

DISPOSICIONES GENERALES

DEPARTAMENTO DE SALUD

3230

DECRETO 142/2014, de 1 de julio, de hojas de reclamaciones de Consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias.

La Comunidad Autónoma del País Vasco tiene asumida la competencia exclusiva en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10, apartados 27 y 28 de su Estatuto de Autonomía.

El artículo 11 de la Ley 6/2003, de 22 de noviembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias estableció la obligación para los comercios, servicios y actividades profesionales de la Comunidad autónoma de Euskadi, de disponer de hojas de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias.

Asimismo, el artículo 12.2 de la citada ley preveía la regulación reglamentaria del tratamiento de las denuncias y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias, presentadas ante las administraciones públicas con competencias en materia de Consumo.

El Decreto 5/1997, de 14 de enero, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma del País Vasco, reguló anteriormente un modelo único de hoja de reclamaciones y el procedimiento para tramitar las reclamaciones recogidas en las mismas.

La experiencia acumulada desde la entrada en vigor del citado Decreto justifica la aprobación del presente con el objetivo de potenciar la protección de las personas consumidoras y subsanar las deficiencias localizadas para establecer un método ágil de solución de controversias en materia de Consumo.

Así, el presente Decreto tiene como objetivo mejorar el procedimiento de la tramitación administrativa de las reclamaciones, extendiendo el mismo a todo tipo de reclamación ya sea presentada en una Hoja de Reclamaciones o de cualquier otra manera admitida legalmente, incluida la tramitación electrónica de reclamaciones, y regulando aspectos no tratados en el Decreto derogado por este.

El establecimiento de cauces que faciliten las reclamaciones, quejas y denuncias ha demostrado una gran eficacia en la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. Entre esos cauces la Hoja de Reclamaciones destaca como instrumento para facilitar la puesta en conocimiento de la Administración de las reclamaciones en materia de Consumo.

El Decreto exceptúa de la obligación de tener Hojas de Reclamaciones a los centros que imparten enseñanzas regladas, que quedan sujetos a la normativa reguladora del derecho a la Educación, y a las personas profesionales liberales cuando la colegiación previa en un Colegio Profesional sea requisito para el ejercicio de su actividad, ya que la regulación de los colegios profesionales operada por la transposición de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior obliga a los colegios profesionales a disponer de sus propias ventanillas de atención de las reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias. Asimismo la regulación anterior de las Hojas de Reclamaciones que excluía a las actividades

martes 15 de julio de 2014

recreativas y espectáculos públicos, queda derogada, por tanto estas actividades ahora, estarán obligadas a disponer de Hojas de Reclamaciones de Consumo.

No es objeto este Decreto regular la mediación ni ningún otro sistema de resolución extrajudicial de conflictos de consumo. Tan solo alcanza a regular la tramitación administrativa que se debe dar a toda reclamación presentada ante los Servicios Territoriales de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo o ante las Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras (OMIC).

El texto normativo introduce la figura de la queja, no prevista en la Ley, para regular los casos en que las personas consumidoras y usuarias no manifiestan ninguna pretensión contra la parte reclamada más allá de manifestar su disconformidad con algún tipo de conducta o actuación.

En base a todo lo expuesto, a propuesta del Consejero de Salud, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, y previa la correspondiente deliberación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 1 de julio de 2014,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.– Objeto de la norma.

El presente Decreto tiene por objeto la regulación de las hojas de reclamaciones de Consumo y la regulación de la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras.

Artículo 2.– Definiciones.

A efectos de este Decreto se entiende por:

a) Queja: la manifestación efectuada por una persona consumidora o usuaria que considera insatisfactorio el bien consumido o el servicio prestado dirigida a la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, mostrando su disconformidad sin ninguna otra pretensión.

b) Reclamación: la manifestación efectuada por una persona consumidora y usuaria que pone en conocimiento de la Administración Pública una vulneración de sus derechos o intereses particulares como consecuencia de la compra de un bien o de la prestación de un servicio, por lo que solicita la debida cumplimentación del bien o servicio, su sustitución o resarcimiento.

c) Denuncia: escrito en el que se pone en conocimiento de la Administración Pública la posible comisión de una infracción administrativa.

CAPÍTULO II

HOJAS DE RECLAMACIONES

Artículo 3.– Obligación de disponer de Hojas de Reclamaciones.

1.– Las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, que produzcan, faciliten, suministren o expidan, en régimen de derecho privado, bienes muebles o inmuebles, productos y servicios, comercializados

directamente a las personas consumidoras y usuarias como destinatarias finales, tendrán a disposición de estas personas en dichos establecimientos las hojas de reclamaciones reguladas en el presente Decreto.

