</sup> y **13.<sup>a</sup>** de la misma, para que sea fiel a lo recogido en el artículo 58.2 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, respecto a los términos en los que la Comunidad Autónoma de Andalucía ejerce la competencia exclusiva en determinadas materias, entre las que se encuentra la que le habilita para dictar este decreto.

Anexos: al primero de los tres anexos que tiene el decreto, le falta el título de **ANEXO I**.

Código Seguro de verificación:rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ALICIA PEÑA AGUILAR	FECHA	07/03/2022
	ÁNGEL JAVIER GALLEGO MORALES		
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==	PÁGINA 16/17



rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==



## VI. Conclusiones

En consecuencia, el Consejo Económico y Social de Andalucía considera que corresponde al Consejo de Gobierno atender las observaciones presentadas en este Dictamen, así como, en la medida que lo considere razonable, incorporarlas al Proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Sevilla, a la fecha de la firma electrónica

LA SECRETARIA GENERAL DEL CES DE  
ANDALUCÍA

Fdo. Alicia de la Peña Aguilar

V.º B.º

EL PRESIDENTE DEL CES DE ANDALUCÍA

Fdo. Ángel J. Gallego Morales

Código Seguro de verificación:rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	ALICIA PEÑA AGUILAR	FECHA	07/03/2022
	ÁNGEL JAVIER GALLEGO MORALES		
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==	PÁGINA 17/17



rUVj3vyM8b2E+1Mi j4bfgg==



## INFORME DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO SOBRE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS POR EL CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA.

Con fecha 8 de marzo de 2022 se recibió en la Dirección General de Consumo un correo electrónico de la Coordinación de Viceconsejería por el que se remitía el Dictamen del Consejo Económico y Social de Andalucía sobre el proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía, conforme a lo establecido en el artículo 4.1 de la Ley 5/1997 de 26 de noviembre, del Consejo Económico y Social de Andalucía. De conformidad con lo establecido en la Instrucción Cuarta, Tres, E.4 de la Instrucción nº 1/2017, de la Viceconsejería de Salud, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general, se informa sobre las observaciones aceptadas y las razones que justifiquen la no incorporación de aquellas observaciones que no hayan sido aceptadas:

### 1. OBSERVACIONES GENERALES:


Las **Observación general PRIMERA** alude a que el proyecto de decreto se ha elaborado sin contar con la participación en la génesis del texto de las organizaciones que representan a los intereses legítimos de los derechos que viene a afectar la norma.

**No se está de acuerdo con esta observación** porque nos encontramos ante una norma muy participada desde antes de iniciarse su tramitación normativa el 12 de abril de 2021. Así, en julio de 2020 la Dirección General de Consumo se puso en contacto con todas las entidades locales de Andalucía solicitándoles una evaluación del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, así como la elaboración de propuestas para una nueva norma. Se recibieron numerosas observaciones que fueron incorporadas al proyecto de decreto. Igualmente, se mantuvieron reuniones presenciales con las entidades locales, las organizaciones empresariales y de personas consumidoras en todas las provincias andaluzas. Posteriormente se ha colaborado con dichas organizaciones en el seno del Consejo Andaluz de Consumo, informando de los detalles del proyecto y realizando propuestas al mismo. Deben destacarse las reuniones del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos de 9/2/2021, donde se analizó pormenorizadamente el anteproyecto de decreto. También el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo de 24/6/2021 y 23/11/2021 se ocupó de debatir sobre el mismo y se recogieron aportaciones. Asimismo, se realizaron dos talleres específicos (uno virtual y otro presencial) en el VIII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, celebrado en Granada el 2/11/2021, con una participación en ambos de 43 personas provenientes de entidades locales, organizaciones empresariales, de personas consumidoras y de la Universidad.

