



INFORME DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD SOBRE EL 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:

PRIMERO. COMPETENCIA PARA EMITIR EL INFORME.

Este informe se emite en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 36.3 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, de conformidad con el cual en la elaboración de la norma se recabarán los informes y dictámenes que resulten preceptivos, así como cuantos estudios se estimen convenientes, en relación con el apartado 3.1.1.g) de las Instrucciones sobre el régimen administrativo del Consejo de Gobierno, de 24 de octubre de 2023, dispone que para la aprobación por el Consejo de Gobierno de los proyectos de disposiciones generales de naturaleza reglamentaria será imprescindible que los mismos vayan acompañados entre otra documentación, del informe de la persona titular de la Secretaría General de la consejería proponente.

SEGUNDO. COMPETENCIA NORMATIVA PARA ELABORAR EL PROYECTO DE DECRETO.

El artículo 51.1 de la Constitución Española 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.

Por su parte, el artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha atribuye a la Junta de Comunidades la competencia para el desarrollo legislativo y la ejecución, en el marco de la legislación básica del Estado y en los términos que esta establezca, en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, de conformidad 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, cuyo artículo 1.4 dispone que las administraciones públicas garantizarán, mediante la adopción de medidas eficaces, la protección y el bienestar de las personas consumidoras en el ámbito de sus respectivas competencias.

Dentro del conjunto de medidas destinadas a garantizar la protección efectiva de las personas consumidoras, el artículo 68 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, establece la obligación de que todas las empresas dispongan de hojas de reclamación o denuncia. Por su parte, el artículo 125.2 de la misma norma prevé que, mediante desarrollo reglamentario, se regulen tanto el modelo de hojas de reclamaciones como los supuestos concretos de su entrega, los requisitos formales y los procedimientos aplicables para su presentación y tramitación frente a las empresas.

La iniciativa reglamentaria proyectada se ampara en las competencias previstas en el anteriormente citado artículo 32.3 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha.

Por su parte, 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., atribuyendo a la Dirección General de Salud Pública las competencias en materia de consumo en el artículo 5.

En virtud de todo lo expuesto, la Administración regional y, más concretamente, la Consejería de Sanidad, tiene competencias en la materia objeto del proyecto de Decreto sometido a informe.

TERCERO. OBJETO Y ESTRUCTURA DEL PROYECTO DE DECRETO.

El proyecto de decreto tiene por objeto regular las hojas de reclamaciones en materia de consumo, así como las especialidades del procedimiento para su tramitación administrativa.





El proyecto de Decreto se estructura en una parte expositiva, otra parte dispositiva, que consta de diecisiete artículos, divididos en cuatro capítulos, y una parte final con una disposición adicional, una derogatoria y dos disposiciones finales.

La **parte expositiva** alude al marco competencial y normativo en el que se inserta la norma proyectada, reseñando sus antecedentes y finalidad, así como el cumplimiento de los principios de buena regulación y las consultas e informes que se consideran más relevantes en su tramitación.

La **parte dispositiva**, como hemos señalado, se divide en cinco capítulos:

- El **capítulo I**, “*Disposiciones generales*”, determina el objeto de la norma (artículo 1), su ámbito de aplicación (artículo 2) y concreta una serie de definiciones (artículo 3).
- El **capítulo II**, “*Hojas de reclamaciones*”, reconoce el derecho de las personas consumidoras a obtener y presentar hojas de reclamaciones (artículo 4), determina su contenido (artículo 5), y distingue entre las hojas de reclamaciones en soporte papel y en formato electrónico (artículos 6 y , respectivamente). Asimismo, impone a los prestadores de bienes y servicios la obligación de exhibir el cartel anunciador correspondiente (artículo 8) y determina las obligaciones específicas de las personas empresarias y de las empresas en relación la disponibilidad, entrega y gestión de las hojas de reclamaciones (artículo 9).
- El **capítulo III**, “*Procedimiento*”, regula la obtención y presentación de las hojas de reclamaciones tanto en soporte papel como en formato electrónico (artículos 10 y 11), establece las causas de inadmisión de las mismas (artículo 12), determina las reglas para su tramitación (artículo 13), fija las formas de finalización del procedimiento (artículo 14) y precisa los órganos competentes para la tramitación y resolución de las reclamaciones interpuestas (artículo 15).
- El **capítulo IV**, “*Inspección y régimen sancionador*”, atribuye a los órganos administrativos de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha competentes en materia de consumo la vigilancia e inspección del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la norma (artículo 16) y, en materia de infracciones y sanciones, remite a lo establecido en el texto





refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y a lo dispuesto en la Ley 3/2019, de 22 de marzo (artículo 17).

