



INFORME DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD A LAS OBSERVACIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA-LA MANCHA EFECTUADAS AL PROYECTO DE DECRETO DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN CASTILLA-LA MANCHA.

El Dictamen n.º 138/2026, de 28 de mayo, emitido por el Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha (en adelante, el Consejo), hace un repaso de los antecedentes y trámites más importantes del proceso de elaboración del proyecto de decreto de las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha. (en adelante, el proyecto de decreto) y procede a formular las consideraciones esenciales que se detallan a continuación.

A.- En primer lugar, el Consejo realiza una **consideración esencial de carácter general**:

“El objeto de la norma se circunscribe, según su artículo 1, a la regulación de las hojas de reclamaciones en materia de consumo, así como las especialidades del procedimiento para su tramitación administrativa.

Tal y como se explica en la memoria justificativa y en la parte expositiva del proyecto, la iniciativa se dicta en desarrollo de lo previsto en la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha, en cuyo artículo 68 prevé la obligatoriedad de que todas las empresas deban disponer de hojas de reclamación o denuncia, complementado con lo dispuesto en el artículo 125.2, referido a las reclamaciones de las personas consumidoras, que determina 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.

El artículo 125.2 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, establece 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, así como el modo en que pueda entenderse debidamente cumplimentado el requisito del apartado 1”.



Por su parte, señala el apartado 1 del mismo precepto legal que “Las personas consumidoras reclamantes, una vez que se hayan dirigido a la empresa o profesional reclamado para intentar resolver de forma amistosa el litigio en cuestión, cuando lo soliciten, tendrán derecho a la entrega de una hoja de reclamaciones por parte de la empresa o profesional reclamado. Asimismo, tienen derecho a interponer una reclamación en materia de consumo en una unidad administrativa de atención a las personas consumidoras. La hoja de reclamaciones también deberá estar disponible por vía telemática”.

*La inclusión en el apartado 2 del artículo 125 del último inciso -“así como el modo en que pueda entenderse debidamente cumplimentado el requisito del apartado 1”-, fue resultado de una observación efectuada por el este Consejo en su dictamen n.º 333/2018, de 3 de octubre, al artículo 111 del anteproyecto de Ley examinado -que resultó finalmente ser el 125-, en el que se decía: “En el **apartado 1** se establece como requisito previo a la presentación de una hoja de reclamación la acreditación de que la persona reclamante “se ha dirigido a la empresa o profesional reclamado para intentar resolver de forma amistosa el litigio en cuestión”. El modo en que pueda entenderse debidamente cumplimentado este requisito debería ser objeto del desarrollo reglamentario al que se refiere el **apartado 2**, por lo que se sugiere que se consigne expresamente esta circunstancia en este último”.*

Si bien nos encontramos ahora en el desarrollo reglamentario del precepto en cuestión, el procedimiento diseñado en el capítulo III del proyecto prevé únicamente la presentación del ejemplar de la hoja de reclamaciones en cualquiera de los registros contemplados en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, o en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, omitiendo cualquier previsión relativa a un trámite previo de respuesta de la empresa reclamada a la persona consumidora antes de la intervención de la Administración competente en materia de consumo. De esta forma, la mera presentación de la hoja de reclamaciones determina automáticamente la apertura de un procedimiento administrativo, que tramitarán y resolverán los recursos públicos de consumo previstos en el artículo 15 del proyecto reglamentario.

A juicio de este órgano consultivo, tal configuración no da cumplimiento al sistema de reclamaciones previsto tanto en la Ley 3/2019, de 22 de marzo, objeto de desarrollo, como en el TRLGDCU, norma básica en la materia, concebido no sólo como mecanismo de inicio



de un procedimiento administrativo, sino también como instrumento de solución directa de controversias entre personas consumidoras y empresas.

En este sentido, el artículo 37.3 de la Ley autonómica, en similares términos a lo previsto en el artículo 21.3 del TRLGDCU -de carácter básico-, establece entre las obligaciones de las empresas en la atención a las personas consumidoras, “Garantizar de forma fehaciente que la persona consumidora, para hacer valer el eventual ejercicio de sus derechos, tenga constancia, por escrito o en cualquier soporte duradero, de la presentación de cualquier tipo de queja o reclamación relativa a incidencias, acontecimientos o circunstancias que afecten al funcionamiento normal de las relaciones de consumo; y dar respuesta a las quejas y reclamaciones recibidas lo antes posible, en cualquier caso en el plazo de un mes desde que son presentadas. En el supuesto de que durante este plazo no se hubiese resuelto de forma satisfactoria la queja o la reclamación formuladas, la empresa que esté adherida a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos debe proporcionar los medios adecuados para garantizar el acceso de las personas consumidoras al correspondiente sistema extrajudicial de resolución o, si procede, dirigirla a los servicios públicos de consumo”.

