

MEMORIA JUSTIFICATIVA

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.

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:

La hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía es 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 13.000 hojas de quejas y reclamaciones, cifra a la que deben sumarse otras tantas tramitadas por las Oficinas Municipales de Información al Consumidor existentes en Andalucía.

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. Esta norma pretende reforzar la tramitación electrónica de las hojas de quejas y reclamaciones, así como simplificar 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. En concreto, los cinco principales objetivos de este Decreto son:

1. Reforzar, clarificar y reconocer la importante función de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs).
2. 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.
3. Potenciar la labor mediadora de las OMICs y Delegaciones Territoriales de Salud y familias.
4. Mejorar el formulario de hoja de quejas y reclamaciones.
5. Establecer la obligación para las empresas de disponer de hojas de quejas y reclamaciones, tanto en formato papel, como electrónico.

Luis Montoto, 133 C.P. 41007 Sevilla 1
Teléf. 95 500 63 00

Código Seguro de Verificación:VH5DPJQ49XS4XNFMVKTFEKAJPM5EAU. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	MILAGROS BORBON CRUZ	FECHA	09/08/2023
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPJQ49XS4XNFMVKTFEKAJPM5EAU	PÁGINA	1/5
			


Precisamente, con relación al quinto objetivo, el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, define el Libro de quejas y reclamaciones como un <<documento formado por el conjunto de ejemplares de hojas de quejas y reclamaciones, en soporte papel y electrónico>> (artículo 3.g) y establece que << 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 >> (artículo 4.2).

No obstante, la obligatoriedad del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones no entró en vigor el 9 de junio de 2022 junto al resto del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, sino que se establecía un período transitorio de un año que permitiera desarrollar la correspondiente aplicación informática, así como un mejor conocimiento del nuevo régimen jurídico por parte de las empresas y personas consumidoras. Así, la disposición adicional primera establece que << en el plazo máximo de un año a contar desde la entrada en vigor del presente decreto, por orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo se regulará el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, incluida el alta en el mismo que, en todo caso, será sencilla, automática y en un solo acto, una vez que se introduzcan los datos identificativos requeridos por la aplicación >>.

Hasta tanto no entrase en vigor la orden reguladora del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones a la que se refiere la disposición adicional primera, la adhesión de las empresas al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones sería voluntaria y seguirían vigentes los artículos 4, 5 y 9 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 (disposición transitoria única).

Resulta, por lo tanto, necesario aprobar una Orden de la persona titular de la Consejería de Salud y Consumo que:

1. Dé cumplimiento a la disposición adicional primera del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, estableciendo la obligación de las empresas titulares de disponer de hojas de quejas y reclamaciones tanto en formato papel, como electrónico, y entrando en vigor los artículos 3.g), 4.2, 7 y 11 del citado decreto.
2. Regule el procedimiento de tramitación electrónica de las hojas de quejas y reclamaciones a través de aplicaciones corporativas de la Junta de Andalucía, que sean sencillas, intuitivas y accesibles, favoreciendo la resolución de conflictos entre empresas y personas consumidoras a través de la negociación directa y el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
3. Actualice y mejore el formulario de hojas de quejas y reclamaciones, así como los carteles anunciadores contenidos en los anexos del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, de conformidad con lo dispuesto en su disposición final segunda.

Código Seguro de Verificación: VH5DPJQ49XS4XNFMVKTFEKAJPM5EAU. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	MILAGROS BORBON CRUZ	FECHA	09/08/2023
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPJQ49XS4XNFMVKTFEKAJPM5EAU	PÁGINA	2/5
			

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 10/2022, de 25 de julio, sobre reestructuración de Consejerías, dispone, en su artículo 6, que corresponden a la Consejería de Salud y Consumo las competencias que actualmente tiene atribuidas la Consejería de Salud y Familias, entre las que se encuentran las de protección a las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.

Por otra parte, en virtud del lo previsto en el artículo 2.1.g del Decreto 156/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Consumo, la Dirección General de Consumo es uno de los Centros Directivos en los que se estructura la Consejería de Salud y Consumo. Dicho Centro Directivo tiene, entre otras funciones, la coordinación de los procedimientos de reclamación y mediación en materia de consumo (Art. 10.i del Decreto 156/2022, de 9 de agosto).

