



MEMORIA DE ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO DEL PROYECTO DE DECRETO DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN CASTILLA-LA MANCHA.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 36.2 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, y en el apartado 3.1.1 de las Instrucciones sobre el régimen administrativo del Consejo de Gobierno de 24 de octubre de 2023, se elabora la presente memoria sobre el proyecto de decreto de las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha.

1. Oportunidad, fines y objetivos.

El artículo 1.4 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha, establece 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.

A su vez, el artículo 68 prevé la obligatoriedad de que todas las empresas deban disponer de hojas de reclamación o denuncia, complementado con lo dispuesto en el artículo 125 referido a las reclamaciones de las personas consumidoras.

En concreto, el apartado segundo de dicho artículo 125 determina 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.

Por su parte, el apartado tercero del referido artículo contempla que todo establecimiento abierto al público en donde se comercialicen productos y bienes o se presten servicios en el territorio de la Comunidad Autónoma deberá disponer de las hojas de reclamaciones establecidas reglamentariamente y del cartel anunciador de la existencia de las mismas. Estas hojas podrán utilizarse tanto para presentar una reclamación frente al titular del establecimiento como respecto a otras empresas, siempre que la contratación de servicios o la adquisición de productos de estos últimos se realice en dicho establecimiento. Ambas empresas serán responsables del cumplimiento de lo establecido en el presente artículo.



Y para los supuestos de prestación de servicios a domicilio, el apartado cuarto obliga al prestador de los mismos deberá tener a disposición de la persona consumidora las hojas de reclamación.

Finalmente, en el apartado quinto se hace referencia al caso de los bienes ofertados o servicios prestados de forma no presencial por entidades o empresas sin establecimiento abierto al público, estableciendo que éstas deberán informar suficientemente de los procedimientos de reclamación, haciendo constar al menos una dirección postal o correo electrónico a los que la persona consumidora pueda dirigir sus reclamaciones.

El decreto tiene por objeto la regulación de las hojas de reclamaciones en materia de consumo y su tramitación administrativa. Este decreto, que establece el procedimiento a seguir al respecto, es de aplicación a todas las personas físicas o jurídicas titulares de empresas, establecimientos, centros o actividades que comercialicen productos y bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, ya sea de manera presencial, a distancia o electrónica, en el ámbito de una actividad empresarial o profesional, quienes tendrán a disposición de las personas consumidoras hojas de reclamaciones oficiales debidamente anunciadas.

No obstante, quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente decreto los establecimientos o centros de titularidad pública.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, las personas que comercialicen bienes o presten servicios en el ámbito de una actividad empresarial o profesional realizada fuera de un establecimiento o centro fijo, incluyendo las que presten servicios a domicilio, deberán llevar consigo y poner a disposición de las personas consumidoras las correspondientes hojas de reclamaciones.

En los supuestos de ventas o prestaciones de servicios a distancia, se tendrá que indicar en las ofertas o propuestas de contratación y, en su caso, en los contratos, la sede física o dirección postal donde la persona consumidora interesada podrá, a su elección, tener acceso o solicitar la remisión de las hojas de reclamaciones.

Por otra parte, en el caso de las empresas que realicen ventas de productos, bienes, servicios, suministros o presten servicios a través de sistemas de sociedad de la



información y que tengan su domicilio social en Castilla-La Mancha deberán facilitar a sus clientes la descarga gratuita de las hojas de reclamaciones oficiales que se regulan en el presente decreto.

En el caso de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos, deberá indicarse en los mismos, en un lugar perfectamente visible, la sede física, dirección postal o electrónica donde la persona que desee presentar una reclamación pueda tener acceso o solicitar las hojas de reclamaciones, según el modelo recogido en el Anexo I de este decreto.

El incumplimiento de lo dispuesto en los apartados anteriores no supondrá limitación alguna para que las personas consumidoras puedan acogerse, en su caso, a cualquiera de las modalidades de presentación de reclamaciones.

En el articulado del decreto se incluyen las características de las hojas de reclamaciones en soporte físico y del cartel anunciador, añadiéndose un anexo con el modelo de hoja de reclamaciones.

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, en cuanto que han quedado justificadas las razones de interés general que han motivado esta iniciativa normativa, se han identificado 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 mismo, 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 los destinatarios, no suponiendo la imposición de ninguna carga administrativa innecesaria o accesorio para éstos.

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 del ordenamiento, así como el principio de transparencia para posibilitar el acceso de los potenciales destinatarios a los documentos propios de su proceso de elaboración, y su participación activa en dicho proceso.



2. Análisis de alternativas.

No existen alternativas para la regulación de la materia que el presente decreto.

3. Impacto desde el punto de vista jurídico.

3.1.- Adecuación al orden de distribución de competencias.

- Artículo 51.1 de la Constitución Española, que establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.
- Artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, aprobado por la Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto, que determina que, en el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que la misma establezca, es competencia de la Junta de Comunidades el desarrollo legislativo y la ejecución en materia de defensa de las personas consumidoras, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado.

3.2.- Ámbito europeo.

- Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

3.3.- Ámbito estatal.

- Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

3.4.- Ámbito autonómico.

- Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha.



- Decreto 105/2023, de 25 de julio, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad.

3.5.- Normas que se derogan.

- Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios.
- Orden de 28 de julio de 1997, de la Consejería de Sanidad, por la que se aprueban las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su cartel anunciador

4. Impacto desde el punto económico y presupuestario.

Desde el punto de vista económico, no tiene impacto alguno.

Desde el punto de vista presupuestario, no tiene impacto alguno de carácter presupuestario. El procedimiento no da lugar a coste alguno. Su aplicación se llevará a cabo con los recursos propios de la Consejería competente en materia de consumo, por lo que no requiere dotación económica adicional.

5. Impacto desde el punto de vista de la competencia y la competitividad de las empresas.

Desde el punto de vista de la competencia y la competitividad de las empresas, el impacto previsible viene dado por la mejora en la atención al cliente y las garantías que ofrecen al respecto.

Se considera que la aprobación de este proyecto de decreto puede tener efectos positivos sobre la economía derivados de la mejora en la calidad de prestación del servicio y competitividad de las empresas en beneficio de las personas consumidoras y usuarias.

6. Impacto desde el punto de vista de la simplificación administrativa y reducción de cargas.

El análisis de las cargas administrativas será objeto de informe independiente evacuado por la persona responsable de calidad e innovación de la Consejería de Sanidad.



7. Otros impactos.

7.1.- Impacto desde el punto de vista de la infancia y la adolescencia.

No tiene impacto alguno.

7.2.- Impacto desde el punto de vista de la familia.

No tiene impacto alguno.

7.3.- Impacto desde el punto de vista de las personas con discapacidad.

Se prevé un impacto positivo, al incluir una disposición adicional para adaptar las hojas de reclamaciones.

7.4.- Impacto demográfico.

No tiene impacto alguno.

7.5.- Impacto de género.

En cuanto al impacto por razón de género, previsiblemente esta norma puede tener impacto sobre los objetivos de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres al utilizar un lenguaje inclusivo. No obstante, el informe de impacto de género será elaborado por la Unidad de Igualdad de Género de la Consejería de Sanidad.

Toledo, en la fecha de la firma digital
LA DIRECTORA GENERAL DE SALUD PÚBLICA

Fdo.: Laura Ruiz López