

## INFORME CCUA Nº 32/2012

### A LA CONSEJERIA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Sevilla a 10 de diciembre de 2012

#### INFORME DEL CONSEJO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE MODIFICAN LOS ANEXOS I, III 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 ANDALUCIA Y LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON ELLAS

El Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006 de 14 de marzo de 2006, ante la Consejería de Hacienda y Administración Pública comparece y como mejor proceda,

#### EXPONE

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto del Proyecto de Orden por la que se modifican los Anexos I, 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**

Como se viene reiterando ante esta Consejería, se echa en falta en el Preámbulo del Decreto que expresamente se mencione el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de los Consumidores y Usuarios 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. Aún 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

### **SEGUNDA.- Al Anexo**

Con respecto al modelo de hojas de Quejas y Reclamaciones, consideramos la oportunidad de que en el apartado 3, referido a la *descripción del hecho y pretensiones de la persona reclamante*, se indique expresamente el derecho que asiste al usuario de aportar junto a la Hoja de Reclamaciones un escrito aclaratorio de sus pretensiones y una descripción más detallada de los hechos que la motivan.

Por lo expuesto, procede y

**SOLICITAMOS A LA CONSEJERIA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES**, que habiendo presentado este escrito, se digna admitirlo, y tenga por emitido informe sobre el Proyecto de Orden por la que se modifican los Anexos I, 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 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.