



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.