

DECRETO 144/2006, DE 25 DE JULIO, POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO, EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA

La Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura regula en su artículo 3 los Derechos de los Consumidores calificando como derecho básico «... la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales...» y estableciendo expresamente en el Capítulo II, del Título I que, para su protección, las distintas Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, promoverán acciones que aseguren el respeto a este derecho y en particular, entre otras, las encaminadas a garantizar «la tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos y su entrega al consumidor que las solicite».

El Decreto 32/1995, de 4 de abril, por el que se regula el modelo de Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios y su utilización constituye, como ha demostrado la experiencia de los últimos años, un instrumento beneficioso para el consumidor. Sin embargo, dada la mayor sensibilidad del consumidor para la defensa de sus derechos y el continuo incremento de su ejercicio, se hace necesaria la adaptación a la realidad en que nos movemos para conseguir una protección real y efectiva.

Por ello, las Hojas de Reclamaciones se configuran en este Decreto como un instrumento para que, quienes como destinatarios finales de bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, puedan formular quejas, reclamaciones y/o denuncias en relación con el acto de consumo que le permitió la adquisición, utilización o disfrute de los mismos o, para formular quejas, reclamación y/o denuncias en relación con el acto de consumo que no logró finalizar. Definiendo, a los efectos de esta norma, los términos de denuncia, queja o reclamación.

Con este instrumento, la Administración pretende conocer las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puede encontrarse el reclamante y así poder adoptar medidas para evitarlas o equilibrarlas. Por este motivo, se excluyen de su ámbito de aplicación, todas las actividades que tengan una normativa específica en materia de denuncias, quejas o reclamaciones en tanto que, los consumidores o usuarios de los servicios, disponen de otros procedimientos distintos pero con la misma finalidad.

Se establece un modelo nuevo de Hojas de Reclamaciones y se modifica la forma de cumplimentarse con la finalidad de conseguir una mayor agilidad en la tramitación del procedimiento respondiendo a los principios de eficacia, que inspira la actuación de la Administración, y celeridad en la tramitación de los procedimientos.

Así, el reclamado deberá facilitar las Hojas de Reclamaciones cumplimentando previamente los datos relativos a la identificación del establecimiento o centro y haciendo constar la firma e identificación de la persona que la facilita y el cargo que ostenta.

El reclamante, en el establecimiento, local o dependencia en donde la solicite, deberá exponer los hechos en que fundamenta su queja, denuncia y/o reclamación, permitiendo que el reclamado, si lo desea, pueda cumplimentar el último apartado del impreso formulando las alegaciones que estime pertinentes acerca de los hechos expuestos y las pretensiones del reclamante.

El nuevo modelo de Hojas de Reclamaciones pretende constituirse en un instrumento de garantía tanto para el reclamante como el reclamado y así, cuando no procedan actuaciones inspectoras o con independencia de éstas, cuando se formule una reclamación, el reclamante pueda utilizar un procedimiento extrajudicial de solución de conflictos.

En virtud de lo expuesto, a propuesta del Consejero de Sanidad y Consumo, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Extremadura y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su sesión del día 25 de julio de 2006,

DISPONGO:

Artículo 1. Objeto y ámbito

1. El presente Decreto tiene por objeto la regulación de las Hojas de Reclamaciones en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura, como instrumento para presentar una denuncia, una queja o formular una reclamación en materia de consumo.

2. Será de aplicación a todas las personas físicas y jurídicas que comercializan bienes o prestan servicios en Extremadura, que deberán disponer de Hojas de Reclamaciones, salvo que se trate de actividades que tienen normativa específica en materia de denuncia, queja o reclamación. Sin perjuicio de las que pudieran establecerse, quedan excluidas del ámbito de aplicación del presente Decreto, entre otras, la prestación de las siguientes actividades:

- a) La ejercida por profesionales liberales que lleven a término una actividad para cuyo ejercicio sea necesaria la colegiación previa en un Colegio Profesional legalmente reconocido.
- b) La enseñanza reglada.
- c) La de servicios públicos competencia de la Administración.
- d) La de los centros, servicios y establecimientos sanitarios públicos y privados.
- e) La relacionada con el suministro de gas y energía eléctrica.
- f) La del servicio de Telecomunicaciones.
- g) La de los servicios financieros.
- h) La de las entidades aseguradoras

Artículo 2. Definiciones

A los efectos de esta norma, se entiende que:

- 1. *Reclamante*.

