

Proyecto de decreto XX/XXXX, de XX de XXXXX 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 normativa reguladora en la materia estaba constituida 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 los tiempos actuales.

Las principales novedades de esta norma son la posibilidad de presentar las reclamaciones mediante medios electrónicos así como el establecimiento de un criterio común de

tramitación de las mismas para determinar el órgano territorialmente competente, que será el del domicilio de la persona consumidora reclamante

El decreto consta de cuatro capítulos, una disposición adicional, una disposición derogatoria, dos disposiciones finales y tres anexos. El capítulo I establece las disposiciones generales; el capítulo II regula las hojas de reclamaciones y cartel anunciador; el capítulo III fija el procedimiento a seguir y el capítulo IV dispone el régimen de inspección y sancionador.

La disposición adicional hace referencia a la adaptación del modelo de hoja de reclamaciones a personas consumidoras discapacitadas. La disposición derogatoria establece la derogación del Decreto 72/1997, de 24 de junio, y la Orden de 28 de julio de 1997, de la Consejería de Sanidad. Las dos disposiciones finales se refieren a la habilitación para el desarrollo y ejecución y la entrada en vigor.

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, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Respecto a los principios de necesidad y eficacia, han quedado justificadas las razones de interés general que han motivado la regulación, identificándose 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.

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 las personas destinatarias, no suponiendo tampoco la imposición a las mismas de ninguna carga administrativa innecesaria o adicional sino, por el contrario, facilitar y agilizar el acceso y la presentación de las hojas de reclamación. Además, la iniciativa normativa racionaliza, en su aplicación, la gestión de los recursos públicos.

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 que conforman el ámbito del derecho de consumo, así como el principio de transparencia para posibilitar el acceso de las potenciales personas destinatarias a los documentos propios de su proceso de elaboración, y su participación en dicho proceso.

Asimismo, en cumplimiento del principio de transparencia se han realizado los trámites concernientes a la consulta pública, proceso de participación pública, información pública, audiencia a las consejerías afectadas, y se ha sometido a la consideración del Consejo Regional de Consumo, Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha y al Consejo de Diálogo Social de Castilla-La Mancha.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Sanidad, de acuerdo con/oído el Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día **XX de XXX de XXXX**, dispongo:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

El objeto del presente decreto es la regulación de las hojas de reclamaciones en materia de consumo, así como las especialidades del procedimiento para su tramitación administrativa.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Este decreto es de aplicación a las personas consumidoras y a las personas físicas o jurídicas titulares de empresas, establecimientos, centros o actividades que comercializan productos y bienes o presten servicios en Castilla-la Mancha, de manera presencial, a distancia o telemática.

Quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente decreto los establecimientos o centros de titularidad pública.

2. Podrá ser objeto de reclamación cualquier actuación en materia de consumo cuando la parte reclamante considere que han sido afectados sus derechos o intereses legítimos como persona consumidora.

Artículo 3. *Definiciones.*

A efectos de este decreto se entiende por:

a) Hojas de reclamaciones: Formularios normalizados para la presentación de quejas, denuncias o reclamaciones.

b) Queja: manifestación de desagrado efectuada por quien consume un bien o recibe un servicio, que considera insatisfactorio, dirigida hacia la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, mostrando sólo disconformidad, sin efectuar reclamación alguna.

c) Denuncia: escrito en el que se pone en conocimiento de la administración pública la existencia de unos determinados hechos por la presunta comisión de una infracción administrativa en materia de consumo.

d) Reclamación: toda manifestación realizada por una persona consumidora y dirigida a la administración competente en materia de consumo, contra una persona física o jurídica, en la que, de forma expresa o tácita, pide una restitución, reparación o indemnización, la rescisión de un contrato, anulación de una deuda, realización de una prestación o cualquier otra pretensión, en relación con la prestación de un bien o servicio, que se considere insatisfactoria.

e) Persona consumidora: persona física o jurídica o entidad sin personalidad jurídica que actúa con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

f) Parte reclamada: persona física o jurídica que ostenta la titularidad de actividades o de establecimientos y centros que comercialicen bienes o se destinen a prestar servicios en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, contra la que la persona consumidora presenta la queja, denuncia o reclamación.

g) Establecimiento con dispositivos automáticos: establecimientos en los que la persona consumidora debe realizar por sí misma las actuaciones tendentes a satisfacer el servicio por el que paga, a través de máquinas o dispositivos automáticos, en los que no existe personal durante el horario de apertura al público.

También tendrán esta consideración aquellos servicios que tuvieran una franja horaria con personal y otra sin ella.

