



Decreto XX/XXXX por el que se regula las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha.

El Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, en su artículo 32.6 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, 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, 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 1 del Decreto 87/2019, de 16 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y competencias de la Consejería de Desarrollo Sostenible, corresponde a esta Consejería la competencia en materia de consumo.

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 apartado 4 de su artículo 1 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.

Por otro lado, la obligatoriedad de que todas las empresas deban disponer de hojas de reclamación o denuncia, viene establecida en el artículo 68 de esa ley, precepto complementado con lo dispuesto en los apartados 2, 3, 4 y 5 del artículo 125 referido a las reclamaciones de las personas consumidoras.

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 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, que le da nuevo formato y contenido. 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 modificarla.

La presentación de reclamaciones mediante medios electrónicos constituye una de las principales novedades de este decreto, así como el establecimiento de un criterio común de tramitación de las mismas para determinar el órgano territorialmente competente, que será el del domicilio de la persona consumidora reclamante.



El decreto consta de cuatro capítulos, dos disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria, dos disposiciones finales y un Anexo.

El articulado establece el objeto y ámbito de aplicación del decreto, las definiciones, la estructura y requisitos de las hojas de reclamaciones y su cartel anunciador, el procedimiento y la competencia para su tramitación, así como el régimen de infracciones y sanciones.

Las disposiciones adicionales hacen referencia a la adaptación del modelo de hoja de reclamaciones a personas consumidoras discapacitadas y al plazo para la disponibilidad las reclamaciones de consumo en soporte electrónico.

La disposición transitoria hace referencia al plazo de validez de las actuales hojas de reclamaciones.

La disposición derogatoria establece la derogación del Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios y 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.

Las dos disposiciones finales se refieren a la habilitación para el desarrollo de la norma y la entrada en vigor de la misma.

En la elaboración de este decreto se han respetado los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Respecto a los principios de necesidad y eficacia, han quedado justificadas las razones de interés general que han motivado la regulación, identificándose de forma clara los fines perseguidos y las razones por las que se ha considerado que esta iniciativa normativa es el instrumento más adecuado para garantizar su consecución.

Así, se han respetado los principios de proporcionalidad y eficiencia, ya que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a las personas destinatarias, no suponiendo tampoco la imposición a las mismas de ninguna carga administrativa innecesaria o adicional sino, por el contrario, facilitar y agilizar el acceso y la presentación de las hojas de reclamación.

También se ha tenido en cuenta el principio de seguridad jurídica, con el objetivo de lograr un texto claro, integrado con el resto de las normas que conforman el ámbito del derecho de consumo, así como el principio de transparencia para posibilitar el acceso de las potenciales personas destinatarias a los documentos propios de su proceso de elaboración, y su participación activa en dicho proceso.



Por todo ello, en virtud de las atribuciones que confiere la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, a propuesta del Consejero de Desarrollo Sostenible, oído el Consejo Regional de Consumo, de acuerdo con/oído el Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día...

DISPONGO

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

1. El objeto del presente decreto es la regulación de las hojas de reclamaciones en materia de consumo y su cartel anunciador, así como las especialidades del procedimiento para su tramitación administrativa.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación subjetivo*

1. Este decreto es de aplicación a las personas consumidoras y a todas las personas físicas o jurídicas titulares de empresas, establecimientos, centros o actividades que, en los términos establecidos en la Ley 3/2019, 22 de marzo, del Estatuto de las personas consumidoras de Castilla-La Mancha, y en el ámbito de una actividad empresarial o profesional, comercialicen productos y bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, ya sea de manera presencial, a distancia o electrónica, o que tengan su domicilio social en Castilla-La Mancha.

2. Quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente decreto los establecimientos o centros de titularidad pública.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación objetivo*

Podrá ser objeto de reclamación cualquier actuación realizada en el ámbito de una relación de consumo en los términos establecidos en la Ley 3/2019, 22 de marzo, de la que la parte reclamante considere han sido afectados sus derechos o intereses legítimos como persona consumidora.

