

**DECRETO 109/2004, de 14 de octubre, por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios.**

La Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León, prevé, entre sus objetivos, fomentar procedimientos eficaces para la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León.

En concreto, el artículo 3 de la citada norma establece que los consumidores y usuarios tendrán derecho, entre otros, a la protección jurídica y administrativa así como a la reparación o indemnización de daños y perjuicios.

Para hacer efectivo este derecho, uno de los sistemas que ha demostrado gran eficacia, entre las diferentes vías que permiten defender los derechos y restablecer los intereses lesionados de los consumidores, es el de la puesta a disposición del consumidor de las hojas de reclamaciones, las cuales se configuran como un instrumento ágil para facilitar la remisión a la Administración de las denuncias, por presuntas infracciones a los derechos legalmente reconocidos, y de aquellas reclamaciones que los consumidores deseen someter al arbitraje de consumo.

Por todo ello, mediante el Decreto 59/1997, de 13 de marzo, se creó un modelo de hojas de reclamaciones al mismo tiempo que habilita a establecer, mediante Orden, la relación de empresas y establecimientos que debían disponer de dichas hojas de reclamación.

Siendo reconocido el carácter beneficioso que su implantación ha tenido para los consumidores y usuarios, la experiencia acumulada en los últimos años así como la proliferación de nuevas fórmulas de venta y de la implantación progresiva de la denominada «Sociedad de la Información» justifican la aprobación del presente Decreto para establecer, de forma generalizada, la obligatoriedad de las hojas de reclamaciones, y la necesidad de informar a los consumidores y usuarios de su existencia y el procedimiento para su tramitación.

Entre las diferentes mejoras del contenido de las hojas de reclamaciones destaca su redacción en dos idiomas, castellano e inglés, fruto del aumento de consumidores de habla no castellana que se está produciendo en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma.

Este Decreto se dicta en el marco de las competencias de desarrollo normativo y de ejecución que la Comunidad de Castilla y León, tiene asumidas en materia de defensa de los consumidores y usuarios, en el artículo 34.1.4.ª del Estatuto de Autonomía de Castilla y León.

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta del Consejero de Sanidad, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Castilla y León, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 14 de octubre de 2004

**DISPONE:**

*Artículo 1.- Objeto.*

1.- El presente Decreto tiene por objeto la regulación de las hojas de reclamaciones en materia de consumo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León como medio para facilitar la formulación y tramitación de las reclamaciones por los consumidores y usuarios.

2.- Se entiende por consumidor y usuario, según el artículo 2 de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León, toda persona física o jurídica a la que se ofertan bienes y servicios, o los adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada.

No tendrán la consideración de consumidores y usuarios quienes adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional.

*Artículo 2.- Ámbito de aplicación.*

1.- Las personas físicas o jurídicas, titulares de empresas, establecimientos o profesionales, que comercialicen bienes, productos o presten servicios directamente a los consumidores y usuarios en el territorio de Castilla y León, tendrán a disposición de éstos las hojas de reclamaciones reguladas en el presente Decreto.

2.- Quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente Decreto:

- a) Los servicios públicos prestados directamente por las Administraciones Públicas.
- b) Los espectáculos públicos.
- c) Las actividades recreativas.
- d) Las empresas, establecimientos o profesionales que comercialicen bienes o presten servicios que estén obligados a disponer de hojas de reclamación en virtud de normativa sectorial propia.
- e) Los profesionales colegiados.

3.- La utilización de las hojas de reclamaciones previstas en la presente norma no excluye que los consumidores y usuarios puedan formular su reclamación por cualquier otro medio legalmente previsto.

*Artículo 3.- Lugar de disposición de las hojas de reclamaciones.*

1.- Todos los establecimientos, locales o dependencias abiertas al público en donde se lleve a cabo la actividad comercial o de servicios deberán tener a disposición del consumidor y usuarios hojas de reclamaciones.

2.- En el caso de venta de productos o prestación de servicios realizada fuera del establecimiento mercantil, venta en pública subasta y de venta a domicilio, las hojas de reclamaciones las llevarán los vendedores, operarios o prestadores del servicio y serán entregadas a los consumidores y usuarios que así lo soliciten.

3.- En todo caso, en los supuestos del apartado anterior, así como, en los de venta a distancia, de venta automática y demás supuestos en los que el profesional o empresa carezca de un establecimiento abierto al público, éstos deberán disponer de las hojas de reclamaciones en el domicilio social o fiscal ubicado en la Comunidad de Castilla y León, debiendo hacer constar esta circunstancia en los soportes en los que se realice la oferta, propuesta de contratación o facturas que se expidan.