Asimismo, la propia legislación autonómica vigente tipifica en su artículo 140 como infracción leve determinados incumplimientos relacionados con las reclamaciones, como son: “3. No disponer de hojas de reclamaciones o no exhibir, de modo visible, el cartel anunciador de su existencia, así como negar la entrega de las mismas a las personas consumidoras que lo soliciten, aunque estas no hayan realizado ningún negocio con la empresa que debe entregarlas. [] 4. No acusar recibo de una reclamación o hacerlo con incumplimiento de lo exigido reglamentariamente. [] 5. No dar respuesta a las reclamaciones de las personas consumidoras o realizarlo fuera del plazo establecido o atenderlas a través de sistemas telefónicos no personalizados o que ocasionen esperas injustificadas”.

Como se ha mencionado en la consideración anterior, la norma autonómica ha sido objeto de modificación mediante la Ley 3/2026, de 30 de abril, que entrará en vigor el 12 de agosto de 2026, en la que, si bien se da una nueva redacción al artículo 140, contempla en su apartado 2 como infracción leve: “No disponer de hojas de reclamaciones, no exhibir de modo visible el cartel anunciador de su existencia, negar su entrega, incumplir las condiciones reglamentariamente establecidas, así como no acusar recibo de las



reclamaciones efectuadas, hacerlo fuera del plazo establecido o atenderlas a través de sistemas telefónicos no personalizados o que ocasionen esperas injustificadas”.

En consecuencia, este Consejo considera que la regulación proyectada incurre en una omisión sustancial al no contemplar un trámite previo de traslado y respuesta de la reclamación por parte de la empresa reclamada antes de su presentación y tramitación por la Administración competente en materia de consumo, desnaturalizando así la finalidad propia del sistema de reclamaciones configurado tanto por la normativa autonómica como por la legislación básica estatal. La regulación proyectada puede generar una indeseable situación de inseguridad jurídica, tanto para las personas consumidoras como para las empresas afectadas, al no delimitar con claridad el cauce procedimental de las reclamaciones ni las obligaciones que corresponden a cada una de las partes en la fase previa a la actuación administrativa.

En efecto, el modelo diseñado en el proyecto reglamentario convierte la hoja de reclamaciones en un mero instrumento de iniciación de un procedimiento administrativo, prescindiendo de la función de resolución directa del conflicto entre las partes que se desprende de los artículos 37.3 y 125 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, así como del artículo 21.3 del TRLGDCU, precepto este último de carácter básico, privando a las empresas reclamadas de la posibilidad real de acusar recibo, analizar y dar respuesta a la reclamación formulada por la persona consumidora en los términos exigidos por dichas normas legales.

Por tanto, la configuración procedimental prevista en el proyecto no sólo omite el cauce necesario para el cumplimiento de las obligaciones impuestas a las empresas por la normativa de consumo, sino que, en la práctica, impide o dificulta gravemente su efectivo cumplimiento. Tal circunstancia, que podría generar una indeseable situación de inseguridad jurídica, tanto para las personas consumidoras como para las empresas afectadas, al no delimitar con claridad el cauce procedimental de las reclamaciones ni las obligaciones que corresponden a cada una de las partes en la fase previa a la actuación administrativa, reviste especial relevancia si se tiene en cuenta, como se ha señalado, que el incumplimiento de dichas obligaciones constituye infracción administrativa tipificada en el artículo 140 de la Ley autonómica.