Artículo 4. *Definiciones*

Además de las definiciones contempladas en el artículo 2 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, a efectos de este decreto se entiende por:



- a) Hojas de reclamaciones: modelo de documento oficial establecido en este decreto, habilitado para quejas, denuncias o reclamaciones de las personas consumidoras contra empresas que vendan productos o presten servicios en Castilla-La Mancha, o que tengan su domicilio social en Castilla-La Mancha.
- b) Queja: manifestación de desagrado efectuada por quien consume un bien o recibe un servicio, que considera insatisfactorio, dirigida hacia la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, mostrando sólo disconformidad, sin efectuar reclamación alguna.
- c) Denuncia: escrito en el que se pone en conocimiento de la Administración Pública la existencia de un determinado hecho que pudiera justificar la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo sancionador por la posible comisión de una infracción administrativa en materia de consumo.
- d) Reclamación: toda manifestación realizada por una persona consumidora y dirigida a la administración competente en materia de consumo, contra una persona física o jurídica, en la que, de forma expresa o tácita, pide una restitución, reparación o indemnización, la rescisión de un contrato, anulación de una deuda o realización de una prestación a la que cree tener derecho, con independencia de que la actuación de la empresa pueda constituir infracción, en relación con la comercialización de un bien o la prestación de un servicio que considera insatisfactoriamente atendida.
- e) Profesional o empresa afectada, o parte reclamada: toda persona, física o jurídica, que ostenta la titularidad de actividades o de establecimientos y centros que comercialicen bienes o se destinen a prestar servicios en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha contra la que la persona consumidora presenta la queja, denuncia o reclamación.
- f) Establecimientos en los que la prestación de servicios o venta de bienes se realiza utilizando dispositivos automáticos: establecimientos en los que la persona consumidora debe realizar por sí misma las actuaciones tendentes a satisfacer el servicio por el que paga, a través principalmente de máquinas o dispositivos automáticos, y en los que no existiera en el local o lugar de venta del bien o prestación del servicio o personal al servicio de la empresa durante el horario de apertura al público.

No obstante, también tendrán esta consideración aquellos establecimientos en los que, pese a existir un servicio o venta de bienes utilizando máquinas o dispositivos automáticos, en su horario de apertura, tuviese una franja horaria en que, si contase con personal para la atención al público. En este caso,



subsistirá la obligación de disponer y facilitar las hojas de reclamaciones durante esa franja horaria.

CAPÍTULO II

Hojas de reclamaciones y cartel anunciador

Artículo 5. Obligaciones de los profesionales y empresas.

Las personas físicas o jurídicas comprendidas en el ámbito de aplicación del presente decreto están obligadas:

1. A tener a disposición de las personas consumidoras hojas de reclamaciones oficiales debidamente anunciadas, y facilitar la información necesaria para que puedan presentarlas, con las siguientes especialidades:
 - a. Las personas que comercialicen bienes o presten servicios en el ámbito de una actividad empresarial o profesional realizada fuera de un establecimiento o centro fijo, incluyendo las que presten servicios a domicilio, deberán llevar consigo y poner a disposición de las personas consumidoras las correspondientes hojas de reclamaciones.
 - b. En los supuestos de ventas o prestaciones de servicios a distancia, se tendrá que indicar en las ofertas o propuestas de contratación y, en su caso, en los contratos, la sede física o dirección postal o electrónica donde la persona consumidora interesada podrá, a su elección, tener acceso o solicitar la remisión de las hojas de reclamaciones, ya sea en soporte físico o formato electrónico.
 - c. En el caso de las empresas que realicen ventas de productos, bienes, servicios, suministros o presten servicios a través de sistemas de sociedad de la información y que tengan su domicilio social en Castilla-La Mancha deberán facilitar a sus clientes la descarga gratuita desde su página web de las hojas de reclamaciones oficiales que se regulan en el presente decreto.
 - d. En el caso de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos, deberá indicarse en los mismos, en un lugar perfectamente visible, la sede física, dirección postal o electrónica donde la persona que desee presentar una reclamación pueda tener acceso o solicitar las hojas de reclamaciones, ya sea en soporte físico o formato electrónico.
2. A exhibir de forma perfectamente visible y legible un cartel anunciador relativo a la disponibilidad de las hojas de reclamaciones.