*Artículo 4.- Hojas de Reclamaciones.*

1.- Las hojas de reclamaciones estarán redactadas en castellano e inglés y su contenido y formato se ajustarán al modelo establecido en el Anexo I del presente Decreto.

2.- Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos autocalcables, compuesto por un folio original de color blanco (para la Administración), una primera copia de color amarillo (para el establecimiento o prestador del servicio) y otra segunda copia de color verde (para el consumidor o usuario).

3.- La edición de las hojas de reclamaciones corresponderá a la Administración de la Comunidad de Castilla y León. Su distribución podrá realizarse a través de los órganos competentes en materia de consumo o mediante acuerdo o contrato, según los casos, con otros organismos administrativos, corporaciones de derecho público u organizaciones empresariales.

*Artículo 5.- Información al público sobre la existencia de hojas de reclamaciones.*

1.- En todos los establecimientos obligados por la presente disposición existirá, de modo permanente y perfectamente visible, un cartel colocado en las zonas de mayor concurrencia de público, en el que figure de forma legible la siguiente leyenda: «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario». Esta leyenda deberá figurar igualmente en inglés. Dicho cartel se ajustará al modelo oficial que se recoge en el Anexo II del presente Decreto y que será editado por la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2.- No será necesaria la exigencia del cartel previsto en el apartado anterior, cuando una norma específica contemple la obligación de tener en esos establecimientos carteles de información al público, que contengan entre otras leyendas, una relativa a la existencia de hojas de reclamaciones.

3.- Si por la actividad desarrollada no fuera posible la colocación del cartel anunciador al no existir dependencias fijas donde se ejerza la actividad o se preste el servicio, los empresarios o profesionales deberán hacer constar esas leyendas en las ofertas, propuestas de contratación, presupuestos y facturas que otorguen en el ejercicio de su actividad a los consumidores y usuarios.

*Artículo 6.- Entrega de las hojas de reclamaciones.*

1.- Para formular una reclamación, el consumidor o usuario podrá solicitar la entrega de un ejemplar de hojas de reclamaciones a la persona responsable o a cualquier empleado del establecimiento o servicio. La entrega será obligatoria y gratuita.

Antes de su entrega al consumidor o usuario, en las hojas de reclamaciones deberán figurar los datos correspondientes a la identificación del establecimiento y del prestador del servicio.

2.- Cuando el establecimiento no disponga de hojas de reclamaciones o se negase a facilitarlas, el consumidor o usuario podrá presentar la reclamación mediante cualquier medio admitido en Derecho, haciendo constar en ella tales circunstancias.

*Artículo 7.- Formulación de la reclamación.*

1.- El reclamante formulará la hoja de reclamación en el establecimiento, local o dependencia en donde la solicite, haciendo constar su nombre y apellidos, domicilio, documento acreditativo de la identidad del reclamante, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos que han motivado la reclamación, con expresión de la fecha en que ocurrieron y concretando su pretensión. Igualmente en el apartado correspondiente, podrá aceptar someter su reclamación al Sistema Arbitral de Consumo.

2.- Una vez cumplimentada la hoja de reclamación en el mismo establecimiento, el reclamante entregará la copia amarilla al responsable o empleado del establecimiento o servicio, conservará en su poder la copia verde y remitirá el original color blanco al Servicio Territorial competente en materia de consumo de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León de la provincia donde radique el establecimiento, o a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de Castilla y León de la localidad en donde se hayan producido los hechos.

Las hojas de reclamaciones también podrán presentarse en cualquier registro de la Administración de la Comunidad de Castilla y León o en cualquiera de los previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3.- Junto con la hoja de reclamación, el usuario remitirá cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos objeto de la reclamación.

4.- En el caso de ventas de productos o prestación de servicios fuera del establecimiento mercantil, venta en pública subasta y de venta a domicilio, la hoja se cumplimentará en presencia de las personas vendedoras, operarios o prestadores del servicio en el lugar donde se produce la venta o prestación del servicio.

*Artículo 8.- Tramitación de la Reclamación.*

1.- Recibida la reclamación, y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 42.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, la Administración iniciará las actuaciones que estime oportunas en el plazo máximo de 20 días y, en su caso, se comunicará al titular del establecimiento o profesional para que pueda presentar las alegaciones que considere necesarias. Finalizadas las actuaciones se notificará al interesado el resultado de las mismas.

