

**ACTA DE INFORME DEL CONSEJO ANDALUZ DE GOBIERNOS LOCALES SOBRE
EL “PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS
Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE
ANDALUCÍA Y LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON
ELLAS”**

En Sevilla, a **10 de julio de 2018**, la Secretaria General del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, D^a. Teresa Muela Tudela, con la asistencia técnica del Director del Departamento de Gabinete Técnico y Comisiones de Trabajo de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, D. Juan Manuel Fernández Priego, y de la técnico del referido Departamento, D^a. Juana Rodríguez Rodríguez, comprobado que se ha seguido el procedimiento establecido en el Decreto 263/2011, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Funcionamiento del Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, conforme al Acuerdo de delegación de funciones adoptado por el Pleno del Consejo el 11 de octubre de 2011, y analizadas las observaciones planteadas, ACUERDA emitir el siguiente Informe:

**“INFORME SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS
HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y
USUARIAS DE ANDALUCÍA Y LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS
RELACIONADAS CON ELLAS**

El Consejo Andaluz de Gobiernos Locales, visto el borrador de proyecto de Decreto citado, formula las siguientes observaciones y enmiendas:

Como parece desprenderse de la Exposición de Motivos, este proyecto de Decreto pretende homogeneizar el *procedimiento administrativo de tramitación* de las Hojas de Quejas y Reclamaciones que apliquen los Servicios Públicos de Consumo en Andalucía.

Hay que recordar el papel que se desempeña desde la Administración Local en la prestación de servicios de consumo, en desempeño de las competencias propias que, con base en el art. 92.2 j) del Estatuto de Autonomía de Andalucía, otorga a los municipios la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía (LAULA), entre ellas las de “*análisis, tramitación, mediación o arbitraje, en su caso, de las quejas, reclamaciones y denuncias que presentan las personas consumidoras*”(art. 9.15 letra c) LAULA).

De igual forma, en el art. 6.1 de la LAULA, se establece que las competencias locales se determinarán por ley, pudiéndose ampliar por leyes sectoriales las determinadas por la LAULA

consideradas como propias y mínimas, en cuyo caso, si supone la obligación de asunción de nuevas obligaciones y funciones por los Gobiernos Locales, los gastos que ello implique, o la ampliación de los ya existentes, deben venir adecuadamente financiados por la Administración Autónoma en virtud de las previsiones que al efecto establece el art. 25 de la LAULA

El procedimiento que pretende implantar este Decreto, se configura como obligatorio para los servicios municipales que tramiten hojas de quejas y reclamaciones. Ante ello, y como cuestión previa, hay que analizar jurídicamente si ello pudiera chocar contra el referido principio de autonomía local en cuanto que, si bien la Administración autonómica pueda tener competencias regulatorias al efecto, esta debería ceñirse a los aspectos básicos de procedimiento, siendo de competencia local la autorregulación de sus procedimientos internos.

En definitiva, las exigencias que supone la aplicación obligatoria de el nuevo procedimiento que establece el Decreto, van a ser difícilmente asumibles por muchos servicios municipales que actualmente puedan estar interviniendo en esta ámbito, independientemente de que se articulen como OMIC o en otras formas de gestión. Y en cualquier caso, van a suponer la asunción de nuevos costes y necesidad de recursos que, sin entrar a valorar de nuevo su procedencia de hacerlo reglamentariamente y no con habilitación legal, tendrán que ser objeto de financiación autonómica específica y adecuada.

De otro lado, el proyecto de Decreto pretende regular en sede reglamentaria una cuestión que entendemos de reserva de Ley. En la Exposición de Motivos se hace mención a querer *“solucionar la confusión existente en torno a la competencia territorial para la tramitación de las Hojas de Quejas y Reclamaciones”* apostando por un criterio de mayor cercanía. En dicha cuestión y en el objetivo, estamos plenamente de acuerdo, la gestión debe estar radicada en la Administración más cercana al ciudadano, por pura aplicación del principio de subsidiariedad. Pero ello ha de hacerse en el ámbito legal adecuado de reparto de competencias, y respetando siempre el marco competencial prefijado, al que se hacía referencia al principio de este Informe.

Entendemos, por tanto, que las previsiones del proyecto en sus arts. 2.e) y 14.1, no tienen habilitación legal suficiente y exceden de la capacidad regulatoria de un Decreto.”

LA SECRETARIA GENERAL



Teresa Muela Tudela.