Sevilla, 15 de noviembre de 2017

**INFORME DEL GRUPO DE TRABAJO DE TRÁMITE DE AUDIENCIA
NORMATIVA SOBRE EL SEGUIMIENTO DE NORMAS QUE HAN SIDO
INFORMADAS POR EL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y
USUARIAS DE ANDALUCIA Y HAN SIDO PUBLICADAS EN BOJA EN EL
SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2017**

Por el presente, el Grupo de Trabajo de Audiencia Normativa del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, procede a realizar el seguimiento de las alegaciones vertidas respecto de los proyectos normativos que han sido remitidos, a fin de ser informados preceptivamente por el mismo, de conformidad con lo establecido en el Art. 10 del Decreto 58/2006 , de 10 de diciembre regulador de este Consejo, y todo ello, una vez que las normas informadas han sido publicadas en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

En este período la Secretaría del CPCUA ha detectado publicados ocho textos normativos que fueron informados por este Consejo y que a continuación relacionamos:

- Orden de 28 de marzo de 2017, por la que se establece un canon de mejora a solicitud del Ayuntamiento de Tarifa (Cádiz).
- Orden de 31 de marzo de 2017, por la que se regula el uso de un distintivo obligatorio para los vehículos de alquiler con conductor autorizados en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 65/2017, de 23 de mayo, por el que se modifica el Decreto 37/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- Decreto 71/2017, de 13 de junio, por el que se regulan las condiciones higiénico sanitarias y técnicas de las actividades relativas a la aplicación de técnicas de tatuaje, micropigmentación y perforación cutánea piercing.
- Decreto 72/2017, de 13 de junio, de Municipio Turístico de Andalucía.
- Orden de 28 de junio de 2017, por la que se modifica la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Reglamento 3 de abril de 2017 regulador del servicio municipal de cementerios del Excmo. Ayuntamiento de LUCENA (CÓRDOBA)
- Orden de 22 de junio de 2017, por la que se modifica la Orden de 21 de abril de 2016, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones, en régimen de concurrencia competitiva, dirigidas a la promoción en el mercado interior de productos agroalimentarios amparados por un régimen de calidad, en el marco del Programa de Desarrollo Rural de Andalucía 2014-2020 (submedida 3.2, operaciones 3.2.1 y 3.2.3).

Desglosado por Consejerías, se extraen las siguientes conclusiones del estudio comparativo realizado por el Grupo de Trabajo:

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

- **Orden de 28 de marzo de 2017, por la que se establece un canon de mejora a solicitud del Ayuntamiento de Tarifa (Cádiz).**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 20/04/2016, realizándose su estudio el 03/05/2016 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 03/05/2016, recibiendo el nº 30/2015 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 80 de 28 de abril de 2017.

Destaca el impacto de la norma en los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias, particularmente a sus intereses económicos, por cuanto la misma afecta al precio final de un suministro

esencial como es el de agua potable de uso urbano, con el fin de posibilitar la financiación de infraestructuras hidráulicas de cualquier naturaleza, correspondiente a su ciclo integral, desde la perspectiva de un consumo racional y medioambientalmente sostenible.

El informe contempla siete alegaciones, de las cuales una es una valoración general, y siete son de fondo.

No se han aceptado ninguna de nuestras alegaciones, debiendo destacarse esta circunstancias, por cuanto son consideraciones que vienen realizándose de modo sistemático por este Consejo, las cuales afectan al propio uso del recurso del canon como un instrumento excepcional, que debe contemplar la progresividad del precio del agua, racionalizando su uso sostenible, cuya aplicación a sus fines debe estar plenamente fiscalizada y garantizada, determinándose especiales instrumentos de control y eficacia.

Desde este Consejo se viene insistiendo en dichos extremos de forma reiterada en sus Informes, siendo constantemente obviados por parte de la Consejería competente en la materia.

CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA

- **Orden de 31 de marzo de 2017, por la que se regula el uso de un distintivo obligatorio para los vehículos de alquiler con conductor autorizados en la Comunidad Autónoma de Andalucía.**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 09/05/2016, realizándose su estudio el 16/05/2016 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 20/05/2016, recibiendo el nº 33/2016 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 66 de 06 de abril de 2017.

Destaca el impacto de la norma en los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias toda vez que con ella se pretende a dotar de mayor información y de mayor seguridad a los usuarios, asegurando

el conocimiento de que los vehículos de alquiler cumplen con las obligaciones de disponer de licencia, de su correspondiente seguro y demás requisitos establecidos en la normativa de aplicación.

El informe consta de cuatro alegaciones, de las cuales dos son consideraciones general y dos son de fondo.

