

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA ADECUACION A LOS PRINCIPIOS DE BUENA REGULACIÓN

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.

En relación con la Orden de referencia, se adjunta memoria justificativa de la adecuación de la misma a los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

1) Principios de necesidad y eficacia

La iniciativa normativa se encuentra justificada por una razón de interés general, y se basa en una identificación clara de los fines perseguidos y ser el instrumento más adecuado para garantizar su consecución. En efecto, resulta necesario aprobar una Orden de la persona titular de la Consejería de Salud y Consumo que:

1. Dé 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. Regule 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. Actualice y mejore 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.

Además, por lo que respecta a los principios de necesidad y eficacia, se es coherente con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, facilitando la negociación y resolución de conflictos entre las personas consumidoras y las empresas.

2) Principio de proporcionalidad

En cuanto al cumplimiento del principio de proporcionalidad, para facilitar el conocimiento de la norma y para que el consiguiente régimen jurídico se encuentre en un único texto normativo, es preferible la aprobación de una nueva disposición consolidada que, a su vez, derogue en su totalidad la Orden de 11 de diciembre de 2008, por la que se desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones establecido en el Decreto 72/2008,

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

Código Seguro de Verificación:VH5DPED7LTHDKSGFVQ5JFKTARUVFF4. 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	VH5DPED7LTHDKSGFVQ5JFKTARUVFF4	PÁGINA	1/3
			

de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas. La nueva normativa contiene la regulación imprescindible tras constatar que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a las personas destinatarias.

3) Principio de seguridad jurídica

Se garantiza este principio pues el proyecto de Orden es desarrollo y cumplimiento del Decreto 82/2022, de 17 de mayo. Además, resulta coherente con el resto del ordenamiento jurídico, estatal y de la Unión Europea. De esta manera genera un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre, que facilita su conocimiento y comprensión y, en consecuencia, la actuación y toma de decisiones de las personas y empresas. Todo ello es coherente con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. E igualmente conforme con las competencias propias en materia de consumo que tienen las entidades locales andaluzas por atribución expresa del artículo 92.2.j del Estatuto de Autonomía para Andalucía y el artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

4) Principio de transparencia

En primer lugar, se ha posibilitado que los potenciales destinatarios tengan una participación activa en la elaboración de las normas mediante la consulta pública previa que se ha realizado al amparo del artículo 133.1 de la Ley 39/2015.

La presente Orden supone una facilitación y 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 aplicación para dispositivos móviles y su versión web estarán disponibles en las principales plataformas y se podrá acceder a ellas a través de la web www.consumoresponde.es. Dicha aplicación permitirá igualmente la descarga de los carteles informativos de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones, que serán individuales y exclusivos para cada establecimiento y empresa.

Finalmente se procederá durante su tramitación a posibilitar el acceso sencillo, universal y actualizado a los documentos propios de su proceso de elaboración, en los términos establecidos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

5) Principio de eficiencia

Esta iniciativa normativa evita cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionaliza, en su aplicación, la gestión de los recursos públicos.

Luis Montoto, 133 C.P. 41007 Sevilla 2
Teléf. 95 500 63 00

Código Seguro de Verificación:VH5DPED7LTHDKSGFVQ5JFKTARUVFF4. 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	VH5DPED7LTHDKSGFVQ5JFKTARUVFF4	PÁGINA	2/3
			

Como se expresa en el informe sobre valoración de cargas administrativas, el proyecto de Orden indicado no supone carga administrativa, al contrario, permite liberar cargas 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.

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 3
Teléf. 95 500 63 00

Código Seguro de Verificación:VH5DPED7LTHDKSGFVQSJFKTARUVFF4. 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	VH5DPED7LTHDKSGFVQSJFKTARUVFF4	PÁGINA	3/3
			