

INFORME DE IMPACTO DE GÉNERO DEL PROYECTO DE DECRETO DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN CASTILLA-LA MANCHA

A. Identificación de la norma, órgano promotor y marco legal.

Identificador de la operación

Proyecto de Decreto de la Consejería de Sanidad, de las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha.

Órgano promotor

Consejería de Sanidad, Dirección General de Salud Pública.

Contexto o ámbito de actuación de la norma

El artículo 36.2 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, aprobado por la Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto, establece la competencia de la Junta de Comunidades en el desarrollo legislativo y la ejecución, en el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que la misma establezca, en materia de defensa del consumidor y usuario.

En ejercicio de esta competencia se aprobó la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha, disponiendo en el artículo 1.4 que las administraciones públicas garantizarán, mediante la adopción de medidas eficaces, la protección y el bienestar de las personas consumidoras en el ámbito de su competencia.

Dentro de estas medidas eficaces, el artículo 68 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, establece la obligación de todas las empresas de disponer de hojas de reclamación o denuncia.

Por su parte, el artículo 125.2 dispone que reglamentariamente se regularán las hojas de reclamaciones y los supuestos concretos de su entrega, los requisitos y los procedimientos que se exijan para la presentación y tramitación de una reclamación de la persona consumidora frente a una empresa.

Hasta el momento la normativa reguladora en la materia estaba constituida por el Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios, y la Orden de 28 de julio de 1997, de la Consejería de Sanidad, por la que se aprueban las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su cartel anunciador.

La experiencia acumulada, así como la proliferación de nuevas formas de venta, y especialmente la implantación progresiva de la sociedad de la información, motivan la necesidad de establecer un nuevo marco regulatorio que se adecue a los tiempos actuales.

B. Antecedentes normativos en materia de igualdad de género

La igualdad entre mujeres y hombres es un derecho universal reconocido jurídicamente en los instrumentos internacionales sobre Derechos Humanos: recogido en la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas el 18 de diciembre de 1979 y ratificada por España el 16 de diciembre de 1983.

Se trata de un derecho fundamental de la Unión Europea, como así lo contempla el artículo 2 del Tratado de la Unión Europea y el artículo 8 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

Asimismo, en el artículo 23 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea se consagra también el derecho a la igualdad de trato entre hombres y mujeres en todos los ámbitos.

En el ordenamiento jurídico español este derecho se recoge en el artículo 14 de la Constitución Española, dentro del Título I, como un derecho fundamental que exige la igualdad y la no discriminación por razón de sexo. Además, en el artículo 9.2 establece la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, y de remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación en la vida política, económica, cultural y social. Por su parte, el artículo 27.1 reconoce el derecho a la educación, así como a la libertad de enseñanza.



La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en su artículo 1.2 *“establece principios de actuación de los Poderes Públicos, regula derechos y deberes de las personas físicas y jurídicas, tanto públicas como privadas, y prevé medidas destinadas a eliminar y corregir en los sectores público y privado, toda forma de discriminación por razón de sexo”*.

Asimismo, el artículo 2.2., relativo a su ámbito de aplicación, establece que las obligaciones emanadas de la Ley *“serán de aplicación a toda persona, física o jurídica, que se encuentre o actúe en territorio español, cualquiera que fuese su nacionalidad, domicilio o residencia”*.


En concreto, en lo relativo a la educación, el artículo 24.1 establece que las administraciones educativas *“garantizarán un igual derecho a la educación de mujeres y hombres a través de la integración activa, en los objetivos y en las actuaciones educativas, del principio de igualdad de trato, evitando que, por comportamientos sexistas o por los estereotipos sociales asociados, se produzcan desigualdades entre mujeres y hombres”*.

El Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha establece en los apartados 2 y 3 del artículo 4:

“2. Corresponde a los poderes públicos regionales promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social de la región.

3.La Junta de Comunidades propiciará la efectiva igualdad del hombre y de la mujer, promoviendo la plena incorporación de ésta a la vida social y superando cualquier discriminación laboral, cultural, económica o política.”

El artículo 6.3 de la Ley 12/2010, de 18 de noviembre, de igualdad entre mujeres y hombres de Castilla-La Mancha dispone que: *“Todos los anteproyectos de ley, disposiciones de carácter general y planes que se sometan a la aprobación del Consejo de Gobierno de Castilla-La Mancha deberán incorporar un informe sobre impacto por razón de género que analice los posibles efectos negativos sobre las mujeres y los hombres y establezca medidas que desarrollen el principio de igualdad.”*



En el Estatuto Básico del Empleado Público, cabe destacar el artículo 52 cuando indica: *“Los empleados públicos deberán desempeñar con diligencia las tareas que tengan asignadas y velar por los intereses generales con sujeción y observancia de la Constitución y del resto del ordenamiento jurídico, y deberán actuar con arreglo a los siguientes principios: objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, promoción del entorno cultural y medioambiental, y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres, que inspiran el Código de Conducta de los empleados públicos configurado por los principios éticos y de conducta regulados en los artículos siguientes”*

“(…) se ajustan en su actuación, a los principios de lealtad y buena fe con la Administración en la que prestan sus servicios, y con sus superiores, compañeros, subordinados y con los ciudadanos. Su conducta se basa en el respeto de los derechos fundamentales y libertades públicas, evitando toda acción que pueda producir discriminación alguna por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”.

C. Análisis de pertinencia.

El proyecto de decreto proyectado tiene por objeto regular las hojas de reclamaciones en materia de consumo, así como las especialidades del procedimiento para su tramitación administrativa.

El contexto del ámbito de actuación de las bases propuestas requiere de la consideración de varios espacios de análisis de la situación entre mujeres y hombres, así como de otros ejes interseccionales, que posibiliten contemplar sus efectos sobre las personas consumidoras en Castilla-La Mancha.

Así, se debe atender a las diferencias entre sexos y de género que pueda contemplar este campo de aplicación desde la Administración Pública. Para ello, se recomienda que el registro de las reclamaciones, además de estar desagregado por sexo, tome en consideración tanto la motivación de la reclamación como el sector al que pertenece la entidad prestadora del bien o servicio, con el fin de mejorar la defensa de las personas consumidoras en la región.

D. Previsión de efectos sobre la igualdad.

A efectos del cumplimiento de las medidas en materia de igualdad contempladas en los Ejes 1, 2, 4 y 6 del II Plan Estratégico para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de Castilla-La Mancha (2019-2024), Gestión Pública con perspectiva de género, Autonomía económica y corresponsabilidad en los usos del tiempo, Empoderamiento y participación social y Calidad de vida y salud respectivamente, no se advierten efectos negativos para la igualdad entre mujeres y hombres.

E. Valoración del impacto.

A la vista de lo expuesto, se considera que el Proyecto de Decreto de las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha, tendría un impacto neutro en la consecución de la igualdad de género.

En Toledo, a la fecha de la firma

El responsable de la Unidad de Igualdad de la Consejería de Sanidad

