

MEMORIA ECONÓMICA

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 proyecto de Orden tiene como objetivos los siguientes:

1. Dar 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. Regular 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. Actualizar y mejorar 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.

Estos objetivos ya estaban contemplados en la aprobación del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, y, en concreto, en sus artículos 3.g), 4.2, 7 y 11. La presente Orden es un desarrollo reglamentario de dicha previsión. Es por ello que tanto para el cumplimiento de lo previsto en el citado Decreto 82/2022, de 17 de mayo, como en la presente Orden, se viene ejecutando la acción “Desarrollo e implantación de un sistema de información para la presentación de reclamaciones de personas consumidoras a través de dispositivos móviles y hoja electrónica”. A tal efecto, con fecha 2 de agosto de 2022 se suscribió un contrato de servicio 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 (63.751,48 € la anualidad de 2022 y 63.751,48 € la anualidad de 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).

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 1
Teléf. 95 500 63 00

Código Seguro de Verificación:VH5DPRKD5XUT2496DA7TD6XT7XXSYQ. 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	VH5DPRKD5XUT2496DA7TD6XT7XXSYQ	PÁGINA	1/1