2.– Las empresas y profesionales de venta a distancia, de venta automática, de comercio electrónico y demás, que carezcan de establecimientos o locales abiertos al público, en el caso de que cuenten con domicilio social o fiscal ubicado en la Comunidad Autónoma del País Vasco, dispondrán en éstos de las hojas de reclamaciones, debiendo hacer constar esta circunstancia en los lugares en que ejerza la actividad, o en los soportes en los que se realice la oferta.

3.– En el caso de comercialización de bienes o de servicios fuera de los establecimientos o centros las hojas de reclamaciones deberán entregarse en el lugar donde se produzca la venta o la prestación de servicios, a petición de la persona consumidora o usuaria.

4.– Se excluye de la aplicación de este Decreto:

a) Los centros autorizados que imparten enseñanzas regladas, los cuales están sujetos a la normativa reguladora del Derecho a la Educación.

b) Las personas profesionales liberales que lleven a término una actividad para cuyo ejercicio sea necesaria la colegiación previa en un Colegio Profesional legalmente reconocido, cuyas reclamaciones se tramitarán a través de sus respectivos Colegios Profesionales de acuerdo con lo dispuesto en su normativa reguladora.

Artículo 4.– Modelo de hojas de reclamaciones.

1.– Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de 3 ejemplares, de acuerdo con el modelo establecido en el anexo I del presente Decreto.

2.– La copia que contenga las firmas originales será para la Administración, mientras que los dos ejemplares restantes serán para las partes reclamante y reclamada.

3.– Las hojas de reclamaciones estarán redactadas en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma necesariamente. Podrán ser editadas hojas que incorporen también alguna otra lengua.

4.– Las hojas de reclamaciones se adquirirán en los servicios territoriales de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo o, previo acuerdo suscrito con este organismo, en otros servicios de atención de las Administraciones Públicas, mediante el abono de la tasa que se determine legalmente.

Artículo 5.– Publicidad de la existencia de las hojas de reclamaciones.

1.– Todas las personas físicas o jurídicas que realicen las actividades a que se refiere el presente Decreto estarán obligadas a exhibir al público, de forma perfectamente visible un cartel con la siguiente leyenda: «Nahi duenak eskuragarri ditu erreklamazio-orriak / Existen hojas de reclamaciones a disposición de quienes las soliciten», de acuerdo con el modelo establecido en el anexo II del presente Decreto.

2.– Si el establecimiento dispone de número de teléfono o dirección de correo electrónico de atención a las personas consumidoras, podrá hacerlo constar en el citado cartel anunciador.

3.– El cartel anunciador estará situado en un lugar en que resulte visible y legible. El tamaño de las letras de la leyenda debe ser, como mínimo, de un centímetro y estará redactado en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Artículo 6.– Solicitud de las hojas de reclamaciones.

1.– Cuando se solicite una hoja de reclamaciones se deberá suministrar gratuitamente en el mismo lugar en que se demande o, dentro del mismo establecimiento, en el lugar identificado como de información o atención a la clientela, de forma inmediata, sin remitirle a otras dependencias distantes del lugar en que se han producido los hechos, salvo los supuestos indicados en el artículo 3.2 y 3.3 de este Decreto.

2.– La inexistencia de hojas de reclamaciones o la negativa a entregar las mismas no supondrá ninguna restricción al derecho de la persona consumidora de presentar su reclamación ante la Administración en cualquier soporte duradero que permita la identificación de la persona reclamante. En estos casos, la persona consumidora y usuaria puede hacer constar en la reclamación la inexistencia de hojas de reclamaciones o la negativa a facilitarlas.

Artículo 7.– Cumplimentación de la hoja de reclamaciones.

1.– Antes de entregar la hoja de reclamaciones la parte reclamada cumplimentará el apartado correspondiente a sus datos de identificación.

2.– Una vez entregada la hoja de reclamaciones, la parte reclamante cumplimentará sus datos de identificación, hará una breve descripción de los hechos y especificará de forma clara su pretensión frente a la persona reclamada, pudiendo esta última realizar cuantas consideraciones estime oportunas al respecto en el lugar habilitado para ello.

3.– Ambas partes firmarán la hoja de reclamaciones. La firma de la parte reclamada solo tendrá efectos de acuse de recibo sin que suponga la aceptación de la versión de los hechos ofrecida por la persona reclamante. La parte reclamada podrá sustituir la firma por el sello de la empresa.

4.– Una vez cumplimentada la hoja de reclamación la persona reclamada conservará el ejemplar «para la parte reclamada» y la reclamante debe llevarse los ejemplares «para la parte reclamante» y «para la Administración».

