

VALORACIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS

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 lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 1/2008, de 27 de noviembre, que modifica la letra a del apartado 1 del artículo 45 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, sobre la necesidad, cuando proceda, de realizar una valoración de las cargas administrativas derivadas de la aplicación de la norma para la ciudadanía y las empresas, se considera que el proyecto de Orden indicado no supone una carga administrativa ni para la ciudadanía y empresas.

En efecto, la ciudadanía verá ampliada la accesibilidad para ejercer sus derechos al facilitársele más posibilidades para presentar una reclamación a las empresas, pudiendo optar libremente por el formato tradicional en papel o por el más moderno electrónico.

Por su parte, las empresas ciertamente pasan a tener una obligación antes inexistente: el sistema de hojas electrónicas pasa de ser de adhesión voluntaria a un alta obligatoria. Ello, que inicialmente podría considerarse como una carga administrativa adicional realmente no es tal ya que la descarga, alta y manejo de la aplicación están diseñados para que sean sencillos y gratuitos, y permitan mejorar las relaciones de las empresas con su clientela, ahorrando tiempo, recursos y reduciendo la conflictividad.

En efecto, Hoj@ ha de contemplarse no sólo como una garantía de los derechos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía, sino como un ahorro de cargas para las empresas dado que tiene por objeto fundamental facilitar la negociación directa entre persona consumidora y empresa, mejorar los formularios y carteles, y permitir en todo caso la presentación electrónica de una hoja de quejas y reclamaciones, todo ello en desarrollo de lo previsto en 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.

Es importante recordar que la presente Orden no regula ningún procedimiento administrativo, ni tan siquiera el de tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones. De esto ya se ocupa el Decreto 82/2022, de 17 de mayo. Lo que regula la presente Orden es la fase pre-administrativa de negociación entre particulares, en la que no interviene la Administración, aunque si proporciona a las partes los medios para facilitar la comunicación entre las partes. Es decir, se hace uso de las Tecnologías de la Información y el Conocimiento (TIC), así como de dispositivos de uso sencillo y generalizado entre la ciudadanía y empresas (terminales móviles y/o ordenadores), para construir una herramienta gratuita y simple que mejora la comunicación e incrementar la resolución de los conflictos de consumo.

La instalación, alta y uso de la aplicación es sencilla y gratuita, contribuyendo a disminuir la conflictividad que pudiera generar la interposición de una hoja de reclamaciones en formato

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

Código Seguro de Verificación:VH5DP9B4QRJRQWCJLGE54UP6AWRFBX. 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	VH5DP9B4QRJRQWCJLGE54UP6AWRFBX	PÁGINA	1/2
			

papel en el establecimiento físico, permitiendo una mayor comodidad y eficiencia tanto a la parte reclamante como a la reclamada.

Por otra parte, la actualización de carteles y formularios supone simplemente una adaptación al nuevo sistema y una corrección de ciertas erratas detectadas en los antiguos.

Por consiguiente, la presente Orden no genera realmente cargas administrativas ni a ciudadanía ni a empresas, y sí facilita la presentación/respuesta de reclamaciones, mejorando las herramientas de negociación y comunicación, y reduciendo la conflictividad.

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:VH5DP9B4QRJRQWCJLGE54UP6AWRFBX. 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	VH5DP9B4QRJRQWCJLGE54UP6AWRFBX	PÁGINA	2/2
			