



PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA DE RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO EN LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN.

El 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, establece el régimen jurídico básico estatal de protección de los consumidores y usuarios, reconociendo sus derechos básicos de carácter irrenunciable.

En virtud de esta norma, conforme a su artículo 21, los empresarios han de poner a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados, debiendo comunicar además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.

Ante la interposición de una reclamación de un consumidor o usuario las oficinas y servicios de información y atención al cliente de las empresas deben asegurar que éste tenga constancia de las mismas, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero.

Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deben garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Conforme a la normativa básica de protección de los consumidores y usuarios, los empresarios han de dar respuesta a las reclamaciones en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación. Si bien este plazo podrá ser distinto, incluso menor, conforme a la normativa sectorial aplicable o de acuerdo con el servicio que sea prestado.

El Estatuto de Autonomía de Castilla y León atribuye a la Comunidad de Castilla y León competencia de desarrollo normativo y de ejecución en la defensa de los consumidores y usuarios. Así, se efectúa el desarrollo de la normativa básica del estado en materia de protección de los consumidores y usuarios mediante la Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León, que en su artículo 5





**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Industria,
Comercio y Empleo
Viceconsejería de Dinamización
Industrial y Laboral
Dirección General de Comercio
y Consumo

expone los derechos de los consumidores y usuarios, entre los que se encuentra la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces.

Entre los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores y usuarios que se establecen en la norma se encuentra el que por la Consejería competente en materia de consumo se fomente la existencia y eficacia de mecanismos de reclamación y de solución amistosa de las demandas en los conflictos planteados por los consumidores, así como el desarrollo de la legislación con el fin de lograr un elevado nivel de protección de los consumidores.

Mediante el Decreto 109/2004, de 14 de octubre, se regularon las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios, determinando la obligatoriedad de los empresarios de disponer de estas hojas en formato papel, la información que deben facilitar a los consumidores y usuarios al respecto, así como el procedimiento de su tramitación. El decreto excluía de su ámbito de aplicación determinados sectores, algunos de ellos expresamente y en otros casos por estar obligados a disponer de hojas de reclamación en virtud de su normativa sectorial propia.

La finalidad de las hojas de reclamación de consumidores y usuarios es facilitar al consumidor la formulación ante el empresario de las posibles discrepancias que pudieran surgir en la adquisición de un bien o la prestación de un servicio o derivadas de su mal funcionamiento. Además, en el supuesto de no obtener respuesta por este u obtener una respuesta inadecuada a la pretensión planteada, facilitar a los consumidores y usuarios una vía de comunicación con la Administración Pública.

De acuerdo todo lo anterior, el presente decreto tiene como finalidad mejorar el sistema de reclamación vigente en Castilla y León en varios aspectos.

En primer lugar, este decreto supone la adaptación del sistema de reclamaciones a las exigencias de la administración digital, de acuerdo con los mandatos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Esto supone aplicar medidas de tramitación electrónica para facilitar a los ciudadanos la comunicación de las reclamaciones a la Administración, de conformidad asimismo con lo establecido en la normativa autonómica sobre la Administración digital.





En segundo lugar, se busca también simplificar el cumplimiento de la obligación que corresponde a los empresarios de poner a disposición de los consumidores y usuarios las hojas de reclamación. Se pretende evitar la carga administrativa que supone para las empresas tener que disponer en todo momento de las hojas de reclamación que en materia de consumo edita la Administración de la Comunidad de Castilla y León, pues han de estar pendientes de su reposición, ya que su provisión por la Administración no puede ser ilimitada, lo que implica trámites burocráticos o desplazamiento de personas a la unidad administrativa encargada de su distribución, además de suponer un coste para la Administración.

Además, mediante este decreto se clarifican algunas cuestiones relativas a la gestión de la reclamación por el empresario, como la obligación de este de responder a las reclamaciones en el plazo establecido por la normativa, de forma que quede constancia de la fecha de remisión de dicha respuesta, y que esta no pueda ser una simple respuesta formal, sino que ha de ser motivada y adecuada a lo expresado por el consumidor en la hoja de reclamación.

