

INFORME CPCUA nº 18/2024

A LA CONSEJERÍA DE SALUD Y CONSUMO

Sevilla, a 29 de febrero de 2024

INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE 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 Y SE ACTUALIZAN EL FORMULARIO Y LOS CARTELES INFORMATIVOS CONTENIDOS EN LOS ANEXOS I, II, III Y IV DEL 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 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 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 REGULA EL SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA Y SE ACTUALIZAN EL FORMULARIO Y LOS CARTELES INFORMATIVOS CONTENIDOS EN LOS ANEXOS I, II, III Y IV DEL 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**, y ello en base a las siguientes:

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

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

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 el expediente administrativo de elaboración de la norma figura abierto al público un “Informe de Evaluación del impacto de género” en el que se concluye que el proyecto producirá efectos positivos sobre la igualdad de las mujeres y hombres que presten sus servicios en el ámbito de la Administración General de la Junta de Andalucía, señalando, igualmente, que la propuesta utiliza un lenguaje no sexista y no contiene discriminación directa o indirecta. En cualquier caso, refiere que la redacción definitiva de la norma quedará a disposición de las observaciones y recomendaciones que realice la Unidad de Igualdad de Género.

Sin embargo, la Exposición de Motivos del proyecto no menciona en forma alguna todas estas circunstancias, o, cuando menos, que según el informe citado se ha redactado conforme a un lenguaje no sexista y sin discriminación directa o indirecta.

Este Consejo, compartiendo la conclusiones del Informe tan reiteradamente citado, entiende que es pertinente que se recoja en la Exposición de Motivos 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, siendo reseñable destacar que últimamente venimos detectando que no se realiza tal mención en la introducción de las normas.

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

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

SEGUNDA. - CONSIDERACIÓN GENERAL.

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.

En relación a la norma objeto de estudio, analizada la misma y atendiendo a lo indicado anteriormente, este Consejo concluye que tiene una conexión directa con las competencias que nos corresponden en trámite de audiencia, toda vez que afecta al ejercicio legítimo de los derechos de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.

TERCERE.- CONSIDERACIÓN GENERAL

Desde este Consejo, valoramos negativamente la tardanza por parte del gobierno andaluz en regular el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la comunidad autónoma de Andalucía.

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

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

Ya en el debate previo a la entrada en vigor del 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, se preveía que la obligatoriedad de la adaptación al sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones fuera de carácter inmediato.

A pesar de lo anterior, que se podría haber realizado adaptando la Orden de 11 de diciembre de 2008, por la que se desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones a la nueva normativa, se optó por dar una *vacatio legis* de un año, la cual ya nos pareció en su momento excesivo.

Teniendo en cuenta que el Decreto 82/2022 entró en vigor el 9 de junio de 2022, la obligatoriedad de disponer de hojas de reclamaciones electrónicas tuvo que haber entrado en vigor en junio de 2023.

Sin embargo, en este tiempo, la Junta de Andalucía no ha procedido a regular el sistema de hojas de reclamaciones electrónicas hasta ahora, por lo que se prevé que teniendo en cuenta la fase normativa en la que estamos vaya a entrar en vigor un año después (aproximadamente) del momento en el que tuvo que haber entrado, produciendo por tanto una limitación a un derecho reconocido a las personas consumidoras y usuarias por el propio Decreto 82/2022 debido a la excesiva demora de la Junta de Andalucía en proceder a regular el sistema.

Es oportuno indicar, que en tanto en cuanto no entre en vigor el nuevo sistema, las hojas de reclamaciones están reguladas en nuestra comunidad autónoma por 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, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, de lo que se deduce que la obligatoriedad hacia las empresas no debería condicionarse a la entrada en vigor de la norma que venimos informando.

CUARTA.- Artículo 5. Uso de Hoj@ por empresas titulares de actividad.

El artículo indica que “las empresas titulares de actividad que presten servicios o comercialicen bienes en Andalucía deberán darse de alta en Hoj@, a través del perfil Hoj@ Empresas, informar adecuadamente de ello”.

