

**MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA EVALUACIÓN DEL IMPACTO  
POR RAZÓN DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA**

**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.

El proyecto de Orden fija en 16 años la edad a partir de la cual una persona puede darse de alta en Hoj@ - Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones. Se entiende que a partir de esa edad la persona tiene capacidad de obrar suficiente para contratar productos y servicios y, en consecuencia, para reclamar electrónicamente con relación a los mismos.

Asimismo, se establece la obligatoriedad 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.: LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO

Fdo.: Milagros de Borbón y Cruz.

Código Seguro de Verificación:VH5DPRWX5WCR8YSF9ETQ7WQ5SPLCN6. 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	MILAGROS BORBON CRUZ	FECHA	09/08/2023
	DANIEL ESCALONA RODRIGUEZ		
ID. FIRMA	VH5DPRWX5WCR8YSF9ETQ7WQ5SPLCN6	PÁGINA	1/1
			