



MEMORIA INICIAL DE ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO

PROYECTO DE DECRETO XX/2022, POR EL QUE SE REGULA LA OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LAS RELACIONES DE CONSUMO EN LA REGIÓN DE MURCIA.

La presente Memoria inicial de Análisis de Impacto Normativo (en adelante MAIN) se estructura con arreglo a la Resolución de 13 de febrero de 2015, de la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dispone la publicación en el “Boletín Oficial de la Región de Murcia” del Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 6 de febrero de 2015, por el que aprueba la Guía Metodológica para la elaboración de la Memoria de Análisis de Impacto Normativo, y recoge el contenido establecido en el artículo 46.3 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, según la redacción dada al mismo por la disposición final primera de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de proyectos estratégicos, simplificación administrativa y evaluación de los servicios públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Se ha añadido además el informe de impacto por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género en aplicación de lo establecido en el artículo 42.2 de la Ley 8/2016, de 27 de mayo, de igualdad social de lesbianas, gais, bisexuales, transexuales, transgénero e intersexuales, y de políticas públicas contra la discriminación por orientación sexual e identidad de género en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como el informe de impacto en los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) exigido En el Plan de Acción de implementación de la Agenda 2030 aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 29 de diciembre de 2020.

Por tanto, la presente MAIN estará compuesta por los siguientes epígrafes:

- A. Ficha resumen.
- B. Oportunidad y motivación técnica de la norma.
- C. Motivación y análisis jurídico.
- D. Informe de cargas administrativas.





- E. Informe de impacto presupuestario.
- F. Informe de impacto económico.
- G. Informe sobre impacto por razón de género.
- H. Informe de impacto sobre la infancia y la adolescencia.
- I. Informe de impacto sobre la familia.
- J. Informe de impacto por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género.
- K. Informe de impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

A. FICHA RESUMEN

I. ASPECTOS GENERALES	
ORGANO IMPULSOR	Dirección General de Consumo y Artesanía
CONSEJERÍA PROPONENTE	Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía
TÍTULO DE LA NORMA	Decreto XX /2022, de la Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía, por el que se regula la obligación de información del sistema de tramitación de quejas y reclamaciones en las relaciones de consumo en la Región de Murcia.
TIPO DE MEMORIA	Ordinaria inicial
FECHA	29/03/2022

II. OPORTUNIDAD Y MOTIVACIÓN TÉCNICA	
SITUACION QUE SE REGULA	La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, supone un cambio sustancial en la regulación de las hojas de reclamaciones, como medio del que disponen las personas consumidoras y usuarias para reclamar en materia de





	consumo, que hace necesario aprobar un nuevo Decreto que recoja dichos cambios normativos.
OBJETIVOS QUE SE PERSIGUEN	<p>a) Adaptar la regulación de las reclamaciones en materia de consumo a la nueva Ley 7/2017, de 2 de noviembre y a la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.</p> <p>b) Regular un marco jurídico en materia de determinada información que deben proporcionar los empresarios a las personas consumidoras y usuarias, para que éstas puedan ejercer su derecho a reclamar en materia de consumo.</p>
NOVEDADES INTRODUCIDAS	<p>a) Se ha suprimido la obligación del empresario de poner a disposición de los consumidores y usuarios las tradicionales hojas de reclamaciones según modelo oficial.</p> <p>b) Se ha introducido la obligación del empresario de informar al consumidor o usuario o acerca de su adhesión a una entidad para la resolución alternativa de litigios.</p> <p>c) Se han regulado los aspectos mínimos que deben regir en el procedimiento de resolución de quejas y reclamaciones interpuestas ante el empresario.</p>

III. CONTENIDO Y ANÁLISIS JURÍDICO	
TIPO DE NORMA	Decreto del Consejo de Gobierno, a propuesta de la Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía.
COMPETENCIA DE LA CARM	Artículo 11.7 del Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia
ESTRUCTURA DE LA NORMA	<ul style="list-style-type: none"> - Preámbulo como parte expositiva - Parte dispositiva que consta de 9 artículos - Una Disposición Adicional - Una Disposición Derogatoria - Una Disposición Final

30/03/2022 08:56:57

29/03/2022 13:52:36 MORENO MARTINEZ, SONIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-94016118-af66-1106-6033-0050569134e7