5.– La negativa de la parte reclamada a rellenar sus datos de identificación o a la firma no impedirá a la persona consumidora reclamante presentar la hoja de reclamaciones en la Administración Pública.

CAPÍTULO III

TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS

Artículo 8.– Presentación de las reclamaciones.

1.– Las reclamaciones podrán ser presentadas ante los Servicios Territoriales de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo o ante las Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras (OMIC), utilizando las Hojas de Reclamaciones o cualquier soporte duradero que permita identificar a la persona reclamante. Asimismo podrán presentarse por medios electrónicos en la sede electrónica del Gobierno Vasco.

2.– Junto con la reclamación la parte reclamante deberá presentar la factura o justificante de pago, contrato, folletos informativos, documento de garantía o cuantas pruebas o documentos sirvan para facilitar la valoración de los hechos. Toda esta documentación podrá presentarse en copia simple con la obligación de la parte reclamante de guardar los originales para el caso de que se le reclamen para su cotejo.

Artículo 9.— Inadmisión o traslado de la reclamación.

1.— Procederá resolver la inadmisión a trámite de la reclamación en los siguientes casos:

- a) Cuando no se aprecie la existencia de relación de consumo con la empresa reclamada.
- b) Cuando la reclamación resulte infundada o cuando no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses de las personas consumidoras.
- c) Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores presentadas respecto de la misma persona y en relación con los mismos hechos.
- d) Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que, se pretendan ejercitar y que sean objeto de la reclamación.
- e) Cuando, simultáneamente y por los mismos hechos, exista un procedimiento abierto en los Tribunales de Justicia o la controversia haya sido sometida a Arbitraje de Consumo u otro sistema de resolución extrajudicial de conflictos.
- f) Aquellas reclamaciones que versen sobre casos de intoxicación, lesión o muerte y aquellos en que existan indicios racionales de delito.
- g) Cuando el reclamante carezca de legitimación activa o no acredite la representación en que actúa.

2.— Si estudiada la reclamación se observa que la competencia para su tratamiento corresponde a otro órgano administrativo, en el plazo de 15 días se le remitirá la reclamación informando a la persona consumidora de dicho traslado.

Artículo 10.— Subsanación de las reclamaciones.

Si en la reclamación presentada se advirtiesen errores o faltasen datos o documentos relevantes para continuar con la tramitación, se notificará a la parte reclamante para que en un plazo de diez días subsane las deficiencias observadas apercibiéndola de que de no hacerlo, se dictará resolución teniéndolo por desistido de su reclamación y procediendo al archivo de actuaciones.

Artículo 11.— Tramitación de las reclamaciones.

1.— Una vez subsanada, en su caso, la reclamación será comunicada a la parte reclamada para que, en el plazo de 15 días, conteste aceptando o rechazando, en todo o en parte, las alegaciones y pretensiones de la parte reclamante, y aportando, en su caso, la documentación y alegaciones que considere oportunas.

2.— El órgano que este tramitando la reclamación podrá utilizar los sistemas de comunicación que estime más ágiles y eficaces en cada caso para intentar solucionar el conflicto entre las partes, como el correo electrónico, fax, teléfono, comunicación escrita, etc., dejando constancia de las actuaciones en el expediente.

3.— Si no se consigue un acuerdo entre las partes, que ponga fin a la controversia, se notificará a la parte reclamante este hecho, informándole sobre los derechos y mecanismos de defensa existentes en el ordenamiento jurídico, dando así por finalizada la tramitación de la reclamación.

4.— Se entenderá que no hay acuerdo si alguna de las dos partes no contesta a la propuesta o pretensión de la otra en el plazo de quince días a contar desde que le haya sido notificada por el organismo actuante.

5.– El sometimiento de la controversia a los Tribunales de Justicia o a un sistema de resolución extrajudicial de conflictos, el desistimiento de la parte reclamante o el acuerdo entre ambas partes implicarán, asimismo, el archivo de las actuaciones, sin perjuicio de la posible existencia de una infracción administrativa.

Artículo 12.– Tramitación de las quejas.

Las quejas recibidas serán comunicadas a la persona o entidad contra la que se dirijan y, en su caso al órgano competente de la supervisión del sector de que se trate en función de la materia.

Artículo 13.– Tramitación de las denuncias.

Cuando en el escrito presentado se refieran hechos que pudieran ser constitutivos de infracción administrativa y del análisis de la documentación presentada y de las diligencias practicadas se apreciaran indicios de su existencia, se remitirá al órgano competente que incoará, si procede, el correspondiente expediente sancionador.

CAPÍTULO IV

VIGILANCIA Y RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 14.– Vigilancia e Inspección.

La vigilancia e inspección de las obligaciones contenidas en esta norma y en las que la desarrollen se realizarán por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, sin perjuicio de las atribuciones que pudieran corresponder a otros órganos en el ámbito de sus competencias.

