



INFORME SOBRE LAS ALEGACIONES Y OBSERVACIONES FORMULADAS EN RELACIÓN CON LA MODIFICACIÓN DE LOS ARTÍCULOS 10 Y 13.1.a) DEL PROYECTO DE DECRETO DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN CASTILLA-LA MANCHA.

En cumplimiento del principio de transparencia, y como consecuencia de la observación esencial de carácter general formulada por el Consejo Consultivo en su dictamen n.º 138/2026, de 28 de mayo, mediante resolución de 07/07/2026, de la Secretaría General de Sanidad, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha el 14 de julio de 2026, se dispuso la apertura de un trámite de información pública respecto de las modificaciones introducidas en los artículos 10 y 13.1.a) del proyecto de Decreto de las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha.

El texto sometido a información pública permaneció expuesto en el tablón de anuncios de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha durante el periodo comprendido entre el 15 de julio y el 12 de agosto de 2026.

Igualmente, la propuesta resultante de dichas modificaciones fue remitida al Consejo Regional de Consumo de Castilla-La Mancha y al Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha, a fin de recabar las observaciones que estimaran oportunas.

Finalizado el plazo de información pública, se han recibido alegaciones formuladas por la Asociación Española de Banca (AEB) y por ATS, persona física participante en el trámite.

Asimismo, se han recibido observaciones del Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha. Por otra parte, a través del Consejo Regional de Consumo de Castilla-La Mancha se han recibido igualmente aportaciones formuladas por EED, responsable de Control de Mercado en el Servicio de Consumo de la Consejería de Sanidad; por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad de Castilla-La Mancha (CERMI CLM); y por GVR, técnico de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Daimiel (Ciudad Real).





A. ALEGACIONES PRESENTADAS POR LA AEB.

En primer lugar, la AEB efectúa una alegación de carácter principal proponiendo completar el segundo párrafo del artículo 2 .1 en los siguientes términos:

*“Quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente decreto los establecimientos o centros de titularidad pública y **las entidades de crédito comprendidas en el artículo 29.1 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, respecto de las quejas y reclamaciones formuladas por su clientela en relación con los servicios financieros que presten, por estar sujetas a un sistema sectorial estatal específico de atención y resolución de quejas y reclamaciones.**”*

La propuesta formulada se refiere al artículo 2.1 del proyecto, precepto que no ha sido objeto de modificación ni se encuentra comprendido en el ámbito material del presente trámite de información pública, circunscrito exclusivamente a los artículos 10 y 13.1.a).

Además, esta cuestión ya fue planteada por la asociación durante el primer trámite de información pública mediante una alegación de contenido sustancialmente coincidente, habiendo sido objeto de valoración y contestación expresa en el correspondiente informe de alegaciones.

En segundo lugar, la AEB formula las siguientes alegaciones subsidiarias en relación con los artículos 10 y 13.1.a) del proyecto de Decreto.

Concretamente, propone incluir un nuevo párrafo en el artículo 10 con la siguiente redacción:

“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.

Cuando la empresa o profesional esté sujeto a normativa sectorial estatal que establezca un sistema específico y obligatorio de atención y resolución de quejas





y reclamaciones, el intento previo de resolución amistosa se entenderá realizado mediante la presentación de la queja o reclamación a través del departamento, servicio, órgano o canal oficial previsto en dicha normativa. La presentación, tramitación, acreditación y plazos de dicho intento previo se regirán por la normativa sectorial aplicable, sin que resulten exigibles requisitos formales adicionales derivados de este decreto para acreditar su cumplimiento.”

Asimismo, AEB propone que el artículo 13.1.a) quede redactado en los siguientes términos:

"1. Son causas de inadmisión de la reclamación:

a) No haber intentado la resolución amistosa de la reclamación.

*A los efectos de entender cumplido este requisito, se deberá aportar prueba documental por cualquier medio que deje constancia de haberse dirigido previamente a la empresa o profesional con carácter previo a la interposición de la reclamación. **Cuando resulte aplicable una normativa sectorial estatal que establezca un sistema específico y obligatorio de atención y resolución de quejas y reclamaciones, la reclamación previa deberá haberse presentado a través del departamento, servicio, órgano o canal oficial previsto en dicha normativa, y su acreditación y efectos se regirán exclusivamente por ésta. La reclamación será inadmitida mientras no se haya acudido a dicho sistema sectorial o no haya finalizado el plazo previsto en él para dictar resolución.***

Las modificaciones propuestas por AEB reiteran, en esencia, las consideraciones formuladas por dicha asociación en relación con el artículo 2.1 del proyecto, dirigidas a atribuir un carácter preferente o excluyente a los mecanismos sectoriales de reclamación previstos en la normativa financiera.

