



Castilla-La Mancha

INFORME SOBRE LAS ALEGACIONES PRESENTADAS AL PROYECTO DE DECRETO DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN CASTILLA-LA MANCHA.

En cumplimiento del principio de transparencia, el 5 de febrero de 26, se publicó en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha la resolución de 29/01/2026, de la Secretaría General de Sanidad, por la que se disponía la apertura de un período de información pública sobre el proyecto de decreto de las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha, exponiéndose el texto del citado proyecto en el tablón de anuncios de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha durante el periodo comprendido entre los días 6 de febrero a 5 de marzo de 2026.

Así mismo, con fecha 6 de febrero de 2026, se dio traslado de la norma proyectada a las secretarías generales de las distintas consejerías de esta Administración y a las delegaciones provinciales de la Consejería de Sanidad, así como al Consejo del Diálogo Social, para que pudieran aportar sugerencias, propuestas, alegaciones u observaciones al proyecto de decreto ante la persona titular de la Secretaría General de la Consejería de Sanidad, hasta el vencimiento del periodo antes indicado.

Finalizado el plazo de información pública, se han presentado sugerencias y observaciones por el órgano y entidades que se detallan a continuación:

- a) Secretaría General de la Consejería de Fomento.
- b) G.V.R., técnico de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC, en adelante) del Ayuntamiento de Daimiel (Ciudad Real).
- c) Asociación Española de Banca (en adelante, AEB).
- d) Cecam, a través del Consejo de Diálogo Social.
- e) Federación Regional de Empresarios de Hostelería y Turismo de Castilla-La Mancha (en adelante, FREHTCLM o la Federación).



Castilla-La Mancha

A.- Sugerencias presentadas por la Secretaría General de la Consejería de Fomento.

Este órgano directivo realiza la siguiente sugerencia en relación con el formulario de la hoja de reclamaciones:

«[...] en lo que se refiere al modelo de formulario “RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO”, en el apartado “Datos de la empresa/establecimiento/centro/producto contra la que se presenta la reclamación” (página 2), SE SUGIERE para su acomodación al literal del artículo 5 a) del citado proyecto, la incorporación de una casilla relativa a los “servicios que presta.”»

Se acepta la sugerencia y se incorpora la casilla relativa a los “servicios que presta”, a efectos de adecuar el formulario de la hoja de reclamaciones al artículo 5.a) del proyecto de decreto.

B.- Observaciones de G.V.R., técnico de la OMIC del Ayuntamiento de Daimiel (Ciudad Real).

Formula una observación en relación con el formulario de la hoja de reclamaciones en los siguientes términos:

“[...] no veo en el modelo que la hoja de reclamaciones tenga que firmarla el empresario, ni que haya campo para que haya una respuesta de él ni se establezca un plazo para responder a esa reclamación.

Podrían inspirarse en el que ha aprobado la Junta de Andalucía, en él se obliga al empresario a dar respuesta a la hoja de reclamaciones en un plazo determinado (diez días) aunque esto podría ponerse ya en concordancia con la nueva ley SAC que concede un plazo de 15 días para responder a las reclamaciones e informar de las infracciones en caso de incumplimiento.”

No se considera procedente incorporar en el modelo de hoja de reclamaciones un espacio específico para la firma del empresario, ni establecer un plazo de respuesta a cargo del mismo, por cuanto estas obligaciones añadirían trámites y cargas formales



Castilla-La Mancha

que no resultan necesarias para la tramitación administrativa de la reclamación y no se corresponden con el principio de simplificación administrativa que inspira el proyecto.

El procedimiento previsto garantiza la presentación, registro y tramitación efectiva de la reclamación ante la Administración competente, evitando que el documento deba circular entre las partes y reduciendo el riesgo de demoras o incidencias en su gestión.

C.- Observaciones de la AEB.

En primer lugar, la AEB efectúa una alegación de carácter principal proponiendo incluir un nuevo párrafo en el apartado 1 del artículo 2 en los siguientes términos:

“Asimismo, quedan excluidos dentro del ámbito de aplicación del presente decreto las personas jurídicas sujetas a normativa sectorial específica en materia de reclamaciones y, en particular, las entidades previstas en el artículo 29 de la Ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.”

Según indica la citada entidad, dicha modificación pretende *“excluir del ámbito de aplicación de la norma a las entidades financieras por contar con un régimen específico de reclamaciones con arreglo a la normativa sectorial que establece, entre otros: (i) procedimientos propios, (ii) plazos de respuesta específicos y (iii) un control supervisor independiente. Con ello, se evita la duplicidad procedimental que suponen las tramitaciones “paralelas” sobre los mismos hechos que pueden derivar en resoluciones contradictorias con la consecuente sanción (en su caso) de la Administración en materia de consumo, así como el solapamiento competencial, inseguridad jurídica y cargas administrativas innecesarias.*

La asociación añade que: *“La exclusión propuesta no implica merma alguna de los derechos de las personas consumidoras, puesto que el sector financiero dispone de un sistema obligatorio, estructurado y supervisado de resolución de reclamaciones.”*

Por todo ello, considera conveniente *“que el Proyecto de Decreto clarifique expresamente que la vía general de consumo no sustituye ni se superpone al régimen específico previsto en la normativa financiera estatal.”*



Castilla-La Mancha

Esta propuesta no puede ser tenida en cuenta puesto que la normativa financiera sectorial (Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y normativa de desarrollo) no excluye ni limita la aplicación de la normativa general de protección de las personas consumidoras ni las competencias autonómicas en materia de consumo, plenamente reconocidas por el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como por la jurisprudencia del Tribunal Supremo, que ha reiterado que la existencia de sistemas sectoriales de reclamación no desplaza la potestad autonómica de control, inspección y, en su caso, sanción en materia de consumo.