Artículo 15.– Infracciones y sanciones.

1.– El incumplimiento de la obligación de tener Hojas de Reclamaciones de Consumo a disposición de las personas consumidoras y usuarias, establecida en el artículo 3, y el incumplimiento de la obligación de suministrar las mismas recogida en el artículo 6 de este Decreto, se consideran infracciones recogidas en el artículo 50.5.a) de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.

2.– El incumplimiento de la obligación de publicitar la existencia de las Hojas de Reclamaciones de Consumo, establecido en el artículo 5, y el incumplimiento de la obligación de cumplimentar los datos de identificación, establecido en el artículo 7 de este Decreto, se consideran infracciones recogidas en el artículo 50.6 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

En lo no previsto en este Decreto se aplicará lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Serán válidas las hojas de reclamaciones reguladas en el Decreto 5/1997, de 14 de enero, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores en la Comunidad Autónoma del país Vasco, que hayan sido adquiridas antes de la entrada en vigor del presente Decreto.

martes 15 de julio de 2014

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogado el Decreto 5/1997, de 14 de enero, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores en la Comunidad Autónoma del País Vasco, y cuantas disposiciones de igual o inferior rango que se opongan o contradigan lo regulado en el presente Decreto.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

Se autoriza a la persona titular del Departamento competente en materia de Consumo para modificar el contenido o formato de los modelos recogidos en los anexos con el fin de adaptarlos, a las peculiaridades que en su momento se consideren oportunas para la correcta utilización del mismo.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 1 de julio de 2014.

El Lehendakari,
IÑIGO URKULLU RENTERIA.

El Consejero de Salud,
JON DARPÓN SIERRA.

martes 15 de julio de 2014



ANEXO I AL DECRETO 142/2014, DE 1 DE JULIO

1.- ERREKLAMATZAILEA / DATOS IDENTIFICACIÓN PERSONA RECLAMANTE			
Izen-abizenak/Nombre y apellidos		NAN-DNI	
Helbidea - Domicilio			
Udalerría - Municipio	PK - CP	Probintzia - Provincia	
Telf 1	Telf 2	E-mail	

2.- GERTAERAK/HECHOS (Gertaeren azalpen zehatza / Exposición clara de los hechos ocurridos) ★

3.- XEDEA/PRETENSION (Lortu nahi duzunaren azalpen zehatza, diru-kopuru zehatza barne, dirua eskatzekotan / Exposición clara de lo que se desea obtener, incluida la cantidad económica concreta, en su caso) ★

4.- ATXIKITAKO AGIRIAK - DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN -		
<input type="checkbox"/> Kontratuak/Contratos	<input type="checkbox"/> Argazkiak/Fotografías	<input type="checkbox"/> Ordainagiriak/Recibos
<input type="checkbox"/> Txostenak/Informes	<input type="checkbox"/> Fakturak/Facturas	<input type="checkbox"/> Beste batzuk/Otros

5.- ERREKLAMAZIOA JASO DUENAREN DATUAK / DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRES RECLAMADA			
Nombre comercial		NAN edo IFZ- DNI o CIF	
Baltzu-izena - Razón social		Helbidea - Domicilio	
Udalerría - Municipio	PK - CP	Probintzia - Provincia -	
Telf -	Fax	E-mail -	

6.- ERREKLAMAZIOA JASO DUENAREN ARRAZOIBIDEAK / ALEGACIONES DE QUIEN RECIBE LA RECLAMACIÓN ★

IZENPEAK - FIRMAS

DATA - FECHA

Erreklamaziogilea – Persona Reclamante Erreklamazio jaso duena – Persona Reclamada

★ Lekua txiki geratzen bazaizu, sartu orri zurriak / Si el espacio le resulta insuficiente, incorpore hojas anexas

Datu pertsonalak babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren arabera, inprimaki honetako datuak erregistro informatiko batean sartuko dira. Datuak eskuratu, zuzendu, ezeztatu eta horien aurka egiteko eskubideez balia liteke hemen: «Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo» Santiago kalea 11, 01002 Vitoria-Gasteiz // De acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos de este formulario formarán parte de un registro informático. Pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante «Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo» c/ Santiago, 11, 01002 Vitoria-Gasteiz.

Administrazioerantzako alea – Ejemplar para la Administración

ANEXO II AL DECRETO 142/2014, DE 1 DE JULIO

**NAHI DUENAK
ESKURAGARRI DITU
ERREKLAMAZIO-
ORRIAK**



**EXISTEN HOJAS DE
RECLAMACIONES A
DISPOSICIÓN DE
QUIENES LAS
SOLICITEN**