Por ello, este Consejo estima que el proyecto debe incorporar una regulación expresa de dicha fase previa de tramitación ante la empresa reclamada, estableciendo el deber de ésta de acusar recibo y responder motivadamente a la reclamación en un plazo determinado, y previendo únicamente tras ello la eventual presentación y tramitación administrativa ante los órganos competentes en materia de consumo. Todo ello, en coherencia con el sistema diseñado por la legislación básica estatal y por la Ley 3/2019, de 22 de marzo, y en garantía del principio de jerarquía normativa proclamado en el artículo 9.3 de la Constitución y de los principios de seguridad jurídica y buena regulación proclamados en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Finalmente, debe significarse que la incorporación al texto proyectado de una regulación, en los términos expuestos en la presente observación, comportaría una alteración sustancial de la configuración procedimental actualmente diseñada en el proyecto normativo, al afectar a elementos esenciales de la tramitación de las reclamaciones en materia de consumo y a las obligaciones de las empresas intervinientes, lo que supone, tras la modificación, la retroacción parcial del procedimiento de elaboración reglamentaria a fin de someter el nuevo texto a los trámites de participación e información pública, así como a la consideración de los órganos consultivos y de participación afectados por razón de la materia, al objeto de evitar la nulidad radical por defecto formal en el procedimiento de su elaboración.”

Atendiendo al carácter esencial de la observación formulada por el Consejo Consultivo, se ha procedido a revisar el proyecto normativo con el fin de introducir las modificaciones necesarias que garanticen su adecuación al marco jurídico vigente y refuercen la seguridad jurídica del texto.

Debe comenzarse destacando que, efectivamente, de conformidad con el artículo 125 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, debe haber un intento previo de resolución amistosa del conflicto, extremo que ahora ha sido expresamente incorporado al proyecto mediante la introducción de un nuevo artículo 10 y su consideración como causa de inadmisión de la reclamación en caso de incumplimiento, como más adelante se detallará.

No obstante se considera, sin perjuicio de mejor criterio fundado en derecho, que la observación efectuada parte de una interpretación que aproxima el procedimiento de hojas de reclamaciones regulado en el artículo 125 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, al régimen general de reclamaciones en materia de consumo previsto tanto en el artículo 21.3 del texto



refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, como en el artículo 37.3 de la ley autonómica, cuando en realidad se trata de instrumentos con naturaleza y finalidad distintas.

En efecto, las hojas de reclamaciones son un medio a través del cual los recursos públicos de consumo colaboran, mediante un procedimiento sencillo, en la resolución de controversias entre personas consumidoras y empresarios o profesionales. Ahora bien, su alcance es limitado, ya no que pueden resolver, per se, las controversias, ni dictar resoluciones de obligado cumplimiento.

Por su parte, las reclamaciones referidas en el dictamen constituyen una actuación en la cual los recursos públicos de consumo permanecen completamente al margen, manteniéndose la controversia en el ámbito de la relación entre la persona consumidora y el empresario.

Tal y como se recoge en el dictamen, los apartados 4 y 5 del artículo 140 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, tipifican una serie de conductas sancionables en esta materia; sin embargo, su encaje resulta dudoso en el ámbito del procedimiento de hojas de reclamaciones de consumo. Es más, el incumplimiento de dichas obligaciones podría precisamente motivar la presentación de una hoja de reclamaciones por la persona consumidora.

Así, por ejemplo, si una persona consumidora presenta una reclamación ante una empresa por la defectuosa prestación de un servicio y esta no obtiene respuesta, aquella podría formular una hoja de reclamaciones basada exclusivamente en la falta de contestación a la reclamación, sin necesidad de reiterar la queja inicial sobre el servicio recibido. Esta situación, de concurrir indicios suficientes de veracidad, podría dar lugar a la incoación de un procedimiento sancionador.

Es importante destacar dos cuestiones fundamentales que han llevado a este órgano gestor a regular de esta manera el procedimiento: el principio antiformalista que tiene el mismo y la simplificación y reducción de tramites.

En cuanto al principio antiformalista, cabe destacar que en la actualidad el procedimiento se inicia de múltiples formas, tratando de hacerlo lo más accesible al consumidor.



En la práctica, presentada una hoja de reclamaciones, junto con los documentos que se considere relevantes, se requiere a la empresa para que conteste a la reclamación, ofreciéndole las siguientes alternativas: aceptarla, rechazarla motivadamente o bien someterla a arbitraje, ya sea de forma obligatoria al estar adherida, ya sea de forma voluntaria. Recibida, o no, contestación por parte de la empresa con respecto a la reclamación, el procedimiento se archiva.

En este punto, cabe destacar que esto puede dar lugar a la apertura de procedimiento sancionador, si bien es cierto que en la mayoría de las ocasiones se inicia el procedimiento sancionador por falta de contestación al requerimiento.