También se determina con mayor claridad la tramitación de la reclamación por la Administración, que en todo caso va dirigida hacia la resolución de los conflictos a través de los sistemas extrajudiciales.

Este decreto responde en su finalidad y contenido, así como en el procedimiento de su elaboración a los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y a los de accesibilidad, coherencia y responsabilidad del artículo 42 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.

En este sentido, en relación con los principios de necesidad, eficiencia y eficacia, el decreto es necesario para mejorar el sistema de reclamación existente actualmente, finalidad que se cumple con las previsiones de simplificación en la formulación y tramitación electrónica que contiene. Asimismo se considera que este decreto es adecuado para conseguir la finalidad que pretende evitando cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionalizando, en su aplicación, la gestión de los recursos públicos al no implicar incremento del gasto.





**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Industria,
Comercio y Empleo
Viceconsejería de Dinamización
Industrial y Laboral
Dirección General de Comercio
y Consumo

Por lo que respecta al cumplimiento del principio de proporcionalidad, existe un equilibrio entre los impactos previsibles de la norma y las medidas que se adoptan para conseguir el objetivo de establecimiento de un sistema de reclamación de consumidores y usuarios.

El contenido de este decreto cumple con el principio de seguridad jurídica, al insertarse de manera coherente en el ordenamiento jurídico y con el principio de coherencia estando conforme con el resto de las políticas públicas de la Comunidad, tanto de las sustantivas a las que afecta como desde la perspectiva de la simplificación y la calidad normativa.

El principio de transparencia se ha garantizado en la elaboración del decreto a través de los mecanismos de consulta previa, audiencia e información pública y petición de los informes correspondientes.

La Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León establece en su artículo 18 que la Consejería competente en materia de consumo desarrollará las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas que sean precisas para la efectiva protección de los consumidores en su territorio. En especial, y sin perjuicio de otras medidas que puedan resultar oportunas, la de fomentar la existencia y eficacia de mecanismos de reclamación y de solución amistosa de las demandas de los conflictos planteados por los consumidores.

Conforme al Decreto 8/2022, de 5 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Industria, Comercio y Empleo corresponde a la Dirección General de Comercio y Consumo la elaboración de las propuestas normativas en materia de consumo.

En su virtud, de acuerdo con el dictamen del Consejo Consultivo de Castilla y León, la Junta de Castilla y León, a iniciativa de las Consejerías de ..., a propuesta de la Consejería de Industria, Comercio y Empleo, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de ___ de ___ de _____





DISPONE

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

Este decreto tiene por objeto regular el sistema de reclamaciones de consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León como medio para facilitar la formulación de sus reclamaciones a los empresarios, la gestión que estos han de realizar y su tramitación por la Administración.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Este decreto será de aplicación a las reclamaciones que presenten los consumidores y usuarios ante los empresarios dentro del territorio de Castilla y León en relación con los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor, independientemente de la forma en que se ejerza la actividad empresarial o profesional, sea de forma presencial, a distancia o a través de dispositivos o máquinas automáticas.
2. Este decreto será también de aplicación a la tramitación administrativa de las reclamaciones que en materia de consumo hayan interpuesto consumidores y usuarios de Castilla y León fuera del territorio de Castilla y León y hayan sido remitidas a la Administración de la Comunidad de Castilla y León por otras Administraciones Públicas.
3. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este decreto:
 - a) Las reclamaciones de los consumidores y usuarios en relación con los servicios prestados por las administraciones públicas o por cualesquiera de las entidades u organismos que integran el sector público institucional.
 - b) Las reclamaciones que se encuentren reguladas conforme a una normativa sectorial específica.
 - c) Las reclamaciones que se formulen en el ámbito de las actividades profesionales desarrolladas por profesionales colegiados.





