

1.DISPOSICIONES GENERALES

CONSEJO DE GOBIERNO

CVE-2021-1178 *Decreto 21/2021, de 11 de febrero, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en las relaciones de consumo.*

PREÁMBULO

El artículo 51 de la Constitución Española impone a los poderes públicos la obligación de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Esa protección implica crear procedimientos rápidos, económicos y operativos que ofrezcan a los consumidores y usuarios, debidamente informados de su existencia, un respaldo sólido a la hora de resolver sus quejas, reclamaciones y denuncias.

La elaboración de un modelo uniforme de hojas de reclamaciones de consumo para las actividades consistentes en la puesta a disposición del ciudadano de productos y servicios responde a la necesidad de conseguir la protección eficaz de sus derechos e intereses, cumpliendo así los objetivos básicos del artículo 21 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Desde la perspectiva autonómica, en virtud de lo establecido en el artículo 25.6 del Estatuto de Autonomía para Cantabria, la Comunidad Autónoma ostenta la competencia de desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa de los consumidores y usuarios, habiéndose aprobado, en ejercicio de la misma, la Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios. En este sentido, su artículo 40, modificado por el apartado uno del artículo 23 de Ley de Cantabria 10/2013, 27 diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, establece que "Todos los establecimientos de la Comunidad Autónoma de Cantabria, ya sean de titularidad pública o privada, en los que se realicen actividades de comercialización de bienes o de prestación de servicios deberán tener hojas de reclamaciones, instrumentalizadas en impreso normalizado, a disposición de los clientes que las soliciten". Hasta la fecha, esta materia estaba regulada por el Decreto 12/1996, de 26 de abril, regulador de las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios, la Orden de 26 de julio de 1996, por la que se regulan las características de las hojas de reclamaciones de consumidores y usuarios y la Orden de 8 de septiembre de 1998, por la que se regula el procedimiento a seguir en la tramitación de las reclamaciones de los consumidores y usuarios. No obstante, el tiempo transcurrido y, en especial, la aprobación tanto del Texto Refundido de la Ley General de la Defensa de los Consumidores y Usuarios como de la Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, hacen que resulte imprescindible una revisión en profundidad de esta materia con la finalidad de adecuarla a los cambios normativos y a una nueva realidad social.

En su virtud, en el marco de las competencias establecidas en el artículo 25.6 del Estatuto de Autonomía para Cantabria, disposición final primera del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y 40 de la Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, a propuesta del Consejero de Industria, Turismo, Innovación, Transporte y Comercio, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión celebrada el día 11 de febrero de 2021,

JUEVES, 18 DE FEBRERO DE 2021 - BOC NÚM. 33

DISPONGO

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

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 Cantabria y su tramitación administrativa.

2. Este Decreto será de aplicación a todos los establecimientos de la Comunidad Autónoma de Cantabria, ya sean de titularidad pública o privada, en los que se realicen actividades de comercialización de bienes o prestación de servicios.

3. No obstante lo anterior, todas aquellas actividades que dispongan de normativa en materia de hojas de queja, reclamación o denuncia se regirán por su legislación específica, rigiendo lo previsto en este decreto con carácter supletorio.

Artículo 2. Disponibilidad de las hojas de reclamaciones.

1. Todos los establecimientos que comercialicen bienes y productos o presten servicios en Cantabria deberán tener a disposición de los consumidores y usuarios que lo soliciten hojas de reclamaciones en modelo oficial de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2. En las ventas o prestaciones de servicios a distancia se deberá informar a los consumidores y usuarios de los medios de reclamación, haciendo constar al menos una dirección postal o, en su caso, una dirección de correo electrónico cuando este hubiera sido el medio elegido para la comercialización del bien o la prestación del servicio para que el consumidor o usuario formule su reclamación y pueda obtener, en su caso, la hoja de reclamaciones, pudiendo formular la misma por vía postal o electrónica. En el caso de comercialización de bienes o prestación de servicios utilizando dispositivos automáticos, ello deberá indicarse en dichos dispositivos en un lugar perfectamente visible.

Artículo 3. Forma de las hojas de reclamaciones.

1. Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos autocalcables compuesto por tres folios: Un folio original de color blanco para enviar a la Administración, una copia de color verde para el reclamante y otra de color rosa para el establecimiento comercial o reclamado, según el modelo normalizado que aparece insertado como anexo.

Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, se podrá facilitar al consumidor un ejemplar del modelo oficial de la hoja de reclamaciones alojada en la página web de la Administración. En este supuesto, una vez cumplimentada, el empresario realizará dos fotocopias del original, debiendo procederse a la firma de las tres hojas por ambas partes, con estampación del sello de la empresa en cada una y consignación de la fecha, conservando una de las copias la empresa reclamada, haciendo entrega del original y una de las copias al reclamante.

2. Se prohíbe la entrega a los consumidores y usuarios de cualquier otro tipo de documento distinto del modelo oficial de hojas de reclamaciones, salvo para las actividades que disponen de normativa específica en materia de hojas de queja, reclamación o denuncia.

No obstante lo anterior, además de la hoja de reclamaciones, se podrá entregar al consumidor cualquier documento de uso interno vinculado con los servicios propios de atención al cliente, por si quisiera cumplimentarlo.

Artículo 4. Publicidad de la existencia de las hojas de reclamaciones.

1. Todos los establecimientos mercantiles, ya sean locales de negocio o instalaciones donde habitualmente el empresario, profesional o comerciante ejerce su actividad de forma permanente o estacional, están obligados a exhibir en un lugar inmediatamente visible al público un cartel que contenga la siguiente leyenda: "Este establecimiento tiene HOJAS DE RECLAMACIONES a disposición del consumidor que las solicite". Dicho cartel deberá ubicarse en lugares o espacios que no impidan o dificulten a los consumidores o usuarios su visibilidad o legibilidad.

CVE-2021-1178

JUEVES, 18 DE FEBRERO DE 2021 - BOC NÚM. 33

2. La dimensión del cartel no será inferior a una hoja DIN-A4 y el tamaño de las letras no inferior a 1 centímetro.

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, deberá hacerse constar esa leyenda en las ofertas, presupuestos y facturas que se faciliten en el ejercicio de su actividad a los consumidores y usuarios.

Artículo 5. Entrega de las hojas de reclamaciones.

1. Las hojas de reclamaciones deberán encontrarse en todo caso a disposición inmediata de los consumidores en el establecimiento o lugar donde se realice la actividad comercial o se preste el servicio. La entrega es obligatoria y gratuita.

2. En el supuesto de grandes superficies, la entrega deberá hacerse en el mismo lugar donde se le atiende o en el punto de información o atención al cliente.

3. En el caso de que la venta o prestación del servicio se lleve a cabo en lugar distinto al establecimiento, local o dependencia de la empresa o profesional, deberán facilitar las hojas de reclamaciones en el lugar donde se realice la venta o la prestación.

4. La venta automática está excluida de la entrega de hojas de reclamaciones en el establecimiento o lugar donde se realice la actividad comercial o se preste el servicio.

5. Será obligatorio entregar las hojas de reclamaciones aunque no se haya formalizado todavía ningún tipo de relación contractual entre la persona solicitante y la persona obligada a la entrega, debiendo el obligado comprobar que consta en la misma su nombre o denominación social, y la identificación del establecimiento, con su nombre, dirección y otros datos de contacto.

6. En los supuestos de negativa a entregar la hoja de reclamaciones o de falta de disponibilidad de ésta en el establecimiento o lugar donde se realice la actividad comercial o se preste el servicio, el consumidor podrá solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad a fin de que hagan constar tal hecho, así como formular reclamación, directamente, de cualquier forma, ante la Dirección General competente en materia de consumo de la Comunidad Autónoma.

7. La formalización errónea o incompleta de los datos identificativos por parte del obligado a entregar la hoja de reclamaciones, así como la entrega de documento distinto del modelo oficial será considerada como negativa a entregarla.

Artículo 6. Formulación de la hoja de reclamaciones.

1. El reclamante formulará y presentará la reclamación en el mismo establecimiento en el momento de su entrega por parte de la empresa, con las excepciones previstas en los apartados 3 y 4 del artículo 5 de este decreto. Antes de su entrega al consumidor, la empresa o profesional cumplimentará sus datos de identificación incluyendo el NIF.

2. El reclamante deberá hacer constar su nombre, apellidos, número de DNI/pasaporte o tarjeta de residencia, domicilio, teléfono de contacto y, en su caso, número de fax o dirección de correo electrónico, así como una descripción clara de los hechos que motivan su reclamación, de la fecha de los mismos, de su concreta petición y, en su caso, la relación de documentos que adjunta a la hoja.