Las **Observaciones generales SEGUNDA y CUARTA** consideran que la nueva regulación no sólo pone en duda el propio procedimiento administrativo, sino que opta por relajar las garantías de las

Calle Castelar, 22  
41071 Sevilla  
T: 955006300  
dg.consumo.csalud@juntadeandalucia.es



Código Seguro de Verificación:VH5DPCELTZN3K6FNFEFW4BDUNEMVXF. 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	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	15/03/2022
ID. FIRMA	VH5DPCELTZN3K6FNFEFW4BDUNEMVXF	PÁGINA	1/5
			



personas consumidoras, dando un paso atrás en este aspecto. Asimismo, considera fundamental dotar de los medios humanos y técnicos necesarios a las administraciones competentes.

**No se está de acuerdo con la observación** porque tanto la reducción de cargas administrativas, como la conversión del preceptivo informe jurídico no vinculante del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, en un informe facultativo del responsable de la OMIC o del Servicio de Consumo, que incluya una valoración técnica (igualmente no vinculante), responden a una demanda generalizada de quienes tramitan las hojas de quejas y reclamaciones, con el objetivo de agilizar el procedimiento y reducir la burocracia del mismo, pero con respeto siempre a las normas reguladoras del procedimiento administrativo y garantizando los derechos de las personas consumidoras y usuarias, así como de las empresas.

Con respecto a la segunda cuestión (dotación de medios humanos y técnicos), este Centro Directivo **comparte la necesidad** de reforzar a las entidades locales para que ejerzan sus competencias en materia de consumo de manera adecuada. A tal efecto, en el año 2021 se destinó un total de 775.200 euros para la financiación de actuaciones para el mantenimiento y funcionamiento de los servicios locales de consumo, con el objetivo de consolidar y ampliar estos servicios e impulsar su accesibilidad para la ciudadanía en todo el territorio andaluz.

La **Observación general TERCERA** considera que disponer de medios electrónicos no forma parte de la esencia de los establecimientos abiertos al público por existir aún una importante brecha digital. Por otra parte, señala que no se tiene en cuenta la realidad del formato de empresas con múltiples centros de trabajo y tiendas, obligándose a dar de alta a todos ellos.

Con respecto a la primera cuestión, **no se está de acuerdo** con la misma dada la extrema sencillez con la que está siendo diseñada la aplicación y porque actualmente ya existe una generalización de trámites electrónicos obligatorios bastante más complejos para cualquier actividad comercial (Ej.: declaraciones trimestrales de IVA). Por otra parte, los únicos medios electrónicos necesarios para interponer una reclamación será un teléfono móvil que, lógicamente, deberá pertenecer al propio reclamante.

Respecto a la cuestión de que el alta sea por empresa y no por establecimiento, **se acepta la observación**.

## 2. OBSERVACIONES AL ARTICULADO:

- **Al artículo 4.2:**  
Se propone suprimir la última frase en coherencia con la Observación general tercera. **Se acepta.**
  
- **Al artículo 5.1:**  
Se propone aclarar el significado de la expresión "...en el momento en que la seguridad del tráfico lo permita". **Se acepta** y se elimina la expresión.
  
- **Al artículo 6:**  
Se propone aclarar las modalidades de presentación de quejas y reclamaciones reguladas. **Se acepta.**



Código Seguro de Verificación: VH5DPCELTZN3K6FNFEFW4BDUNEMVXF. 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	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	15/03/2022
ID. FIRMA	VH5DPCELTZN3K6FNFEFW4BDUNEMVXF	PÁGINA	2/5



➤ **Al artículo 9.2:**

Se propone excepcionar de la obligación de disponer y entregar las hojas de quejas y reclamaciones a los transportistas al ser en la mayoría de las ocasiones servicios subcontratados.

