

A LA CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Sevilla a 24 de marzo de 2009

INFORME DEL CONSEJO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

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 Justicia y Administración Pública, comparece y como mejor proceda,

EXPONE

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto del Proyecto de Decreto por el que se regula el libro de sugerencias y reclamaciones de la administración de la Junta de Andalucía y ello en base a las siguientes:

ALEGACIONES

PRIMERA.- Consideración general.

En principio, debemos efectuar una valoración positiva de la norma, que regula el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Administración de la Junta de Andalucía, puesto que con ello se mantiene un instrumento en manos del ciudadano que habilita su participación, de manera que, cuando en sus relaciones con la Administración Autonómica considere que ha sido objeto de

desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia de un supuesto mal funcionamiento de los servicios, pueda denunciarlo a través de este cauce, a través del cuál podrá además formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a mejorar la eficiencia y calidad de tales servicios. No obstante, debemos señalar que percibimos una excesiva preocupación de la norma sobre los aspectos telemáticos o técnicos de los procesos que contrasta con el escaso desarrollo de los procedimientos administrativos de aplicación, en los cuáles residen las garantías de protección de los intereses ciudadanos afectados.

SEGUNDA.- Consideración general.

Este Consejo entiende que debió mantenerse la posibilidad de “denunciar” a través del instrumento regulado, tal y como se venía haciendo desde el año 1989. De este modo, independientemente de que los interesados, tras la emisión de la denuncia puedan presentar las reclamaciones y recursos previstos en las normas reguladoras del procedimiento administrativo que estimen convenientes, quedaba de manifiesto su denuncia como concepto diferenciado de la reclamación o sugerencia, posibilidad que con el nuevo texto no tiene cabida. Se trata de la puesta en conocimiento de la Administración de una actuación que pudiera ser constitutiva de infracción administrativa o lesiva de intereses y derechos legítimos, posibilidad que no debe ser excluida de un procedimiento que pretende hacer más fluido el canal de interlocución entre la Administración y el/la administrado/a.

TERCERA.- Consideración general.

Consideramos que resulta necesario clarificar como debe compatibilizarse este sistema con el previsto en materia de relaciones de consumo por 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 y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas (modificado por Orden de 27 de junio de 2008), especialmente en cuanto a los casos que afectan a los servicios prestados en cualquier sector por empresas

instrumentales de la Administración, sean públicas o privadas. Valoramos necesario que se clarifique el ámbito de aplicación de uno u otro régimen, desde el principio de que no se debe hurtar al consumidor-usuario la posibilidad de utilizar el instrumento que es propio en cuanto a la prestación de servicios o adquisición de bienes cualquier índole o naturaleza.

CUARTA.- Consideración general.

Entendemos que la norma debería prever la existencia preceptiva de un Sistema de Control Estadístico de las sugerencias, reclamaciones y denuncias formuladas que permita extraer los resultados anuales del registro de las mismas con desglose de los servicios administrativos afectados, las causas principales de las mismas y otros datos de relevancia que, mediante su publicación, permita afrontar la mejora de los servicios administrativos bajo criterios de publicidad y transparencia, detectando las deficiencias que mayor conflictividad pudieran generar.

QUINTA.- Consideración general.

Asimismo, consideramos conveniente que este Decreto incorpore un anexo con el modelo impreso de Hojas de Sugerencias y Reclamaciones que regula, al objeto de su conocimiento y evaluación por este Consejo, de modo que garantice su comprensión y uso por la ciudadanía destinataria del mismo.

SEXTA.- Al Preámbulo.

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.

SÉPTIMA.- Al art. 2.1 (Ámbito de aplicación).

La norma debe de prever su aplicación, no sólo a las Consejerías y Agencias de la Administración Andaluza, sino también a las que en un futuro pudieran crearse, evitando cualquier vacío normativo a tal respecto y garantizando su vigencia en el tiempo.

OCTAVA.- Al art. 3.2 (Sujetos responsables del SSR).