PEREZ STOPP, JUAN PEDRO





NORMAS CUYA VIGENCIA RESULTE AFECTADA	Decreto número 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
CONSULTA PREVIA Y TRÁMITE DE AUDIENCIA	<p>Se ha realizado trámite de consulta previa normativa, de conformidad con lo establecido en el artículo 133.1 de la Ley 39/2015.</p> <p>Se ha dado traslado del proyecto para su conocimiento a la Federación de Municipios de la Región de Murcia.</p> <p>El proyecto ha sido informado favorablemente por el Consejo Asesor Regional de Consumo.</p> <p>El proyecto ha sido informado favorablemente por el Consejo Regional de Cooperación Local.</p> <p>Se publicará un anuncio de información pública en el BORM indicando plazo y disponibilidad en el Portal de Transparencia de la documentación sometida a audiencia e información pública (art. 133.2 de la Ley 39/2015).</p>
INFORMES A RECABAR	<p>Se solicitará a la Vicesecretaría de la Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía la emisión del preceptivo Informe jurídico (art. 53.2 de la Ley 6/2004).</p> <p>También se recabará dictamen preceptivo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Dirección de los Servicios Jurídicos (art.7.f) Ley 4/2004). - El Consejo Jurídico de la Región de Murcia (art. 12.5 Ley 2/1997)

IV. ANÁLISIS DE IMPACTOS	
CARGAS ADMINISTRATIVAS	Nulo
IMPACTO PRESUPUESTARIO	Nulo
IMPACTO ECONÓMICO	Positivo
IMPACTO POR RAZÓN DE GÉNERO	Positivo
IMPACTO SOBRE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA	Positivo

30/03/2022 08:56:57

29/03/2022 13:52:36 MORENO MARTINEZ, SONIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-94016118-aff6-1106-6033-0050569134e7





IMPACTO SOBRE LA FAMILIA	Positivo
IMPACTO POR DIVERSIDAD DE GÉNERO	Positivo
IMPACTO SOBRE LOS ODS	Positivo

B. OPORTUNIDAD Y MOTIVACIÓN TÉCNICA DE LA NORMA

La promulgación de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (BOE nº 268 de 4 de noviembre), ha suprimido la obligatoriedad para el empresario de poner a disposición de los consumidores y usuarios la tradicional hoja de reclamaciones en modelo oficial, que hasta ahora se regulaba reglamentariamente en el Decreto 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

La Disposición final quinta de la citada Ley, que modifica los apartados 3 y 4 del artículo 21 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, establece que los empresarios han de poner a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico. Estos datos facilitarán a los consumidores el ejercicio a interponer reclamaciones en materia de consumo directamente ante el empresario.

Este proyecto de Decreto regula la forma en la que el empresario debe facilitar a los consumidores y usuarios la información relevante y de contenido obligatorio que establece el artículo 40 y la Disposición final quinta de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, para que las personas consumidoras puedan ejercer su derecho a reclamar ante el empresario en materias de consumo, así como el contenido mínimo de los aspectos básicos que deben presidir el procedimiento de reclamación ante el empresario para dotar seguridad jurídica el ejercicio del derecho a reclamar en materia de consumo.

La aprobación de la Ley 7/2017 ha dejado obsoleta la regulación autonómica sobre las quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios contenida en el Decreto 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios, por lo que está justificado acometer la adaptación normativa a la nueva situación.

30/03/2022 08:56:57

29/03/2022 13:52:36 | MORENO MARTINEZ, SONIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-9401618-af66-1106-6033-00505059134e7





Dado que el nuevo sistema de quejas y reclamaciones de los consumidores supone un cambio de paradigma, no basta con una modificación puntual del Decreto 3/2014 sino que es necesario un nuevo Decreto como el del presente proyecto.

El colectivo afectado por la nueva regulación se puede afirmar sin exagerar que es toda la población de la Región de Murcia incluyendo viajeros y turistas, pues todas las personas físicas actúan alguna vez como consumidoras cuando adquieren bienes, productos y servicios con una finalidad ajena a su actividad comercial o empresarial. Igualmente afecta a todas las empresas, sea cual sea la forma que adopten, prestadoras de esos bienes productos o servicios dirigidos al consumidor final.