**No se acepta** la observación porque los prestadores de servicios a domicilio, incluido los transportistas, también deben disponer de hojas de quejas y reclamaciones para garantizar el derecho de las personas usuarias a reclamar por los mismos. Para cumplir con dicha obligación no es estrictamente necesario que el mensajero o transportista lleve consigo en todo momento la hoja de quejas y reclamaciones, aunque sí deberá tenerla disponible en el vehículo por si le es solicitada por el cliente. En cualquier caso, es preciso distinguir el servicio de transporte, del servicio de venta de un producto transportado. La persona consumidora tiene derecho a solicitar y presentar la hoja de quejas y reclamaciones por disconformidad con cualquiera de ellos, y el prestador del servicio también podrá ceñirse con posterioridad en su respuesta al ámbito de su competencia, siempre y cuando no actúe como representante o mandatario del vendedor.

➤ **Al artículo 10.3:**

Se propone que sea permitida la devolución al consumidor por cualquier vía que permita tener constancia de su recepción, siempre que exista un acuerdo entre ambas partes.

**Se acepta parcialmente**, manteniendo la misma vía utilizada por la persona consumidora en caso de que no haya acuerdo.

➤ **Al artículo 11.2:**

Se propone reducir a seis meses el plazo de un año que tiene la persona reclamante para acceder a la respuesta de la empresa a través del Sistema de Hojas Electrónicas sin que caduque el procedimiento. **Se acepta.**

➤ **Al artículo 12.2:**

Se propone matizar la respuesta de la empresa a la reclamación. **Se acepta.**

➤ **Al artículo 15:**

Se propone reducir de cuatro a un año el plazo de conservación de la documentación referida a las reclamaciones recibidas.

**No se acepta la observación** en coherencia con el artículo 87.1 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, que establece que “*las infracciones previstas en esta ley prescriben a los cuatro años contados desde el día en que la infracción se hubiera cometido*”, con lo que se hace necesario mantener el plazo para poder realizar actuaciones inspectoras o sancionadoras.



Código Seguro de Verificación: VH5DPCELTZN3K6FNFEFW4BDUNEMVXF. 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	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	15/03/2022
ID. FIRMA	VH5DPCELTZN3K6FNFEFW4BDUNEMVXF	PÁGINA	3/5





➤ **Al artículo 16:**

Se propone que la OMIC y Delegación Territorial informen, en todo caso, a la persona reclamante de la posibilidad de plantear un arbitraje de consumo y se le adjunte un formulario de solicitud.

**No se acepta la observación**, porque tanto la OMIC como la Delegación han de proporcionar una información veraz, que no genere falsas expectativas y ajustada a la mejor resolución del conflicto. No todas las empresas se someten al arbitraje de consumo. Recomendar a una persona consumidora acudir a una vía que se sabe que no va resolver el problema únicamente producirá frustración y una dilación indebida en la resolución de la reclamación a través de otras vías (administrativas o judiciales).

➤ **Al artículo 17:**

Se propone que se concrete quién dará traslado al órgano competente. **Se acepta.**

➤ **Al artículo 18.1:**

Se propone concretar la causa de inadmisión contenida en la letra c).

**No se acepta** al considerarse bastante concreta y similar a la causa de inadmisión contenida en el artículo 18.1.b) de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Se propone reducir de un año a seis meses el plazo que tiene la persona consumidora para presentar la reclamación a la Administración desde que la presentó a la empresa.

**No se acepta** al mantenerse la coherencia con la causa de inadmisión contenida en el artículo 18.1.e) de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

➤ **Al artículo 21:**

Se considera excesivo el plazo de tres meses para tramitar el procedimiento.

**No se acepta** en coherencia con el plazo establecido en el artículo 31.2 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

➤ **Al artículo 22.3:**

Se propone nuevamente que el informe previsto sea preceptivo y de carácter jurídico.