El artículo 10 del proyecto se limita a exigir que la persona consumidora dirija previamente su pretensión a la empresa o profesional con el fin de favorecer una solución amistosa del conflicto antes de acudir a la vía administrativa. La finalidad del precepto es garantizar la existencia de un intento previo de resolución entre las partes, sin imponer la utilización de un canal concreto ni condicionar el acceso al procedimiento





regulado en el proyecto de Decreto a la tramitación de mecanismos sectoriales específicos.

Por su parte, el artículo 13.1.a) establece como requisito para la admisión de la reclamación la acreditación de dicho intento previo de resolución amistosa, exigiendo únicamente la aportación de algún medio de prueba que permita constatar que la persona consumidora se dirigió con carácter previo a la empresa o profesional.

La propuesta formulada por AEB supondría añadir requisitos adicionales de admisibilidad no previstos con carácter general para el resto de relaciones de consumo, imponiendo la utilización obligatoria de determinados canales sectoriales y subordinando la actuación de los órganos de consumo a la previa finalización de procedimientos regulados por normativa específica, alterando así la configuración general del procedimiento establecido en el proyecto de Decreto.

Asimismo, el artículo 2.1 del proyecto ya prevé expresamente su aplicación sin perjuicio de la normativa sectorial estatal que establezca sistemas específicos de reclamaciones, previsión que permite una adecuada coexistencia entre ambos regímenes y garantiza el respeto a las especialidades previstas por la normativa sectorial, sin necesidad de introducir excepciones o particularidades adicionales para sectores concretos.

En consecuencia, no se aprecia la necesidad de modificar el texto proyectado.

B. ALEGACIONES PRESENTADAS POR ATS.

De las alegaciones formuladas por ATS, únicamente una de ellas se refiere al contenido del artículo 13.1.a), mientras que las restantes versan sobre preceptos distintos de los sometidos al presente trámite de información pública.

En primer lugar, ATS realiza la siguiente alegación en relación con el artículo 10:

“Creo que, además de establecer que el establecimiento no podrá remitir al consumidor a recoger el impreso de H.R. a un establecimiento o lugar distinto a aquél donde se ha producido la incidencia objeto de la reclamación, se debería añadir que tampoco se





podrá remitir al consumidor a otro momento distinto a aquel en que el consumidor solicita el impreso.”

Esta observación no guarda relación con el contenido del artículo 10 del proyecto de Decreto, relativo a la obligación de intentar una resolución amistosa con carácter previo a la presentación de una hoja de reclamaciones, sino con el régimen de entrega de las hojas de reclamaciones por parte de las empresas o profesionales. Esta materia se encuentra regulada en el artículo 11 del proyecto, que no se encuentra incluido entre los preceptos sometidos a información pública en el presente trámite, por lo que la observación formulada queda fuera del ámbito material del presente trámite de información pública.

En segundo lugar, respecto al artículo 13.1.a), ATS formula la siguiente alegación:

“La obligación que se establece en este artículo de que el consumidor debe probar el haber intentado el acuerdo con el profesional o empresario antes de presentar o tramitar la reclamación, bajo pena de que sea inadmitida por la Administración competente, puede ocasionar, en mi opinión, que muchas de las reclamaciones efectuadas por los consumidores en los establecimientos físicos en el momento del acto de consumo objeto de la misma, sean desestimadas por falta de prueba de intento de acuerdo. En mi opinión, se debería añadir en este artículo que la firma o sello del profesional o establecimiento en la Hoja presentada por el consumidor se considerará como prueba de que ha intentado infructuosamente el acuerdo con aquél.”

La propuesta formulada no se considera necesaria, toda vez que la firma o sello de la empresa en la hoja de reclamaciones constituye uno de los posibles medios documentales aptos para acreditar el intento previo de resolución amistosa en los términos previstos en el artículo 13.1.a), sin que resulte conveniente establecer una relación tasada de medios de prueba al poder concurrir circunstancias muy diversas en función del tipo de reclamación planteada.

Por último, ATS realiza dos alegaciones en relación, respectivamente, a los artículos 13.1.b) y 18 del proyecto de Decreto, cuya valoración tampoco procede al referirse a preceptos no incluidos en el ámbito material del presente trámite de información pública.





C. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CASTILLA-LA MANCHA.

