



## **INFORME SOBRE RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y REDUCCIÓN DE CARGAS ADMINISTRATIVAS DEL PROYECTO DE DECRETO DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN CASTILLA-LA MANCHA.**

Visto el proyecto de decreto de las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha, se emite el siguiente

### **INFORME**

#### **I.- COMPETENCIA PARA EMITIR EL INFORME**

El presente informe se emite en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 34.1 a) del Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-la Mancha, según el cual, por las Secretarías Generales o Secretarías Generales Técnicas de las distintas Consejerías, se designará un coordinador/a de Simplificación, Actualización e Inventario de Procedimientos, correspondiéndole entre otras funciones, la de emitir Informe sobre la adecuación de los procedimientos nuevos a la normativa sobre racionalización de los procedimientos y reducción de cargas administrativas.

#### **II.- CONTENIDO PROCEDIMENTAL y ANÁLISIS DE LAS CARGAS ADMINISTRATIVAS.**

##### **a) Consideraciones previas.**

El proyecto objeto de análisis deroga 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.

Regula las hojas de reclamaciones en materia de consumo, así como las especialidades del procedimiento para su tramitación administrativa, con 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. A su vez la



puesta a disposición de las hojas puede realizarse con la descarga e impresión del formulario de la sede electrónica.

El cambio implica anular en el catálogo de procedimientos y trámites de la Consejería de Sanidad el procedimiento 090005 S653 “Hojas de reclamaciones de establecimientos o centros” y la adaptación de:

Procedimiento 090015 SLHV “Quejas, reclamaciones y denuncias en materia de consumo”

Para la valoración de las cargas administrativas tendremos en cuenta las siguientes consideraciones:

**b) La población afectada.**

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.

**c) Inicio del procedimiento: la solicitud**

Las obligaciones de las personas interesadas implican la presentación de forma presencial o telemática, de manera individualizada, del formulario habilitado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, para la presentación de reclamaciones.

El ejemplar 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 10.5)

Se exigen en la solicitud tanto los datos especificados en el art. 66.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre (datos personales, petición concreta, fecha y firma), como los datos adicionales sobre identificación del establecimiento, autorizaciones y declaración responsable. Por lo tanto, habrá que valorar como carga la presentación de la solicitud telemática con tres datos adicionales.



**d) Documentación**

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

De conformidad con el artículo 53.1.d) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, no será preciso aportar la documentación que obre en poder de la administración, siempre que se haga constar la fecha y el órgano o dependencia en la que fue entregada, y no se hayan producido cambios que modifiquen su contenido.

Si la solicitud de autorización se formula a través de representante, se deberá aportar la acreditación de tal representación mediante cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna o mediante declaración en comparecencia personal o electrónica de la persona interesada.

Se considera, por tanto, que no se han presentar junto a la solicitud documentos adicionales

**e) Competencia.**

Serán competentes para la tramitación y resolución de las quejas, denuncias y reclamaciones interpuestas a través de hojas de reclamaciones (artículo 15):

- 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.

**f) Plazo de resolución y sentido del silencio.**

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



**g) Recursos administrativos.**

Recurso de alzada en el plazo de un mes ante la persona titular de la Consejería competente en materia sanitaria.

**III.- MEDICIÓN Y COMPARACIÓN DE LAS CARGAS ADMINISTRATIVAS.**

El método seguido para la medición de cargas está basado en el Modelo de Costes Estándar (MCE), que recoge el Manual de Mejora de la Regulación y Reducción de Cargas Administrativas.

A lo largo del número anterior, y para facilitar el seguimiento del informe, se han ido recogiendo las particularidades del procedimiento con sus trámites. En base a dichos datos se presenta la siguiente valoración de cargas mínimas teniendo en cuenta que la documentación adicional (representación, documentos adjuntos) según particularidades, se sumaría a la cantidad total.

<b>Carga Administrativa personas consumidoras</b>	Documentos	Valor €	Importe €
Solicitud electrónica	1	5	5
Aportación de datos	3	2	6
Presentación documentos con solicitud	-		
<b>TOTAL</b>			<b>11€</b>

En relación a las **empresas, establecimientos, centros o actividades** que comercializan productos y bienes o presten servicios en Castilla-la Mancha, prácticamente desaparecen sus cargas al eliminar el procedimiento de solicitud de hojas (procedimiento 090005 S653 "Hojas de reclamaciones de establecimientos o centros) y permitir la impresión del formulario de reclamación disponible en la sede electrónica para ponerlo a disposición de las personas consumidoras. Se mantienen sin embargo las siguientes obligaciones valorables:

- 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.



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

<b>Carga Administrativa empresas</b>	Documentos	Valor €	Importe €
Conservar reclamaciones	1	20	20
Exhibir en un lugar visible y legible los carteles anunciadores	2	2	4
<b>TOTAL</b>			<b>24€</b>

### CONCLUSIÓN:

Las cargas administrativas generadas por el proyecto de decreto de las hojas de reclamaciones de las **personas consumidoras** en Castilla-La Mancha, se valoran para las personas consumidoras en **11 euros** y para los para las **empresas, establecimientos, centros o actividades** que comercializan productos y bienes o presten servicios en Castilla-La Mancha en **24 euros**, de acuerdo con los cálculos especificados anteriormente.

La regulación procedimental contemplada en el proyecto de orden respeta la normativa vigente sobre simplificación administrativa y reducción de cargas a los administrados, sin perjuicio de mejor criterio fundado en Derecho.

Toledo, a la fecha de la firma  
La Responsable de Calidad e Innovación