**No se acepta** por las razones expuestas al responder a las Observaciones generales SEGUNDA y CUARTA.



Código Seguro de Verificación: VH5DPCELTZN3K6FNFEFW4BDUNEMVXF. 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	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	15/03/2022
ID. FIRMA	VH5DPCELTZN3K6FNFEFW4BDUNEMVXF	PÁGINA	4/5



➤ **A la Disposición adicional única:**

Se propone reducir el plazo de un año, que se considera excesivo, para regular el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

**No se acepta** porque se trata de un plazo máximo que no ha de ser agotado. La introducción de una nueva aplicación y una nueva obligación para las empresas titulares de la actividad aconsejan una transición prudente, que les permita familiarizarse con la nueva herramienta, y a la Administración diseñarla y desarrollarla de manera adecuada.

➤ **Al Anexo I:**

Se propone incluir en el campo “Descripción del hecho” una relación orientativa de la documentación a aportar. **No se acepta** porque dicha relación ya se incluye en las instrucciones contenidas en el anverso (número 4º).

Se propone incluir en el campo “Pretensión” una casilla por la que se indique que se desea denunciar unos hechos.

**No se acepta** porque, sin perjuicio de que ya existe un formulario específico de denuncia mucho más apropiado, en este formulario de hoja de quejas y reclamaciones siempre es posible denunciar los hechos y solicitar “Una multa” u “Otro”.

Se propone incluir el título de Anexo I. **Se acepta.**

➤ **Al Anexo III:**

Se propone incluir una versión en inglés.

**No se acepta** por falta de espacio y porque la lengua de los procedimientos es el castellano, de conformidad con el artículo 15.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

➤ **Al Preámbulo:**

Se propone añadir la referencia al artículo 149.1.13ª de la Constitución. **Se acepta.**

Es cuanto procede informar.

En Sevilla, a 15 de marzo de 2022.

EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,  
RECLAMACIONES Y ARBITRAJE

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez



Código Seguro de Verificación:VH5DPCELTZN3K6FNFEFW4BDUNEMVXF. 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	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	15/03/2022
ID. FIRMA	VH5DPCELTZN3K6FNFEFW4BDUNEMVXF	PÁGINA	5/5

**INFORME COMPLEMENTARIO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO SOBRE LAS OBSERVACIONES ADICIONALES REALIZADAS POR EL GABINETE JURÍDICO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA.**

Con fecha 17 de marzo de 2022 se tuvo conocimiento en la Dirección General de Consumo de una serie de alegaciones complementarias del informe SSCC2021/113 del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía al proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía, de acuerdo con lo establecido en la Instrucción nº 1/2017, de la Viceconsejería de Salud, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general. De conformidad con lo dispuesto en la Instrucción Cuarta, Tres, D.3 de la citada Instrucción nº 1/2017, de la Viceconsejería de Salud, se informa sobre las observaciones recibidas:

**1) Acerca del trámite de audiencia:**

Gabinete jurídico considera que se *“deberían motivar que las entidades a las que se ha dado audiencia serían las únicas representativas en el ámbito respectivo, no siendo suficiente con que ese trámite se hubiera entendido únicamente con las más representativas”*.

Como ya se indicó en nuestro informe de 8 de febrero, las entidades, organizaciones y asociaciones a las que se ha concedido audiencia han sido las mismas a las que se les concedió en la tramitación del hoy vigente Decreto 472/2019, de 28 de mayo. Tras darle traslado a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias; a la Confederación de Empresarios de Andalucía; a las tres Federaciones de asociaciones de personas consumidoras más representativas y presentes en el Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía; y a todos los Colegios Profesionales de Andalucía, se han recibido un total de 23 alegaciones. La máxima representatividad de las asociaciones de personas consumidoras de Andalucía y los beneficios que ello reporta viene determinada en los artículos 10 y 11 del Decreto 121/2014, de 26 de agosto, por el que se regula el régimen jurídico y el Registro de Asociaciones y Organizaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía. Por su parte, la máxima representatividad de la Confederación de empresarios de Andalucía y los beneficios que ello comporta viene determinada por la Disposición Adicional 6ª del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Por lo que respecta a las asociaciones de personas consumidoras, como ya se indicó, constan inscritas como tales en el Registro Público dependiente de la Dirección General de Consumo un total de 45 asociaciones de diverso ámbito (local, provincial y autonómico), muchas de ellas federadas entre sí. Asimismo, existen organizaciones inscritas en el registro estatal pero no en el andaluz.