Si por la actividad desarrollada no fuera posible la colocación del cartel anunciador al no existir dependencias fijas donde se ejerza la actividad o se preste el servicio, o se trate de relaciones de consumo realizadas a través de sistemas de la sociedad de información, las personas a las que les sea de aplicación este decreto deberán hacer constar esas leyendas en las ofertas, propuestas de contratación, presupuestos y facturas que otorguen en el ejercicio de su actividad a las personas consumidoras, y en un lugar diferenciado de su sede electrónica o página web, en su caso.

3. El incumplimiento de lo dispuesto en los apartados anteriores no supondrá limitación alguna para que las personas consumidoras puedan acogerse, en su caso, a las modalidades de presentación de reclamaciones establecidas en cualquier otra normativa vigente.

4. Los profesionales o empresas que hayan recibido reclamaciones deberán conservar las hojas de reclamación interpuestas contra ellas, así como la contestación efectuada a las personas reclamantes, durante un plazo de al menos cuatro años desde que se haya producido dicha contestación. Éstas deberán ponerse a disposición de la Inspección de consumo u órgano competente cuando así les sea requerido.

Artículo 6. *Las hojas de reclamaciones*

1. En el modelo de Hoja de reclamaciones, constará la siguiente información, que vendrá indicada en castellano, inglés y francés:

- Datos de identificación del establecimiento o centro, nombre o razón social, domicilio, servicios que presta, número de identificación fiscal y dirección de correo electrónico de contacto, así como dirección de página web, en su caso.
- Un apartado a cumplimentar por la persona consumidora en el que se haga constar, entre otros datos, su nombre, domicilio, nacionalidad, documento nacional de identidad o pasaporte y datos de contacto.
- Un apartado para consignar la fecha, lugar y los hechos que motivan la reclamación, a cumplimentar por la persona consumidora.
- Un apartado para efectuar alegaciones, a cumplimentar por las personas profesionales o empresas afectadas.

2. La Hoja de reclamaciones en soporte físico, tendrá las siguientes especialidades:



a. Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de tres impresos autocopiativos. Cada ejemplar constará de un impreso original para enviar a la Administración, y dos copias, una, para la persona reclamante, y otra para la reclamada.

b. En cada uno de los juegos de impresos deberán constar de forma clara los datos de identificación del establecimiento o centro, nombre o razón social, domicilio, servicios que presta y número de identificación fiscal.

3. Las personas obligadas por este decreto a disponer de hojas de reclamaciones oficiales en soporte físico, podrán obtener las mismas mediante solicitud en la Sede Electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. El modelo de Hoja de reclamaciones en soporte electrónico estará disponible en la sede electrónica de la Junta Comunidades Castilla la Mancha.

Artículo 7. Cartel anunciador

En el cartel anunciador, de un tamaño suficientemente legible, figurará la siguiente leyenda en lengua castellana y, al menos, en inglés y francés: "Existen hojas de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras", según el modelo que se inserta como Anexo I al presente decreto.

CAPÍTULO III

Procedimiento

Artículo 8. Obtención de la hoja

1. Cuando la persona consumidora considere que exista causa suficiente, podrá requerir la oportuna hoja de reclamación, o descargársela de la de la página web según se establezca al respecto.

2. La entrega, acceso o puesta a disposición de la hoja de reclamación será obligatoria, inmediata y gratuita, aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicios alguna.

3. En el caso de prestación de servicios o adquisición de productos de modo presencial, la hoja de reclamaciones deberá suministrarse en el lugar donde se produzca la venta o prestación de los servicios, y en el mismo lugar en que se solicite o en el lugar identificado como de información o atención a la clientela, sin remitir a la persona reclamante a otras dependencias o a oficinas centrales distantes del lugar en que se han producido los hechos.



4. La persona que desee reclamar podrá solicitar el auxilio de agentes de la autoridad, a fin de que hagan constar la negativa de la empresa afectada a facilitar o a recoger las hojas de reclamaciones, o la inexistencia de éstas.

