



## RESOLUCIÓN DE INICIO DEL EXPEDIENTE DEL PROYECTO DE DECRETO DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN CASTILLA-LA MANCHA.

El artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, aprobado por la Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto, 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.

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 artículo 1.4 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.

Dentro de estas medidas eficaces, el artículo 68 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, establece la obligación de todas las empresas de disponer de hojas de reclamación o denuncia.

Por su parte, el artículo 125.2 dispone 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.

Hasta el momento la materia se encuentra regulada por el Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios, y la 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.

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 establecer un nuevo marco regulatorio que se adecue a las circunstancias actuales.





La Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, en el artículo 23 atribuye a la persona titular de la Consejería de Sanidad la potestad reglamentaria en las materias de su competencia.

El Decreto 105/2023, de 25 de julio, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha, establece en su artículo 1 que la Consejería de Sanidad es el órgano de la Administración regional de Castilla-La Mancha al que corresponde la ejecución de las políticas de consumo, de acuerdo con lo establecido en la Constitución y en el Estatuto de Autonomía. Y, en su artículo 5, atribuye a la Dirección General de Salud Pública las competencias en materia de consumo.

Vista la memoria de análisis de impacto normativo inicial suscrita por la Directora General de Salud Pública, con fecha 20 de octubre de 2025, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre,

**RESUELVO:**

Autorizar la iniciativa de elaboración del Proyecto de Decreto de las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha.

Toledo, a fecha de la firma  
EL CONSEJERO DE SANIDAD