En consecuencia, no es jurídicamente posible excluir a las entidades financieras del ámbito del decreto, pues ello supondría una restricción de las competencias autonómicas y una merma injustificada de los derechos de las personas consumidoras, sin cobertura normativa en la legislación básica estatal.

En segundo lugar, la AEB formula las siguientes propuestas de modificación en cuanto a las definiciones:

1.- «Propuesta: es conveniente modificar la redacción de la definición contenida en la letra d) del artículo 3 relativa a “Reclamación”, habida cuenta de que la misma, por su amplitud, puede generar la duplicidad de procedimientos respecto de dichas reclamaciones, evitando así posibles solapamientos con los sistemas de atención y resolución de reclamaciones previstos en la normativa sectorial específica. Por este motivo, se propone modificar el artículo de acuerdo a lo siguiente:

“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, se formule una pretensión relacionada con una relación de consumo considerada insatisfactoria.

Lo anterior se entenderá, sin perjuicio de la aplicación de la normativa sectorial específica que establezca sistemas obligatorios de atención y resolución de reclamaciones en determinados ámbitos de actividad.” »



Castilla-La Mancha

La existencia de normativa sectorial específica será causa de inadmisión de conformidad con el artículo 12.1.c) del proyecto de decreto, por lo que no se estima necesario su modificación en el sentido indicado por la AEB.

2.- «Propuesta: es conveniente modificar la redacción de la definición recogida en la letra g) del artículo 3 relativa a los “Establecimientos con dispositivos automáticos” dado que la misma tiene especial impacto en relación con el artículo 9.1 c) 3º relativo a las obligaciones por parte de las personas empresarias y empresas de señalar, en un lugar perfectamente visible, la página web donde la persona consumidora pueda tener acceso a las hojas de reclamaciones. Para ello, se propone incluir un nuevo párrafo en los siguientes términos:

“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.

No tendrán esta consideración los dispositivos, terminales o infraestructuras de autoservicio (cajeros automáticos) que se encuentren instalados como elementos auxiliares o complementarios de una actividad principal, ni aquellos destinados a la prestación de servicios financieros o bancarios que cuenten con normativa sectorial específica en materia de protección al cliente.” »

La exclusión propuesta carece de cobertura en la legislación básica de consumo y supondría introducir, vía decreto autonómico, una exención sectorial no prevista por la ley. La normativa financiera específica no desplaza ni limita la competencia autonómica en materia de consumo ni excluye la obligación de garantizar el acceso a las hojas de reclamaciones. En consecuencia, no procede modificar la definición ni excluir los dispositivos automáticos vinculados a servicios financieros.

A continuación realiza las siguientes propuestas entorno a las hojas de reclamaciones en formato papel y electrónico:



«B. 2)- Sobre el Artículo 6. Hojas de reclamaciones en soporte papel.

Propuesta: es necesario modificar el título y contenido del artículo a los efectos de que la cumplimentación de la hoja de reclamación pueda realizarse, ya sea a través de soporte físico o por medios electrónicos. En consecuencia, se propone la siguiente redacción:

“Artículo 6. Hojas de reclamaciones en soporte papel o electrónico.

1. Las hojas de reclamaciones en papel se cumplimentarán mediante el formulario del anexo I. Para ello, las personas obligadas a disponer de hojas de reclamaciones en soporte papel, obtendrán las mismas mediante la impresión del formulario del anexo I.

2. Asimismo, las hojas de reclamaciones podrán cumplimentarse por medios electrónicos, mediante el formulario habilitado al efecto en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, produciendo los mismos efectos que las hojas en soporte papel.”

Justificación: es necesario no limitar únicamente la cumplimentación del formulario de la hoja de reclamación en soporte de papel, haciéndose extensivo también al soporte electrónico en coherencia con el resto de disposiciones del presente Proyecto de Decreto.

El formato electrónico garantiza la accesibilidad y disponibilidad inmediata del formulario, ofrece las mismas garantías jurídicas que el soporte papel y permite reforzar la constancia de su presentación, sin menoscabo de la protección de las personas consumidoras.

B. 3) - Sobre el Artículo 7. Hojas de reclamaciones en formato electrónico.

Propuesta: se propone modificar el título del Artículo 7 en los siguientes términos:

“Artículo 7. Presentación de Hojas de reclamaciones en formato electrónico.

(...)”



Castilla-La Mancha

Justificación: en coherencia con la modificación realizada para el Artículo 6, se considera conveniente matizar el título del Artículo 7 a fin de clarificar que su contenido se refiere a la “presentación” de la hoja de reclamaciones, diferenciándola de su “cumplimentación”, regulada en el precepto anterior, especialmente en lo relativo al formato electrónico.” »

Los artículos 6 y 7 se limitan a identificar las hojas de reclamaciones, queriendo destacarse las hojas de reclamaciones en formato electrónico como una novedad de calado con respecto a la normativa específica.