CAPÍTULO II

Hojas de reclamaciones

Artículo 4. *Derecho a obtener y presentar hojas de reclamaciones.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a obtener y presentar hojas de reclamaciones a las personas físicas o jurídicas titulares de empresas, establecimientos, centros o actividades que comercializan productos y bienes o presten servicios en Castilla-La Mancha, para expresar su disconformidad o desagrado, efectuar una reclamación o una denuncia en sus relaciones de consumo.

2. Para el ejercicio del derecho expresado en el apartado 1, las personas consumidoras podrán optar de manera indistinta por la presentación de la hoja de reclamaciones en soporte papel o en formato electrónico.

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 5. *Contenido.*

Las hojas de reclamaciones tendrán los siguientes apartados:

a) Datos de identificación del establecimiento o centro, nombre o razón social, domicilio, servicios que presta, número de identificación fiscal, correo electrónico de contacto y, en su caso, página web.

b) A cumplimentar por la persona consumidora:

1.º nombre y apellidos, domicilio, n.º de DNI, NIE o pasaporte, teléfono y, en su caso, correo electrónico.

2.º hechos que motivan la reclamación, lugar, fecha y firma de la persona consumidora.

Artículo 6. *Hojas de reclamaciones en soporte papel.*

1 Las hojas de reclamaciones en papel se cumplimentarán mediante el formulario del anexo I.

2. Las personas obligadas a disponer de hojas de reclamaciones en soporte papel, obtendrán las mismas mediante la impresión del formulario del anexo I.

Artículo 7. Hojas de reclamación en formato electrónico.

Las hojas de reclamaciones se podrán presentar en formato electrónico, mediante el formulario habilitado al efecto en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Artículo 8. Cartel anunciador.

1. Las empresas, establecimientos, centros o actividades que comercializan productos y bienes o presten servicios en Castilla-la Mancha, están obligadas a contar con un cartel anunciador, con un tamaño de letra suficientemente legible, con la siguiente leyenda: "Existen hojas de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras" conforme al anexo II.

2. De igual manera deberán disponer de otro cartel anunciador, con las características y requisitos indicados en el apartado anterior, en el que figurará la siguiente leyenda "Este establecimiento o actividad, permite la presentación de reclamaciones en formato electrónico", según el modelo que se inserta como anexo III.

Artículo 9. Obligaciones de las personas empresarias y empresas.

1. Las personas físicas o jurídicas titulares de empresas, establecimientos, centros o actividades que comercializan productos y bienes o presten servicios en Castilla-la Mancha, de manera presencial, a distancia o telemática, en la región, están obligadas a:

a) Tener a disposición de las personas consumidoras hojas de reclamaciones conforme al modelo establecido en el anexo I.

b) Exhibir en un lugar visible y legible los carteles anunciadores conforme a los modelos establecidos en los anexos II y III.



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, o se trate de relaciones de consumo a distancia, deberá hacer constar esas leyendas en las ofertas, propuestas de contratación, presupuestos y facturas que otorguen en el ejercicio de su actividad, y en un lugar diferenciado de su página web.

c) Facilitar a las personas consumidoras toda la información necesaria para que puedan presentar las hojas de reclamaciones con las siguientes especialidades:

1.º Cuando se 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.

2.º En los supuestos de ventas de productos, bienes, suministros 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 página web donde la persona consumidora podrá tener acceso o solicitar la remisión de las hojas de reclamaciones, ya sea en soporte físico o formato electrónico.

3.º En el caso de establecimientos con dispositivos automáticos deberá indicarse en los mismos, en un lugar perfectamente visible, la página web donde la persona consumidora pueda tener acceso a las hojas de reclamaciones.

d) Facilitar a las personas consumidoras las hojas de reclamaciones en formato papel cuando así lo soliciten.

e) Conservar las hojas de reclamación interpuestas contra ellas por un periodo de al menos cuatro años, que deberán ponerse a disposición de la Inspección de consumo u órgano competente cuando así les sea requerido.

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

CAPÍTULO III

Procedimiento

Artículo 10. *Obtención y presentación de hojas de reclamaciones en papel.*

1. La persona consumidora podrá requerir la hoja de reclamaciones en cualquier momento.
2. La entrega, acceso o puesta a disposición de la hoja de reclamaciones será obligatoria, inmediata y gratuita, aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar entrega de bienes ni prestación de servicio 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, sin remitir a la persona consumidora a otras dependencias u oficinas centrales distantes del lugar en que se han producido los hechos.
4. En caso de negativa a facilitar las hojas de reclamaciones, las personas consumidoras podrán solicitar el auxilio de agentes de la autoridad, a fin de que hagan constar la oposición de la empresa.
5. El ejemplar de la hoja de reclamaciones deberá ser presentado por la persona consumidora 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.

