

INFORME CPCUA nº51 /2024

A LA CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y TRABAJO AUTÓNOMO

Sevilla, a 17 de mayo de 2024

INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE APRUEBAN LAS BASES REGULADORAS PARA LA CONCESIÓN DE SUBVENCIONES, EN RÉGIMEN DE CONCURRENCIA NO COMPETITIVA, DESTINADAS A MEJORAR LA COMPETITIVIDAD Y LA DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR COMERCIAL Y ARTESANO EN ANDALUCÍA

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 esta Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo, comparece y como mejor proceda, **EXPONE:**

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto al **PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE APRUEBAN LAS BASES REGULADORAS PARA LA CONCESIÓN DE SUBVENCIONES, EN RÉGIMEN DE CONCURRENCIA NO COMPETITIVA, DESTINADAS A MEJORAR LA COMPETITIVIDAD Y LA DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR COMERCIAL Y ARTESANO EN ANDALUCÍA**, y ello en base a las siguientes:

ALEGACIONES

PRIMERA.- CONSIDERACIÓN GENERAL. IGUALDAD DE GÉNERO.

La Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, establece la obligatoriedad de que se incorpore de manera efectiva el objetivo de la igualdad por razón de género en todos los proyectos de ley, reglamentos y planes que apruebe el Consejo de Gobierno, disponiendo que, a tal fin, en el proceso de tramitación de esas disposiciones deberá emitirse un informe de evaluación de impacto de género del contenido de las mismas.

En relación a lo indicado no hemos tenido acceso al expediente administrativo de elaboración de la norma con lo cual no nos consta si se ha llevado a cabo el “Informe de Evaluación del impacto de género” y las conclusiones del mismo. Así mismo en la Exposición de Motivos del proyecto no se recoge una expresa mención a esta cuestión, debiendo repararse en la necesidad de hacerlo en todos los proyectos de ley, reglamentos y planes que apruebe el Consejo de Gobierno.

SEGUNDA. - CONSIDERACIÓN GENERAL. PARTICIPACIÓN DEL CPCUA Y PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.

En la Exposición de Motivos se echa en falta que no se mencione expresamente el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía, trámite que por ser preceptivo debería venir reflejado en el texto, 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 jurídico hace deseable una mención al mismo, aportando valor añadido, desde esa perspectiva, a la producción normativa y dando conocimiento a la ciudadanía andaluza de los trabajos consultivos que se enmarcan en el procedimiento normativo.

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía

C/ Luis Montoto, 133. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671564130
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.csalud@juntadeandalucia.es

TERCERA. CONSIDERACIÓN GENERAL. ADECUACIÓN DE LA NORMA AL TRÁMITE DE AUDIENCIA A ESTE CONSEJO.

El Decreto 58/2006, de 14 de marzo, por el que se regula el Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía establece en su artículo 10.1 la consulta preceptiva al mismo en los procedimientos de elaboración de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.

El trámite de audiencia normativa tiene una relevancia constitucional consagrada en el artículo 51.2 de nuestra Norma Fundamental, por lo que no es baladí resaltar la necesidad de que la remisión de normas que se hagan llegar a este Consejo tengan, en efecto, un interés directo para las personas consumidoras y usuarias en las cuestiones que les afecten.

Todo lo cual no evita, por descontado, que cuando este Consejo ha recibido o reciba una propuesta o proyecto normativo que directamente afecta a las personas consumidoras y usuarias de Andalucía continúe informando, como lo ha venido haciendo en todo momento, conforme a su más leal saber y entender.

En relación a la norma objeto de estudio, consideramos que se adecúa al trámite de audiencia, al dispensar un efecto directo sobre las personas consumidoras, en la medida que las subvenciones van dirigidas a mejorar distintos aspectos de la organización del negocio que en cierta forma redundará en la relación con su clientes consumidores.

CUARTA. - En relación a la línea de subvención modalidad B.

En relación a esta línea de subvención echamos en falta que no se haya incluido en la misma actuaciones tendentes a la mejora en la relación con los consumidores en cuestiones tales como el servicio de atención al cliente en lo relativo a la gestión de sus quejas o reclamaciones, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones legales a las que deben dar cumplimiento todos los establecimientos comerciales en relación al contenido de sus web de conformidad con la normativa aplicable de consumo así como la de servicios de la sociedad de la

información y de comercio electrónico o protección de datos. Observamos, sin dejar de lado el objetivo principal de la subvención, que las actuaciones giran en torno a mejorar las ventas y la imagen del negocio olvidando en cierta medida que el objetivo de fidelizar al cliente pasa también por una adecuada atención del mismo.

De esta forma entendemos que podía haberse recogido actuaciones con dicho objetivo en la página 47 en el apartado 3º *Software de gestión de las relaciones con clientes potenciales y existentes (CRM) y otras actuaciones de fidelización de clientes.*

Por otro lado y en relación a lo expuesto, en lo relativo a los “Importes máximos subvencionables por concepto y modalidad” se observa una menor dotación a todo lo relativo a la relación con el cliente frente a otros aspectos lo que viene a subrayar lo anteriormente mencionado.

En virtud de lo expuesto,

SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y TRABAJO AUTÓNOMO, que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe al **PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE APRUEBAN LAS BASES REGULADORAS PARA LA CONCESIÓN DE SUBVENCIONES, EN RÉGIMEN DE CONCURRENCIA NO COMPETITIVA, DESTINADAS A MEJORAR LA COMPETITIVIDAD Y LA DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR COMERCIAL Y ARTESANO EN ANDALUCÍA,** acordando la continuación de la tramitación como mejor se ajuste a Derecho.

Por ser todo ello de Justicia que pedimos en lugar y fecha indicados ut supra,