Es la persona física o jurídica de cualquier nacionalidad o residencia que tenga capacidad de obrar o en caso de no disponer de dicha capacidad actuando por medio de representante que, como destinatario final de bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza, pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden, solicita la Hoja de Reclamación:

- • Para formular una queja, reclamación y/o denuncia, en relación con el Acto de Consumo que le permitió la adquisición, utilización o disfrute de los bienes, productos, servicios, actividades o funciones.
- • Para formular una queja, reclamación y/o denuncia en relación con el Acto de consumo que no logró finalizar.
- 2. *Denuncia*. La exposición de unos hechos que pueden ser constitutivos de infracción, con la finalidad de ponerlos en conocimiento de la Administración competente. No persigue efectos compensatorios.
- 3. *Reclamación*. La exposición de un conflicto surgido en relación con el Acto de Consumo que le permitió la adquisición, utilización o disfrute de los bienes, productos, servicios, actividades o funciones, solicitando por ello, una solución y/o

compensación.

- 4. *Queja*. La exposición de los hechos que han impedido o dificultado formalizar el Acto de Consumo para la adquisición, utilización o disfrute de los bienes, productos, servicios, actividades o funciones y frente a los que el ordenamiento jurídico no prevé ninguna reacción inmediata en el ámbito del consumo, sin perjuicio de las actuaciones de inspección y control de calidad de los productos, bienes y servicios que sean objeto de un mayor número de quejas.

Artículo 3. Las Hojas de Reclamaciones

1. Las Hojas de Reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos autocalcables compuesto por un folio original de color blanco (para la Administración) una primera copia de color rosa (para el reclamante) y otra segunda de color verde (para el establecimiento o prestador de servicios).

Cada juego de Hojas de Reclamaciones tendrá una numeración correlativa.

2. El contenido y formato de las Hojas de Reclamaciones se ajustará al modelo establecido en el Anexo I del presente Decreto.

3. La edición de la Hojas de Reclamación corresponderá a la Junta de Extremadura. Su distribución podrá realizarse por los Órganos competentes en materia de consumo, o mediante acuerdo con otros órganos administrativos, corporaciones de derecho público o entidades privadas.

4. Para la obtención de la Hoja de Reclamación, las personas físicas y jurídicas obligadas deberán presentar su solicitud y copia de la tarjeta emitida por la Agencia Tributaria donde conste el N.I.F. o C.I.F. del solicitante.

Artículo 4. De los carteles anunciadores

1. Las personas físicas o jurídicas obligadas a disponer de Hojas de Reclamaciones, cuando comercialicen bienes o productos o presten servicios a través de establecimiento, deberán exhibir al público, de modo permanente y perfectamente visible, un cartel colocado en la zona de mayor concurrencia de público en el que se anuncie la disponibilidad de las hojas de reclamaciones. El tamaño de las letras deberá ser como mínimo de 1 cm.

2. Cuando se presten servicios a domicilio, el cartel anunciador deberá exhibirse en las zonas de atención al público existente en los locales u oficinas de la empresa que preste los servicios.

3. 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, los empresarios o profesionales deberán anunciar la disponibilidad de las Hojas de Reclamaciones en las ofertas, presupuestos y facturas que se entreguen en el ejercicio de su actividad.

