

## INFORME CPCUA N° 21/2018

### A LA CONSEJERÍA DE SALUD

Sevilla, a 14 de junio de 2018

#### **INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA Y LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON ELLAS.**

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006 de 14 de marzo de 2006, ante la Consejería de Salud, comparece y como mejor proceda,

#### **EXPONE**

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto al Proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, y ello en base a las siguientes:

#### **ALEGACIONES**

##### **PRIMERA.- Consideraciones Generales**

- a) Se considera que al establecer un plazo de 30 días concedido a la empresa reclamada para contestar a la hoja de quejas y reclamaciones supone un retroceso y merma en los derechos de las personas consumidoras frente al actual plazo de 10 días. En estos tiempos de avances tecnológicos y donde se da primacía a una más rápida y fluida tramitación de los procedimientos tanto en el orden administrativo como jurisdiccional y la facilidad de acceso y

resolución a los administrados, carece de sentido dicho nuevo plazo que viene a triplicar el actual. Ello además considerando que, conforme se recoge en la nueva regulación, no se modifican las consecuencias de la no contestación o no atención por parte de la reclamada a dicha hoja de quejas, prolongando innecesariamente la tramitación de la reclamación.

- b) Cuando se habla de la asunción de competencias locales, no se deja claro el actual panorama o reparto de competencias en la materia ni se establecen herramientas que faciliten al consumidor acceder a conocer qué municipios u otras administraciones tiene asumidas dichas competencias.
- c) Cuando a lo largo del articulado se habla de que los incumplimientos de lo preceptuado pueden constituir infracciones de la normativa de consumo conforme se recoge en la ley 13/2003, no debe decirse que “se podrá iniciar un procedimiento sancionador” sino que, si dichos hechos pueden constituir infracciones “dará lugar” a iniciar un procedimiento sancionador. Así se ha advertido en los artículos 3.5; 10; 11.3;...

## **SEGUNDA.- A la Exposición De Motivos**

- a) Se solicita se mencione el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía en el preámbulo de la norma, haciendo referencia al Decreto regulador de este Consejo, Decreto 58/2006 de 14 de marzo. Aun cuando dicho carácter preceptivo no conlleva un deber de información al respecto en el texto normativo, no es menos cierto que el principio de democracia participativa que impregna nuestra Constitución y nuestro ordenamiento hace deseable una mención al mismo, aportando valor añadido, desde esa perspectiva, a la producción normativa.
- b) Con respecto a lo recogido en el párrafo relativo al mecanismo de Hojas de Quejas Reclamaciones, se acusa la falta de referencia a la iniciación de procedimientos sancionadores en caso de detección de hechos que supongan incumplimientos en materia de consumo o la falta de observancia de lo preceptuado por parte de las entidades reclamadas.
- c) Referente al párrafo donde se hace mención a la génesis de la nueva normativa, y las referencias a la EASP, dicho párrafo carece de sentido su inclusión pues nada viene a aportar ni a justificar la

aprobación de la norma ni su fin teleológico, no suponiendo más que una mera propaganda de dicho organismo.

### **TERCERA.- Al artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

#### **Apartado 2.a**

La norma refiere su ámbito de aplicación a las personas consumidoras y usuarias de Andalucía, sin embargo tanto las hojas como el procedimiento, se establece y será aplicable para los hechos ocurridos “en” nuestra Comunidad, independientemente del origen de la persona.

En este sentido, es obvio que una persona de otra comunidad que visita nuestra comunidad y tiene un problema ante una empresa, podrá pedir la hojas de reclamaciones y ampararse en este procedimiento, independientemente de la administración que posteriormente pudiera realizar acciones de tramitación en el mismo.

#### **Apartado 2.c**

Se hace una valoración positiva sobre la decisión de la inclusión dentro del ámbito de aplicación de la norma a aquellas personas físicas o jurídicas y entes sin personalidad, tanto públicas como privadas, que sean titulares de empresas, establecimientos, centros o plataformas que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía a las que por normativa sectorial se les obligue a tener otros formularios y mecanismos análogos

### **CUARTA.- Al artículo 2, Definiciones**

- a) Sería adecuado incluir la definición de persona consumidora y/o usuaria aun siquiera haciendo remisión a la definición que de la misma se efectúa en la Ley 13/2003.
- b) Respecto a las definiciones de “**Queja**” y “**Reclamación**”, parecen limitadas ya que se puede abrir un procedimiento aunque no se haya contratado o no se haya prestado el servicio (precisamente este podría ser un motivo de reclamación), por otro lado y constriñen la posibilidad de poder hacer constar otro tipo de cuestiones más allá que las contempladas en dichas definiciones que vienen a parecer que opera como “*numerus clausus*”.

