

**RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO POR LA QUE SE ACUERDA SOMETER A CONSULTA PÚBLICA PREVIA EL PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE REGULA EL SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA.**

El artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en relación con el artículo 26 de la Ley 50/1997, de 2 de noviembre, del Gobierno, con el objetivo de mejorar la participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas, establece que, con carácter previo a la elaboración de un anteproyecto de ley o de un proyecto de reglamento, se sustanciará una consulta pública, a través del portal Web de la Administración competente, en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca de los problemas que se pretendan solucionar con la iniciativa, la necesidad y la oportunidad de su aprobación, los objetivos de la norma y las posibles soluciones regulatorias y no regulatorias.

En desarrollo de este trámite, en nuestra Comunidad Autónoma se ha dictado el Acuerdo de 27 de diciembre de 2016, del Consejo de Gobierno, por el que se adoptan medidas para habilitar la participación pública en el procedimiento de elaboración normativa a través del portal de la Junta de Andalucía.

Por todo ello, vistos los preceptos legales citados,

ACUERDO someter a consulta pública previa el proyecto de Orden por la que se regula el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad autónoma de Andalucía, en los términos que se recogen en el documento adjunto.

**LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO**

P.S. La Directora General de Atención Sociosanitaria, Salud Mental y Adicciones.

(Resolución de 13 de abril de la Secretaría General de Humanización, Planificación, Atención Sociosanitaria y Consumo.)

**Fdo.: TRINIDAD RUS MOLINA.**



Avda. de la Innovación, s/n. Edificio Arena 1. Apdo. Correos 17.111. 41080  
 Sevilla  
 Teléf. 95 500 63 00. Fax 95 500 63 32

Código Seguro de Verificación: VH5DPX3SHAMELJXHUVJP2UFL4R9XR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	TRINIDAD RUS MOLINA	FECHA	30/05/2023
ID. FIRMA	VH5DPX3SHAMELJXHUVJP2UFL4R9XR	PÁGINA	1/4

## ANEXO I. Ficha consulta pública.

Proyecto de Orden por la que se regula el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad autónoma de Andalucía.

### Antecedentes de la norma:

- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
- Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- 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.
- 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.
- Corrección de errores 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.
- Decreto 171/1989, de 11 de julio, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios en Andalucía.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

### Problemas que se pretenden solucionar:

- Complejidad en la tramitación de las hojas electrónicas de quejas y reclamaciones tanto por empresas y profesionales, como por personas consumidoras y usuarias.
- Baja adhesión al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.
- Deficiente digitalización de la tramitación de reclamaciones de consumo.
- Escasa resolución de conflictos a través de la negociación directa entre empresas y personas consumidoras, generando excesiva carga administrativa por conflictos que podrían haberse solucionado en fase previa.



Avda. de la Innovación, s/n. Edificio Arena 1. Apdo. Correos 17.111. 41080  
Sevilla  
Teléf. 95 500 63 00. Fax 95 500 63 32

Código Seguro de Verificación: VH5DPX3SHAMELJXHUVJP2UFL4R9XR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	TRINIDAD RUS MOLINA	FECHA	30/05/2023
ID. FIRMA	VH5DPX3SHAMELJXHUVJP2UFL4R9XR	PÁGINA	2/4

- Conflictividad innecesaria en los establecimientos físicos y desatención de tareas comerciales.
- Dificultades técnicas, limitaciones procedimentales y excesiva rigidez en los procesos de altas de usuarios.
- Falta de sencillez y accesibilidad al sistema.
- Limitaciones técnicas de explotación y administración del sistema por parte de los gestores.
- Ausencia de universalidad, trabas a la digitalización y excesiva burocratización.
- Deficiencias técnicas en formulario y carteles anunciadores de la tenencia de hojas de quejas y reclamaciones.

**Necesidad y oportunidad de aprobación:**

El 9 de junio de 2022 entró en vigor el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Como importante novedad, establece la obligación para las empresas de darse de alta en el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, si bien condiciona en su Disposición adicional primera la entrada en vigor de esta previsión a la aprobación de una Orden de la Consejera de Salud y Consumo que regule dicho Sistema en el plazo de un año a contar desde la entrada en vigor del citado Decreto.

La citada Orden habrá de regular los requisitos técnicos y el régimen jurídico del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía; los procedimientos de altas y bajas de las empresas y las personas consumidoras en el mismo, que habrán de ser sencillos, automáticos y en un solo acto; la tramitación electrónica de las quejas y reclamaciones a través de dicho Sistema, que habrá de respetar el procedimiento previsto en el propio Decreto 82/2022, de 17 de mayo; así como las características de las aplicaciones para páginas web, dispositivos móviles y carteles anunciadores que habrán de permitir un uso fácil e intuitivo del Sistema.

