

## INFORME CPCUA Nº35/2016

### A LA CONSEJERÍA DE SALUD

Sevilla a, 23 de mayo de 2016

#### **INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE ACTUALIZAN LOS MODELOS INCLUIDOS EN LOS ANEXOS I Y IV DEL 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 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 Orden por la que se actualizan los modelos incluidos en los Anexos I y IV del 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 y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, y ello en base a las siguientes:

#### **ALEGACIONES**

##### **PRIMERA.-Consideración General.**

El Consejo valora positivamente la elaboración de la presente Ordenen

la medida en que tiene por finalidad que las posibles futuras modificaciones de las competencias de las distintas Consejerías no impliquen asimismo la modificación de esta norma para su adaptación a dichos cambios.

## **SEGUNDA.- Consideración General.**

En relación con la audiencia de la norma a este Consejo a la que se hace referencia en el Preámbulo, queremos hacer constar que el nombre correcto de este órgano es “Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía”, cuya regulación se contiene en el Decreto 58/2006, de 14 de marzo, por lo que se solicita expresamente su inclusión en el texto que nos ocupa.

## **TERCERA.- Al Preámbulo**

Estima conveniente el Consejo que se haga referencia en el Preámbulo a la incorporación en el reverso de los anexos de los elementos definitorios que se recogen, como aspecto novedoso de la modificación que se opera.

## **CUARTA.- Al artículo segundo**

Se echa en falta desde este Consejo el establecimiento de un plazo a contar a partir de la entrada en vigor de la norma periodo transitorio para la sustitución de los formularios obsoletos por los actualizados, dada la liberalización de la actividad de distribución, comercialización y venta de las Hojas de quejas y reclamaciones.

## **QUINTA.- Al Anexo I**

En las instrucciones recogidas en el ejemplar de hoja de reclamaciones para el reclamante, este Consejo propone completar la redacción de las mismas de la siguiente forma:

*“Si en el plazo de 10 días hábiles la parte reclamada no le ha satisfecho el motivo de la reclamación, entregue o envíe por correo el ejemplar para la Administración a la Oficina de Información al Consumidor (OMIC) más cercana, o Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía en la Provincia. Estas oficinas le informaran del procedimiento necesario para continuar con su reclamación, conforme al Decreto 72/2008 de 4 de marzo.”*

## **SEXTA.- A los reversos del Anexo I**

En la definición que se da de arbitraje, en el apartado 2 de los reversos, al carácter firme y vinculante es necesario añadir que también tiene efectos de cosa juzgada, por cuanto la elección de esta vía de resolución extrajudicial de conflictos por parte del consumidor supone de suyo la renuncia al derecho a tutela judicial efectiva.

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 Orden por la que se actualizan los modelos incluidos en los Anexos I y IV del 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 y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas, 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.