Junta de Castilla y León

Consejería de Industria,
Comercio y Empleo
Viceconsejería de Dinamización
Industrial y Laboral
Dirección General de Comercio
y Consumo

- d) Las reclamaciones presentadas por personas físicas o jurídicas que no tengan la condición de consumidor o usuario, de conformidad con lo establecido en la normativa de protección de los consumidores y usuarios.

Artículo 3. Definiciones.

1. A los efectos de este decreto se entiende por:

- a) Reclamación: manifestación efectuada por un consumidor o usuario dirigida a un empresario en la que expresa disconformidad relativa a la adquisición o funcionamiento de un bien o a la prestación de un servicio, en base a la cual efectúa una petición a la que cree tener derecho.

A efectos de registro y gestión por el empresario, dentro de las reclamaciones se incluyen también las quejas en las que el consumidor o usuario expresa su disconformidad o malestar pero no efectúa petición o solicitud alguna al empresario.

- b) Hoja de reclamación: documento en formato papel o formulario en soporte digital o electrónico, a través del cual los consumidores y usuarios presentan una queja o una reclamación al empresario.

2. A los efectos de este decreto serán de aplicación los conceptos de “consumidor y usuario”, de “persona consumidora vulnerable” y de “empresario” recogidos en el 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, y en la Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León.

CAPÍTULO II

Puesta a disposición, presentación, contenido e información

Artículo 4. Puesta a disposición de hojas de reclamación.

1. Los empresarios cuya actividad comercial o de prestación de servicios se desarrolle en Castilla y León pondrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de





reclamación que cumplirán los requisitos establecidos en este decreto, pudiendo facilitarse en formato papel o en soporte digital o electrónico.

2. Las hojas de reclamación a las que se refiere el apartado anterior serán de libre diseño y deberán contener, como mínimo, la información y los campos recogidos en el artículo 6 del presente decreto.
3. En los supuestos de actividad comercial o de prestación de servicios de forma presencial, los empresarios están obligados a la puesta a disposición de los consumidores y usuarios de hojas de reclamación en formato papel, pudiendo poner a disposición de estos, de forma voluntaria, las hojas de reclamación en soporte digital o electrónico.
4. En los supuestos de actividad comercial o de prestación de servicios a distancia o a través de dispositivos o máquinas automáticas, el empresario podrá sustituir la puesta a disposición de las hojas de reclamación a la que se refiere el apartado primero de este artículo por cualquier otro medio, acorde con la actividad que desarrolla, que permita a los consumidores y usuarios la formulación de su reclamación.
5. La puesta a disposición de los consumidores y usuarios de las hojas de reclamación y, en su caso, de los medios dispuestos por el empresario para que se pueda efectuar una reclamación, debe ser gratuita e inmediata a su solicitud.
6. Los consumidores y usuarios podrán solicitar el ejercicio del derecho de reclamación a cualquier persona empleada de la empresa.

Artículo 5. Presentación de reclamaciones ante el empresario.

1. Podrán presentar reclamaciones ante el empresario las personas que cumplan con la condición de ser consumidores y usuarios, así como las personas o entidades que actúen en representación de estos.
2. En todo caso, para la presentación de una reclamación por un consumidor o usuario deberá existir una relación previa entre el empresario reclamado y el consumidor o usuario que ejerce el derecho de reclamación, aunque el empresario no haya efectuado la entrega de los bienes o la prestación de los servicios al consumidor o usuario.





3. Cuando los empresarios pongan a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamación tanto en formato papel como en soporte digital o electrónico corresponderá al consumidor o usuario la elección del formato para la presentación de la reclamación.
4. En los casos de que el empresario, estando obligado, carezca de hojas de reclamación o se niegue a facilitarlas al consumidor o usuario que se las solicite, el reclamante podrá presentar su reclamación ante el empresario por cualquier otro medio admitido en derecho de forma que quede constancia fehaciente de la presentación, indicando en la misma la falta de la puesta a disposición de la hoja de reclamación solicitada al empresario.
5. De igual forma, en los supuestos de actividad comercial o de prestación de servicios a distancia o a través de dispositivos o máquinas automáticas, cuando el empresario no facilite un medio que permita a los consumidores y usuarios interponer sus reclamaciones, el reclamante podrá presentar su reclamación ante el empresario por cualquier otro medio admitido en derecho de forma que quede constancia fehaciente de la presentación, indicando en la misma la falta de la puesta a disposición por el empresario del medio para poder reclamar.
6. En el momento de la presentación de la reclamación el empresario facilitará al reclamante un justificante de su presentación, acorde al formato o medio utilizado por el consumidor, con una clave identificativa de la misma.