El interés público afectado viene dado por actualizar una normativa autonómica obsoleta y mejorar así la protección de los consumidores y usuarios, la defensa de cuyos derechos viene garantizada por el artículo 51 de la Constitución.

La alternativa cero, es decir, no actuar y mantener la regulación actual sin cambios, no es admisible puesto que al no seguir el esquema de la Ley 7/2017, el Decreto 3/2014 ha devenido en una norma en gran parte inaplicable, lo que va contra el principio de seguridad jurídica.

En este proyecto de Decreto se incorpora como novedad:

- La forma en la que los empresarios de la Región de Murcia deben proporcionar a las personas consumidoras, los datos o información a que están obligados conforme a lo establecido en el artículo 40 y la Disposición Final Quinta de la citada Ley 7/2017, de 2 de noviembre.
- Esta información, que debe facilitar obligatoriamente el empresario a las personas consumidoras, suple la exigencia anterior de tener a disposición de las personas consumidoras y usuarias hojas oficiales de reclamaciones. De esta manera, las personas consumidoras disponen de un cauce de reclamación directa ante el empresario, como requisito previo a la resolución del litigio en materia de consumo ante una entidad de resolución alternativa.
- El contenido mínimo del sistema o procedimiento que el empresario debe establecer para dar respuesta a las reclamaciones, quejas o denuncias en materia de consumo que las personas consumidoras interpongan ante el mismo, para que éstas pueden hacer exigibles sus derechos cuando éstos no hayan sido respetados adecuadamente.

La propuesta de Decreto es plenamente coherente con las políticas públicas de defensa del consumidor llevadas a cabo por la Comunidad Autónoma.

C. MOTIVACIÓN Y ANÁLISIS JURÍDICO

1. Identificación del título competencial.

El presente Decreto es dictado por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en el ejercicio de sus competencias asumidas en el artículo 11.7 del Estatuto de Autonomía de la





Región de Murcia, que establece que, en el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que la misma establezca, corresponde a la Comunidad Autónoma el desarrollo legislativo y la ejecución en materia de Defensa del consumidor y usuario de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

El artículo 11.7 del Estatuto de Autonomía pretende dar cumplimiento al mandato establecido en El artículo 51 de la Constitución Española cuando dispone que “los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos”.

2. Justificación del tipo de norma.

Dado que la norma proyectada va a derogar a otro Decreto, es necesario que adopte forma de Decreto por el principio de jerarquía normativa.

Como su naturaleza va a ser reglamentaria, su aprobación va a corresponder al Consejo de gobierno, titular de la potestad reglamentaria conforme al artículo 32.Uno del Estatuto de Autonomía y el artículo 22.12 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia.

3. Procedimiento de elaboración.

Para su aprobación se va a seguir el procedimiento formal de elaboración ajustado a los requisitos establecidos en el artículo 53 de la Ley 6/2004, según el cual, la elaboración de las disposiciones de carácter general, emanadas del Consejo de Gobierno, se iniciará mediante la propuesta dirigida al Consejero, por el órgano directivo de su departamento competente por razón de la materia, mediante la elaboración del correspondiente anteproyecto, al que se acompañarán la exposición de motivos y una memoria de análisis de impacto normativo, que contendrá:

- a) Una justificación de su oportunidad que incluya la motivación técnica y jurídica de la norma a aprobar, así como la justificación de la competencia de la Comunidad Autónoma para su aprobación.
- b) Un estudio que valore el impacto de la nueva regulación en las cargas administrativas que soportan los ciudadanos y empresas.
- c) Una relación de las disposiciones cuya vigencia resulte afectada por la norma proyectada.
- d) Un informe de impacto presupuestario.
- e) Un informe de impacto económico.





- f) Un informe sobre el impacto por razón de género.
- g) Un informe sobre el impacto de diversidad de género.
- h) Cualquier otro extremo que pudiera ser relevante.

Para la elaboración de la memoria de impacto normativo, se ha tenido en consideración la Resolución de 13 de febrero de 2015, de la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dispone la publicación en el BORM del Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 6 de febrero de 2015, por el que se aprueba la Guía Metodológica para la elaboración de la MAIN, junto con otra normativa sectorial que le ha añadido contenido adicional.