3. El titular del establecimiento, el prestador del servicio o cualquier trabajador, en ausencia de los anteriores, podrá manifestar lo que considere oportuno en relación a los hechos que motivaron la reclamación en el apartado de "Observaciones" destinado al mismo. La hoja de reclamaciones deberá firmarse por el reclamante o denunciante y por el reclamado o denunciado, añadiendo los datos relativos a su identificación y, en su caso, su objeto social, y si está adherido al Sistema Arbitral de Consumo. La firma del empresario reclamado o denunciado, o de quien le represente, solo tiene los efectos de acuse de recibo de la queja, reclamación o denuncia formulada y en ningún caso supone aceptación de la versión de los hechos manifestados por el reclamante, pudiendo el mismo añadir lo que estime oportuno. La firma de la hoja podrá suplirse por el sello de la empresa.

JUEVES, 18 DE FEBRERO DE 2021 - BOC NÚM. 33

4. Una vez rellenada, fechada, sellada y firmada la hoja de reclamaciones, el reclamado entregará al reclamante las copias de color blanco y verde, o bien las que hayan sido obtenidas conforme al procedimiento previsto en el párrafo segundo del artículo 3.1, debiendo conservarla a disposición de la Inspección de Consumo por un periodo de tiempo no inferior a un año.

5. Con la firma y posterior presentación de la hoja de reclamaciones ambas partes consienten en que los datos de carácter personal que se faciliten en la misma puedan ser incorporados en ficheros automatizados cuyo responsable es la Dirección General competente en materia de consumo del Gobierno de Cantabria, pudiendo ser utilizados por ésta para gestionar la queja, reclamación o denuncia presentada, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales, sin perjuicio de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación al tratamiento previstos en dicho Reglamento.

Artículo 7. Contestación a la hoja de reclamaciones.

1. El establecimiento reclamado deberá dar respuesta por escrito al consumidor o usuario en el plazo de diez días hábiles, contados desde la recepción de la hoja de reclamaciones, salvo que la complejidad del asunto justifique un plazo mayor, que no podrá exceder de un mes desde la presentación de la hoja de reclamaciones. Esta obligación de respuesta se realizará con independencia de las observaciones consignadas por la empresa o profesional en la hoja de reclamaciones.

La respuesta se remitirá por cualquier medio a su alcance en los que quede constancia de su recepción por el reclamante.

2. Una vez transcurrido el plazo señalado en el apartado anterior sin contestación del establecimiento reclamado o en caso de no satisfacer su contenido la pretensión del consumidor, éste podrá presentar la hoja de reclamaciones con la factura, justificante de pago, contrato, folletos informativos, documento de garantía o cuantas pruebas o documentos sirvan para acreditar y facilitar la valoración de los hechos en la Dirección General competente en materia de consumo, a través de cualquiera de los lugares a que hacen referencia el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. El consumidor tendrá derecho a ser informado de la tramitación dada a la hoja de reclamaciones.

Artículo 8. Tramitación de la reclamación.

1. La Dirección General competente en materia de consumo recepcionará las hojas de reclamaciones e iniciará de oficio las actuaciones administrativas que correspondan de acuerdo con la normativa de aplicación para la defensa del interés público.

En caso de que una vez recibida la hoja de reclamaciones se constate que faltan datos relevantes como la petición que formula la persona consumidora o la documentación y los elementos de prueba en virtud de los cuales fundamenta su pretensión, se remitirá requerimiento a fin de que se proceda a la subsanación de las deficiencias observadas o a la aportación de la documentación e información que se considere necesaria para la adecuada resolución de la petición, en un plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente a la notificación del requerimiento, de acuerdo con lo previsto en el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En el requerimiento se le advertirá expresamente de que, en caso de no aportar la documentación solicitada, se le tendrá por desistido de su reclamación, previa resolución que deberá ser dictada al efecto, procediéndose al archivo de las actuaciones, sin perjuicio de que, en caso de haber algún indicio de infracción administrativa, el órgano competente inicie las diligencias previas para determinar el alcance y la responsabilidad de esta.

2. Cuando del contenido de la hoja de reclamaciones se constatará que la competencia para resolver reside en otro órgano administrativo o en otra Administración Pública por razón de la especialidad en la protección de los consumidores y usuarios, se le remitirá la hoja de reclamaciones en el plazo de quince días, informando de esta decisión al consumidor.