Artículo 5. Entrega de las Hojas de Reclamaciones

1. Las personas físicas o jurídicas que de conformidad con lo dispuesto en este Decreto, estén obligados a disponer de Hojas de Reclamaciones, deberán entregarla gratuita e inmediatamente al reclamante que la solicite.

2. Cuando se comercialicen bienes o productos o se presten servicios a través de establecimientos, las Hojas de Reclamaciones se facilitarán, obligatoriamente, en el centro o dependencia en el que se demande, por el responsable o empleado, quién deberá entregarla debidamente cumplimentada conforme a lo establecido en el párrafo primero del art. 6 de esta norma.

3. Las personas físicas o jurídicas que comercialicen bienes o productos o presten servicios en el ámbito de una actividad empresarial o profesional fuera de un establecimiento fijo, incluyendo la prestación de servicios a domicilio, deberán llevar consigo las correspondientes Hojas de Reclamaciones y entregarla al reclamante en las mismas condiciones que el apartado anterior.

4. Cuando no se facilite la Hoja de Reclamación, se podrá presentar la queja, denuncia o reclamación a través de modelos no normalizados de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional, haciendo constar expresamente la circunstancia de inexistencia o negativa a facilitarla.

Artículo 6. Cumplimentación de las Hojas de Reclamaciones

1. Las personas físicas o jurídicas obligadas por este Decreto a disponer de Hojas de Reclamaciones, deberán entregarlas al reclamante que las solicite cumplimentando previamente los datos relativos a la identificación del establecimiento o centro y haciendo constar la firma e identificación de la persona que la facilita e indicando el cargo que ostenta.

2. El reclamante, en el establecimiento, local o dependencia en donde la solicite, deberá cumplimentar los datos referidos a su identificación y los hechos en que fundamenta su queja, denuncia o reclamación y, en este último caso, la petición aducida frente al reclamado consignando el lugar, fecha y firma. Practicada estas actuaciones, deberá permitir al responsable o encargado, si lo desea, que pueda cumplimentar el último apartado del impreso de la Hoja de Reclamación haciendo constar en su caso, los hechos en que fundamenta su oposición a la queja, denuncia o reclamación o cualquier otra consideración que estime oportuna acerca de las pretensiones del reclamante.

3. En las ventas realizadas fuera de establecimiento comercial permanente o la prestación de servicio a domicilio, la Hoja de Reclamación se cumplimentará en los términos establecidos en los apartados anteriores, en presencia del vendedor, operario o prestador del servicio y en el lugar donde se produce la venta o prestación del servicio.

4. Con la Hoja de Reclamación se aportarán facturas, contrato, folletos informativos, garantía y cuantas pruebas documentales o de otro tipo estime procedentes para acreditar o mejorar la valoración de los hechos. No es necesario que el reclamante indique en este momento la documentación aportada.

5. El reclamante una vez cumplimentada la Hoja de Reclamación, conforme a lo dispuesto en el apartado primero de este artículo, entregará la copia de color verde al reclamado, quedándose en su poder con la copia de color rosa y remitiendo a la Administración competente en materia de consumo, el original de color blanco.

Artículo 7. Presentación de la Hoja de Reclamación y su Remisión al órgano competente para su tramitación

1. El original de la Hoja de Reclamación y los documentos que se aporten para la valoración de los hechos, podrán presentarse en cualquiera de las Oficinas de Información al Consumidor, en el Registro General de la Consejería de Sanidad y Consumo, en los Centros de Atención Administrativa o en cualquiera de los Organismos a las que se refiere el art. 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. Irán dirigidas para su tramitación, a la Oficina de Información del Consumidor del lugar donde se producen los hechos, y en su defecto, a la Dirección General competente en materia de consumo.

Artículo 8. Recepción de las Hojas de Reclamación y acuse de recibo

1. Recibida la Hoja de Reclamación en el órgano competente para su tramitación, se acusará recibo de la misma y se iniciará la tramitación que corresponda conforme a los artículos siguientes.

