



INFORME JURÍDICO 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, por el Servicio de Régimen Jurídico y Desarrollo Normativo de la Secretaría General de la Consejería de Sanidad se emite el siguiente,

INFORME:

PRIMERO. COMPETENCIA PARA EMITIR EL INFORME.

El presente informe se emite de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20.1 del Decreto 39/2026, de 14 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación del Servicio Jurídico de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, que atribuye a las asesorías jurídicas de las consejerías la función de emitir informes jurídicos de las disposiciones de carácter general con carácter previo a la solicitud del informe del Gabinete Jurídico.

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 las personas consumidoras y usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos. En desarrollo de este mandato constitucional, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, constituye el marco normativo básico de protección de las personas consumidoras y usuarias.

En el ámbito autonómico, el artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha atribuye a la Junta de Comunidades, en el marco de la legislación básica del Estado y en los términos que esta establezca, la competencia para el desarrollo legislativo y la ejecución 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.





El artículo 125.2 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha, dispone que reglamentariamente se regularán las hojas de reclamaciones.

Por su parte, el Decreto 105/2023, de 25 de julio, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad, atribuye a esta consejería la ejecución de las políticas de consumo de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

TERCERO. OBJETO Y ESTRUCTURA DEL PROYECTO.

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.

Se estructura en una parte expositiva, otra parte dispositiva, que consta de dieciocho artículos, 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** se divide en cuatro 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 7). 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 con la disponibilidad, entrega y gestión de las hojas de reclamaciones (artículo 9).
- El **capítulo III**, “*Procedimiento*”, incorpora la exigencia de un intento previo de resolución amistosa de la controversia (artículo 10), regula la obtención y presentación





de las hojas de reclamaciones tanto en soporte papel como en formato electrónico (artículos 11 y 12), establece las causas de inadmisión de las mismas (artículo 13), determina las reglas para su tramitación (artículo 14), fija las formas de finalización del procedimiento (artículo 15) y precisa los órganos competentes para la tramitación y resolución de las reclamaciones interpuestas (artículo 16).

- 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 17) 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 18).

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

- **Una disposición adicional única**, sobre la adaptación del modelo de hoja de reclamaciones para personas consumidoras con discapacidad.
- **Una disposición derogatoria**, por la que se derogan 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**; la primera, dispone las correspondientes habilitaciones para el desarrollo y ejecución del decreto proyectado y, la segunda, que fija la entrada en vigor de la norma.

CUARTO. COMPETENCIA DEL CONSEJO DE GOBIERNO.

El proyecto de decreto tiene por objeto establecer una regulación general de las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha y del procedimiento para su tramitación administrativa, configurándose como una disposición de carácter general destinada a integrarse de forma estable en el ordenamiento jurídico autonómico.





Por ello, de acuerdo con la distribución de competencias prevista en la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, la aprobación de la norma corresponde al Consejo de Gobierno, debiendo revestir la forma de decreto, de conformidad con lo establecido en su artículo 37.1.c).

En consecuencia, tanto el órgano competente para su aprobación como el rango normativo elegido resultan adecuados a la naturaleza y contenido de la regulación proyectada.

QUINTO. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN.

La tramitación del proyecto se ha ajustado a lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, y en las Instrucciones sobre el régimen administrativo del Consejo de Gobierno.

Del examen del expediente se desprende que se han observado los trámites esenciales exigidos para la elaboración de disposiciones de carácter general, garantizándose los principios de transparencia, participación y buena regulación, así como la adecuada valoración de los impactos derivados de la iniciativa.

En particular, constan en el expediente:

- Consulta pública previa, sustanciada entre el 25 de septiembre y el 10 de octubre de 2025.
- Memoria de Análisis de Impacto Normativo de 20 de octubre de 2025.
- Resolución de inicio del procedimiento de 28 de octubre de 2025.
- Proceso participativo desarrollado entre el 7 y el 24 de noviembre de 2025.
- Trámite de información pública, efectuado entre el 6 de febrero y el 5 de marzo de 2026.
- Consulta a las secretarías generales de las consejerías y a las delegaciones provinciales de la Consejería de Sanidad.
- Solicitud de informe al Consejo del Diálogo Social, Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha y Consejo Regional de Consumo.
- Incorporación de los informes de cargas administrativas, de la Inspección General de Servicios, impacto de género, impacto demográfico y protección de datos personales.
- Solicitud de informe del Gabinete Jurídico, que fue emitido con fecha 22 de abril de 2026.
- Dictamen del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, emitido con fecha 28 de mayo de 2026 bajo el número 136/2026.





