



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.