



RESOLUCION POR LA QUE SE ACUERDA EL INICIO DEL PROCESO PARTICIPATIVO CORRESPONDIENTE AL PROYECTO DE DECRETO DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN CASTILLA-LA MANCHA

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 proceso participativo, se acuerda el inicio del mismo, conforme al siguiente detalle:

Primero. Antecedentes, delimitación y objeto del proceso 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 artículo 125.2 de la Ley 3/19, 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 abierto 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 mandata, a la administración competente en materia de consumo, establecer un sistema de hojas de reclamación electrónicas.

Por otra parte, el Decreto 105/2023, de 25 de julio, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad, atribuye a esta Consejería las competencias en materia de consumo, especificando en su artículo quinto las funciones que en este ámbito ejerce la Dirección General de Salud Pública.

Segundo. Identificación de la unidad administrativa responsable del desarrollo del proceso:

La unidad responsable de organizar e impulsar el presente proceso de participación será la Dirección General de Salud Pública que actuará en coordinación con el Servicio de Participación Ciudadana de la Oficina de Transparencia, Integridad y Participación.



Tercero. Fases del proceso y duración máxima del mismo:

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

1ª. Fase de información: Desde el inicio del proceso estará disponible en el Portal de Participación la descripción de la actividad pudiendo incorporarse cualquier otro documento que a juicio de la Dirección General de Salud Pública pueda ser de interés para la ciudadanía.

2ª. Fase de aportaciones ciudadanas a través una encuesta, para la que se concede un plazo de 15 días, 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.

La fase de retorno finalizará antes del 31 de diciembre de 2025.

4ª. Fase de rendición de cuentas: Esta fase garantiza transparencia, confianza y legitimidad, ya que demuestra qué opiniones y sugerencias de los participantes han sido valoradas y tomadas en cuenta en el norma o política pública resultante del proceso participativo.

Cuarto. Vías y medios de publicidad del inicio del proceso:

Además de la preceptiva publicidad a través del Portal de Participación (<https://participacion.castillalamancha.es/>), para asegurar la publicidad del proceso se informará del inicio del mismo a través de la página de inicio del Portal Institucional de la JCCM (www.castillalamancha.es).



Quinto. Metodología del proceso:

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 mediante la cumplimentación de una encuesta.

En Toledo, en la fecha de la firma digital
El Director General de Salud Pública

Fdo.: Joaquín Torres Moreno