**Objetivos de la norma:**

- Dar cumplimiento al Decreto 82/2022, de 17 de mayo.
- Establecer la entrada en vigor de la obligatoriedad para empresas y profesionales del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones en Andalucía.
- Regular el procedimiento de tramitación de hojas de quejas y reclamaciones electrónicas entre personas reclamante y empresas y profesionales reclamados.
- Regular las funcionalidades del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones para las distintas clases de personas usuarias (empresas, establecimientos, reclamantes, gestores).
- Actualizar y mejorar el formulario de hojas de quejas y reclamaciones y los distintos carteles anunciadores.

**Posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias:**

- Configuración del Libro de quejas y reclamaciones como un documento mixto, formado por el conjunto de ejemplares de hojas de quejas y reclamaciones, en soporte papel y electrónico.
- Obligación de toda empresa titular de actividad de disponer de las hojas de quejas y reclamaciones en formato papel y en formato electrónico, dándose de alta en Hoj@ - Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Consejería competente en materia de consumo.
- Obligación de la empresa titular de la actividad de mantener actualizados los datos que hubiese facilitado al darse de alta y de responsabilizarse de la veracidad de los mismos.



Avda. de la Innovación, s/n. Edificio Arena 1. Apdo. Correos 17.111. 41080  
Sevilla  
Teléf. 95 500 63 00. Fax 95 500 63 32

Código Seguro de Verificación: VH5DPX3SHAMELJXHUVJP2UFL4R9XR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	TRINIDAD RUS MOLINA	FECHA	30/05/2023
ID. FIRMA	VH5DPX3SHAMELJXHUVJP2UFL4R9XR	PÁGINA	3/4

- Posibilidad para las personas consumidoras y usuarias de identificar e interponer una reclamación a una empresa o a un establecimiento a través de un sistema de geolocalización y a través de un código QR.
- Posibilidad para las personas consumidoras y usuarias de informar a la Administración pública de las empresas que no cumplan su obligación de estar dada de alta en dicho sistema.
- Desarrollo de una aplicación móvil y otra web que permita su uso por los distintos perfiles de usuarios (empresarial, ciudadanía y administración).
- Fomento de la resolución de conflictos de consumo a través de la negociación directa entre empresas y profesionales, y personas consumidoras y usuarias a través del uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC).
- Actualización y mejora del formulario de Hoja de Quejas y Reclamaciones, así como de los carteles, para adaptarlos al nuevo Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.
- Reducción de las cargas administrativas así como la facilitación y la simplificación tanto de la negociación entre empresa titular de la actividad y persona consumidora y usuaria, como de la comunicación con la Administración.
- Instalación, alta y uso de la aplicación sencilla y gratuita, contribuyendo a disminuir la conflictividad que pudiera generar la interposición de una hoja de reclamaciones en formato papel en el establecimiento físico, permitiendo una mayor comodidad y eficiencia tanto a la parte reclamante como a la reclamada.
- Desarrollo de una aplicación para dispositivos móviles y su versión web, disponibles en las principales plataformas.
- Descarga de los carteles informativos de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones, que serán individuales y exclusivos para cada establecimiento y empresa.

Envío de Aportaciones:

La ciudadanía, organizaciones y asociaciones que así lo consideren, pueden hacer llegar sus opiniones sobre los aspectos planteados en este cuestionario, durante el plazo de 15 días hábiles, a partir del día siguiente al de su publicación, a través del siguiente buzón de correo electrónico: [consultas.previas.csalud@juntadeandalucia.es](mailto:consultas.previas.csalud@juntadeandalucia.es)

Quien formule estas aportaciones deberá incluir en su correo su nombre y apellidos o razón social o denominación de la entidad a la que represente.

Fecha de publicación:

Plazo de participación:

Organismo: Consejería de Salud y Consumo.



Avda. de la Innovación, s/n. Edificio Arena 1. Apdo. Correos 17.111. 41080  
Sevilla  
Teléf. 95 500 63 00. Fax 95 500 63 32

Código Seguro de Verificación: VH5DPX3SHAMELJXHUVJP2UFL4R9XR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	TRINIDAD RUS MOLINA	FECHA	30/05/2023
ID. FIRMA	VH5DPX3SHAMELJXHUVJP2UFL4R9XR	PÁGINA	4/4