En definitiva, los recursos públicos de consumo, se limitan a actuar de meros intermediarios en las reclamaciones presentadas por las personas consumidoras.

Por otro lado, debe ponerse este decreto en el contexto de la simplificación y reducción de trámites y, en especial, en los artículos 3 y 4 de la Ley 4/2025, de 11 de julio, de Simplificación, Agilización y Digitalización Administrativa.

El artículo 3 dispone el deber general de promoción de la simplificación administrativa, en los siguientes términos:

“1. La Administración regional fomentará y promoverá la adopción de cuantas medidas resulten necesarias para la simplificación administrativa, tanto en el ámbito organizativo y procedimental, como en el regulatorio, en todas aquellas materias de su competencia, dentro del marco de la legislación básica, al objeto de mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa y la prestación de servicios públicos.

2. Los órganos de la Administración regional adoptarán las medidas adecuadas y necesarias para garantizar la simplificación, agilización y digitalización de los procedimientos, debiendo llevar a cabo las modificaciones que procedan en sus respectivos ámbitos de competencia.

3. La simplificación administrativa se aplicará en coordinación con las actuaciones en materia de transformación digital que se adopten en la Administración regional, garantizando condiciones de accesibilidad universal.”

El artículo 4, entre los objetivos de la simplificación administrativa, recoge:



“a) Simplificación, reducción o, en su caso, eliminación de trámites innecesarios o redundantes, siempre que la normativa estatal y europea lo permitan.

b) Reducción de plazos administrativos, cuando las leyes estatales y europeas no lo prohíban expresamente y el órgano competente así lo establezca.”

Hasta la fecha, el procedimiento regulado en el artículo 4 del Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios, indica:

*“1.- Cuando el consumidor o usuario considere que exista causa suficiente, **podrá requerir al establecimiento la oportuna hoja de reclamación**. La citada hoja de reclamación deberá ponerse a disposición del consumidor o usuario en el momento en que lo solicite y sin que se le pueda remitir a lugar o momento distinto a aquel en que fuera solicitada.*

2.- En caso de inexistencia de hojas de reclamaciones o negativa a facilitarlas, el consumidor o usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más oportuno, debiendo hacer constar estos hechos.

3.- Entregada la hoja de reclamación, el consumidor o usuario deberá comprobar la existencia de los datos de identificación a que se hace referencia en el artículo 2, párrafo 2 y cumplimentará los datos a que se refiere el párrafo 3 del mismo artículo.

*4.- **El consumidor o usuario deberá hacer una descripción breve y precisa de los hechos que motivan su reclamación y a continuación el titular del establecimiento, el prestador del servicio o cualquier trabajador, en ausencia de los anteriores, podrá manifestar lo que considere oportuno en relación a los hechos que motivan la reclamación.***

*5.- **Las hojas deberán ser firmadas por el reclamante y reclamado. El original de la hoja de reclamación será dirigido por el reclamante al Servicio Provincial de Consumo de la provincia donde radique el establecimiento o centro, pudiendo presentarse en cualquier centro u oficina de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha o en cualquiera de los previstos en el artículo 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, quedando una copia en su poder y otra en poder del reclamado;***



podrá unir cuantas pruebas o documentos crea necesarios para una mejor valoración de los hechos, especialmente factura cuando se trate de reclamación sobre precios.

La Administración competente, en el plazo máximo de quince días desde la recepción de la hoja de reclamaciones, acusará recibo al reclamante y **dará traslado de la misma al establecimiento reclamado, otorgándole un plazo de diez días para formular las alegaciones que estime oportunas.**

6.- Las reclamaciones de los consumidores se resolverán por los Órganos competentes de la Administración. Asimismo, podrán ser atendidas o resueltas mediante el sometimiento voluntario y vinculante de las partes al Sistema Arbitral de Consumo, regulado por el Decreto 636/1993, de 3 de mayo.

7.- El desistimiento del consumidor o usuario en la reclamación implicará el archivo de la misma, a cuyo efecto se tendrá en cuenta lo previsto en los artículos 87. 1, 90 y 91 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, salvo que de la reclamación se derivara una infracción administrativa en cuyo caso la Administración continuará con el expediente.”