4. Informes y consultas previas

Con anterioridad a la elaboración del proyecto de Decreto se ha realizado una consulta pública previa, a través de la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana de la Región de Murcia, que estuvo activa desde el 6 de julio al 26 de julio de 2020, realizada a través de un cuestionario en línea, al que no se formularon aportaciones por parte de la ciudadanía.

También fue comunicado el proyecto a la Federación de Municipios de la Región de Murcia con fecha 21 de septiembre de 2020, si bien, tras el trámite de audiencia de 15 días que se le concedió, no se recibió ninguna aportación o alegación de ningún municipio ni de la propia Federación.

Fue sometido al pleno del Consejo Asesor Regional de Consumo, en sesión celebrada el 4 de octubre de 2021, siendo informado favorablemente.

Por último, fue informado favorablemente por el Consejo Regional de Cooperación Local en su sesión de 30 de noviembre de 2021.

5. Trámite de audiencia.

Por afectar la norma a los derechos e intereses legítimos de las personas, se someterá a información pública y audiencia de los interesados el proyecto de Decreto y la MAIN en la página web del Portal de la Transparencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como un anuncio en el Borm.

6. Otros informes a recabar.

El apartado 2 del artículo 53 de la Ley 6/2004 señala que a lo largo del proceso de elaboración del proyecto deberá recabarse el **informe jurídico de la Vicesecretaría de la Consejería proponente** y que el mismo deberá someterse a los informes consultas y aprobaciones previas que tengan carácter preceptivo. Así, entendemos que sería preceptiva la consulta a los siguientes órganos:

- Como proyecto de disposición general competencia del Consejo de Gobierno, es preceptivo el informe de la **Dirección de los Servicios Jurídicos** al amparo de lo establecido





en artículo 7.1.f) de la Ley 4/2004, de 22 de octubre, de Asistencia Jurídica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

- Igualmente, resulta preceptivo el dictamen del **Consejo Jurídico de la Región de Murcia** con arreglo a lo dispuesto en el artículo 12.5 de la Ley 2/1997, de 19 de mayo, del Consejo Jurídico de la Región de Murcia, al constituir desarrollo de la legislación básica del Estado.

7. Normas cuya vigencia resultará afectada.

Quedará derogado el Decreto 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

8. Relación con el Derecho comunitario.

La disposición que se pretende aprobar guarda relación indirectamente con el Derecho comunitario, pues lo que hace este proyecto de Decreto es desarrollar el artículo 40 y la Disposición final quinta de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que no es sino la transposición de la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

9. Comunicación a las instituciones comunitarias de la nueva regulación.

No es precisa, pues el Decreto no supone desarrollo directo de ninguna normativa comunitaria.

10. Estructura y contenido de la norma.

El proyecto de decreto contiene, además de la Exposición de motivos, 9 artículos, 1 disposición adicional, 1 disposición derogatoria y 1 disposición final.

El artículo 1 regula el objeto del Decreto.

El artículo 2 establece definiciones de conceptos utilizados en el Decreto, para su mejor comprensión.

El artículo 3 delimita el ámbito de aplicación de la norma.

El artículo 4 establece las obligaciones en materia de información para los consumidores.

El artículo 5 indica la forma de proporcionar la información obligatoria para los consumidores.

El artículo 6 regula las características técnicas del cartel informativo.

El artículo 7 determina el procedimiento de reclamación ante el empresario.

El artículo 8 se remite al régimen de infracciones y sanciones establecido en las leyes reguladoras de la defensa de los consumidores y usuarios.

El artículo 9 está dedicado a las referencias de género.





La Disposición adicional única informa que la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia está acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

La Disposición derogatoria única dispone la derogación del Decreto 3/2014, de 31 de enero.

La Disposición final única declara la fecha de entrada en vigor.

11. Elementos novedosos.

La nueva norma elimina la obligación de utilizar el modelo oficial de hojas de reclamaciones establecido en la regulación anterior, estableciendo un modelo para su uso únicamente con carácter potestativo; se establece un régimen de quejas y reclamaciones ante el empresario con carácter previo a la solicitud de intervención de una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo; se establecen obligaciones de información de los empresarios a los consumidores respecto a las queja y reclamaciones y se elimina la exclusividad de la Junta Arbitral de Consumo como única entidad para resolver litigios de consumo, todo ello conforme a la Ley estatal 7/2017.