Calle Castelar, 22  
41071 Sevilla  
T: 955006300  
dg.consumo.csalud@juntadeandalucia.es



Código Seguro de Verificación:VH5DPYHY3E3QEBNEL3UTFULA6GLNPR. 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	PILAR BARTOLOME HERNANDEZ DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	21/03/2022
ID. FIRMA	VH5DPYHY3E3QEBNEL3UTFULA6GLNPR	PÁGINA	1/5
			





En cualquier caso, se estima que la publicidad que se ha dado al trámite de audiencia e información pública (publicación en BOJA de la Resolución de 16 de abril de 2021, de la Secretaría General Técnica; difusión en redes sociales y medios de comunicación), permite entender válida y suficientemente cumplido dicho trámite. Asimismo, nos encontramos ante una norma muy participada desde antes de iniciarse su tramitación normativa el 12 de abril de 2021. Así, en julio de 2020 la Dirección General de Consumo se puso en contacto con todas las entidades locales de Andalucía solicitándoles una evaluación del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, así como la elaboración de propuestas para una nueva norma. Se recibieron numerosas observaciones que fueron incorporadas al proyecto de decreto. Igualmente, se mantuvieron reuniones presenciales con las entidades locales, las organizaciones empresariales y de personas consumidoras en todas las provincias andaluzas. Posteriormente se ha colaborado con dichas organizaciones en el seno del Consejo Andaluz de Consumo, informando de los detalles del proyecto y realizando propuestas al mismo. Deben destacarse las reuniones del Grupo de Trabajo de Arbitraje y Resolución de Conflictos de 9/2/2021, donde se analizó pormenorizadamente el anteproyecto de decreto. También el Pleno del Consejo Andaluz de Consumo de 24/6/2021 y 23/11/2021 se ocupó de debatir sobre el mismo y se recogieron aportaciones. Asimismo, se realizaron dos talleres específicos (uno virtual y otro presencial) en el VIII Encuentro Técnico de Juntas Arbitrales de Consumo de Andalucía, de inscripción libre y gratuita, celebrado en Granada el 2/11/2021, con una participación en ambos de 43 personas provenientes de entidades locales, organizaciones empresariales, de personas consumidoras y de la Universidad.

Se entiende por tanto cubierto el trámite con las entidades, organizaciones y asociaciones representativas del sector.

- 2) **Gabinete Jurídico considera que “debe constar en el expediente la remisión al Consejo, a través de la Consejería de Administración Local, de la valoración realizada por la Consejería de Salud de las observaciones efectuadas por el primero en su informe. Además, de haberse solicitado por dicho Consejo informe al Consejo Andaluz de Concertación Local, así debería acreditarse”.**

Sobre ello indicar que consta en la página 195 del expediente remitido al Secretariado el Consejo de Gobierno para la inclusión del mismo en el orden del día de la Comisión General de Viceconsejeros y Viceconsejeras de fecha 17 de marzo, oficio de la Sra. Secretaria General Técnica de esta Consejería a la Dirección General de Administración Local, dirigido al Consejo Andaluz de Gobierno Locales, mediante el que se remitía, para el trámite indicado por el Gabinete Jurídico en su informe, Certificado expedido por el Jefe de Servicio de Mediación, Reclamaciones y Arbitraje en la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias, en el que se recoge el pronunciamiento literal del informe emitido con fecha 18 de junio de 2021 por la citada dirección general en la parte referida a la respuesta dada al informe realizado por el Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, así como el informe de dicho Consejo. Se adjunta al presente informe dicho oficio con el sello de entrada en el Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, tal y como han solicitado.