Este Consejo realiza la siguiente observación:

“Los artículos 10 y 13 del proyecto establecen la obligación de que la persona consumidora se dirija previamente a la empresa o profesional para intentar una resolución amistosa de la controversia, configurando la falta de acreditación de dicho trámite como causa de inadmisión de la reclamación.

Este Consejo considera que dicha exigencia puede constituir una barrera de acceso al sistema público de protección de las personas consumidoras, especialmente para personas mayores, vulnerables o con dificultades para acreditar documentalmente dicha actuación previa.

Por ello, se propone que la reclamación previa tenga carácter potestativo o, subsidiariamente, que su ausencia sea objeto de requerimiento de subsanación y no de inadmisión directa de la reclamación.”

La obligación de que la persona consumidora se dirija previamente a la empresa o profesional para intentar una resolución amistosa tiene como objetivo favorecer que los conflictos puedan resolverse directamente entre las partes antes de acudir a la Administración. Se trata de una medida razonable que pretende facilitar soluciones rápidas y evitar trámites innecesarios. Este requisito encuentra amparo en la habilitación reglamentaria contenida en el artículo 125.2 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha, que prevé el establecimiento de los requisitos y procedimientos para la presentación y tramitación de las reclamaciones.

Asimismo, el proyecto no impone formalidades específicas para acreditar el intento de resolución amistosa, admitiendo cualquier medio documental que permita dejar constancia de dicha actuación previa, por lo que no se aprecia que el requisito constituya una barrera desproporcionada para el acceso al sistema de protección de las personas consumidoras.





Castilla-La Mancha

Por otra parte, cuando la persona interesada haya realizado efectivamente dicha actuación previa pero la documentación aportada resulte insuficiente para acreditarla podrán aplicarse, en su caso, los mecanismos de subsanación previstos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común. Sin embargo, cuando no se haya efectuado el intento previo de resolución amistosa, no se trata de un defecto formal subsanable, sino del incumplimiento de un requisito previo expresamente establecido en la norma.

En consecuencia, se considera adecuado mantener la regulación proyectada.

D. OBSERVACIONES PRESENTADAS A TRAVÉS DEL CONSEJO REGIONAL DE CONSUMO DE CASTILLA-LA MANCHA.

D.1. Observaciones de EED, responsable de Control de Mercado en el Servicio de Consumo de la Consejería de Sanidad.

EED formula observaciones en relación con los artículos 2.1, 9.1.d) y 13.1.a) del proyecto de Decreto. De ellas, solo la última guarda relación con el objeto del presente trámite de información pública, por lo que es la única que procede valorar en este informe.

Concretamente, en relación con el artículo 13.1.a), EED considera *“de difícil demostración en el caso de reclamaciones presenciales el haber intentado solución amistosa, en muchos casos esa es principalmente la causa de presentar la reclamación.”*

La observación formulada pone de manifiesto una posible dificultad práctica en determinados supuestos de reclamaciones presenciales, pero no incorpora una propuesta concreta de modificación del texto proyectado. En todo caso, el artículo 13.1.a) no exige una forma específica de acreditación, limitándose a requerir algún medio documental que permita constatar que la persona consumidora se dirigió previamente a la empresa o profesional. Por ello, no se aprecia la necesidad de modificar la regulación prevista.





Castilla-La Mancha

D.2. Observaciones de CERMI CLM.

En relación con el artículo 10, CERMI CLM formula la siguiente alegación:

“1.- El artículo 10 exige que la persona consumidora intente una solución amistosa previa.

Posteriormente el artículo 13 establece como causa de inadmisión:

No haber intentado la resolución amistosa.

Esto supone una barrera importante.

Muchas personas:

- *desconocen cómo reclamar;*
- *no conservan medios de prueba;*
- *carecen de recursos tecnológicos.*

Además, las empresas ya disponen normalmente de servicios de atención al cliente.

Propuesta

Modificar la inadmisión:

Alternativa 1

Eliminar la causa de inadmisión.

Alternativa 2

Establecer que la Administración facilite la subsanación.

Texto recomendado

La falta de acreditación de la reclamación previa no impedirá la tramitación cuando existan indicios suficientes de vulneración de derechos de consumo.”





Castilla-La Mancha

En relación con esta alegación, conviene recordar que la acreditación del intento previo de resolución amistosa prevista en el artículo 10 no está sometida a formalidades específicas, pudiendo realizarse mediante cualquier medio que permita dejar constancia de haberse dirigido previamente a la empresa o profesional, de conformidad con lo establecido en el artículo 13.1.a) del proyecto.