2.- Cuando en la hoja de reclamación se denuncien presuntas infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios, el órgano competente en materia de consumo, iniciará las acciones pertinentes para la determinación, conocimiento y comprobación de las mismas y, en su caso, la apertura del oportuno procedimiento sancionador, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan.

3.- El desistimiento del reclamante, el acuerdo entre las partes, o el sometimiento de la cuestión a arbitraje de consumo implicarán el archivo de la reclamación.

No obstante, la Administración a la vista de los hechos reclamados podrá, de oficio, incoar expediente sancionador si apreciase algún hecho constitutivo de infracción.

*Artículo 9.- Infracciones y Sanciones.*

1.- El incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en la presente disposición se considera infracción administrativa en materia de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

2.- Las infracciones que se refiere el presente artículo se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios establecidos en el artículo 25 de la Ley 11/1998, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

3.- Las infracciones serán sancionadas de conformidad con lo previsto en el artículo 27 de la Ley 11/1998, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

## DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogado el Decreto 59/1997, de 13 de marzo por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios; la Orden de 24 de septiembre de 1997 de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, por la que se determinan los establecimientos obligados a cumplir el Decreto 59/1997, de 13 de marzo; la Orden de 30 de abril de 1999, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, por la que se amplía el número de empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 59/1997, de 13 de marzo, la Orden de 29 de enero de 2001, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, por el que se amplía el número de empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 59/1997, de 13 de marzo así como las demás disposiciones de igual o inferior rango que se opongan o contradigan lo establecido en el presente Decreto.

## DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

Se faculta al Consejero de Sanidad para dictar las disposiciones que sean necesarias para desarrollar lo dispuesto en este Decreto.

## DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

El presente Decreto entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, a 14 de octubre de 2004.

*El Presidente de la Junta  
de Castilla y León,*

Fdo.: JUAN VICENTE HERRERA CAMPO

*El Consejero de Sanidad,*  
Fdo.: CÉSAR ANTÓN BELTRÁN



**ANEXO I/ANNEX I**

Organismo al que debe dirigirse la reclamación: Ver al dorso  
Institution to which claim should be made: See reverse

**HOJA DE RECLAMACIÓN (CLAIMS FORM)**

*Los datos de este recuadro serán rellenados por el establecimiento o el prestador del servicio antes de su entrega al consumidor  
To be completed by the establishment or person rendering the service prior to being given to the consumer*

Nombre del establecimiento, en su caso/ (Name of establishment or)		Nº Registro, en su caso (Business register num.)	
Dirección del establecimiento: Calle, plaza y nº (Address of establishment: Street, square and num.)		C.P., localidad y provincia (Post code, city/town and province)	Teléfono (Telephone num.)
Nombre o razón social del titular (Name or business name of owner)		N.I.F. o C.I.F. (Fiscal identity or code)	
Dirección: Calle, plaza y nº (Address: Street, square and num.)		C.P., localidad y provincia (Post code, city/town and province)	Teléfono (Telephone num.)
El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> otros datos ..... (The establishment is subject to the Consumer Arbitration Service) Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (Other details)			

*Al rellenar por el reclamante (To be completed by claimant)*

Nombre del establecimiento, en su caso (Name of establishment or)		Nº del D.N.I. o pasaporte (National identity card number or passport number)	
Dirección del reclamante: Calle, plaza y nº (Claimant's address: Street, square and num.)		C.P., localidad y provincia (Post code, city/town and province)	Teléfono (Telephone num.)

*Motivo de la reclamación (Reason for complaint)*

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

*Solicita: (Requests that)*

.....  
 .....

*Documento que se adjunta (Facturas, folletos, etc...)(Accompanying documents: Invoices, brochures etc...)*

.....  
 .....

Acepto someter la reclamación al Sistema Arbitral de Consumo conforme a lo dispuesto en los artículos 5 y 6 del R.D 636/1993, 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (I hereby agree to submit my claim to the Consumer Arbitration Service in accordance with articles 5 and 6 of Royal Decree 636/1993, 3 May, to which the Consumer Arbitration Service is subject.....). Sí/Yes  No/No

*Fecha de la reclamación:  
(Date of claim)*

*Firma del reclamante  
(Claimant's signature)*

## ANEXO I (CONTINUACIÓN)

Annex I (continuation)

TEXTO QUE DEBERÁ FIGURAR AL DORSO  
DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN

(text which should appear on the reverse of the claims form)

## HOJA DE RECLAMACIÓN

(claims form)

- a) La presente hoja de reclamación es el medio previsto por la Administración, para facilitar que los consumidores y usuarios puedan formular sus reclamaciones y denuncias en materia de consumo. Su entrega al consumidor será gratuita.