- 3) **Acerca del artículo 1.3:**

Gabinete Jurídico considera que *“si no se especifica otra cosa, por Administración Pública se considerará toda aquella que realice una actividad en el ejercicio de potestades públicas en Andalucía, sea un ámbito estatal, autonómico o local”.*



Código Seguro de Verificación:VH5DPYHY3E3QEBNEL3UTFULA6GLNPR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	PILAR BARTOLOME HERNANDEZ DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	21/03/2022
ID. FIRMA	VH5DPYHY3E3QEBNEL3UTFULA6GLNPR	PÁGINA	2/5





Efectivamente, así es. El Decreto será de aplicación únicamente a las relaciones de consumo y no a las relaciones administrativas.

#### 4) Artículo 10:

Gabinete Jurídico insiste “en la necesidad de exigir la firma de las reclamaciones, pues, como se advertía en el Informe, es la manera de acreditar la identidad del reclamante y su identidad”.

Como ya se explicó en nuestro informe previo, la omisión de la firma de la persona reclamante en el formulario de hoja de quejas y reclamaciones no es un error. De hecho, en el propio texto articulado se elimina la mención a la obligación de firmarlas y únicamente existe la obligación de la empresa reclamada de acusar recibo de la reclamación recibida (sellándola, firmándola, etc.). La razón se entiende mejor si comprendemos que la hoja de quejas y reclamaciones tiene una doble función y actúa en dos procesos diferentes:

- a) La hoja de quejas y reclamaciones funciona primero como un instrumento que crea la Junta de Andalucía para facilitar la negociación **entre particulares**. Un consumidor está descontento con un producto y servicio, y lo pone en conocimiento de la empresa. La hoja facilita la presentación de la reclamación aunque podría reclamar también sin utilizarla. Por su parte la empresa está obligada a responder en los términos que le indica el decreto. Exigir la firma en estas relaciones entre particulares no tiene sentido. De hecho, en otras relaciones no se exige (reclamaciones utilizando los servicios de atención al cliente telemáticos de un banco, seguros, grandes almacenes; resolución de disputas en plataformas de venta; etc.). No obstante, en aras de dar cumplimiento a la solicitud de Gabinete Jurídico de que conste la firma en las reclamaciones, una solución para validar la identidad del reclamante podría ser recurrir al servicio web que proporciona el Ministerio del Interior a través de la policía, en el cual podríamos validar la correspondencia entre el DNI de la persona y su nombre. De esta forma habría algún tipo de validación sobre la identidad del que está reclamando sin recurrir a la firma electrónica que sobre dispositivos móviles tiene muchas exigencias técnicas y limitaría mucho la eficacia del procedimiento que pretende aprobar el decreto.

De esta forma, cuando se presentase una reclamación, la aplicación validaría la correspondencia entre DNI y nombre del reclamante de forma previa a trasladarla a la empresa sobre la que se reclama.

- b) La hoja de reclamaciones puede también usarse para poner en conocimiento de la Administración que existe un problema y solicitar su intervención. Para ello, claro está, es necesario cumplir una serie de requisitos que establece el decreto. En este caso, **cuando nos dirigimos a la administración estamos presentando una solicitud y sí será necesario firmarla**. En cualquier registro, electrónico o presencial, debemos firmar la solicitud (la propia hoja aunque lo normal es que se trate de una instancia de presentación a la que se adjunta la hoja), de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### 5) Artículo 11:

Gabinete Jurídico considera que “por las mismas razones, procede hacer referencia a los sistemas de firma electrónica admisibles”.