Por otro lado, los artículos 10 y 11, integrados en el capítulo III dedicado al procedimiento, ya regulan las formas de presentación de las reclamaciones, de modo que la estructura del proyecto es coherente y no resulta necesario incorporar en los artículos 6 y 7 aspectos procedimentales que ya están contemplados en el capítulo específico correspondiente.

En lo relativo al artículo 9, obligaciones de las personas empresarias y empresas realiza las siguientes sugerencias:

1.- Apartado 1.e): *“se estima conveniente introducir una previsión en el citado apartado e) del artículo 9.1. que recoja expresamente que el deber de conservación documental del expediente pueda realizarse en soporte electrónico o digital, entendiéndose cumplida la obligación cuando la documentación se integre en sistemas corporativos de gestión de reclamaciones de las personas empresarias y empresas obligadas al amparo del Proyecto de Decreto, que aseguren su trazabilidad y disponibilidad.”*

Tal y como se indicará posteriormente, se ha suprimido del proyecto de decreto la obligación de las empresas de conservar durante cuatro años las hojas de reclamaciones presentadas contra ellas, al haberse estimado la alegación formulada por la FREHTCLM al respecto.

2.- Adición de un párrafo el f) al apartado 1, en los siguientes términos: *“en relación con la incorporación del nuevo apartado f), la redacción actual del presente artículo impone obligaciones formales que pueden superponerse a sistemas sectoriales específicos plenamente operativos. Aunque el artículo 12.1.c) del Proyecto de Decreto prevé la*



Castilla-La Mancha

inadmisión de la reclamación cuando exista normativa sectorial específica, dicha previsión opera en una fase posterior del procedimiento. La incorporación de una cláusula expresa de coordinación en el referido Artículo 9 contribuye a evitar duplicidades administrativas, reforzar la seguridad jurídica y garantizar una aplicación proporcionada de la norma, sin menoscabo del derecho de las personas consumidoras a reclamar.”

Como expresamente se indica, en el caso de existir normativa sectorial específica se procedería a la inadmisión, por lo que la persona empresaria o la empresa no tendrían conocimiento de la reclamación; por lo tanto, no se considera conveniente incluir un nuevo párrafo al artículo 9.1.

En relación con el artículo 13, la AEB propone ampliar el plazo de diez días hábiles para contestar a la reclamación a quince días hábiles, en base a la siguiente justificación: *“teniendo en cuenta que los sectores regulados, como es el caso de las entidades financieras, se encuentran sujetas a un régimen específico y obligatorio de atención y resolución de reclamaciones supervisado por el Banco de España, que establece plazos de respuesta para consumidores de: (i) 15 días hábiles para reclamaciones relativas a servicios de pago y (ii) 1 mes para otro tipo de reclamaciones, se propone la modificación del plazo haciéndolo extensivo al menos a 15 días hábiles en coherencia con los plazos de la normativa sectorial bancaria. Adicionalmente cabe señalar que la ampliación a 15 días hábiles no altera el plazo máximo de resolución por parte del órgano competente en relación al procedimiento regulado en el Artículo 14.”*

Se considera adecuado mantener el plazo de diez días hábiles para que las personas empresarias contesten a las reclamaciones, por tratarse de un plazo razonable, proporcionado y plenamente coherente con la finalidad del procedimiento de hojas de reclamaciones, que es garantizar una respuesta ágil y efectiva a las personas consumidoras.

La referencia que realiza la AEB a los plazos sectoriales del ámbito financiero no resulta trasladable al régimen general de consumo, y no sustituyen ni condicionan los mecanismos autonómicos de protección al consumidor.



Castilla-La Mancha

Por otro lado, al respecto del régimen sancionador, se propone modificar el artículo 17.2, con la siguiente argumentación:

“El precepto no recoge de forma expresa que la existencia de normativa sectorial específica puede determinar dicha falta de competencia material. Debe recordarse que el propio Proyecto de Decreto, en su Artículo 12.1.c), reconoce expresamente como causa de inadmisión la existencia de normativa sectorial específica, resultando, por tanto, coherente que dicha previsión también tenga reflejo explícito en el ámbito sancionador.

Por ello, la inclusión expresa en el artículo de la referencia a la normativa sectorial específica refuerza la coherencia interna del Proyecto de Decreto, armoniza el régimen sancionador con el Artículo 12.1.c), evita solapamientos competenciales y contribuye a una aplicación proporcionada y jurídicamente segura del futuro Decreto.”

El artículo 17.2 ya contempla expresamente esta posibilidad cuando se refiere a la falta de competencia por razón de la materia, por lo que no se considera necesario modificar el artículo en los términos solicitados.

Por último, la AEB propone la inclusión de una disposición transitoria por plazo de seis meses para llevar a cabo la adaptación de medios materiales y canales de información.

Dadas las escasas obligaciones que impone el proyecto de decreto y la simplificación del procedimiento, se considera suficiente la vacatio legis de veinte días para adoptar las medidas necesarias, toda vez que únicamente deberán imprimir las hojas de reclamaciones y proceder a cambiar el cartel anunciador.

D.- Observaciones de CECAM.