- c) En cuanto a la definición de **Denuncia**, sería más conveniente que se refiriera a que el consumidor ponga en conocimiento de la Administración “hechos” que pudieran ser constitutivos de infracciones, y no directamente “la posible comisión de infracciones” pues da lugar a pensar que ha de ser el consumidor quien ha de tipificar la conducta denunciada, siendo esta una obligación de la administración competente.

## **QUINTA.- Al artículo 3, Obligación de disponer de las hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel**

### **Apartado 3.2**

Se propone especificar que en aquellos servicios o bienes que se presten de forma itinerante (por ejemplo empresas de transportes y vehículos) se exija la obligación de disponer en los vehículos de dichas hojas de quejas para evitar que los consumidores y usuarios sean remitidos a la sede física de la empresa y/ u oficinas impidiendo así un rápido y adecuado uso de la posibilidad de interponer dicha hoja de forma inmediata y evitar en ocasiones desplazamientos costosos e innecesarios ya que a la larga provocan que el consumidor desista de la posibilidad de hacer uso del derecho a la queja o reclamación.

### **Apartado 3.4**

Debería imponerse la obligatoriedad de que dicha información también se ofrezca en los bienes y servicios de los que los consumidores pueden hacer uso por contratación telemática. Por ejemplo los casos de los vehículos de alquiler temporal de lo que los usuarios hacen uso sin acudir a ninguna sede física para su contratación. De modo que en el propio vehículo se colocara la información mediante un cartel.

### **Apartado 3.5**

Se hace referencia a que el incumplimiento en los aspectos de este artículo no puede suponer limitación alguna para las personas consumidoras y usuarias que se quieran acoger a cualquiera de las modalidades de presentación de quejas y reclamaciones reguladas en este Decreto.

Al respecto, entendemos que se debería dotar eficacia a aquellas reclamaciones que realice un consumidor que no se adecuen al formato concreto al modelo regulado, precisamente este aspecto ocurrirá cuando haya un incumplimiento de lo anterior y el usuario no pueda acceder al mismo.

## **SEXTA.- Al artículo 5, Publicidad de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones**

### **Apartado 5.3**

Dicha publicidad también debe ser incluida en las webs o aplicaciones de terminales móviles desde los que se comercialicen o presten los bienes y servicios.

## **SÉPTIMA.- Al artículo 6, Hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel**

### **Apartado 6.2.**

La expresión “***Cuando así lo establezca la Ley...***” ha de ser eliminada pues dicha obligación viene recogida en el presente proyecto, por tanto no cabe referencia a ninguna ley que lo pueda establecer, pues ya se está estableciendo.

## **OCTAVA.- Al artículo 7. Solicitud de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel.**

### **Apartados 1. y 3.**

Debería hacer referencia que su incumplimiento supondría una infracción de lo preceptuado en el articulado del TRLDCU.

No tiene sentido la regulación de la remisión de la hoja de quejas reclamaciones cuando el consumidor puede hacer uso del modelo oficial que se va a implantar sin necesidad de esperar que por parte de la entidad reclamada se le remita dicha hoja/formulario. Lo que sí debe contemplarse es la posible comisión de infracción por no disponer o no facilitarse dicha hoja.

En todo caso, entendemos que se debe garantizar un procedimiento de reclamación que no suponga coste alguno para el usuario ya que limitaría la opción de reclamar por un motivo económico (gratuidad tanto en remisión de la HHRR física como en la presentación).

## **NOVENA.- Al artículo 8 Presentación de la hoja de quejas y reclamaciones en soporte papel.**

### **Apartados 1 y 2**

Debería sustituirse “rellenarán” por un sinónimo más adecuado atendiendo al rango de la norma.