En el citado dictamen, el Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha formuló una observación esencial de carácter general relativa a la necesidad de incorporar una regulación de la resolución amistosa de las reclamaciones entre personas consumidoras y empresas. Asimismo, señaló que la incorporación de dicha regulación debía considerarse una modificación sustancial de la norma y requería la retroacción parcial del procedimiento de elaboración.

Para dar cumplimiento a dicha observación se procedió a modificar el texto del proyecto de decreto. Por un lado, con la inclusión de un nuevo artículo 10, sobre la resolución amistosa, y modificando el artículo 13 (en el anterior borrador artículo 12) para incluir entre las causas de inadmisión la falta de reclamación previa.

Siguiendo las indicaciones del Consejo Consultivo, mediante Resolución de 7 de julio de 2026 de la Secretaría General de Sanidad, se acordó la apertura de un nuevo trámite de información pública limitado a dichos preceptos, publicado en el DOCM n.º 132, de 14 de julio de 2026, permaneciendo expuesto en el tablón de anuncios electrónico de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha entre el 15 de julio y el 12 de agosto de 2026.

Asimismo, la nueva redacción de los citados artículos fue remitida al Consejo Regional de Consumo de Castilla-La Mancha y al Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha.

Una vez realizado los tramites pertinentes, procede continuar la tramitación del expediente mediante su remisión al Gabinete Jurídico y, posteriormente, al Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha.

SEXTO. VALORACIÓN JURÍDICA DE LA NORMA Y ADECUACIÓN DE SU CONTENIDO A LOS OBJETIVOS PERSEGUIDOS.

La finalidad de la norma proyectada es dar cumplimiento al mandato contenido en el artículo 125.2 de la Ley 3/2019, de 22 de marzo. A este respecto, se considera que el contenido del proyecto resulta adecuado para la consecución de dicha finalidad, al configurar un marco normativo actualizado que garantiza el derecho de las personas consumidoras a formular reclamaciones, facilita su ejercicio mediante el uso de medios electrónicos y delimita de forma clara las obligaciones de las empresas y las reglas básicas de tramitación administrativa.





Asimismo, la norma sustituye y actualiza la regulación vigente, constituida por el Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios y por 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, adaptándola a las nuevas formas de contratación, a la generalización de los medios electrónicos y a la evolución experimentada por la normativa de protección de las personas consumidoras desde la aprobación de estas disposiciones.

Por otra parte, las medidas incorporadas en el articulado guardan una adecuada proporción con los fines perseguidos, sin que se aprecie la imposición de obligaciones o restricciones que excedan de lo necesario para garantizar una protección efectiva de las personas consumidoras y una correcta gestión de las reclamaciones formuladas.

Finalmente, examinada la redacción resultante tras las modificaciones introducidas durante la tramitación del expediente, incluidas las derivadas del Dictamen n.º 136/2026, de 28 de mayo, del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, no se observan contradicciones con el ordenamiento jurídico vigente. La versión definitiva del proyecto refuerza, además, la función de las hojas de reclamaciones como mecanismo de solución de controversias entre personas consumidoras y empresas, favoreciendo la resolución directa de los conflictos entre las partes antes de la intervención administrativa y precisando el papel que corresponde a la Administración en la gestión de las reclamaciones presentadas.

SÉPTIMO. CONCLUSIÓN.

Este Servicio de Régimen Jurídico y Desarrollo Normativo considera que el procedimiento tramitado y el articulado del proyecto de decreto respetan 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, solicitando la continuación del procedimiento.

En Toledo, a fecha de la firma

El Jefe de Servicio de Régimen Jurídico y Desarrollo Normativo