Ha sido admitida una alegación, referida a la mención al trámite de audiencia ante el CPCUA, lo que se destaca por ser pretensión habitual de los informes que se emiten sin que sea común su atención.

Por el contrario, cabe destacar negativamente que no haya sido aceptado el contenido de la alegación cuarta, orientada a obtener una visibilidad más clara de estos indicativos, evitando su confusión con otros distintivos comunes como los de ITV, lo que va al final en merma de la finalidad pretendida por la norma y su objetivo último que debe ser su conocimiento por el usuario final del servicio.

CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLITICAS SOCIALES

- **Decreto 65/2017, de 23 de mayo, por el que se modifica el Decreto 37/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 24/05/2016, realizándose su estudio el 30/05/2016 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 03/06/2016, recibiendo el nº 36/2016 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 100 de 29 de mayo de 2017.

Sin incidencia sobre el marco general de defensa y protección de los consumidores y usuarios, carece de impacto en este ámbito, si bien cabe mencionar su especial relevancia dentro de los servicios sociales y en cuanto a

la mediación como fórmula extrajudicial de resolución de conflictos en el seno de la familia.

El informe contiene nueve alegaciones, de las cuales una es valoración general, y ocho son de fondo.

Se han admitido íntegramente dos alegaciones de fondo, la quinta, donde se aborda el procedimiento de baja de los profesionales registrados, y la novena, muy importante, por cuanto elimina la vivienda familiar del cómputo de los recursos económicos a considerar para poder acceder a los servicios sociales de referencia. Parcialmente se admite la octava, muy importante de cara a sancionar aquellas conductas de profesionales que sin justificación suficiente se inhiban de los turnos de asistencia que les correspondan.

Por el contrario, destacamos la no admisión de la alegación tercera, importante por cuanto diferencia la formación exigible a los profesionales en función de que accedan al sistema de turnos o no, estableciendo una distinción cualitativa que no se justifica en parámetros de garantía de calidad en la atención a los usuarios.

- **Orden de 28 de junio de 2017, por la que se modifica la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 28/10/2016, realizándose su estudio el 07/11/2016 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 14/11/2016, recibiendo el nº 58/2016 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 124 de 30 de junio de 2017.

Se trata de una norma sin incidencia directa en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, pero con amplia afección en el ámbito de los servicios sociales.

El informe contempla cuarenta y tres alegaciones, de las cuales una es consideración general y cuarenta y dos son de fondo.

Respecto de esta norma se ha producido una situación que nos impide cotejar el grado de atención a nuestras alegaciones por cuanto la Consejería remitió en su momento un proyecto de orden completo que venía a sustituir y derogar el anteriormente vigente. Dicho proyecto de orden fue la realmente informada por este Consejo.

Sin embargo, a posteriori, el criterio del regulador administrativo cambió, optándose por proceder a modificar la orden anterior, manteniendo su vigencia, afectando a extremos diferentes de los alegados en nuestro informe, por lo que resulta inviable cotejar el grado de aceptación de nuestras aportaciones, ya que hubiera sido necesario un nuevo trámite de audiencia al CPCUA para informar el proyecto de la norma efectivamente publicada, trámite que no se ha producido.

CONSEJERÍA DE SALUD

- **Decreto 71/2017, de 13 de junio, por el que se regulan las condiciones higiénico sanitarias y técnicas de las actividades relativas a la aplicación de técnicas de tatuaje, micropigmentación y perforación cutánea piercing.**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 21/06/2016, realizándose su estudio el 27/06/2016 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 01/07/2016, recibiendo el nº 43/2016 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 116 de 20 de junio de 2017.

La norma tiene impacto en los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias como herramienta administrativa para regular la actividad de unos establecimientos que, sin reunir un carácter sanitario, desarrollan una actividad susceptible de afectar la salud y seguridad

de las personas, sin perjuicio del carácter a veces irreversible y potencialmente traumático de sus resultados.

El informe contempla treinta y dos alegaciones, de las cuales dos son consideraciones generales y treinta son de fondo.

Se han admitido diez alegaciones de fondo íntegramente y tres en parte de su contenido. A continuación, se detallan las que se han considerado más significativas por el alcance de las mismas:

La alegación cuarta es estimada, dejándose clara constancia en el texto de la finalidad última de la norma es asegurar la seguridad y salubridad de la actividad en lo que afecta a las personas consumidoras y usuarias, así como garantizar su adecuada información y la adopción de decisiones adecuadamente asesoradas y formadas sobre sus servicios.

Las alegaciones undécima y duodécima se admiten, garantizando la acreditación de las condiciones de conservación y mantenimiento de las instalaciones a través de empresas y métodos debidamente certificados y corroborables documentalmente.