A través del Consejo de Diálogo Social, CECAM indica: *“En el artículo 3. e) del borrador, cuando hace referencia como persona consumidora a entidades con personalidad jurídica (entidades societarias), entendemos que no caben las reclamaciones entre empresas en este ámbito o no les es de aplicación en la ley de consumidores, puesto que esta habla de consumidores finales.”*



Castilla-La Mancha

El proyecto de decreto se aplica exclusivamente a reclamaciones en materia de consumo, y la referencia a personas jurídicas en el artículo 3.e) responde a que determinadas entidades con personalidad jurídica —como fundaciones, asociaciones u organizaciones sin ánimo de lucro— pueden tener la condición de personas consumidoras conforme a la legislación básica estatal, cuando actúan fuera de su ámbito empresarial o profesional.

En cualquier caso, el artículo 12.1.a) ya prevé expresamente la inadmisión de aquellas reclamaciones en las que no exista relación de consumo entre las partes, ya sea porque el objeto del conflicto queda fuera del ámbito material del decreto, o porque no se trate de un litigio entre una persona consumidora y una persona empresaria o empresa.

E.- Observaciones de la FREHTCLM.

La Federación formula las observaciones que se detallan a continuación.

Primera. Artículo 2: Ámbito de aplicación

*1.- “Respecto de lo señalado en **segundo párrafo del número 1** y, desde la perspectiva del sector de la hostelería, nos asalta la duda de si la exclusión afecta o no a los servicios de hostelería y restauración que se prestan en centros públicos de titularidad pública.*

Por lo tanto, no compartimos la exclusión del ámbito de aplicación del decreto los establecimientos o centros de titularidad pública, pues, en los mismo se producen relaciones de consumo en los términos señalados en el artículo 2, letra g) de la Ley 3/2019 22 de marzo, del Estatuto de las personas consumidoras de Castilla-La Mancha, en el que expresamente se admite que la Administración puede ser prestadora de bienes y servicios.”

La exclusión prevista en el proyecto de decreto afecta únicamente a los servicios prestados directamente por la administración en el ejercicio de potestades públicas o funciones públicas, que no constituyen relaciones de consumo. Esta exclusión no alcanza a los servicios de hostelería o restauración gestionados por empresas privadas en centros públicos, los cuales sí generan relaciones de consumo y, por tanto, siguen sujetos al decreto y a la obligación de disponer de hojas de reclamaciones. El artículo



Castilla-La Mancha

12.1.a) ya garantiza que solo se tramiten reclamaciones cuando exista relación de consumo, por lo que no es necesaria modificación alguna.

2.- *«En relación a lo señalado en el **número dos** y, a falta de una enumeración de las actuaciones que pueden ser objeto de reclamación, cabe indicar que la utilización de la frase “...cualquier actuación...” hace que sea totalmente subjetivo determinar qué puede ser objeto de reclamación.”»*

La expresión “*cualquier actuación*” no introduce subjetividad, pues queda objetivamente limitada a las relaciones de consumo, permitiendo abarcar todas las actuaciones materiales o jurídicas relacionadas con la prestación del bien o servicio que puedan resultar lesivas, sin dejar vacíos de protección. Por ello, no es necesaria una enumeración exhaustiva ni procede modificar la redacción proyectada.

Segunda. Artículo 3: Definiciones.

«[...] nos oponemos a la inclusión del concepto “queja” (letra b) dentro del proyecto de decreto por el que se regulan las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha.

La queja como manifestación de desagrado efectuada por quien consume un bien o recibe un servicio, es un concepto de marcado carácter subjetivo y que será fuente permanente de conflictos entre personas consumidoras y quienes prestan el servicio. Es más, la queja no es un concepto que se incluya en el artículo 68 de dicho Estatuto de las Personas Consumidoras, en el que sólo se contempla la figura de la reclamación o la denuncia.

Tampoco tiene sentido incluir el concepto “denuncia” (letra c) pues está implícitamente contenido dentro del “reclamación” (letra d), en la medida que conforme al artículo 17.2 del proyecto queda abierta la posibilidad de que si la actuación de la empresa puede constituir una infracción se instruirá el correspondiente expediente sancionador junto con el procedimiento que tenga por objeto satisfacer las pretensiones del reclamante.»

La inclusión de la *queja* no altera el régimen jurídico de las hojas de reclamaciones ni convierte cualquier desagrado en una reclamación formal, ya que el artículo 12.1.b) del



Castilla-La Mancha

proyecto de Decreto garantiza que solo se tramitarán aquellas manifestaciones que constituyan verdaderas relaciones de consumo, inadmitiéndose las que resultaran manifiestamente infundadas o del contenido de las mismas no se apreciase afectación de los derechos y legítimos intereses de las personas consumidoras. La queja se incorpora únicamente como categoría funcional, para ordenar las diferentes comunicaciones que pueden recibir los servicios de consumo, sin generar cargas, efectos sancionadores, ni procedimientos autónomos.

Tampoco procede eliminar la referencia a la *denuncia*, que no duplica la reclamación: es una figura distinta, prevista en la normativa de consumo y referida exclusivamente a posibles infracciones administrativas. Suprimirla generaría inseguridad jurídica y dificultaría la correcta clasificación de los escritos que llegan a la Administración.

Tercera. Artículo 4: Derecho a obtener y presentar hojas de reclamaciones.