Consideramos que los órganos directivos con funciones de atención ciudadana deben asegurar, no sólo la recepción, sino también la respuesta de todas las sugerencias y reclamaciones formuladas, valorando que todo este Sistema pierde su valor y virtualidad en la medida en que no quede garantizada la contestación por la Administración a las cuestiones planteadas por la ciudadanía.

NOVENA.- Al art. 4.1 (Legitimación).

Este Consejo valora necesario que la norma clarifique los criterios empleados para el establecimiento en doce años de la edad a partir de la cuál cabe el ejercicio de los derechos ciudadanos de sugerencia y reclamación a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante SSR), motivando tal medida y especificando si el sistema de presentación y tramitación de las mismas deben entenderse análogo al de los administrados mayores de edad.

DÉCIMA.- Al art. 4.2 (Legitimación).

Para una redacción más clara y comprensible estimamos necesario que se diferencie por apartados los supuestos en los que el SSR no podrá servir de soporte a las cuestiones que pudiera plantear el personal al servicio de las administraciones públicas derivadas de su relación laboral o profesional, toda vez que estimamos confusa la redacción originalmente propuesta en el Proyecto de Decreto que nos ocupa.

UNDÉCIMA.- Al art. 5.2 (Forma y canales de presentación).

No podemos compartir la previsión de que las reclamaciones y sugerencias que se presenten a través de web (sin firma electrónica) o correo electrónico (con o sin firma electrónica), así como las formuladas verbalmente de manera telefónica o presencial, no generen una obligación de respuesta por parte de la Administración de forma análoga a la propiciada por otros cauces. Entendemos que, si se ofrece la posibilidad de efectuarlas por tales medios, deberá garantizarse la respuesta en los mismos términos que en el resto de supuestos en la medida en que genera una expectativa legítima de respuesta en el usuario, que se verían frustradas en ausencia de la misma, generando un efecto contrario al perseguido por el sistema.

DUODÉCIMA.- Al art. 8.2 (Respuestas).

Valoramos excesivo el plazo de un mes establecido para la respuesta administrativa a las reclamaciones y sugerencias aportadas, especialmente teniendo en cuenta que anteriormente se establecía un límite de quince días hábiles, que parece más adecuado a la agilidad y fluidez que debe presidir las relaciones entre los administrados y la Administración Andaluza.

DECIMOTERCERA.- Al art. 9 (Comisiones de Seguimiento de Reclamaciones y Sugerencias).

Entendemos necesario que se desarrolle con precisión la creación y reglamento de funcionamiento de la Comisión de Seguimiento, al objeto de regular su actividad con precisión, todo ello como paso previo a cualquier otra previsión respecto de la misma.

DECIMOCUARTA.- Al art. 9.1 (Comisiones de Seguimiento de Reclamaciones y Sugerencias).

Consideramos imprescindible la presencia de las organizaciones de consumidores y usuarios en la Comisión de Seguimiento en la misma medida

que se prevé la presencia de las empresas instrumentales para la prestación de los servicios de titularidad administrativa. En tal sentido, debe quedar clara la representatividad que estas organizaciones ostentamos sobre los intereses generales afectados por el funcionamiento de la Administración, y especialmente de aquellos que se derivan de la condición de usuarios de servicios de titularidad administrativa.

DECIMOQUINTA.- A la Disposición Adicional Primera (Puesta en marcha del SSR).

El último párrafo de esta Disposición pone de manifiesto la colisión que puede producirse entre el régimen de aplicación del SSR y el previsto por la normativa en materia de consumo, que, partiendo de que debe especificarse claramente en la norma a través de las remisiones legislativas precisas, es el que debe resultar de aplicación a aquellas relaciones entre la Administración o sus entidades instrumentales y la ciudadanía susceptibles de calificarse como relaciones de consumo por implicar prestaciones de bienes o servicios diferentes de los de carácter puramente administrativos o burocráticos.

Por lo expuesto, procede y

SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: Que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe sobre el Proyecto de Decreto por el que se regula el libro de sugerencias y reclamaciones de la Administración de la Junta de Andalucía, 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.