Artículo 6. Contenido obligatorio de las hojas de reclamación.

1. Las hojas de reclamación contendrán la siguiente información obligatoria:
 - a) Identificación de la empresa reclamada: Nombre y apellidos o Razón social, NIF o NIE, dirección postal en la que se incluirá la vía, el municipio, la provincia y el código postal, teléfono y correo electrónico, así como la actividad que desarrolla la empresa.
 - b) Información de si la empresa reclamada está adherida al Sistema Arbitral de Consumo o una entidad acreditada de resolución extrajudicial de conflictos.





**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Industria,
Comercio y Empleo
Viceconsejería de Dinamización
Industrial y Laboral
Dirección General de Comercio
y Consumo

- c) Información para el reclamante sobre su disposición para la resolución de la reclamación a través del Sistema Arbitral de Consumo o una entidad acreditada de resolución extrajudicial de litigios.
2. Además, contendrá los siguientes campos obligatorios que permitan su cumplimentación:
- a) Identificación del consumidor o usuario y, en su caso, de su representante: Nombre y apellidos, NIF/NIE/Pasaporte, dirección postal en la que se incluirá la vía, el municipio, la provincia y el código postal, teléfono y correo electrónico.
 - b) Lugar y fecha donde se ha producido el hecho objeto de la reclamación.
 - c) Exposición de los hechos que motivan la reclamación
 - d) Petición del reclamante.
 - e) Espacio para que el reclamante manifieste si está dispuesto a la resolución de la reclamación a través del Sistema Arbitral de Consumo o una entidad acreditada de resolución extrajudicial de litigios.
 - g) Fecha de interposición de la reclamación.
 - h) Espacio para la firma del reclamante y del reclamado en los casos de hojas de reclamación en formato papel.
 - i) Espacio con el siguiente texto:

“La presente hoja de reclamación es el medio previsto por la Administración para facilitar que los consumidores y usuarios puedan formular sus reclamaciones ante los empresarios.

La presentación de la reclamación es gratuita para todos los consumidores y usuarios que deseen reclamar.

El reclamante debe cumplimentar los datos relativos a su identificación y, en su caso, de su representante, así como exponer claramente los hechos que motivan la reclamación, con indicación de la fecha en que ocurrieron, y su pretensión.

La fecha de interposición de la reclamación será la de su presentación al empresario.





En el momento de la presentación de la reclamación el empresario debe facilitar al reclamante un justificante de su presentación, acorde al formato o medio utilizado por el consumidor, con una clave identificativa de la misma.

El empresario tiene la obligación de dar respuesta al reclamante, de manera que quede constancia de la fecha de remisión de dicha respuesta, en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la reclamación, salvo que exista un plazo distinto conforme a la normativa aplicable.

Si transcurriera dicho plazo sin que el empresario haya dado contestación a la reclamación o no se hubiera producido un acuerdo entre las partes, el reclamante podrá remitir la reclamación al Servicio Territorial competente en materia de consumo de la Delegación Territorial de la provincia en la que se encuentra su domicilio en el plazo máximo de tres meses desde que presentó su reclamación ante el empresario. A la reclamación se deberá acompañar la contestación del empresario, si la hubiere, y cuanta documentación que se disponga y resulte imprescindible para resolver las cuestiones planteadas.

La presentación de la documentación ante la Administración podrá realizarse por vía electrónica a través de la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (<https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>) o por cualquiera de las formas establecidas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común”.

