

INFORME SOBRE IMPACTO DE GÉNERO

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.

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 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.

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

Código Seguro de Verificación:VH5DP67FRE3E4UWDANBFXFNHYYB82X9. 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	VH5DP67FRE3E4UWDANBFXFNHYYB82X9	PÁGINA	1/2
			

En el año 2022 se presentaron en los Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía y se tramitaron por ellos un total de 13.167 reclamaciones cuya división por sexo es la siguiente:

- HOMBRES: 7.014 (53%)
- MUJERES: 5.790 (44%)
- NO PROCEDE / NO CONTESTA: 363 (3%)

La diferencia entre hojas de quejas y reclamaciones presentadas por mujeres y hombres es significativa (9%) si bien no se estima que la regulación contenida en el proyecto de Orden 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 Orden 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 sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones.

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.

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.

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 2
Teléf. 95 500 63 00

Código Seguro de Verificación:VH5DP67FRE3E4UWDANBXFNHYYB82X9. 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	VH5DP67FRE3E4UWDANBXFNHYYB82X9	PÁGINA	2/2
			