12. Vacatio legis.

En la disposición final única se prevé que la norma entre en vigor a los 20 días de su publicación en el BORM, que es el plazo previsto con carácter general en el artículo 52.5 de la citada Ley 6/2004. Se ha considerado que era un plazo suficiente para la adaptación a la nueva norma.

13. Régimen transitorio.

El proyecto no recoge disposiciones transitorias.

14. Nuevos órganos administrativos.

No se prevé la creación de nuevos órganos administrativos, la Junta Arbitral de Consumo está en funcionamiento desde hace muchos años.

15. Alta del procedimiento en la Guía de procedimientos y servicios.

La norma proyectada no supone la creación de ningún nuevo procedimiento, se seguirá usando el procedimiento 1658.

16. Cumplimiento de los principios de buena regulación.

La norma es NECESARIA, pues es necesario actualizar una regulación regional que está tácitamente derogada tras la aprobación de la Ley estatal 7/2017.

La norma es PROPORCIONAL, pues elimina la obligatoriedad de utilizar un modelo oficial de hojas de reclamaciones y establece la obligación inicial de intentar solventar la queja o reclamación directamente entre el empresario y el consumidor antes de acudir a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo.





La norma favorece la SEGURIDAD JURÍDICA puesto que va a suponer eliminar expresamente del ordenamiento jurídico autonómico un Decreto formalmente en vigor pero tácitamente derogado desde 2017, lo que genera inseguridad jurídica.

La norma es TRANSPARENTE pues los objetivos de la iniciativa han sido explicitados y se ha realizado una consulta pública previa abierta a toda la ciudadanía.

La norma es ACCESIBLE, pues ha sido sometida a conocimiento e informe de diversos órganos consultivos y va a ser sometida a trámite de audiencia para posibilitar la presentación de alegaciones al proyecto.

La norma respeta el principio de SIMPLICIDAD pues el contenido del articulado se ha reducido al mínimo necesario para facilitar su conocimiento y aplicación.

La norma cumple el principio de EFICACIA pues elimina elementos anteriormente obligatorios como el modelo oficial de hojas de reclamaciones y posibilita resolver la queja o reclamación de forma privada entre las partes antes de la intervención pública.

D. INFORME DE CARGAS ADMINISTRATIVAS

La aprobación del presente proyecto de Decreto no supone un incremento de las cargas para las empresas ni para los ciudadanos en el cumplimiento con las obligaciones derivadas de esta norma. No solo no crea ningún nuevo procedimiento administrativo sino que facilita que ni siquiera sea necesario acudir a él si el empresario y el consumidor alcanzan un acuerdo para resolver la queja o reclamación. Por tanto, el efecto sobre las cargas administrativas es neutro o nulo.

A mayor abundamiento, si bien no se puede considerar una carga administrativa, al suprimirse la obligatoriedad de utilizar un modelo oficial de hojas de reclamaciones, pues si bien se suministraban gratuitamente, se evita a la ciudadanía la incomodidad de tener que realizar desplazamientos a las oficinas administrativas para aprovisionarse de ellas.

E. INFORME DE IMPACTO PRESUPUESTARIO

Se estima que la aprobación y aplicación de este proyecto de Decreto no tiene incidencia presupuestaria alguna, no implicando “per se” la implantación de nuevos Servicios, ni generando obligaciones económicas no previstas en el Presupuesto General de la CARM, ni produciendo cambios en los ingresos consignados en dichos Presupuestos dado que su finalidad es la regulación de aspectos adjetivos de obligaciones y procedimientos que ya existían.

Hay que tener en cuenta que el presente Decreto lo que hace es desarrollar algunos preceptos de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y viene a derogar el Decreto 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de





reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, por lo que no hay ninguna actividad administrativa nueva.

Como la actividad administrativa que generan las quejas y reclamaciones ya existía, se dispone de los recursos y materiales necesarios, por lo que la aprobación del proyecto no conlleva coste adicional al contemplado en el presupuesto de la Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía, en concreto al programa 443A, Defensa del consumidor, de la citada consejería.