Para una mejor comprensión, sería oportuno que se indicara de forma expresa ante quien y cómo ha de realizarse esta acción informativa.

QUINTA.- Artículo 6. Información y asesoramiento de Hoj@.

Una de las funciones de las hojas de reclamaciones, según el artículo 3, es el de “Obtener información en materia de consumo”.

Esta función parece encauzada en este artículo 6, indicando en su apartado 3 que “Hoj@ permitirá a la persona usuaria de la misma acceder directamente a los servicios de Consumo Responde”.

En este sentido, entendemos que una adecuada información para la persona consumidora respecto a sus derechos y las opciones para ejercer la defensa de los mismos, debe pasar también por un acceso a la información de las organizaciones de personas consumidoras más representativas en Andalucía.

De esta forma entendemos que se da un claro cumplimiento de lo establecido en el artículo 51,2 de nuestra Constitución que indica que *“Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca”*.

SEXTA.- Artículo 11. Alta en Hoj@ Empresas.

El párrafo 2, hace referencia a la necesidad de aportar los datos identificativos de la empresa para darse de alta en Hoj@ Empresas, sin embargo no se concretan qué datos se deberían entender como mínimos y necesarios para poder darse de alta en el sistema.

Por ello entendemos que el sistema debería registrar al menos la dirección física de la empresa, Sede, CIF y modo de contacto válido para gestionar la reclamación por parte de la empresa.

SÉPTIMA.- Artículo 14. Bajas en Hoj@.

La norma no prevé en modo alguno la consecuencia de que un establecimiento o empresa cerrara y sin embargo no se diera de baja en el sistema, pudiendo generar confusión a una persona consumidora que ha podido adquirir un bien o servicio previamente al cierre, a modo de ejemplo una “falta de conformidad” se puede expresar hasta tres años después de la compra del producto.

OCTAVA.- Artículo 18. Negociación entre las partes.

El artículo establece determinadas opciones de negociación entre las partes, permitiendo al usuario hacer una “nueva propuesta” a la empresa, que no condicionan la respuesta a la empresa de acuerdo al apartado 3º.

De todos modos, entendemos que sería oportuno establecer un plazo en el que se entienda que el procedimiento, si no hay respuesta ha llegado a su fin, informando el sistema por tanto al usuario de la posibilidad de entrar en la siguiente fase del procedimiento ante la administración.

Este aspecto tiene importancia ya que la remisión a la administración tiene un plazo de un año, pudiendo perderse parte de este tiempo en la negociación con el empresario.

OCTAVA.- Artículo 19. Remisión a la Administración.

El apartado 3 establece el plazo de un año para hacer llegar a la administración a través de Hoj@ una hoja de quejas o reclamaciones, plazo a contar desde la interposición de la misma ante la empresa titular de la actividad o su servicio de atención al cliente.

Este aspecto entendemos que debe ser claramente informado por el sistema, incluso permitiendo la posibilidad de programar notificaciones expresas al respecto.

NOVENA.- Disposición final única.

La norma establece una entrada en vigor de seis meses desde su publicación, este plazo entendemos que es inaceptable teniendo en cuenta el retraso de la norma por los motivos argumentados en la alegación segunda, no tiene sentido un periodo de adaptación tan alto, para implementa una aplicación en la gestión de las reclamaciones que se puede configurar en poco menos de una hora.

Esta disposición supondría continuar retrasando un derecho reconocido en el Decreto 82/2022 que debió haber entrado en vigor hace bastante tiempo.

En virtud de lo expuesto,

SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE SALUD Y CONSUMO, que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe al **PROYECTO DE 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 Y SE ACTUALIZAN EL FORMULARIO Y LOS CARTELES INFORMATIVOS CONTENIDOS EN LOS ANEXOS I, II, III Y IV DEL DECRETO**

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

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, acordando la continuación de la tramitación como mejor se ajuste a Derecho.