3. El idioma empleado en la redacción de la hoja de reclamación será, al menos, el castellano.
4. A través de la página web corporativa de la Junta de Castilla y León se facilitará un modelo con el contenido obligatorio que debe incluirse en la hoja de reclamación.

Artículo 7. Información de la existencia de hojas de reclamación u otros medios para formular reclamaciones

1. En el caso de que la actividad comercial o de prestación de servicios se realice de forma presencial, los empresarios informarán de la existencia de hojas de reclamación a disposición de consumidores y usuarios en el mismo lugar donde se efectúe la actividad.





La información deberá presentarse de forma clara, legible y fácilmente visible por los consumidores o usuarios y será expuesta mediante carteles, soportes digitales u otros medios acordes con la actividad que se desarrolle.

2. En los supuestos de actividad comercial o de prestación de servicios a distancia o a través de dispositivos o máquinas automáticas, los empresarios informarán, de forma clara y acorde a la actividad que desarrollan, del medio que ponen a disposición de los consumidores y usuarios para que puedan formular las reclamaciones, así como su dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico. Los empresarios comunicarán, además, su dirección social o fiscal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia postal.
3. La información sobre la existencia de hojas de reclamación o, en su caso, del medio que permita al consumidor o usuario interponer sus reclamaciones será facilitada, al menos, en castellano.

CAPÍTULO III

Gestión de la reclamación por el empresario

Artículo 8. Gestión de la reclamación por el empresario.

1. El empresario deberá dar respuesta al reclamante en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la reclamación, salvo que exista un plazo distinto conforme a la normativa aplicable.

La respuesta no podrá ser una simple respuesta formal, sino que deberá ser motivada y adecuada a lo expresado por el consumidor en la reclamación y, en su caso, a lo reclamado.

2. En la respuesta, el empresario deberá facilitar al reclamante información relativa a si se encuentra adherido a un sistema arbitral o a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad. De no ser así, deberá facilitar la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas.





CAPÍTULO IV

Tramitación administrativa de la reclamación

Artículo 9. Remisión a la Administración.

1. En los casos en los que el empresario no permita la presentación de una reclamación al consumidor o usuario, este podrá presentar la reclamación en la Administración de la Comunidad de Castilla y León en el plazo máximo de tres meses desde que tuvo lugar el hecho que motiva la reclamación.

En la reclamación el consumidor o usuario deberá identificar claramente a la empresa, el lugar y fecha donde se ha producido el hecho objeto de la reclamación, la exposición de los hechos que motivan la reclamación, y la petición que efectúa al empresario a la que cree tener derecho.

Asimismo, el consumidor o usuario deberá hacer constar las circunstancias por las que no ha podido presentar la reclamación ante el empresario y manifestar si está dispuesto a la resolución de la reclamación a través del Sistema Arbitral de Consumo o una entidad acreditada de resolución extrajudicial de litigios.

2. En el caso de que el reclamante hubiese formulado su reclamación ante el empresario y hubiera transcurrido un mes o, en su caso, el plazo máximo establecido conforme a la normativa aplicable, sin que este le haya dado contestación a la misma o no se hubiera producido un acuerdo entre las partes, el reclamante podrá remitir la reclamación al Servicio Territorial competente en materia de consumo de la Delegación Territorial de la provincia en la que se encuentra su domicilio, en el plazo máximo de tres meses desde que presentó su reclamación ante el empresario.

A la reclamación se deberá acompañar la contestación del empresario, si la hubiere, y cuanta documentación se disponga.

3. La presentación de la documentación ante la Administración podrá realizarse por vía electrónica a través de la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León (<https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>) o por cualquiera de las formas establecidas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común.





Artículo 10. Tramitación administrativa

1. El órgano competente para la tramitación de las reclamaciones en materia de consumo será el Servicio Territorial competente en esta materia de la Delegación Territorial de la provincia en la que ha tenido lugar la relación de consumo entre el reclamante y el empresario reclamado.