2. Si de los hechos expuestos en la Hoja de Reclamación se deduce la falta de competencia bien por razón de la materia o del territorio, se dará traslado en un plazo máximo de diez días al órgano que se estime competente y se comunicará al reclamante.

3. Cuando falten datos o documentación necesaria, se requerirá al reclamante para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada al efecto, procediéndose al archivo de la misma.

Artículo 9. Tramitación de las Hojas de Reclamaciones cuando se formule una denuncia

Cuando se denuncien presuntas infracciones en materia de consumo, el órgano competente en materia de Inspección de Consumo iniciará las acciones pertinentes para la determinación, conocimiento y comprobación de los hechos.

De no apreciarse infracción se procederá al archivo del expediente, informando al reclamante, sin perjuicio, en su caso, de la tramitación del expediente de reclamación de haberse solicitado una solución y/o compensación del conflicto.

Artículo 10. Tramitación de las Hojas de Reclamaciones cuando se formule una queja

La formulación de una queja en la Hoja de Reclamación no lleva aparejada la iniciación de actuaciones inspectoras, sin perjuicio, de que el órgano competente, cuando proceda, realice las actuaciones administrativas que considere pertinentes.

Artículo 11. Tramitación de las Hojas de Reclamaciones cuando se formule una reclamación

1. Cuando de los hechos expuestos en la Hoja de Reclamación se pretenda la solución y/o compensación del conflicto surgido en la relación comercial, mediante el resarcimiento económico o material, al no estar prevista esta posibilidad en vía administrativa y con independencia de las actuaciones inspectoras que pudiera realizarse de haber indicios de infracción conforme establece el art. 9, el reclamante podrá utilizar un procedimiento extrajudicial de solución de conflictos. De no utilizarse dicho procedimiento o, no alcanzarse acuerdo entre las partes a través del mismo, se procederá al archivo del expediente de reclamación, sin perjuicio de que el reclamante, cuando proceda, pueda dirigirse a la vía judicial.

2. La Junta de Extremadura fomentará en los órganos de las Corporaciones Locales de la Comunidad Autónoma de Extremadura, con competencia en información y asesoramiento al consumidor, la utilización de procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos en materia de consumo.

Artículo 12. Infracción y Sanciones

El incumplimiento de los preceptos contenidos en la presente disposición se considerará infracción en materia de protección al consumidor, y se sancionará de acuerdo con lo establecido la Ley 6/2001, de 24 mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura, en la Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los Consumidores y Usuarios y demás disposiciones vigentes que resulten de aplicación.

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA.

La utilización del modelo de Hoja de Reclamación aprobado en este Decreto, no excluye que los consumidores puedan formular sus pretensiones a través de modelos no normalizados, exponiendo de forma clara los hechos que motivan la reclamación, queja o denuncia, o bien a través de los medios electrónicos que en un futuro se establezcan.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición transitoria primera.

Las personas físicas o jurídicas obligadas a disponer de Hojas de Reclamación, podrán seguir utilizando el impreso facilitado al amparo del Decreto 32/1995, de 4 de abril, regulador del modelo de hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su cumplimentación y tramitación será la establecida en dicha norma, durante el plazo de 6 meses a contar desde la entrada en vigor del presente Decreto.

Disposición transitoria segunda.

Las hojas de reclamaciones presentadas con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma y pendientes de tramitación, se regularán por el procedimiento previsto en el Decreto 32/1995, de 4 de abril.

Disposición derogatoria única.

Queda derogado el Decreto 32/1995, de 4 de abril, regulador del modelo de hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su utilización así como todas las normas de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en este Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera.

Se faculta al titular de la Consejería de Sanidad y Consumo para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la aplicación y desarrollo del presente Decreto.

Disposición final segunda.

El presente Decreto entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

DATOS A CUMPLIMENTAR POR EL RECLAMADO

Alegaciones del reclamado _____

En _____, a _____, de _____, de _____

Fdo.: _____

En calidad de: _____