

**INFORME SOBRE RESTRICCIONES A LA LIBERTAD DE ESTABLECIMIENTO O A LA LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**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 indicado está dentro del ámbito de aplicación de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. En efecto, dicha norma dispone en su artículo 2.1 que su ámbito de aplicación son los servicios que se realizan a cambio de una contraprestación económica y que son ofrecidos o prestados en territorio español por prestadores establecidos en España o en cualquier otro Estado miembro.

En este caso, afecta a todos los prestadores de servicios y comercializadores de bienes en Andalucía que continuarán teniendo la obligación de disponer de hoja de quejas y reclamaciones, entregarlas a las personas consumidoras y usuarias que se las soliciten y responderlas mediante un escrito razonado. Así viene sucediendo desde la entrada en vigor Decreto 171/1989, de 11 de julio; con posterioridad con los decretos 72/2008, de 4 de marzo y 472/2019, de 28 de mayo; y, actualmente, con el vigente 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.

La presente Orden, que es un desarrollo del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, no altera este régimen ni, por supuesto, afecta a la libertad de establecimiento ni a la libre prestación de servicios. Su objetivo fundamental es facilitar la negociación y resolver conflictos entre las personas consumidoras y las empresas; aclarar y mejorar formularios y carteles; y permitir en todo caso la presentación de una hoja de quejas y reclamaciones de manera electrónica. Realmente supone una reducción de las cargas administrativas, así como la facilitación y la simplificación tanto de la negociación entre empresa titular de la actividad y persona consumidora y usuaria, como de la comunicación con la Administración. 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 papel en el establecimiento físico, permitiendo una mayor comodidad y eficiencia tanto a la parte reclamante como a la reclamada.

La Instrucción 1/2017, de la Viceconsejera de Salud, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general, sobre el procedimiento a seguir en la tramitación de disposiciones de carácter general, establece entre otros documentos preceptivos, la “Memoria en la que se indique que el Anteproyecto de Ley no establece restricciones ni a la libertad de establecimiento, ni a la libre prestación de servicios”, refiriéndose a los requisitos y restricciones que figuran en los artículos 11.3 y 12.3 de la citada Ley 17/2009 de 23 de noviembre.

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

Código Seguro de Verificación:VH5DPHJ3GR8WW2RTFKQF9R3YSVY6KA. 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	VH5DPHJ3GR8WW2RTFKQF9R3YSVY6KA	PÁGINA	1/2
			

En conclusión, se indica en la presente memoria que este proyecto no establece restricciones ni a la libertad de establecimiento, ni a la libre prestación de servicios regulada en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre.

Dicha conclusión formal, no afecta a las consideraciones emitidas en el informe emitido en relación con en la competencia efectiva, unidad de mercado y actividades económicas. Pues, aunque exento de la aplicación de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, a la materia objeto del presente Decreto le resultan aplicables otras normas como la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado.

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: VH5DPHJ3GR8WW2RTFKQF9R3YSVY6KA. 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	VH5DPHJ3GR8WW2RTFKQF9R3YSVY6KA	PÁGINA	2/2