5. En caso de inexistencia de hojas de reclamaciones, o negativa a facilitarlas la persona consumidora podrá presentar la reclamación por el medio que considere más oportuno, pudiendo ésta remitir su reclamación ante la administración competente presentándola en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, debiendo acreditar la recepción de la reclamación por parte del profesional o empresa afectada.

Artículo 9. *Cumplimentación de la hoja*

1. Entregada la hoja de reclamaciones, la persona consumidora deberá comprobar la existencia de los datos de identificación a que se hace referencia en el artículo 6.1 y la cumplimentará.

2. La persona consumidora deberá hacer una descripción breve y precisa de los hechos que motivan su reclamación y a continuación la persona titular del establecimiento o que presta el servicio, o cualquiera de las personas empleadas en su ausencia, podrá manifestar lo que considere oportuno en relación a los hechos que motivan la reclamación en el apartado “alegaciones” de la hoja.

3. Las hojas deberán ser firmadas por la persona consumidora reclamante y la persona titular de la empresa afectada o persona que atienda la reclamación objeto de la reclamación.

Artículo 10. *Presentación de la hoja*

1. Una vez cumplimentada y firmada la hoja de reclamaciones por ambas partes, la empresa afectada entregará a la reclamante los ejemplares «para la Administración» y «para la parte reclamante» y conservará en su poder el ejemplar «para la empresa afectada».

2. El ejemplar de la hoja de reclamación <<para la Administración>> será dirigido por la persona reclamante para su correspondiente tramitación a la Oficina Municipal de Información de Consumo de la localidad donde tenga establecido su domicilio, o, en caso de no existir, en la oficina supramunicipal que corresponda. En su defecto, el ejemplar se podrá dirigir a la Delegación Provincial de la Consejería competente de en materia de consumo.

Sin perjuicio de lo expuesto, el interesado podrá presentar la hoja de reclamación en cualquiera de los registros contemplados en el artículo 16.4 de



la Ley 39/2015, de 1 de octubre y en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

3. La persona consumidora podrá unir a la hoja de reclamaciones cuantas pruebas o documentos crea necesarios para una mejor valoración de los hechos, especialmente de la factura cuando se trate de reclamación sobre precios.

Artículo 11. Causas de inadmisión

1. Se procederá a la inadmisión de la reclamación y al archivo de actuaciones, el cual se notificará a la persona que la hubiese presentado, en los siguientes supuestos:

- a. Cuando sea patente que no hay relación de consumo entre las partes, bien sea porque el objeto de la controversia no fuera materia de consumo, bien porque no fuese un conflicto entre una persona consumidora y una persona empresarial o profesional, en los términos establecidos en el artículo 2. g) de la Ley 3/2019, 22 de marzo.
- b. Cuando la reclamación resultare manifiestamente infundada o del contenido de la misma no se apreciase afectación de los derechos y legítimos intereses de las personas consumidoras.

Artículo 12. Tramitación

1. La Administración competente, en el plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de la hoja de reclamaciones, acusará recibo a la persona reclamante y dará traslado de la misma a la empresa reclamada, otorgándole un plazo de diez días hábiles para formular las alegaciones que estime oportunas, salvo que la normativa sectorial específica aplicable a la empresa reclamada estableciera un plazo de respuesta inferior.

2. Si la Administración receptora de la hoja de reclamaciones, no fuera la competente por razón del territorio, no trasladará aquélla a la reclamada para que efectúe sus alegaciones, sino que la remitirá a la Administración competente, comunicando a su vez esta circunstancia a la persona reclamante.

3. De toda queja, reclamación o denuncia que se presente y no constituya propiamente una reclamación conforme a los términos contemplados en este decreto, se tomará razón y se procederá a su remisión al órgano competente de la supervisión de la actividad de que se trate en función de la materia, comunicando a quien la hubiese formulado las actuaciones practicadas.



Artículo 13. Finalización del procedimiento

1. Las reclamaciones de las personas consumidoras se resolverán por el órgano competente de la Administración establecido en el artículo 14 del presente decreto.
2. El desistimiento de la persona consumidora en la reclamación implicará el archivo de la misma.
3. Asimismo, las reclamaciones podrán ser atendidas o resueltas mediante el sometimiento voluntario y vinculante de las partes al Sistema Arbitral de Consumo, regulado por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, o a cualquier otro sistema voluntario que se establezca para la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo.