Finalmente, el ya citado Decreto 82/2022, de 17 de mayo, establece que <<en el plazo máximo de un año a contar desde la entrada en vigor del presente decreto, por orden de la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo se regulará el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones>> (DA 1ª) y que <<se 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>> (DF 2ª).


c) Contenido:

La presente Orden cuenta con 21 artículos, dos Disposiciones Adicionales, una Disposición Transitoria, una Disposición Derogatoria, una Disposición Final y cuatro anexos, estructurados en tres capítulos.

El Capítulo I regula una serie de disposiciones generales del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones tales como su objeto, naturaleza, obligatoriedad, funciones, publicidad y requisitos entre otros.

El Capítulo II regula el alta en el Sistema para cada uno de los perfiles: empresarial, ciudadanía y administración. También regula la baja en el mismo y la actualización de datos.

Luis Montoto, 133 C.P. 41007 Sevilla 3
Teléf. 95 500 63 00

Código Seguro de Verificación:VH5DPJQ49XS4XNFMVKTFEKAJPM5EAU. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	MILAGROS BORBON CRUZ	FECHA	09/08/2023
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPJQ49XS4XNFMVKTFEKAJPM5EAU	PÁGINA	3/5
			

El Capítulo III regula el funcionamiento del Sistema, que incluye cómo interponer una reclamación, cómo responderla, cómo negocian las partes y cómo presentar a la Administración escritos y documentación.

Asimismo, y de conformidad con la disposición final segunda del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, se mejora el formulario de Hoja de Quejas y Reclamaciones contenido en el Anexo I del mismo, corrigiendo algunos defectos observados; y se actualizan los carteles contenidos en los Anexos II, III y IV del citado Decreto, para adaptarlos al nuevo Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

d) Tabla de vigencias:

Con el nuevo Decreto que se pretende aprobar, quedarán derogados:

- Los artículos 4, 5 y 9 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.

- 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.


e) Referencia a actuaciones previas:

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, fue publicado en el BOJA número 95, de 20 de mayo de 2022. El mismo supuso la derogación del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, a excepción de sus artículos 4, 5 y 9, que ahora se derogan.

Asimismo, continúa vigente en todo lo que no se oponga a la presente Orden y al Decreto 82/2022, de 17 de mayo, 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, publicada en el BOJA número 35, de 20 de febrero de 2015.

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.

Código Seguro de Verificación:VH5DPJQ49XS4XNFMVKTFEKAJPM5EAU. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	MILAGROS BORBON CRUZ	FECHA	09/08/2023
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPJQ49XS4XNFMVKTFEKAJPM5EAU	PÁGINA	4/5
			

El presente proyecto de Orden precisa del desarrollo de un sistema de información específico. A tal efecto, con fecha 2 de agosto de 2022 se suscribió un contrato de servicio para el desarrollo e implantación de un sistema de información para la presentación de reclamaciones de personas consumidoras a través de dispositivos móviles y hoja electrónica, entre la Consejería de Salud y Consumo por una parte, y la empresa Ayesa Advanced Technologies, S.A, por un importe de 127.502,96 € (IVA incluido), con cargo a la partida presupuestaria 1500010000/G/44H/60905/00 01 (anualidades 2022 y 2023). El plazo total de ejecución del contrato es de 10 meses, prorrogable por un periodo máximo de 2 meses (hasta el 2 de agosto de 2023).

No se prevé la implantación de ningún procedimiento administrativo nuevo derivado de la aplicación del mismo, pues ya aparece regulado en el Decreto 82/2022, de 17 de mayo.

EL JEFE DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN,
RECLAMACIONES Y ARBITRAJE

Fdo.: Daniel Escalona Rodríguez

V. B.: LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Milagros de Borbón y Cruz.

Luis Montoto, 133 C.P. 41007 Sevilla 5
Teléf. 95 500 63 00

Código Seguro de Verificación:VH5DPJQ49XS4XNFMVKTFEKAJPM5EAU. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	MILAGROS BORBON CRUZ	FECHA	09/08/2023
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPJQ49XS4XNFMVKTFEKAJPM5EAU	PÁGINA	5/5