El proyecto normativo no afecta a otros departamentos, entes u organismos distintos del centro directivo impulsor ni tampoco afecta a los presupuestos de las Corporaciones locales de la Región de Murcia.

Para el programa 443A hay prevista la cantidad de 29.960 Euros de fondos comunitarios del proyecto *Door to Door*, con una cofinanciación del 50%, y que tiene como finalidad la adhesión de nuevas empresas al Sistema arbitral de consumo y la mejora de las aplicaciones informáticas del Sistema arbitral del consumo.

La norma no afecta a los gastos o ingresos públicos presentes o futuros.

El proyecto no tiene incidencia en el déficit público.

El futuro Decreto no conllevará recaudación de ingresos de ningún tipo.

En cuanto a los recursos materiales y humanos, ya se cuenta con ellos, por lo que no procede valorar su coste, no hay necesidad de contar con efectivos adicionales.

F. INFORME DE IMPACTO ECONÓMICO

En cuanto al impacto económico, este proyecto se ajusta a lo dispuesto en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de Garantía de la unidad de mercado.

La norma no establece discriminación por razón de establecimiento o residencia.

No tiene efectos relevantes sobre los precios y productos y no introduce tarifas o precios públicos o privados.

Tampoco tiene efectos sobre la productividad de los trabajadores y empresas, no incluye objetivos ni estándares de calidad que puedan afectar directamente al proceso productivo.

Puede tener algunos efectos en el ámbito de la creación de empleo, pues el hecho de tener que dar respuesta a las reclamaciones y quejas presentadas, puede llevar en algún caso a tener que contratar personal para asesorar o llevar a cabo esa labor.

No implica innovación en procesos productivos, si bien los empresarios van a tener obligaciones en materia de información a las personas consumidoras y establecer métodos para la atención de las quejas y reclamaciones que presenten los consumidores y resolverlas en el plazo de treinta días.





La aprobación de este proyecto de Decreto va a tener efectos directos sobre las personas consumidoras ya que éste regula una serie de derechos en materia de información que los empresarios deben proporcionarles para que puedan ejercer su derecho a reclamar directamente al empresario en materia de consumo con carácter previo a acudir a resolver su litigio ante una entidad acreditada de resolución alternativa, como es el caso de la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia, adscrita a la Dirección General de Consumo y Artesanía.

No existen efectos relacionados con la economía de otros Estados.

Tienen efectos sobre cualquier empresario, tenga o no condición de PYME, pues las obligaciones incumben a todos ellos con independencia de su tamaño o forma jurídica, cuando suministren bienes, productos o servicios a las personas consumidoras.

El proyecto de reglamento no supone restricciones a la competencia pues que la regulación prevista en el mismo no limita el surgimiento de otras entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, además de la Junta Arbitral de Consumo.

Finalmente, el nuevo Decreto puede tener algún otro efecto económico positivo indirecto motivado por la confianza que puede generar en los consumidores el nuevo régimen de las quejas y reclamaciones a la hora de decidirse a adquirir algún bien o servicio, favoreciendo el comercio.

G. INFORME SOBRE IMPACTO POR RAZÓN DE GÉNERO

La Ley 7/2007, de 4 de abril, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, y de Protección contra la Violencia de Género en la Región de Murcia, tiene como objeto, hacer efectivo el principio de igualdad de mujeres y hombres, mediante la regulación de aquellos aspectos orientados a la promoción y consecución de dicha igualdad. Entre sus principios generales, figuran la no discriminación de las mujeres en favor de los hombres; la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres; la transversalidad y la eliminación de las discriminaciones tanto directas como indirectas.

El proyecto de Decreto no incluye ninguna medida que implique diferencia entre mujeres y hombres, de tal modo que no comporta discriminación ni directa ni indirecta de un sexo en favor del otro, ni altera el necesario equilibrio en la igualdad de oportunidades, y aunque se ha redactado tratando de utilizar un lenguaje inclusivo, se ha añadido una cláusula de salvaguardia en su articulado final.

Por tanto, se concluye que con la publicación de este Decreto el impacto en igualdad es positivo.