*“Por lo que atañe al contenido del **número 2** señalamos que hay una quiebra, para el titular del establecimiento, del principio de seguridad jurídica, pues, se otorga a la persona consumidora la posibilidad de presentar la reclamación en soporte papel o en formato electrónico.*

A nuestro juicio, cuando el servicio se preste en un establecimiento fijo se debería utilizar siempre la hoja de reclamaciones en papel. En caso contrario la inseguridad jurídica que se crea al titular del establecimiento es total, pues el consumidor podrá argumentar que utilizado la modalidad electrónica porque en el establecimiento no se le ha facilitado, aunque ello no fuera cierto.

Además, si se realiza en formato electrónico el titular del establecimiento no tiene posibilidad alguna de realizar alegaciones in situ, ni tan siquiera de recabar una prueba (Ej. testigo presencial de los hechos). Por ello creemos que los principios de proporcionalidad, eficiencia, eficacia e inmediatez quedan seriamente afectados, al menos, en relación con los derechos del titular de la actividad.

Por ello, cuando exista un local, establecimiento o centro fijo, la reclamación deben ser siempre realizada en papel y con posibilidad de que el empresario titular pueda realizar alegaciones a la reclamación, como hasta ahora se viene haciendo. Esta parte no



Castilla-La Mancha

entiende por qué se ha cercenado esta posibilidad al empresario titular, siendo a nuestro juicio una pérdida clara de derechos de la empresa.

*Respecto de lo señalado en el **apartado 3** consideramos que a la persona reclamante no solo se le debe exigir que aporte la factura en una reclamación sobre precios, sino también cualquier otro documento que sirva para acreditar la existencia de la relación de consumo que ha dado lugar a la solicitud de la hoja de reclamación.”*

La posibilidad de presentar la reclamación en papel o en formato electrónico no genera inseguridad jurídica para las empresas, sino que responde al principio de accesibilidad y a la obligación de garantizar medios electrónicos en las relaciones con las personas consumidoras, conforme a la legislación básica en materia de administración electrónica y consumo. En ningún caso la modalidad escogida por la persona consumidora altera el derecho del establecimiento a formular alegaciones, que podrá ejercerse dentro del procedimiento, con las mismas garantías y efectos que en el sistema anterior.

Por otra parte, el proyecto de decreto no elimina la posibilidad de presentar alegaciones en tiempo y forma, ni impide que el empresario aporte pruebas, testificales u otros medios durante la tramitación. Lo único que cambia es que ya no es necesario que las alegaciones se hagan “in situ”, lo cual es coherente con la normativa estatal y con el funcionamiento actual de los procedimientos electrónicos.

Tampoco existe “pérdida de derechos” para el titular del establecimiento: el artículo 12 ya garantiza que solo se tramitarán reclamaciones cuando exista relación de consumo, y el procedimiento prevé la audiencia suficiente a las empresas. Por otro lado, exigir que todas las reclamaciones en locales fijos sean necesariamente en papel sería contrario a la normativa digital y limitaría injustificadamente los derechos de las personas consumidoras, además de excluir situaciones en las que el formato papel no está disponible, ya sea por cuestión de horarios o de atención limitada (como en el caso de los autoservicios).

Por último, cabe señalar que, contrariamente a lo que manifiesta la FREHTCLM, en el artículo 12.3 del proyecto de Decreto no solo se exige a la persona reclamante que aporte la factura en una reclamación sobre precios, sino que puede adjuntar a la hoja



Castilla-La Mancha

de reclamaciones “*cuantas pruebas o documentos crea necesarios para una mejor valoración de los hechos.*”

Cuarta. Artículo 6: Hojas de reclamaciones en soporte papel.

“Solicitamos que el formulario de hoja de reclamaciones y, como hasta ahora, contenga un espacio dedicado a que el titular del establecimiento pueda formular alegaciones y no quedar en la situación de indefensión a la que se hace referencia en la alegación anterior.”

*Nos oponemos al contenido del **número 2**, pues, ni se debe, ni se puede imponer al titular la obligación de imprimir el formulario contenido en el anexo I, pues, habrá establecimientos de hostelería que ni tan siquiera dispongan de una impresora para ello.*

Por lo tanto y, como hasta ahora, las hojas de reclamaciones deberán ser facilitadas por la Administración mediante papel autocopia.”

Como ya se ha señalado anteriormente, el proyecto de decreto no genera indefensión para las personas empresarias, dado que las alegaciones no tienen que formularse en el mismo momento de entrega de la hoja, sino durante el trámite de audiencia previsto en el propio procedimiento, con plenas garantías. Incluir un espacio de alegaciones “in situ” no es necesario ni responde al funcionamiento actual de los procedimientos electrónicos, donde la empresa conserva intacto su derecho a formular alegaciones dentro del plazo habilitado.

El proyecto únicamente exige que las hojas de reclamaciones en papel se obtengan mediante la impresión del formulario del Anexo I, pero no obliga a que los establecimientos dispongan de impresora, pudiendo imprimirlas por cualquier medio disponible (internamente o a través de un tercero).

Finalmente, no procede mantener el antiguo modelo de papel autocopia, que resulta incompatible con el impulso del formato electrónico y con los principios de simplificación administrativa.



Quinta. Artículo 7: Hojas de reclamación en formato electrónico.