No obstante, en el caso de reclamaciones en materia de consumo en las que conste que el domicilio del consumidor o usuario se encuentra en Castilla y León y hayan sido remitidas a la Administración de la Comunidad de Castilla y León por otra Administración por razón de su residencia, el órgano competente para la tramitación de la reclamación será el Servicio correspondiente de la Dirección General con competencias en materia de consumo.

En todo caso, a estos efectos, cuando la relación de consumo entre el reclamante y el empresario reclamado se ha efectuado a distancia o a través de dispositivos o máquinas automáticas, se considerará el domicilio del reclamante como el lugar en el que se ha desarrollado la relación de consumo

2. Serán inadmitidas sin más trámite las reclamaciones que carezcan de fundamento, las que no tengan relación alguna con derechos reconocidos legal o contractualmente a los consumidores y usuarios, las que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, las presentadas por personas físicas o jurídicas que no tengan la condición de consumidor o usuario, las presentadas fuera de los plazos señalados en el artículo 9 del presente decreto y las que omitan datos esenciales para su tramitación.
3. El órgano competente para la tramitación de la reclamación, con el fin de dar el trámite adecuado a la misma, podrá requerir al reclamante la subsanación de las deficiencias que se observan, además de la aportación de documentos y otros elementos necesarios para su tramitación, que deberán ser aportados en un plazo de diez días hábiles, con indicación de que si así no lo hiciera la reclamación será inadmitida.
4. En el caso de que en la reclamación conste que el domicilio del consumidor o usuario se encuentra en una Comunidad Autónoma distinta de Castilla y León o en una de las Ciudades Autónomas el órgano competente para la tramitación de la reclamación





**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Industria,
Comercio y Empleo
Viceconsejería de Dinamización
Industrial y Laboral
Dirección General de Comercio
y Consumo

remitirá la reclamación y la documentación aportada por el reclamante a la Administración competente en materia de Consumo de la Comunidad o Ciudad Autónoma correspondiente al domicilio del consumidor o usuario, procediéndose al archivo de la reclamación.

5. En caso de que en la reclamación conste que el consumidor o usuario se encuentra domiciliado en la Comunidad de Castilla y León y que tanto este como la empresa reclamada están dispuestos a la resolución del conflicto a través del Sistema Arbitral de Consumo o una entidad acreditada de resolución extrajudicial de litigios, la reclamación será remitida a los organismos de resolución alternativa o extrajudicial de conflictos, procediéndose al archivo de la reclamación.
6. En el caso de que en la reclamación conste que el domicilio del consumidor o usuario o la empresa reclamada se encuentra en otro Estado miembro de la Unión Europea, en Noruega o en Islandia, el órgano competente para la tramitación de la reclamación remitirá oficio al reclamante indicándole la tramitación que debe realizar para solicitar la resolución del conflicto a través del Centro Europeo del Consumidor correspondiente al domicilio del consumidor o usuario o la empresa reclamada, procediéndose al archivo de la reclamación.
7. No obstante, cuando exista un órgano administrativo u organismo público competente para la resolución de la reclamación para una materia específica, el órgano competente para la tramitación de la reclamación remitirá oficio al reclamante indicándole la tramitación que debe realizar para solicitar la resolución del conflicto, procediéndose al archivo de la reclamación.
8. En los supuestos no recogidos en los apartados anteriores, presentada la reclamación o, en su caso, subsanadas las deficiencias si se hubieran producido, el órgano competente para la tramitación de la reclamación, en el plazo máximo de veinte días hábiles, comunicará al empresario la presentación de la reclamación ante la Administración para que en el plazo de diez días hábiles presente las alegaciones y documentación que considere necesarias y exprese si acepta las pretensiones del reclamante o si accede a la resolución de la reclamación por medio de un sistema para la resolución amistosa de conflictos entre consumidores o usuarios y empresarios, como pudiera ser el sistema arbitral de consumo, una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o, en su caso, a través de un





**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Industria,
Comercio y Empleo
Viceconsejería de Dinamización
Industrial y Laboral
Dirección General de Comercio
y Consumo

procedimiento de mediación o ante una concreta entidad al estar obligado a participar en un determinado procedimiento por una norma o código de conducta.