H. INFORME DE IMPACTO SOBRE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA

El artículo 22 de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (BOE de 29 de julio), que modifica Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de





la Ley de Enjuiciamiento Civil (BOE de 17 de enero), establece el siguiente contenido: “Las memorias del análisis de impacto normativo que deben acompañar a los anteproyectos de ley y a los proyectos de reglamentos incluirán el impacto de la normativa en la infancia y en la adolescencia.

Este Decreto, si bien no recoge expresamente criterios que favorezcan la incorporación de la perspectiva de infancia y adolescencia, es un hecho que se trata de colectivos vulnerables en sus relaciones de consumo, pues presentan una mayor sensibilidad a la publicidad y a las prácticas comerciales agresivas, y ayudará a paliar los efectos de estas conductas cuando sean reclamables.

Por tanto, se concluye que con la publicación de este Decreto, el impacto en la infancia y en la adolescencia sería, en el peor de los casos, neutro, y en el mejor de los casos, positivo.

I.- INFORME DE IMPACTO EN LA FAMILIA

Según lo establecido en la disposición adicional décima de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (BOE de 29 de julio), que modifica la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas (BOE de 19 de noviembre), es necesario y obligatorio evaluar el impacto en la familia en todos los proyectos normativos. Esta obligación queda recogida así en dicha disposición: “Las memorias del análisis de impacto normativo que deben acompañar a los anteproyectos de ley y a los proyectos de reglamentos incluirán el impacto de la normativa en la familia”.

En cumplimiento de lo anterior, se constata en primer lugar que las disposiciones que el proyecto de Decreto contiene son plenamente respetuosas con los principios y derechos consagrados en la normativa específica del sistema de protección de la familia, entendiéndose que de ninguna manera pueden comportar ningún tipo de riesgo a estos efectos.

En segundo lugar, se constata que la norma propuesta tiene por objeto facilitar el derecho a presentar reclamaciones en materia de consumo; dado que las personas consumidoras están integradas en familias, lo que es positivo para el consumidor, en ocasiones será bueno para la familia.

Por tanto, se concluye que con la publicación de este Decreto, el impacto en la familia será, en el peor de los casos, neutro, y en el mejor de los casos, positivo.

J.- INFORME DE IMPACTO POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL, IDENTIDAD O EXPRESIÓN DE GÉNERO

Conforme al artículo 42 de la Ley 8/2016, de 27 de mayo, de igualdad social de lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, transgénero e intersexuales, y de políticas públicas contra la discriminación por orientación sexual e identidad de género en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, las administraciones públicas de la Región de Murcia incorporarán la evaluación de impacto sobre orientación sexual e identidad de género en el desarrollo de





sus competencias, para garantizar la integración del principio de igualdad y no discriminación de las personas LGBTI.

El proyecto de Decreto se ha redactado utilizando un lenguaje inclusivo, no incluye ninguna medida que implique discriminación por razones de orientación sexual, expresión e identidad de género, incluyéndose, en cualquier caso, una cláusula de salvaguardia en su articulado final.

Por tanto, se concluye que con la publicación de este Decreto el impacto en diversidad de género es positivo.

K.- INFORME DE IMPACTO EN LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

En el Plan de Acción de implementación de la Agenda 2030 aprobado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 29 de diciembre de 2020 se incluye como medida transformadora la incorporación de la perspectiva ODS en los procedimientos de elaboración de disposiciones de carácter general. Dicha perspectiva se traduce en la necesidad de incorporar en la MAIN, el impacto de la norma proyectada en la consecución de la Agenda 2030, destacándose su vínculo con uno o más de los ODS, cuyo logro pretende.

Para el logro de algunos de los ODS es imprescindible la implicación de los consumidores, por lo que todo aquello que incremente la información y conocimiento de sus derechos será positivo para el cumplimiento de la Agenda 2030.

El principal ODS al que podría coadyuvar el Decreto por el que se regula la obligación de información del sistema de tramitación de quejas y reclamaciones en las relaciones de consumo en la Región de Murcia es el ODS 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

EL JEFE DE SERVICIO
DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Fdo.: Juan Pedro Pérez Stöpp
(Firmado electrónicamente en Murcia,
en la fecha y hora indicada en el lateral)

VºBº
LA DIRECTORA GENERAL DE CONSUMO Y ARTESANIA
Fdo: Sonia Moreno Martínez.