Artículo 11. *Obtención y presentación de hoja de reclamaciones en formato electrónico.*

1. Las personas consumidoras podrán optar por el uso de hojas de reclamaciones en formato electrónico, mediante el formulario habilitado al efecto en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Presentada la queja o reclamación, la aplicación facilitará instantáneamente el correspondiente acuse de recibo a la parte consumidora.

Artículo 12. *Causas de inadmisión.*



1. Son causas de inadmisión de la reclamación:

a) Cuando no exista relación de consumo entre las partes, bien sea porque el objeto de la controversia exceda de la materia, bien porque no fuese un conflicto entre una persona consumidora y una persona empresaria o empresa.

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.

c) Existencia de normativa sectorial específica que regule las reclamaciones.

2. En estos casos se dictará resolución de inadmisión y archivo de actuaciones que será notificada a la persona consumidora.

En el supuesto de existir normativa sectorial específica se indicará esta circunstancia a la persona consumidora.

Artículo 13. *Tramitación.*

1. Presentada la reclamación, las delegaciones provinciales de la consejería con competencias en materia de consumo lo trasladarán a la administración competente conforme al artículo 15, comunicando esta circunstancia a la parte reclamante.

2. La administración competente, en el plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de la hoja de reclamaciones, dará traslado de la misma a la parte reclamada, otorgándole un plazo de diez días hábiles para formular las alegaciones que estime oportunas.

Artículo 14. *Finalización del procedimiento.*

1. Las reclamaciones de las personas consumidoras se resolverán por el órgano competente en el plazo máximo de 3 meses.

2. El desistimiento de la persona reclamante, el acuerdo entre las partes o el sometimiento de la cuestión al Sistema de Arbitral de Consumo, conllevarán el archivo de las actuaciones mediante resolución que se notificará a las mismas.

Artículo 15. *Competencias.*

1. Serán competentes para la tramitación y resolución de las quejas, denuncias y reclamaciones interpuestas a través de hojas de reclamaciones:

a) El recurso público de consumo del municipio donde esté domiciliada la persona consumidora.

b) A falta de este, la oficina supramunicipal correspondiente.

c) En ausencia de los dos anteriores, la delegación provincial de la consejería competente 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 miembro 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 por el recurso público de consumo competente para su tramitación, al Centro Europeo del Consumidor en España.

CAPÍTULO IV

Inspección y régimen sancionador

Artículo 16. *Inspección.*

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.

Artículo 17. *Régimen sancionador.*

1. Las infracciones cometidas por incumplimiento de lo previsto en este decreto serán sancionadas conforme a lo establecido en el el texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y a lo dispuesto en la a lo dispuesto en la Ley 3/2019, de 22 de marzo.



2. Cuando en una hoja de reclamaciones se denuncien hechos susceptibles de ser calificados como infracción administrativa en materia de consumo, junto con el procedimiento que tendrá por objeto satisfacer, si procede, las pretensiones de la parte reclamante o tomar razón de la reclamación expresada, se instruirá en su caso, el correspondiente procedimiento sancionador, que se incoará de oficio, a la vista de la denuncia formulada, salvo que el órgano receptor de la hoja de reclamaciones no fuera competente por razón de la materia o el territorio, en cuyo caso, trasladará la misma al órgano competente.

La persona consumidora no ostentará la condición de parte interesada en el procedimiento sancionador.

Disposición adicional única. *Adaptación del modelo de hoja de reclamaciones a personas consumidoras con discapacidad.*

Por parte de la dirección general competente en materia de consumo se llevarán a cabo las actuaciones necesarias para facilitar la accesibilidad a las hojas de reclamaciones por las personas con discapacidad.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogados 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.

Disposición final primera. *Habilitación.*

1. Se habilita a la persona titular de la consejería competente en materia de consumo para dictar las disposiciones y actos necesarios en desarrollo de este decreto, así como la modificación de los anexos.

2. Se habilita a la persona titular de la dirección general competente en materia de consumo para dictar actos en ejecución de este decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*



El presente decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Toledo, a... de... de 2026

El Consejero de Sanidad,

JESÚS FERNÁNDEZ SANZ



ANEXO I

Hoja de reclamaciones



ANEXO II

Cartel informativo de la existencia de hojas de reclamaciones en soporte papel

Existen Hojas de Reclamaciones a disposición de las personas consumidoras.

ANEXO III

Cartel informativo de la existencia de hojas de reclamaciones en soporte electrónico

Este establecimiento o actividad admite la presentación de reclamaciones a través del Sistema de Hojas Electrónicas de Reclamaciones.