Artículo 14. Competencias

1. Será competente para tramitar la hoja de reclamaciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 100.1 b) de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, el recurso público de consumo del municipio donde esté domiciliada la persona consumidora; no obstante, si en el municipio no existe ninguna oficina, será competente la oficina supramunicipal que corresponda y, en su defecto, la Delegación Provincial de la Consejería competente de en materia de consumo.
2. Cuando la reclamación sea presentada por personas residentes en España con motivo de la adquisición de bienes o la contratación de servicios en otro Estado de la Unión Europea, o por residentes en otros países de la Unión Europea en relación con bienes adquiridos o servicios contratados en España, la citada reclamación deberá ser remitida, para su tramitación, al Centro Europeo del Consumidor en España.
3. La vigilancia e inspección del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente norma, se realizarán por los órganos administrativos de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha competentes en materia de consumo.

CAPÍTULO IV Infracciones y sanciones

Artículo 15. Infracciones y sanciones

1. Las infracciones a lo previsto en el presente decreto serán sancionadas conforme a lo dispuesto en la Ley 3//2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las personas consumidoras de Castilla-La Mancha, y a lo establecido en el Real



Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la ley general de protección de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, además de lo dispuesto en las demás disposiciones vigentes que resulten de aplicación.

2. Cuando en una hoja de reclamaciones se denuncien hechos susceptibles de ser calificados como infracción administrativa en materia de consumo, junto con el procedimiento que tendrá por objeto satisfacer, si procede, las pretensiones de la parte reclamante o tomar razón de la reclamación expresada, se instruirá en su caso, el correspondiente procedimiento sancionador, que se incoará de oficio, a la vista de la denuncia formulada, salvo que el órgano receptor de la hoja de reclamaciones no fuera competente por razón de la materia o el territorio, en cuyo caso, trasladará la misma al órgano competente.

Disposición adicional primera. *Adaptación del modelo de hoja de reclamaciones a personas consumidoras discapacitadas.*

Por parte de la Consejería competente en materia de consumo se llevarán a cabo las actuaciones necesarias para facilitar la accesibilidad a las hojas de reclamaciones, por parte de las personas discapacitadas.

Disposición adicional segunda. *Reclamaciones de consumo en soporte electrónico.*

En el plazo máximo de seis meses desde la entrada en vigor del presente decreto la Consejería competente en materia de consumo pondrá a disposición de todas las personas consumidoras un modelo de solicitud de queja, reclamación o denuncia en soporte electrónico en la Sede Electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Disposición transitoria. *Régimen transitorio de validez de las Hojas de Reclamaciones y Carteles.*

Serán válidas las hojas de reclamaciones y los correspondientes carteles regulados en el Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios y 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, respectivamente, durante el plazo de dieciocho meses desde la entrada en vigor del presente decreto. Transcurrido dicho plazo, todas las personas físicas o jurídicas titulares de actividades deberán contar con los nuevos modelos de hojas de reclamaciones y de carteles anunciadores.



Disposición derogatoria. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango que se opongan o contradigan lo establecido en este decreto y expresamente las siguientes normas:

- a) Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios.
- b) 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.

Disposición final primera. *Desarrollo normativo.*

Se faculta a la persona titular de la Consejería competente en materia de consumo para dictar las disposiciones que sean necesarias para el desarrollo y ejecución de lo dispuesto en este decreto

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

El presente decreto entrará en vigor al mes de su publicación en el "Diario Oficial de Castilla-La Mancha".



Castilla-La Mancha

ANEXO I.

MODELO DE CARTEL INFORMATIVO DE LA EXISTENCIA DE HOJAS DE RECLAMACIONES

Existen Hojas de Reclamaciones a disposición de las personas consumidoras.

Claim forms are available at the customer request.

Les feuilles de réclamation se trouvent à disposition du consommateur ou consommatrice



Castilla-La Mancha