Código Seguro de Verificación:VH5DPYHY3E3QEBNEL3UTFULA6GLNPR. 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	PILAR BARTOLOME HERNANDEZ DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	21/03/2022
ID. FIRMA	VH5DPYHY3E3QEBNEL3UTFULA6GLNPR	PÁGINA	3/5



Como ya se indicó en nuestro informe previo, actualmente existen múltiples mecanismos de identificación electrónica utilizados por las distintas Administraciones públicas y empresas (Clave, usuario y contraseña, certificado, DNI electrónico, validación por redes sociales, etc.) que deberán ser detallados por la Orden que desarrolle el Decreto.

#### 6) Artículo 12.2:

Gabinete Jurídico considera que “*al menos sí debería preverse que la información relativa a entidades acreditadas para la solución de conflictos se diera por medios distintos a un escrito, es decir, conforme al artículo 40.3 Ley 7/17*”.

Como ya se indicaba en nuestro informe previo, no debemos confundir la aplicación de la Ley 7/2017, que únicamente se refiere a las entidades acreditadas, con una aplicación genérica a todas aquellas entidades que resuelvan conflictos de consumo, estén acreditadas o no, lo cual es erróneo. Así, el hecho de que el presente proyecto de Decreto tome como guía y siga muchos de los criterios de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo; no significa que las OMICs y la Delegaciones Territoriales que tramiten las Hojas de Quejas y Reclamaciones deban acreditarse como entidades de resolución alternativa de litigios. Es decir, **dicha normativa estatal se toma como guía pero no es aplicable**.

#### 7) Artículo 16.2:

Gabinete Jurídico indica que “*nos remitimos a los razonamientos desarrollados en nuestro Informe*”.

Con relación a dichas observaciones, cabe resaltar que la mayoría de ellas fueron aceptadas e incorporadas al texto a excepción de las siguientes:

- a) Gabinete Jurídico planteaba si eliminar la expresión “servicio público de consumo de inferior ámbito territorial” no supondrá una nueva atribución de competencias o incremento de las reclamaciones a tramitar.

A este respecto se considera que no existe ningún fundamento para afirmar que se incrementen las competencias o las reclamaciones por el cambio de denominación. El cambio se debe una propuesta de las propias entidades locales andaluzas, que ven mejor reflejada su realidad con la denominación “OMIC”, sin que ello suponga ninguna alteración competencial o de volumen de tramitación, al menos no al alza porque la expresión “OMIC” es mucho más restrictiva que la de “Servicio público de consumo” por lo que, en todo caso, la modificación sería a la baja.

- b) Gabinete Jurídico considera que no se contiene mención expresa alguna a qué sucedería en los supuestos en que las hojas de reclamaciones pudieran suponer denuncia de infracciones administrativas. Precisamente el artículo 17 se refiere a la tramitación de la denuncia por el órgano competente. Lo que no resulta procedente es que un Decreto que regule la tramitación de reclamaciones, se ocupe de los criterios para la tramitación de las denuncias o, como parece indicar Gabinete Jurídico, utilice los mismos criterios competenciales que se aplican a las denuncia para tramitar las reclamaciones.
- c) Gabinete Jurídico entiende que la remisión de la queja o reclamación a un órgano de otra Comunidad Autónoma resultaría procedente cuando el mismo fuera competente para su tramitación. Precisamente eso es lo que dispone el artículo 16.2.



Código Seguro de Verificación:VH5DPYHY3E3QEBNEL3UTFULA6GLNPR. 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	PILAR BARTOLOME HERNANDEZ DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	21/03/2022
ID. FIRMA	VH5DPYHY3E3QEBNEL3UTFULA6GLNPR	PÁGINA	4/5



- d) Gabinete Jurídico indica que no se alude a las circunstancias de cual fuera la sede social de la empresa o de que dicha sede social estuviera situada en una Comunidad Autónoma diferente a la residencia del consumidor.

Consideramos, dicho sea con el máximo respeto, que se confunden los criterios de competencia territorial para tramitar las denuncias y los procedimientos sancionadores, en los que la sede social de la empresa sí es relevante, de los criterios que establece el proyecto de Decreto únicamente para tramitar las hojas de quejas y reclamaciones (el domicilio de la persona reclamante).