9. Finalizadas las actuaciones en cuanto a la tramitación administrativa de la reclamación se notificará al interesado el resultado de las mismas. Si la empresa reclamada no aceptara las pretensiones del reclamante ni la resolución de la reclamación a través de uno de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos, se informará al reclamante de la finalización de la vía administrativa y la posibilidad de presentar su reclamación en la vía judicial en defensa de sus intereses.
10. El desistimiento expreso del reclamante o el acuerdo entre las partes implicará la finalización de la tramitación administrativa de la reclamación conforme al presente artículo, sin perjuicio de las actuaciones que puedan ser realizadas de oficio por la Administración a la vista de los hechos que constan en la reclamación y en la documentación obrante derivada de su tramitación.

Artículo 11. *Registro de reclamaciones.*

1. Las empresas están obligadas a disponer de un sistema que permita identificar con una clave individualizada y correlativa las reclamaciones que reciben de los consumidores y usuarios.
2. Los empresarios deberán conservar la documentación relativa a las reclamaciones presentadas por los consumidores y usuarios, al menos, durante dos años.
3. Los consumidores y usuarios que hayan presentado una reclamación podrán solicitar al empresario copia de la reclamación presentada y estos deberán facilitársela de forma gratuita.
4. Toda la documentación que dispongan los empresarios relativa a las reclamaciones que han recibido estará a disposición de la Inspección de Consumo y de otros servicios de inspección.





**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Industria,
Comercio y Empleo
Viceconsejería de Dinamización
Industrial y Laboral
Dirección General de Comercio
y Consumo

CAPÍTULO V

Potestad sancionadora

Artículo 12. Ejercicio de la potestad sancionadora

1. Cuando en la tramitación de la reclamación se pongan de manifiesto presuntas infracciones de conformidad con la legislación aplicable se iniciarán las actuaciones pertinentes para la determinación, conocimiento y comprobación de las mismas y, en su caso, la apertura del oportuno procedimiento sancionador.
2. El incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en la presente disposición se considera infracción administrativa en materia de protección de los consumidores y usuarios de acuerdo con lo establecido en el 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, y en la Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional única. Lenguaje inclusivo en cuanto al género

Las menciones hechas en este decreto a los empresarios, a los reclamantes y a los consumidores y usuarios se entienden, en todo caso, referidas indistintamente a los empresarios, a los reclamantes, a los consumidores y usuarios y a las empresarias, a las reclamantes y a las consumidoras y usuarias.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición transitoria primera. Hojas de reclamación existentes.

Se permite el uso de las hojas de reclamación reguladas mediante el Decreto 109/2004, de 14 de octubre por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios, hasta la finalización de existencias y, en todo caso, como máximo durante un año a contar desde la entrada en vigor de este decreto.





**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Industria,
Comercio y Empleo
Viceconsejería de Dinamización
Industrial y Laboral
Dirección General de Comercio
y Consumo

Disposición transitoria segunda. Procedimientos en tramitación.

Las reclamaciones recibidas en los órganos competentes antes de la entrada en vigor de este decreto se registrarán por lo dispuesto en la normativa anterior.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango que se opongan o contradigan lo establecido en el presente decreto y en particular el Decreto 109/2004, de 14 de octubre por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera. Habilitación normativa y desarrollo reglamentario.

Se autoriza al titular de la consejería competente en materia de protección de los consumidores y usuarios a dictar cuantas disposiciones e instrucciones sean precisas para el desarrollo y aplicación de este decreto, en particular el desarrollo reglamentario del procedimiento de mediación como sistema para la resolución amistosa de conflictos entre consumidores o usuarios y empresarios.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

Este decreto entrará en vigor a los 20 días de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León

En Arroyo de la Encomienda (Valladolid), a la fecha de la firma electrónica

LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO

María Pettit

