



RESOLUCION POR LA QUE SE ACUERDA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO PARTICIPATIVO CORRESPONDIENTE AL PROYECTO DE DECRETO DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

La Ley 8/2019, de 13 de diciembre, de Participación de Castilla-La Mancha (DOCM de 26 de diciembre de 2019) establece en su artículo 12.1 que los procedimientos de participación ciudadana, se clasifican, según el canal de participación que se desarrolle, en procesos participativos de diseño y planificación de políticas y servicios públicos; procesos participativos de seguimiento y evaluación de las políticas públicas y de la prestación de los servicios a la ciudadanía y procesos participativos para la promoción, elaboración y evaluación de normas de carácter general.

Por su parte, el mismo texto legal, en su artículo 13 añade que los referidos procedimientos de participación, cuando no tengan carácter obligatorio por su inclusión en el correspondiente Programa Anual de Participación Ciudadana, podrán iniciarse, de oficio por la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. A tal efecto, el acuerdo de inicio, cuyo contenido mínimo se establece en el artículo 14.1 de la precitada Ley, corresponde, en todo caso, a los órganos de las consejerías que resulten competentes en función del ámbito material al que se refiera el procedimiento participativo o a los máximos responsables de los organismos autónomos.

Con base en los preceptos legales de referencia y concurriendo en este órgano la competencia por el ámbito material al que se refiere este procedimiento participativo, se acuerda el inicio del mismo, conforme al siguiente detalle:

Primero.- Antecedentes, delimitación y objeto del procedimiento participativo:

El 27 de junio de 1997 se publicó el Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios, entrando en vigor un mes después de su publicación. Este decreto tenía como objeto unificar en un solo modelo los impresos de reclamaciones y hacer extensiva su obligatoriedad en el territorio de la Comunidad de Castilla- La Mancha. El modelo de Hojas de reclamaciones se estableció seguidamente mediante la Orden de la Consejería de Sanidad de 28 de julio de 1997, por la que se aprueban las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su cartel anunciador, modificada por la Orden 22 de octubre de 2003, de la Consejería de Sanidad por la que se aprueban las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su cartel anunciador.

El artículo 125 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla- La Mancha establece 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, así como el modo en que pueda entenderse debidamente cumplimentado el requisito de la obligatoriedad de disponer de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos abiertos al público en donde se comercialicen productos y bienes o se presten servicios en el territorio de la Comunidad Autónoma, así como del cartel anunciador de la existencia de las mismas.

A su vez, el apartado sexto de dicho artículo determina que la administración competente en materia de consumo, establecerá un sistema de hojas de reclamación electrónicas.

Por todo ello, se elabora el presente proyecto de decreto, que tiene por objeto la regulación de las hojas de reclamaciones en materia de consumo y su tramitación administrativa, con el objetivo de actualizar la normativa vigente en la materia y adaptarla a la realidad actual del consumo y los hábitos y necesidades de las personas consumidoras.

Segundo.- Identificación de la unidad administrativa responsable del desarrollo del procedimiento:

La unidad responsable de organizar e impulsar el presente procedimiento de participación será la unidad de Coordinación de la Dirección General de Agenda 2030 y Consumo que actuará en coordinación con la Unidad de Participación de la Vicepresidencia.

Tercero.- Fases del procedimiento y duración máxima del mismo:

El procedimiento de participación ciudadana derivado del presente acuerdo de inicio se estructurará en las siguientes fases:

1ª.- Fase de información: Desde el inicio del procedimiento estará disponible en el Portal de Participación el borrador completo del proyecto de decreto de las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios.

2ª.- Fase de aportaciones ciudadanas: para la que se concede un plazo de 15 días naturales, siendo los días de inicio y final los indicados expresamente en el Portal de Participación de Castilla-La Mancha.

3ª.- Fase de retorno y finalización: Tras la fase de aportaciones ciudadanas, se iniciará la fase de retorno del proceso participativo con los resultados obtenidos de las aportaciones del conjunto de la ciudadanía, y la elaboración de un informe final de conclusiones.





El procedimiento de participación ciudadana finalizará, en todas sus fases, antes del 28 de febrero de 2021.

Cuarto: Vías y medios de publicidad del inicio del procedimiento:

Además de la preceptiva publicidad a través del Portal de Participación (www.participacion.castillalamancha.es), para asegurar la publicidad del procedimiento se informará del inicio de este a través de la página de inicio del Portal Institucional de la JCCM (www.castillalamancha.es).

Quinto: Metodología del procedimiento:

El proceso participativo se realizará a través del Portal de Participación de Castilla-La Mancha, como espacio institucional virtual destinado a facilitar la participación ciudadana en las políticas públicas.

En el mismo, se establecerá un espacio específico para que cualquier ciudadano/a, persona jurídica o plataforma ciudadana, pueda hacer sus aportaciones al borrador del texto de decreto.

Para facilitar las aportaciones se ha estructurado el texto en diferentes líneas sobre el contenido del proyecto:

-Línea 1:

Capítulo I Disposiciones generales

-Línea 2:

Capítulo II Hojas de reclamaciones y cartel anunciador

-Línea 3:

Capítulo III Procedimiento

-Línea 4:

Capítulo IV Infracciones y sanciones

-Línea 5:

Disposiciones adicionales, transitoria, derogatoria y disposiciones finales

- Línea 6:

Anexo I





Castilla-La Mancha

En Toledo, a la fecha de la firma digital del presente documento
EL DIRECTOR GENERAL DE AGENDA 2030 Y CONSUMO
Ramón Lara Sánchez



Documento Verificable en www.jccm.es mediante
Código Seguro de Verificación (CSV): CAC6D23365474D3330F04B