*This claims form is issued by the Authorities to enable consumers and users to register any complaints and claims concerning consumer affairs. This form should be provided free of charge.*

- b) Antes de su entrega al consumidor o usuario, en la hoja de reclamaciones deberán constar los datos de identificación del establecimiento y del prestador del servicio. El reclamante formulará la hoja de reclamaciones en el establecimiento, local o dependencia en donde la solicite, haciendo constar en ella su nombre y apellidos, domicilio y número del documento nacional de identidad o pasaporte, exponiendo claramente los hechos motivo de la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron y concretando su pretensión.

*Prior to being given to the consumer or user, the details of the establishment and the person rendering the service must be completed on the claims form. The claimant should complete the claims form in the establishment or premises where it has been requested, stating name and surname, address and national identity document or passport number, in addition to clearly specifying the reasons for the complaint. The date on which the events in question occurred should be stipulated, and the course of action requested should also be clearly stated.*

- d) A la hoja de reclamación que se remite a la Administración, el consumidor o usuario, unirá la factura o justificante de pago cuando se trate de reclamación sobre precios, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas y documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

*Together with the claims form to be sent to the authorities, the consumer or user should accompany the invoice or receipt in the case of complaints related to prices, contracts or brochures, in addition to warranties or any other documents which may prove to be of use in assessing the matter in question.*

- e) Una vez formulada la hoja de reclamaciones, el reclamante entregará la copia amarilla al responsable o empleado del establecimiento o servicio, conservará la copia de color verde en su poder y remitirá el original de la hoja de reclamación de color blanco a uno de los siguientes organismos competentes en materia de consumo.

*Once the claims form has duly been completed, the claimant should give the yellow copy to the person in charge or employee of the establishment or service, keeping the green copy and should submit the original white copy of the claims form to one of the consumer affairs offices detailed below:*

- Servicio u Oficina Municipal de Información al Consumidor de la localidad en donde se hayan producido los hechos (*Municipal Consumer Information Office or Service where the events took place*).
- Sección de Consumo del Servicio Territorial con competencias en materia de consumo de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León de la provincia en donde se hayan producido los hechos. (*Regional Consumer Affairs Office charged with consumer affairs of the Castile and León Office in the Province where the events occurred*).

Organismos donde los consumidores y usuarios deben presentar las hojas con sus reclamaciones: (*Offices or bureaus where consumers or users should submit claims forms*):

**Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) de Castilla y León.** (Castile and León Municipal Consumer Information Office (OMIC).

**Ávila:** Ávila, Arévalo. **Burgos:** Aranda de Duero, Miranda de Ebro. **León:** León, Astorga, Fabero, La Robla, Ponferrada, San Andrés del Rabanedo, Villablino y en la Oficina de Información al Consumidor de la Diputación Provincial (and in the Consumer Information Office at the Provincial Council). **Palencia:** Palencia, Guardo, Venta de Baños. **Salamanca:** Salamanca, Béjar, Ciudad Rodrigo. **Segovia:** Segovia y en la Oficina de Información al Consumidor de la Diputación Provincial (and in the Consumer Information Office at the Provincial Council). **Soria:** Soria. **Valladolid:** Valladolid, Íscar, Laguna de Duero, Medina del Campo, Medina de Rioseco, Peñafiel, Tordesillas y en la Oficina de Información al Consumidor de la Diputación Provincial (and in the Consumer Information Office at the Provincial Council). **Zamora:** Zamora, Benavente, Villalpando.

**Secciones de Consumo de los Servicios Territoriales competentes en materia de consumo de las Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León.** (Regional Consumer Affairs Offices charged with consumer affairs at the Regional Offices of the Castile and León Regional Government).

Ávila, Burgos, León, Palencia, Salamanca, Segovia, Soria, Valladolid y (and) Zamora.

## ANEXO II

(annex II)



**EXISTEN**

**HOJAS DE RECLAMACIONES**  
(claims forms are available)

**A DISPOSICIÓN DEL CONSUMIDOR O USUARIO**  
(to consumers or users)

*(DECRETO/DECREE ... .. /2004... ..)*