“Con el nuevo modelo de reclamación en formato electrónico, aún más se empeora la situación de los establecimientos con prestación de servicios mediante establecimiento fijo, pues, queda abierta la posibilidad que el empresario tenga por primera vez conocimiento de la queja, denuncia o reclamación en el momento de la notificación por parte de la administración pública, sin posibilidad alguna de armar una defensa sobre los hechos, dado que el tiempo que puede transcurrir entre los hechos objeto de la reclamación y la notificación al titular de la empresa.

En definitiva, otra quiebra más el principio de seguridad jurídica para el empresario titular que ve mermado su derecho a una defensa inmediata, efectiva y eficaz.”

Como venimos reiterando, la presentación electrónica de las reclamaciones no merma el derecho de defensa del titular del establecimiento ni compromete la seguridad jurídica, ya que la empresa conserva íntegramente su derecho a formular alegaciones dentro del trámite de audiencia del procedimiento, con el mismo alcance y efectos que en el modelo tradicional en papel. El hecho de que la empresa tenga conocimiento de la reclamación en el momento de la notificación administrativa no supone indefensión, pues este es precisamente el sistema previsto para la tramitación de cualquier procedimiento administrativo conforme a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, donde las alegaciones se presentan una vez recibida la notificación, y no necesariamente en el momento de los hechos.

Además, el uso del formato electrónico no limita la posibilidad de aportar pruebas, incluidas testificales o documentales, que pueden recabarse y presentarse durante el procedimiento.

Sexta. Artículo 8: Cartel anunciador.

“Nos oponemos a la posibilidad de que, a elección del consumidor, la reclamación se efectúa en soporte papel o formato electrónico (art. 4.2), así como, que sea obligatorio que en el establecimiento se deba de disponer de dos carteles, máxima, cuando en el



Castilla-La Mancha

caso de los de hostelería ya vienen obligados a exponer otro tipo anuncios (Ej. Licencia de apertura, lista de precios, prohibición de venta de alcohol a menores, etc.).

En consecuencia, debería ser el propio establecimiento con centro fijo quien decida qué modalidad de hojas de reclamaciones dispondrá, es decir, papel o electrónico, disponiendo de un único cartel anunciador en función de la modalidad elegida.

Al contrario, las empresas que presten sus servicios a distancia o de forma telemática y no tengan un espacio o centro fijo al que puedan acudir los consumidores solo estará obligado a disponer del cartel contenido en el anexo II, estando obligada la persona consumidora a efectuar la reclamación a través de la modalidad electrónica.”

Como ya se ha contestado anteriormente, la posibilidad de que la persona consumidora elija entre formato papel o electrónico no genera inseguridad jurídica ni supone una carga desproporcionada para las empresas, sino que responde al principio de accesibilidad propio de la normativa estatal en materia de consumo y de administración electrónica, que exige garantizar a la ciudadanía el acceso por diferentes medios.

Se acepta la observación relativa a la obligación de disponer de dos carteles anunciadores, procediéndose a unificar en un único soporte la información actualmente distribuida en dos carteles. En consecuencia, el artículo 8 queda redactado según se detalla a continuación:

«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, conforme al anexo II, en el que figure, con un tamaño de letra suficientemente legible, la siguiente leyenda: "Existen hojas de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras. Este establecimiento o actividad permite la presentación de reclamaciones en formato electrónico.”»

Finalmente, permitir que cada establecimiento decida unilateralmente que modalidad de hojas de reclamaciones debe dispensar restringiría injustificadamente los derechos de las personas consumidoras, especialmente en sectores donde la prestación del servicio es rápida o donde pueden existir barreras de accesibilidad. Por ello, la regulación diferenciada para establecimientos físicos y para actividades a distancia o telemáticas



Castilla-La Mancha

es plenamente coherente y garantiza el equilibrio entre los derechos de las personas consumidoras y las obligaciones de las empresas.

Séptima. Artículo 9: Obligaciones de las personas empresarias y empresas.

*1.- “Respecto de lo establecido en el **número 1, letra c), apartado 1º** hay que señalar que si debido a las nuevas fórmulas de negocio en donde un espacio físico y fijo ya no resulta necesario para desarrollar su actividad, el legislador ha entendido que es necesario regular la posibilidad de realizar una reclamación en formato electrónico, es absolutamente incoherente, que el mismo legislador pretenda que cuando el servicio se preste fuera del establecimiento, las personas que lo realicen lleven las propias hojas de reclamaciones.*

Ya en el artículo 9.1.b) se manifiesta claramente que este tipo de empresas deben anunciar la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores

En este caso, se debería utilizar el cartel anunciador del anexo III sin necesidad de llevar las consigo las hojas de reclamaciones, siendo suficiente manifestar en la publicidad de la empresa titular la existencia de hojas de reclamaciones en formato electrónico, puestas a disposición en su propia página web o en la página de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, indicando dirección y ubicación.”

El artículo 9 del proyecto establece de forma clara y diferenciada las obligaciones de información y disponibilidad según la modalidad de prestación del servicio. Para los establecimientos fijos, es obligatorio disponer de hojas de reclamaciones en papel y exhibir los dos carteles anunciadores. Para las actividades sin dependencias fijas o prestadas fuera del establecimiento, el artículo 9 introduce un régimen específico y más flexible, que permite sustituir la colocación del cartel por la inclusión de la información en ofertas, presupuestos, facturas y página web, pero no exime de tener la hoja de reclamaciones a disposición de la persona consumidora cuando esta la solicite.”