Sobre la tramitación actual, deben realizarse varias aclaraciones:

En primer lugar, se suprime la obligación del apartado 1 de que sea la empresa la que tenga que facilitar siempre la hoja de reclamaciones al consumidor.

Deben tenerse en consideración los cambios sociales, el incremento de las ventas a distancia y las facilidades que ofrece hoy en día internet, que permiten crear un sistema diametralmente opuesto al existente hasta la fecha y creado hace 30 años para una sociedad que en poco o nada se parece a la actual.

Además, se acaba con la obligación de las empresas (lo que supone una simplificación) de adquirir las hojas de reclamaciones ante la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, bastando con la descarga del modelo para facilitárselo a la empresa.

A su vez, se acaba con la obligación de que el consumidor exija la hoja de reclamaciones en el establecimiento, pudiendo rellenarlo desde casa.



Igualmente se acaba con la laguna existente hasta la fecha al respecto de las ventas a distancia, que no estaban previstas en el decreto vigente.

En segundo lugar, se acaba con el arcaico sistema de 3 hojas, impropio de una administración actualizada a los tiempos vigentes, lo que, además, supone una simplificación de cargas para empresas y profesionales.

En tercer lugar, y quizá lo más importante, se realiza una importante simplificación del procedimiento.

Los apartados 3 y 4 actuales, exigen que la persona consumidora redacte la reclamación en la oficina o establecimiento para, posteriormente facilitársela a la empresa o al profesional y que pueda contestar, siendo rellenada y firmada por ambos.

Posteriormente, la persona consumidora, para entender interpuesta la reclamación, debería remitir el ejemplar para la administración para iniciar el procedimiento.

Una vez iniciado el procedimiento, el recurso público de consumo competente da traslado a la empresa para que formule alegaciones y, a la vista de las mismas, se resuelve.

En la práctica, el recurso público de consumo únicamente hace de intermediario en la reclamación.

La reforma propuesta se enmarca precisamente en beneficio tanto del consumidor como del empresario.

Desde el punto de vista del consumidor toda vez que simplifica el trámite y agiliza la posibilidad de presentar la reclamación que, desde el punto de vista empírico, es uno de los mayores escollos que encuentran habitualmente, tal y como ha sido notificado a este órgano gestor.

Desde el punto de vista del empresario, le permite ahorrar tanto en costes (ya no es preciso acudir a la administración para contar con las hojas por triplicado), siendo suficiente con que proceda imprimir la hojas, como en tiempo, ya que tendrá que contestar en una única ocasión a la reclamación.



Debemos destacar que la simplificación de los trámites es una demanda histórica tanto de las personas consumidoras como de los empresarios y así se ha constatado tanto en la consulta pública previa como en el proceso participativo.

En este punto, se antoja imprescindible hacer una mención al gobierno abierto y a la participación y, en especial, de la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha y, en especial, de los principios que recoge el artículo 2.3:

“a) Diálogo permanente entre la Administración Pública y la ciudadanía.

b) Orientación hacia la ciudadanía en la toma de decisiones, dirigiendo la actuación de los poderes públicos a la satisfacción del interés general y de las necesidades y preferencias reales de las personas.

c) Participación y colaboración ciudadana, promoviendo su implicación en la planificación, diseño y evaluación de las políticas públicas más relevantes, de carácter general y sectorial.”

El procedimiento establecido no está pensado en un beneficio propio de la administración, sino al interés general y las necesidades y preferencias de las personas, como así estás lo han manifestado.

No obstante, es cierto que, efectivamente, de conformidad con el artículo 125 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, debe haber un intento previo de resolución amistosa del conflicto. En este sentido, se ha incluido en el capítulo III un nuevo artículo 10, en los siguientes términos:

“Artículo 10. Resolución amistosa.

Con carácter previo a la presentación de una hoja de reclamaciones la persona consumidora deberá dirigirse a la empresa o profesional para tratar una resolución amistosa de la reclamación.”

Además, se incluye como causa de inadmisión de la reclamación como párrafo a) del artículo 12, ahora artículo 13: *“No haber intentado la resolución amistosa de la reclamación.”*



Ahora bien, debe considerarse el principio antiformalista que impera en el procedimiento, por lo que en este párrafo, se indica:

“A los efectos de entender cumplido este requisito, se deberá aportar prueba documental por cualquier medio que deje constancia de haberse dirigido a la empresa o profesional con carácter previo a la interposición de la reclamación.”

