

**Modelo Anexo. Informe Final. Proceso Participativo PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN CASTILLA-LA MANCHA**

| Línea  | Asunto   | Comentario   | Usuario | Valoración de la aportación |
|--|--|--|---------|-----------------------------|
| <b>Línea 1 Capítulo I. Disposiciones Generales</b>                     |  |  |         |                             |
| Línea 1. Capítulo I. Disposiciones Generales                           | Ambito subjetivo de aplicación. Supuestos dudosos y convenientes | Podría abordarse, tras su estudio y sistematización, el ámbito subjetivo de manera que se aclare, o en algunos casos se imponga, de una vez mediante una norma la obligación de disponer de Hojas de Reclamaciones (aplicándose este Decreto) o bien se exprese su exclusión, en algunos supuestos que han generado dudas o controversias o que todavía siguen generándolas como pueden ser: Administradores de Fincas, Notarios, etc. Como si expresan algunas normativas autonómicas de Consumidores.  | fad.93  | ACEPTADA                    |
| <b>Línea 2 Capítulo II. Hojas de reclamaciones y cartel anunciador</b> |  |  |         |                             |
| Línea 2. Capítulo II Hojas de reclamaciones y cartel anunciador        |  | Deberá añadirse, en el art. 5, como "Obligaciones de los profesionales y empresas", la de que:<br><br>"Solicitada la Hoja de Reclamaciones, deberá entregarse inmediatamente al Consumidor o Usuario el modelo oficial regulado en este Decreto, sin que pueda remitirse a algún otro momento, lugar o persona." (Dado que es una práctica relativamente frecuente entregar hojas "internas" o remitir a otro momento o no entregarla hasta a que venga el encargado u otras prácticas similares.<br><br>"La Hoja de Reclamaciones deberá entregarse rellena con los datos del profesional o la empresa, sin que pueda rellenarse o marcarse ningún otro espacio de la misma que corresponda al Consumidor o Usuario." (Dado que es frecuente también que no se rellene hasta que lo haga el Consumidor y también suele marcarse la opción de que 'no solicita el sometimiento de la cuestión a arbitraje' bien porque es el propio profesional o empresa la que no está adherida ni lo acepta o bien para evitar que el asunto llegue a someterse por desconocimiento del Consumidor o Usuario) | fad.93  | ACEPTADA                    |
| Línea 2. Capítulo II Hojas de reclamaciones y cartel anunciador        |  | Art. 6.<br><br>"La Hoja de Reclamaciones incluirá una casilla donde el Consumidor o Usuario manifieste si desea solicitar que, en su caso, se someta la cuestión a Arbitraje de Consumo (en consonancia con el art. 13.3).<br><br>La empresa o profesional no podrá marcar por su parte la casilla negativa a solicitar el sometimiento a arbitraje, correspondiendo al Consumidor o Usuario, ni indicar de manera previa que no acepta ningún arbitraje".<br><br>(En ocasiones, la empresa entrega la Hoja con la casilla marcada en que el Consumidor NO solicita arbitraje, cuando es un derecho de éste. Además, de cara a la vía judicial puede alegar el profesional o quedar el consumidor como que no ha querido o intentado arbitraje extrajudicial alguno; cuando, en realidad, no ha sido así).   | fad.93  | ACEPTADA                    |
| <b>Línea 3 Capítulo III. Procedimiento</b>                             |  |  |         |                             |
| Línea 3. Capítulo III Procedimiento                                    | Nuevo Capítulo: Derechos y Obligaciones                          | Sería conveniente, dado que parecen consignarse derechos y obligaciones propiamente dichas bajo el Capítulo con la rúbrica de "procedimiento", añadir un Capítulo con la rúbrica de "derechos y obligaciones", evitando así la dispersión de los derechos y obligaciones a lo largo del articulado del Decreto, para una mejor identificación por todos, especialmente por los Consumidores y Usuarios de cara a conocerlos y fundamentar sus pretensiones y hechos, facilitando también la denuncia de los mismos.<br><br>Ejemplo: Capítulo III. Derechos y obligaciones. (Añadiéndose aquí el art. 5 del Capítulo II, con las observaciones realizadas en el mismo, en consonancia también con los derechos y obligaciones que se establecen en el art. 8 bajo la rúbrica "procedimiento".)  | fad.93  | ACEPTADA                    |
| Línea 3. Capítulo III Procedimiento                                    | Auxilio de agentes de la autoridad                               | Igualmente, reconociéndose ya expresamente el derecho a solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad, podría establecerse la obligación de dar al Consumidor o Usuario algún 'justificante' o referencia por parte de los Agentes actuantes para añadirlo o relacionarlo en la propia Hoja de Reclamaciones, dotando al CyU de mayor seguridad y facilitando también la labor del Órgano de Consumo y procurando una eficaz respuesta.<br><br>Por un lado vincula a los agentes que han intervenido a realizar las actuaciones pertinentes, y por otro, permite acreditarse en la propia Hoja de Reclamaciones la intervención de los mismos y referenciar la actuación evitando posibles problemas de que no se realice el parte de actuación, acta o informe o no se consiga ubicar.  | fad.93  | ACEPTADA                    |
| <b>Línea 4 Capítulo 4. Infracciones y sanciones</b>                    |  |  |         |                             |
| Línea 4. Capítulo IV Infracciones y sanciones                          | Publicidad de las sanciones en el portal web.                    | Puede incluirse, como sanción, la publicidad de las sanciones firmes impuestas en la materia en el portal web de Consumo de la JJCM, dado el buen resultado que ha tenido en otras CCAA como la Junta de Andalucía que, conforme a su normativa, publica todas las sanciones firmes impuestas en materia de consumo en su web: <a href="https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/sanciones_firmes_impuestas_en_sancionadores_iniciados_en_2018_2017_y_2016">https://www.consumoresponde.es/art%C3%ADculos/sanciones_firmes_impuestas_en_sancionadores_iniciados_en_2018_2017_y_2016</a><br><br>Algo que quizá debería plantearse también para su introducción en nuestra reciente Ley 3//2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las personas consumidoras de Castilla-La Mancha.   | fad.93  | ACEPTADA                    |

**Modelo Anexo. Informe Final. Proceso Participativo PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN CASTILLA-LA MANCHA**

| Línea   | Asunto                     | Comentario   | Usuario | Valoración de la aportación |
|---|----------------------------|--|---------|-----------------------------|
| Línea 4.<br>Capítulo IV<br>Infracciones y sanciones | Art. 15.2 en otra rúbrica. | <p>El punto 2 del art. 15 debería consignarse en una rúbrica a parte, previa , dado que no es una infracción o sanción sino que lo que hace es explicar el propio funcionamiento de la Hoja de Reclamaciones: por un lado pretender una toma de razón y una mediación y satisfacción de las pretensiones y, por otra, una puesta en conocimiento de hechos que, de revestir caracteres de infracción debe apreciarse y tramitarse de oficio.</p> <p>Por ello, sería mas adecuado ubicarlo en una rúbrica a parte o bien dentro de las "disposiciones generales", sirviendo incluso para instruir a los ciudadanos en una somera lectura y en sus primeros artículos de cuál es el funcionamiento de las mismas (.</p> <p><a href="https://blog.uclm.es/cesco/files/2016/07/Guia-de-uso-de-la-hoja-de-reclamaciones.pdf">https://blog.uclm.es/cesco/files/2016/07/Guia-de-uso-de-la-hoja-de-reclamaciones.pdf</a></p> | fad.93  | ACEPTADA                    |