El artículo 9 del proyecto de Decreto establece un régimen diferenciado y coherente según la forma en que se preste la actividad. En este sentido, para los servicios prestados fuera de un establecimiento o centro fijo, el artículo 9.1.c).1.º exige expresamente que la empresa lleve consigo y ponga a disposición de la persona



Castilla-La Mancha

consumidora las hojas de reclamaciones en papel, garantizando así el derecho de acceso inmediato cuando la reclamación se formula en el lugar de prestación del servicio. Esta obligación es plenamente coherente con el sistema previsto en la norma proyectada, que combina formato papel y formato electrónico para asegurar la accesibilidad universal, especialmente en contextos donde la persona consumidora puede no tener acceso a medios digitales.

Asimismo, el artículo 9.1.b), párrafo segundo, flexibiliza las obligaciones informativas cuando no existen dependencias fijas, permitiendo sustituir el cartel por información en ofertas, propuestas de contratación, presupuestos y facturas. Sin embargo, esta flexibilización no elimina la obligación del apartado c).1.º, que garantiza que la persona consumidora pueda disponer de la hoja de reclamaciones en el propio acto de prestación del servicio.

2.- “Respecto de lo señalado en el número 1, letra c, apartado 2º del artículo 9 debemos de indicar que la opción de que el consumidor pueda solicitar la remisión de las hojas de reclamaciones ya sea en soporte físico o formato electrónico, nos lleva a reiterar s reiterar la imposibilidad de que la empresa titular pueda realizar alegaciones a la reclamación efectuada, creándose nuevamente indefensión por falta de seguridad jurídica. Por ello, esta parte vuelve a incidir que está bien que las administraciones públicas quieran garantizar los derechos de los ciudadanos, pero nunca a costa de menoscabar los derechos de las empresas titulares, que a su vez son también ciudadanos.

Por lo tanto, consideramos que sería más aconsejable para ambos supuesto hacer una remisión a la letra c, apartado 3 del citado artículo.

Respecto de la obligación de facilitar la descarga desde su página web de las hojas de reclamaciones oficiales, solicitamos que se pueda entender cumplida con el mero hecho de que el prestador inserte en su página web un enlace a la Sede Electrónica en el que la JCCM va a poner a disposición de las personas consumidoras (artículo 7).”

En primer lugar, la cuestión sobre la indefensión ya ha sido respondida en alegaciones anteriores.



Castilla-La Mancha

En segundo lugar, la remisión al apartado 3 no es adecuada, ya que cada apartado del artículo 9 contempla supuestos distintos: el 9.1.c).2.º se aplica a actividades a distancia, mientras que el 9.1.c).3.º regula dispositivos automáticos. Mezclar ambos ámbitos generaría confusión y disminuiría la protección de las personas consumidoras.

En relación a la posibilidad de que las empresas, establecimientos, centros o actividades den cumplimiento a la obligación de facilitar la descarga de las hojas de reclamaciones mediante la inserción en su página web de un enlace a la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ya está contemplada en el propio artículo 7, cuyo contenido permite entender incluida dicha forma de cumplimiento sin necesidad de introducir modificaciones adicionales en el artículo 9.1.c).

3.- *“Por lo que atañe al contenido del **número 1, letra d** del artículo 9 nos remitimos a lo expuesto anteriormente y volvemos a señalar la dificultad que habrá para facilitar a las personas consumidoras las hojas de reclamaciones cuando no exista local fijo.”*

Esta cuestión ya ha sido suficientemente contestada en las observaciones relativas al artículo 9, por lo que no procede reiterarla.

4.- *“En cuanto a la obligación de conservar las hojas de reclamaciones interpuestas contra la empresas prestadoras del servicio establecida en el **apartado 1, letra c)** del artículo 9, solicitamos su total supresión, pues, en todo caso será un obligación que deba cumplir la propia Administración, pues, no solo se puede dar el caso de que el titular del establecimiento ni tan siquiera conozca que se ha interpuesto una reclamación, pues, se puede haber hecho formato electrónico o en una hoja de reclamaciones en formato papel facilitada por la propia Administración (Ej. OMIC).*

Además, qué sentido tienen o utilidad tiene que la empresa conserve las reclamaciones, cuando de éstas tienen pleno conocimiento la Administración, salvo que el reclamante y en el ejercicio de su derecho decida remitirla al órgano competente. De ahí, que consideremos que esta obligación impone a la empresa una carga administrativa innecesaria y por lo tanto vulnera el contenido del artículo 129.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.”



Castilla-La Mancha

Se acepta esta observación y se elimina la obligación de conservar las hojas de reclamaciones por parte de las empresas prestadoras del servicio.

Octava. Artículo 10: Obligaciones y presentación de reclamaciones en papel.

*“En relación con lo señalado en el **apartado 2**, tenemos que mostrar nuestro total desacuerdo con que la entrega, acceso o puesta a disposición de la hoja de reclamaciones sea inmediata, aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar entrega de bienes, ni prestación del servicio alguno.”*

A nuestro juicio y, conforme se establece en el propio artículo 4.1 del proyecto decreto, solo procede efectuar una reclamación o una denuncia cuando se ha iniciado o establecido una relación de consumo entre el prestador del servicio y receptor del mismo, todo ello, en los términos del artículo 2, letra g) del Estatuto de la Personas Consumidoras de Castilla-La Mancha.