Debe ser considerado el ámbito en el que estamos trabajando y que, en la práctica, únicamente se presenta hoja de reclamaciones cuando no ha sido posible resolver la controversia entre las partes.

Sin perjuicio de mejor criterio fundado en derecho, este órgano considera que con la inclusión de este párrafo, se da cumplimiento de manera suficiente al requisito establecido en el inciso final del artículo 125.2 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, puesto que recoge el modo en que puede entenderse cumplimentado el intento de resolución amistosa.

Por otra parte, la solución propuesta permite canalizar en un único procedimiento la eventual respuesta de la empresa, evitando la duplicidad de trámites que supondría configurar una fase previa autónoma completa al margen de la administración y una posterior fase administrativa de idéntico contenido. Todo ello favorece una tramitación más ágil tanto para las personas consumidoras como para las empresas, sin perjuicio de las obligaciones que estas tienen en materia de atención a las reclamaciones conforme a la normativa vigente.

Finalmente, atendiendo a lo señalado por el Consejo, procede someter los preceptos modificados a un nuevo trámite de información pública, con el fin de posibilitar la formulación de alegaciones por las personas interesadas, así como a la consideración de los órganos consultivos y de participación competentes en la materia.

B.- En segundo lugar, el Consejo realiza la siguiente consideración esencial sobre el **artículo 12** del proyecto de decreto:

“ En el apartado 1, se incluye entre las causas de inadmisión de una reclamación “b) Cuando la reclamación resultare manifiestamente infundada o del contenido de la misma no se apreciase afectación de los derechos legítimos intereses de las personas consumidoras”.



A juicio de este órgano consultivo, tales supuestos no constituyen propiamente presupuestos de admisibilidad del procedimiento, sino pronunciamientos de fondo sobre la pretensión ejercitada, que requieren una valoración material de las circunstancias concurrentes en cada caso.

A fin de no generar indefensión a la parte reclamante, la apreciación de dichas circunstancias exigiría la previa tramitación del procedimiento contradictorio correspondiente, con traslado de la reclamación a la parte reclamada y concesión del oportuno trámite de alegaciones. Sólo tras dicha instrucción podría alcanzarse, en su caso, una resolución desestimatoria de la reclamación por carecer ésta manifiestamente de fundamento o por no apreciarse lesión de derechos o intereses legítimos de la persona consumidora.

Por ello, se estima necesario suprimir del proyecto de Decreto esta causa de inadmisión.”

Se acepta esta sugerencia y se suprime esta causa de inadmisión, en el ahora artículo 13 del proyecto de decreto.

C.- A continuación, realiza una consideración esencial en el **artículo 15**, en los siguientes términos:

“Se establece en este precepto que serán competentes para la tramitación y resolución de las “quejas, denuncias y reclamaciones” interpuestas a través de hojas de reclamaciones, el recurso público de consumo del municipio donde esté domiciliada la persona consumidora; a falta de éste, la oficina supramunicipal correspondiente; y en ausencia de los dos anteriores, la delegación provincial de la consejería competente en materia de consumo.

De conformidad con el artículo 100.1.a) de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, los recursos públicos de consumo podrán ejercer, entre otras, las siguientes funciones: “1.ª Recibir, tramitar y resolver en su caso, las quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras”.

Por su parte, el artículo 100.1.b) de la citada Ley señala que “Los recursos públicos de consumo deben recibir, gestionar y resolver las quejas y reclamaciones de las personas consumidoras domiciliadas en su demarcación territorial, llevar a cabo la mediación y, si



procede, dirigirlas al sistema arbitral de consumo. Se establece como competente el recurso público de consumo del municipio donde esté domiciliada la persona consumidora; si en el municipio no existe ninguna oficina, es competente la oficina supramunicipal que corresponda y, en su defecto, la de ámbito regional”.

En el proyecto de Decreto, se atribuye, sin excepción, la competencia para tramitar y resolver las quejas, denuncias y reclamaciones a los mencionados órganos. Sin embargo, la regulación proyectada no da cumplimiento a la Ley que desarrolla, pues las denuncias quedan sometidas a las especialidades procedimentales reguladas en los artículos 158 y siguientes de la norma legal, por lo que no pueden quedar sujetas a la tramitación y resolución que se pretende regular en los artículos 13 y 14 del proyecto de decreto.