La **parte final** incluye las siguientes disposiciones:

- Una **disposición adicional única**, sobre la adaptación del modelo de hoja de reclamaciones a personas consumidoras con discapacidad.
- Una **disposición derogatoria**, por la que se deroga expresamente el Decreto 72/1997, de 24 de junio 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.
- **Dos disposiciones finales**, con el siguiente contenido: mediante la primera, se disponen las correspondientes habilitaciones para el desarrollo y ejecución del decreto proyectado y, en la segunda, se fija la entrada en vigor de la norma a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha

El contenido de la norma proyectada se ajusta a las leyes y restantes disposiciones normativas de aplicación.

CUARTO. COMPETENCIA DEL CONSEJO DE GOBIERNO.

El ejercicio de la potestad reglamentaria corresponde al Consejo de Gobierno, según preceptúa el artículo 36.1 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, y, en tanto que es una norma reglamentaria competencia de éste, reviste la forma de decreto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.1.c) de la referida Ley. ¡A estos efectos, la Consejería de Sanidad es el órgano de la Administración regional al que corresponde la ejecución de las políticas de consumo, de conformidad con el artículo 1 del Decreto 105/2023, de 25 de julio.

QUINTO. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN.

El procedimiento de elaboración del proyecto de Decreto se debe ajustar a lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, y en el apartado 3.1.1 de las Instrucciones sobre el régimen administrativo del Consejo de Gobierno, de 24 de octubre de 2023.





Consta en el expediente que, con carácter previo a la elaboración del proyecto de reglamento, se sustanció consulta pública desde el 25 de septiembre al 10 de octubre de 2025, así como la memoria de análisis de impacto normativo, que se suscribió por la persona titular de la Dirección General de Salud Pública con fecha 20 de octubre de 2025, a la vista de la cual el Consejero de Sanidad autorizó el inicio del expediente normativo mediante resolución de 28 de octubre de 2025.

Por otra parte, se desarrolló un proceso participativo en relación con la norma durante el periodo comprendido entre los días 7 y 24 de noviembre de 2025, publicándose el extracto del informe final en el D.O.C.M. n.º 237, de 9 de diciembre de 2025.

Además, el proyecto de Decreto se sometió a información pública mediante resolución de la Secretaría General de Sanidad, de 29 de enero de 2026, publicada en el D.O.C.M. n.º 24, de 5 de febrero de 2026, durante el periodo comprendido entre el 6 de febrero al 5 de marzo de 2026.

Asimismo, se dio traslado del decreto proyectado a las secretarías generales de las distintas consejerías de esta Administración y a las delegaciones provinciales de la Consejería de Sanidad.

También se dio traslado del proyecto de decreto a los órganos consultivos que se detallan a continuación, solicitando su correspondiente informe:

- Consejo del Diálogo Social, conforme al artículo 25.3.a) del Ley 8/2019, de 13 de diciembre, de Participación de Castilla-La Mancha.
- Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha, conforme al artículo 50 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo.
- Consejo Regional de Consumo de Castilla-La Mancha, conforme al artículo 51.3 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo.

Figuran, además, en el procedimiento de elaboración de la norma el informe de cargas administrativas y el de la Inspección General de Servicios, así como los informes de impacto de género, de reto demográfico y en la protección de datos personales.





Igualmente, resultan preceptivos el informe del Gabinete Jurídico y el dictamen del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, en virtud de la regulación contenida respectivamente en el artículo 10.1 de la Ley 5/2013, de 17 de octubre, de ordenación del servicio jurídico de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y en el artículo 54.4 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre.

SEXTO. CONCLUSIÓN.

En consecuencia con todo lo expresado en los apartados anteriores, esta Secretaría General considera que la norma proyectada, salvo opinión mejor fundada en derecho, respeta en su integridad el ordenamiento jurídico que resulta de aplicación, por lo que emite informe favorable sobre el proyecto de Decreto de las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha.

Toledo, a fecha de la firma

LA SECRETARIA GENERAL DE SANIDAD