Asimismo, en aquellos supuestos en que se aprecie una insuficiente acreditación del intento previo de resolución amistosa, resultarán de aplicación, cuando procedan, los mecanismos de subsanación previstos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común, por lo que no se considera necesario incorporar una previsión específica en el proyecto de decreto.

Por otra parte, la propuesta de eliminar la causa de inadmisión desvirtuaría la finalidad perseguida por los artículos 10 y 13.1.a), que pretenden garantizar que la empresa o profesional haya tenido la oportunidad de conocer la incidencia planteada y, en su caso, resolverla antes de la intervención administrativa.

Por ello, no se aprecia la necesidad de modificar la redacción proyectada del artículo 13.1.a).

Asimismo, CERMI CLM propone modificar la disposición adicional única del proyecto de Decreto mediante la incorporación de una regulación específica sobre protección reforzada de las personas consumidoras vulnerables.

Dicha propuesta excede del objeto del trámite de información pública efectuado y se refiere a aspectos que ya cuentan con tratamiento específico en la normativa general aplicable en materia de accesibilidad, igualdad y protección de las personas consumidoras, por lo que no procede incorporar la modificación planteada.

D.3. Observaciones presentadas por GVR, técnico de la OMIC del Ayuntamiento de Daimiel (Ciudad Real).

En primer lugar, en relación con el artículo 10, GVR manifiesta que:





Castilla-La Mancha

“(no se indica el modo la forma en que la persona consumidora debe dirigirse a la empresa o profesional) de forma fehaciente, verbal.... Faltaría el modo y el tiempo de espera que entendemos debe ser actualmente de 30 días y cuando entre en vigor la ley SAC 15 días.”

El artículo 10 tiene por objeto fomentar la resolución directa de las controversias entre las personas consumidoras y las empresas o profesionales antes de acudir a la vía administrativa. La redacción proyectada no establece una forma determinada para realizar dicho intento de resolución amistosa, permitiendo que pueda llevarse a cabo por cualquier medio adecuado para poner la reclamación en conocimiento de la empresa o profesional.

Por otra parte, el establecimiento de un plazo específico de espera para la respuesta de la empresa excede del objeto de la regulación proyectada, sin perjuicio de las obligaciones y plazos que puedan resultar de aplicación conforme a la normativa sectorial correspondiente.

En segundo lugar, en relación con el artículo 13.1.a), GVR formula la siguiente alegación:

“(considero que es mejor para las personas consumidoras regular como en Andalucía. Se formula la reclamación mediante hoja de reclamaciones y se le da un plazo a la empresa en la misma hoja para que le conteste al usuario (15 días o un mes, según la Ley SAC) y si no hay respuesta... se entiende cumplido el trámite de la reclamación previa y el usuario ya puede presentarla en la administración, con la regulación propuesta se obliga al usuario a hacer una reclamación previa y pasado un plazo (que no se determina) hacer la hoja de reclamaciones, otra vez.... Doblemente....

Es más coherente y facilita más al consumidor el que el mismo contenido de la hoja sea como reclamación previa y si no hay respuesta de la empresa, ya pueda presentarse.

En contexto se da en un establecimiento físico qué tiene que hacer el usuario, enviar un burofax teniendo las hojas de reclamaciones?





Castilla-La Mancha

Imagínense la situación, inadmitir una hoja de reclamaciones porque el usuario no ha reclamado previamente cuando ya está reclamando y redactado todo en el modelo de hojas de reclamaciones..... no sé, no lo veo. Es cargar al usuario doblemente. Sin embargo se le puede instar a que espere a presentarla una vez que ha transcurrido el tiempo estipulado, si no ha habido respuesta o esta respuesta no le satisface.”

Esta alegación propone sustituir el modelo previsto en el proyecto por otro en el que la propia hoja de reclamaciones presentada ante la empresa constituya el trámite previo de reclamación. No obstante, el proyecto de decreto ha optado por configurar el intento de resolución amistosa como una actuación previa a la presentación de la reclamación ante la Administración, con la finalidad de favorecer una solución directa entre las partes y evitar, cuando ello sea posible, la apertura de actuaciones administrativas.

Asimismo, el artículo 13.1.a) únicamente exige acreditar que la persona consumidora se ha dirigido previamente a la empresa o profesional, sin imponer un medio específico para ello. La regulación proyectada persigue garantizar que la empresa haya tenido la oportunidad de conocer la incidencia planteada y, en su caso, resolverla antes de la intervención administrativa.

En consecuencia, se considera adecuada la regulación prevista en los artículos 10 y 13.1.a), al resultar coherente con la finalidad perseguida por la norma de promover soluciones consensuadas previas a la tramitación administrativa de las reclamaciones.

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