La alegación vigésimo primera, es admitida y se refiere a la necesidad de que el usuario tenga conocimiento previo del coste total del servicio a través de los medios de información descritos.

También se destaca la alegación vigésimo tercera por establecer que toda la información necesaria se proporcione al usuario de forma tanto verbal como escrita.

Por contra, en negativo destacamos la inadmisión de las siguientes alegaciones:

La alegación quinta, muy importante, por cuanto no se acepta la exigencia de la obligatoriedad de contar con un seguro de responsabilidad civil

que cubra la que se pueda derivar del ejercicio de la actividad, teniendo en cuenta la susceptibilidad de incidir sobre la salud y la seguridad de las personas usuarias de los servicios recogidos en el ámbito de la norma.

La alegación sexta, que cuestiona el laxo régimen de autorización basado en declaraciones responsables que limita a priori las opciones de control de las administraciones públicas sobre la actividad.

La alegación decimoséptima, por la que pedíamos la accesibilidad del usuario a la información de los productos empleados en los servicios prestados.

La alegación vigésimo octava, por la que solicitábamos que fuera preceptiva la firma de padres o tutores en el consentimiento informado de menores de edad, desestimada en tales términos y manteniéndose la mera autorización documental sin más.

CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE

- **Decreto 72/2017, de 13 de junio, de Municipio Turístico de Andalucía.**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 17/10/2016, realizándose su estudio el 28/10/2016 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 04/11/2016, recibiendo el nº 57/2016 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 119 de 23 de junio de 2017.

Se trata de una norma con impacto sobre los derechos de personas consumidoras y usuarias, afectando especialmente a los que puedan ejercitar en su condición de turistas, pero también al funcionamiento del mercado común de bienes y servicios en las localidades alcanzadas por la norma y calificadas como municipios turísticos.

El informe contempla trece alegaciones, de las cuales tres son valoraciones generales y diez son de fondo.

No se ha admitido ninguna de nuestras alegaciones, destacando este hecho en su conjunto por cuantos las mismas se orientaban a garantizar la protección de los turistas en su condición de consumidores y usuarios de bienes o servicios, siendo especialmente significativa la ausencia de tales menciones y consideraciones en la norma finalmente publicada.

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA Y PESCA

- **Orden de 22 de junio de 2017, por la que se modifica la Orden de 21 de abril de 2016, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones, en régimen de concurrencia competitiva, dirigidas a la promoción en el mercado interior de productos agroalimentarios amparados por un régimen de calidad, en el marco del Programa de Desarrollo Rural de Andalucía 2014-2020 (submedida 3.2, operaciones 3.2.1 y 3.2.3).**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 24/04/2017, realizándose su estudio el 25/04/2017 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 02/05/2017, recibiendo el nº 10/2017 de los informes del Consejo. Publicado en BOJA nº 122 de 28 de junio de 2017.

Norma sin incidencia sobre la protección de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias, por no contemplar en el objeto subvencionable conceptos que pudieran afectarles, pese a ser demanda reiterada en los trámites de audiencia a este Consejo.

El informe contiene ocho alegaciones, de las cuales una es general y siete son de fondo.

No se ha aceptado ninguna de nuestras alegaciones, debiendo destacarse, tan solo, el hecho ya referido de no haber tomado en consideración la posibilidad de ampliar la convocatoria a actividades susceptibles de promover los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

AYUNTAMIENTO DE LUCENA (CÓRDOBA)

- **Reglamento 3 de abril de 2017 regulador del servicio municipal de cementerios del Excmo. Ayuntamiento de LUCENA (CÓRDOBA)**

El proyecto llegó a la Secretaría del CPCUA el 26/01/2017, realizándose su estudio el 31/01/2017 y emitiéndose informe del Consejo en fecha 03/02/2017, recibiendo el nº 3/2017 de los informes del Consejo. Publicado en BOP nº 68 de 10 de abril de 2017.

Tiene incidencia sobre el marco general de defensa y protección de los consumidores y usuarios, en su condición de usuarios de servicios públicos funerarios a prestar por el consistorio o entidad en la que delegue.

El informe contempla nueve alegaciones, de las cuales una es consideración general, y ocho son de fondo.

No se ha admitido ninguna de las alegaciones efectuadas, destacándose expresamente aquellas que estaban orientadas a la atención e información de la ciudadanía en su condición de usuarios de los servicios del cementerio local, y el tratamiento de posibles incidencias o reclamaciones.

En base a todo lo expuesto,

Se da por presentado el presente Informe sobre el seguimiento de normas que han sido informadas por el Consejo de las Personas

Consumidoras y Usuarias de Andalucía y han sido publicadas en BOJA en el segundo trimestre del año 2017, a los efectos procedentes y que resulten oportunos.