- e) Gabinete Jurídico recomienda redactar el precepto con una referencia genérica a la necesaria remisión al órgano competente.

El proyecto de Decreto lo que pretende es guiar a los órganos tramitadores, dejándoles claro cuándo deben tramitar una reclamación y cuando no. Introducir fórmulas vagas e imprecisas posiblemente suponga un menor riesgo de colisión normativa, pero en nada ayudaría a una mejor gestión administrativa.

8) **Artículo 22.3:**

Gabinete Jurídico entiende que *“no se justifica el sentido que tendría la emisión de un informe por la Administración cuando el conflicto se hubiera archivado y más aún si tenemos en cuenta que sería la Administración la que podría decidir discrecionalmente su emisión”*.

Esta observación se aceptó parcialmente para reducir la discrecionalidad, modificándose el texto. Debe tenerse en cuenta que pretende es reforzar la autonomía de las entidades locales y que sean ellas las que valoren cuando pueden y deben emitir el informe y cuando no. Este es uno de los objetivos principales de la reforma del Decreto 472/2019, de 28 de mayo. El informe técnico que emita la Administración puede tener un gran valor como prueba pericial en un ulterior proceso judicial, hasta el punto de que puede provocar un cambio de postura de la empresa o del propio consumidor. Este es el sentido de los informes no vinculantes de organismos como el Banco de España, la Dirección General de Seguros o la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. Ahora bien, la utilidad del informe no debe llevar a pensar que deba ser obligatorio, ya que no todas las Administraciones locales cuentan con los medios necesarios ni con los profesionales adecuados para emitirlo. Por ello, es la Administración competente la que debe valorar si puede y debe emitir el citado informe una vez que no haya sido posible alcanzar un acuerdo, o bien su labor se va a centrar en tramitar el procedimiento y mediar entre las partes.

Es cuanto procede informar.

En Sevilla, a 21 de marzo de 2022


EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,  
RECLAMACIONES Y ARBITRAJE  
Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez

Vº. Bº.: LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO  
Fdo.: Pilar Bartolomé Hernández.

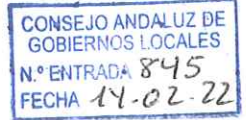


Código Seguro de Verificación:VH5DPYHY3E3QEBNEL3UTFULA6GLNPR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	PILAR BARTOLOME HERNANDEZ DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ	FECHA	21/03/2022
ID. FIRMA	VH5DPYHY3E3QEBNEL3UTFULA6GLNPR	PÁGINA	5/5







Fecha: A fecha de firma electrónica

Ref.: 033/2021/CGL - SRJ/RG

Asunto: Remisión al CAGL pronunciamiento  
no aceptación.

Sr. Presidente del Consejo Andaluz de Gobiernos  
Locales

Federación Andaluza de Municipios y Provincias

Avda. San Francisco Javier, 22

Edificio Hermes, 3ª planta- Módulo 14

41018 - Sevilla

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Reglamento de Funcionamiento del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, aprobado por el Decreto 263/2011, de 2 de agosto, adjunto le remito pronunciamiento de la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Familias, en relación con el informe efectuado por ese Consejo sobre el proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.

En dicho pronunciamiento se incluye información expresa y detallada sobre las observaciones y reparos formulados que no han sido aceptados, de acuerdo con el artículo 57.5 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

**El Servicio de Régimen Jurídico**  
**Fdo.: Eva Luque García**

Plaza Nueva, 4  
41071 Sevilla

Telf.: 955065100  
dg.administracionlocal.ctrjal@juntadeandalucia.es



FIRMADO POR	EVA LUQUE GARCIA	14/02/2022	PÁGINA 1/1
VERIFICACIÓN	Pk2jmF5P6JLGB5UFKU8YASJP922XTG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	