En consecuencia, se debe suprimir del artículo 15 el término “denuncias”, o bien, hacer una remisión a los preceptos de la ley que regulan las especialidades de tramitación en ese supuesto.”

Se acepta esta sugerencia y se suprime la referencia a denuncias en este artículo.

D.- La última consideración del Consejo es referente al **artículo 17** del régimen sancionador, en los siguientes términos:

“En el apartado 2 se establece que “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”.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, “los procedimientos de naturaleza sancionadora se iniciarán siempre de oficio por acuerdo del órgano competente [...]”.

Aunque el último inciso del precepto señala que el procedimiento sancionador “se incoará de oficio”, la sistemática y redacción empleada seguidamente al establecer la excepción



“salvo que” podría generar confusión a este respecto. Por ello, se considera conveniente revisar la redacción del precepto a fin de reforzar expresamente que la eventual incoación del procedimiento sancionador constituye una actuación siempre iniciada de oficio por el órgano competente, sin perjuicio del órgano receptor de la hoja de reclamaciones.

En el segundo párrafo del apartado 2 se establece que “La persona consumidora no ostentará la condición de parte interesada en el procedimiento sancionador”.

Tal regulación no se corresponde con lo previsto en la Ley 3/2019, de 22 de marzo, cuyo artículo 158.1 establece que “Cuando se presente una denuncia, se deberá comunicar al denunciante la iniciación o no del procedimiento cuando tenga la condición de interesado conforme a la Ley Reguladora del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas”. Asimismo, en cuanto a la resolución, establece el artículo 160.3 de la citada Ley que “Cuando se presente una denuncia, se deberá comunicar al denunciante su resolución cuando tenga la condición de interesado conforme a la Ley Reguladora del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas”. Por tanto, de conformidad con el tenor literal de la Ley, la condición de persona interesada en los supuestos de denuncias interpuestas por personas consumidoras deberá determinarse en cada caso, conforme a lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Por ello, la exclusión contenida en el precepto proyectado podría interpretarse como una restricción reglamentaria de la noción legal de persona interesada no prevista en la normativa legal, resultando necesario, desde la perspectiva de la seguridad jurídica y de la coherencia con la legislación básica procedimental, sustituir dicha previsión por una remisión al régimen general establecido en la Ley Reguladora del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en los mismos términos previstos en la Ley 3/2019, de 22 de marzo.”

Se acepta la sugerencia, suprimiendo la expresión que aparece en el último inciso del apartado 2, y estableciendo un nuevo apartado, el 3, en los siguientes términos:

“3. Cuando el órgano receptor de la hoja de reclamaciones no fuera competente por razón de la materia o territorio para iniciar el procedimiento sancionador, trasladará la denuncia al órgano competente.”

Igualmente, se incluye un nuevo apartado, el 4, en los siguientes términos:



“4. En los supuestos en que la persona consumidora ostente la condición de interesada de conformidad con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, se le notificará la decisión sobre la incoación o no del procedimiento, así como la resolución que en su caso se dicte.”

E.- A continuación el Consejo realiza una consideración no esencial sobre el **título**:

“Conforme al apartado I.b).7 de las Directrices de Técnica Normativa aprobadas por el Consejo de Ministros el 22 de julio de 2005 -de generalizada aplicación por la Administración de la Junta de Comunidades-, la nominación de la disposición “Deberá reflejar con exactitud y precisión la materia regulada, de modo que permita hacerse una idea de su contenido y diferenciarlo del de cualquier otra disposición”.

El decreto que se examina lleva por título “de las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras de Castilla-La Mancha”. Una expresión más precisa aconsejaría que se aludiera al decreto “por el que se regulan” las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha.”

Se considera que la expresión “*por el que se regulan*” es algo intrínseco a cualquier norma y por ello no es necesario incluirlo en el título.

F.- Finalmente el Consejo sugiere un repaso a los extremos de redacción:

“A título particular se sugiere efectuar un repaso general y sosegado del texto elaborado pues se han detectado algunos errores ortográficos. A modo de ejemplo procede resaltar los siguientes:

- En los artículos 2.1, 4.1 y 8 al citar Castilla-La Mancha, el artículo “la” que precede a “Mancha” debe aparecer en mayúscula.

- En el artículo 5.b), la primera letra de cada ítem debe escribirse en mayúscula.”

Se acepta la sugerencia.

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