De mantenerse la actual redacción del artículo 10.2 quedaría al libre albedrío de las personas consumidoras la interposición de reclamaciones o denuncias, aunque ni tan siquiera se haya establecido la relación jurídica de consumo.”

La obligación de entregar o poner a disposición la hoja de reclamaciones de forma inmediata no permite formular reclamaciones sin relación de consumo, porque la propia norma proyectada ya limita su admisión a los supuestos en que exista realmente una relación jurídica de consumo, tal y como establecen el artículo 4.1 y el artículo 12.1.a), que ordena inadmitir cualquier reclamación cuando no exista dicha relación. Por tanto, la entrega inmediata no habilita la tramitación de reclamaciones infundadas, simplemente garantiza que la persona consumidora pueda acceder al formulario en el momento en que lo solicite, mientras que la valoración sobre su procedencia corresponde a la Administración, no al empresario.

Esta interpretación es plenamente coherente con la normativa de consumo, donde el derecho a obtener la hoja es instrumental, y no determina por sí mismo que exista o no relación de consumo; esa verificación se realiza posteriormente en el procedimiento, evitando así cualquier uso indebido. En consecuencia, la redacción del artículo 10.2 no



Castilla-La Mancha

genera inseguridad jurídica ni deja al “libre albedrío” la reclamación, porque la inadmisión por ausencia de relación de consumo ya está prevista expresamente.

Novena. Artículo 11: Obtención y presentación de hojas de reclamaciones en formato electrónico.

“Reiteramos una vez más la situación de indefensión que la reclamación en formato electrónico general a la empresa, pues, la priva de la posibilidad de formular en el momento los comentarios que en su descargo estime oportuno, así como, de dotarse de pruebas que luego pueda utilizar en el procedimiento administrativo (Ej. Identificación de testigos, pruebas fotográficas del estado del producto, etc.).”

Esta cuestión ya ha sido suficientemente contestada en las observaciones relativas a los artículos 4.3, 6 y 7, por lo que no procede reiterarla.

Décima. Causas de inadmisión.

“Se solicita que entre las causas de inadmisión de la reclamación se incluya la de no existir o no haberse iniciado la relación de consumo.”

La causa de inadmisión propuesta ya está expresamente incluida en la letra a) del artículo 12.1 del proyecto de Decreto, que contempla la inadmisión cuando no exista relación de consumo entre las partes, lo que engloba tanto la inexistencia como la no iniciación de dicha relación.

Decimoprimer. Artículo 13: Tramitación del procedimiento.

Tras una mención al artículo 40 de la Ley 7/2011, de 21 de marzo, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Castilla-La Mancha, y al artículo 89.1 del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, la FREHTCLM sostiene las siguientes consideraciones:

«Ambos preceptos son una concreción práctica del derecho que asiste a un ciudadano a “ser informados de la acusación formulada contra ellos” y, que se consagra en el



Castilla-La Mancha

artículo 24.2 de la Constitución Española. Pues bien, con la redacción dada al artículo 13.1 del proyecto de decreto objeto de las presentes alegaciones se pierde la inmediatez en la comunicación de la denuncia formulada contra el reclamado, generándose la indefensión a la que ha aludido anteriormente.»

La reclamación de consumo no es una acusación ni un procedimiento sancionador, sino una actuación previa de carácter informativo; por tanto, el artículo 24.2 de la Constitución no resulta aplicable. El artículo 13 es totalmente coherente con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que no exige una notificación “inmediata”, sino una notificación dentro del procedimiento y con plazo suficiente para ejercer el derecho de audiencia.

En este sentido, el artículo 13 garantiza plenamente la información al reclamado dentro del procedimiento, con notificación en un plazo máximo de diez días y un nuevo plazo de diez días para alegar por lo que, como venimos reiterando, no existe indefensión ni pérdida de garantías para la parte reclamada.

Decimosegunda. Artículo 15: Competencias.

“De acuerdo con el contenido del Decreto 105/2023, de 25 de julio, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad, las competencias en materia de consumo corresponden a la misma, disponiéndose en el artículo 4 que la instrucción y tramitación de los expedientes sancionadores corresponde a la Secretaría General, de ahí, que no cabe atribuir competencia alguna en ese ámbito a los recursos públicos de consumo del municipio o a la oficina supramunicipal correspondiente.

Es más, el artículo 136 Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha, se atribuye al órgano autonómico competente en materia de consumo la potestad para sancionar las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras.”

El artículo 15 no atribuye competencias sancionadoras a los recursos públicos de consumo municipales ni a las oficinas supramunicipales, sino únicamente la tramitación y resolución de las quejas, denuncias y reclamaciones interpuestas a través de hojas de reclamaciones



Castilla-La Mancha

En este sentido, conviene recordar que las hojas de reclamaciones no son un procedimiento sancionador, sino un mecanismo de resolución amistosa de conflictos en materia de consumo, cuyo objetivo es facilitar información, canalizar la discrepancia y promover, cuando sea posible, una solución consensuada entre las partes. Solo cuando del contenido de la reclamación se desprenda la posible existencia de una infracción administrativa, y así lo determine el órgano competente, podrá iniciarse un procedimiento sancionador, en cuyo caso la competencia corresponde exclusivamente al órgano autonómico competente, conforme a la normativa aplicable.

En Toledo, a fecha de firma
El Director General de Salud Pública