No se contempla el supuesto en el que la entidad o empresa reclamada se niegue la firma de la hoja o incluso se niegue la recepción. Han de incluirse o facilitar mecanismos de solventar tal negativa y ello al objeto de poder acreditar ante la administración que se quiso presentar y no se pudo, pues más adelante, en el artículo 18.1.a) se contempla como causa de inadmisión la no presentación (o falta de acreditación) previa de la hoja a la empresa o profesional reclamado.

Nos reiteramos en que se debe garantizar un procedimiento de reclamación que no suponga coste alguno para el usuario ya que limitaría la opción de reclamar por un motivo económico (gratuidad tanto en remisión de la HHRR física como en la presentación).

## **DÉCIMA.- Al artículo 10. Obligación de contestación en plazo y forma.**

### **Apartado 1**

Reiterar lo comentado sobre lo injustificado de la ampliación del plazo de contestación hasta un mes.

### **Apartado 2**

Este artículo da la entrada entidades privadas para resolver e conflictos tramitados a través de este procedimiento de carácter público, entendemos que la resolución y mediación dentro de este procedimiento debería quedar en la esfera pública.

## **UNDECIMA.- Al artículo 14. Órganos competentes.**

No tiene sentido que un hecho que ocurre aquí y al amparo de nuestra normativa (independientemente de donde registre la reclamación el usuario) no sea visto por nuestra administración, más aún si hablamos competencias

sancionadoras, ya que de lo contrario incluso podría ir en contra de la propia Ley 13/2003 en su artículo 94.

#### **DUODECIMA.- Al artículo 15. Tramitación de la hoja de quejas y reclamaciones que contengan denuncias**

Ha de contemplarse el dar conocimiento y la existencia del trámite al consumidor respecto al órgano competente que asume la instrucción para poder personarse si así lo considera oportuno, y para conocer el resultado y la posible imposición de sanción, teniendo en cuenta que, conforme a la regulación vigente, en tales casos se puede solicitar una indemnización por daños y perjuicios que si se desconoce por el interesado nunca podría solicitar.

#### **DECIMOTERCERA.- Al artículo 16. Tramitación de las quejas.**

La expresión “**se tomará razón**” parece ser ambigua y no se sabe en qué consiste concretamente dicha toma de razón. Se debe ser más específico, al igual que la expresión “supervisión”.

Proponemos su modificación para dotar de un contenido más objetivo a la norma.

#### **DECIMOCUARTA.- Al artículo 18. Inadmisión de las quejas y reclamaciones**

##### **Apartado 1.a)**

Debe contemplarse la posibilidad de su admisión en caso de intentarse la presentación previa y ésta es negada siempre que se pueda acreditar dicho intento, ya que en caso contrario estaríamos dando valor a una conducta de una empresa que se niegue a firmar la hoja de reclamaciones.

##### **Apartado 1.c)**

La expresión **frívolo** no se considera la más acertada debiendo sustituirse por otra más acorde

##### **Apartado 1.e)**

La redacción es confusa y no se sabe exactamente a qué motivos de inadmisión se hace referencia en este apartado debiendo ser más concreto y

claro.

#### **DECIMOQUINTA. Al artículo 19. Subsanación de la reclamación.**

Cunado se hace referencia a los **documentos preceptivos** que han de acompañarse, no se hace mención a lo largo de toda la normativa estudiada qué documentos serán o no serán preceptivos acompañar, por lo que deben ser especificados.

Debe darse la misma opción de subsanación a la empresa o profesional reclamada.

#### **DECIMOSEXTA. Al artículo 21. Resolución del procedimiento**

Debe hacerse mención expresa a qué clase de mediación se hace referencia.

#### **DECIMOSEPTIMA.- Al Anexo I vuelto.**

Cuando se hace referencia a la documentación que se ha de acompañar a la hoja de quejas reclamaciones en caso de no ser atendida o la respuesta ofrecida no sea satisfactoria, no se especifica si dicha documentación es la “preceptiva” a la que se hace mención en el artículo 19.

Por lo expuesto, procede y

**SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE SALUD** Que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe sobre el Proyecto de Decreto por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con, y si así lo tiene a bien, proceder a incorporar las modificaciones resultantes de las alegaciones expuestas en el presente informe. Por ser todo ello de Justicia que se pide en lugar y fecha arriba indicados.