CVE-2021-1178

JUEVES, 18 DE FEBRERO DE 2021 - BOC NÚM. 33

3. En cualquier caso, la Inspección de Consumo iniciará actuaciones cuando existan razones fundadas de lesión del interés público o un menoscabo de los legítimos intereses de los consumidores con independencia de la tramitación del procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos.

Artículo 9. Infracciones y sanciones.

Las infracciones por incumplimiento de lo establecido en la presente norma serán sancionadas, previa instrucción del correspondiente procedimiento, con arreglo a lo dispuesto en la Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Disposición transitoria única. Validez transitoria de los libros de hojas de reclamaciones.

Tendrán validez las hojas de reclamaciones de que dispongan los establecimientos afectados hasta el día 1 de enero de 2022.

Disposición derogatoria única. Régimen derogatorio.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente decreto y, en particular, el Decreto 12/1996, de 26 de abril, regulador de las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios.

Disposición final primera. Habilitación normativa.

Se faculta al titular de la Consejería competente en materia de consumo para dictar, en el ámbito de sus competencias, cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de este Decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

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

Santander, 11 de febrero de 2021.

El presidente del Gobierno de Cantabria,
Miguel Ángel Revilla Roiz.

El consejero de Industria, Turismo, Innovación, Transporte y Comercio,
Francisco Javier López Marcano.

JUEVES, 18 DE FEBRERO DE 2021 - BOC NÚM. 33



GOBIERNO de CANTABRIA

ANEXO

Ver instrucciones en el reverso (Instructions on the back)

Hoja de reclamaciones de Consumo (Complaint forms)

Identificación del reclamado (Details of the company or professional)

Form fields for identification of the claimant: Name, Street, Locality, Postal code, Province, Telephone, E-mail, NIF/DNI, and checkboxes for adherence to the Consumer Arbitration Board.

Datos del reclamante (Details of the claimant)

Form fields for details of the claimant: Name and surnames, Street, Locality, Postal code, Province, Telephone, E-mail, NIF/DNI, and Fax.

Motivo de la reclamación y petición (Reason for complaint and request)

Large text area for describing the reason for the complaint and the request.

Fecha y hora de los hechos (Date and time):

Observaciones del reclamado (Remarks by company or professional)

Text area for remarks by the company or professional.

Documentación que se adjunta (Attached documents)

Form for listing attached documents with numbered lines 1 through 4.

Antes de firmar, se recomienda que lea atentamente la información sobre protección de datos personales incluida en este mismo documento, en el recuadro "información básica sobre protección de datos personales" (Before signing, it is recommended that you carefully read the information on personal data protection included in this document, in the box "basic information on protection of personal data")

En.....de.....de.....

FIRMA DEL RECLAMANTE (Signature of the claimant)

FIRMA Y/O SELLO DEL RECLAMADO (Signature and/or seal of the company or professional)

Ejemplar para la Administración (Copy for the Administration)

JUEVES, 18 DE FEBRERO DE 2021 - BOC NÚM. 33

INSTRUCCIONES/ INSTRUCTIONS

1. Es **obligatoria y gratuita** la entrega de las hojas de reclamaciones a los consumidores y usuarios que las soliciten. La empresa tiene que consignar sus datos antes de su entrega al consumidor incluyendo el NIF.
The delivery of the complaint forms to claimant consumers and users is **mandatory and free**. The company must record the complete its data with special reference to the NIF before delivery.
2. El consumidor deberá cumplimentar la hoja de reclamaciones con sus datos personales, relato de los hechos que motivan la reclamación concretando el objeto de su pretensión y su firma, debiendo el responsable o un empleado del establecimiento firmar o sellar la hoja y consignar los datos del mismo.
The consumer must fill the complaint form with their personal details, account of the facts that motivate the claim, specifying the object of desire, and his signature. The person responsible or an employee of the business also must sign or seal the sheet and fill the company data.
3. El establecimiento reclamado deberá dar respuesta por escrito al consumidor o usuario en el plazo de diez días hábiles, contados desde la recepción de la hoja de reclamaciones, salvo que la complejidad del asunto justifique un plazo mayor, que no podrá exceder de un mes desde la presentación de la hoja de reclamaciones. Una vez transcurrido el plazo señalado sin contestación de la empresa o en caso de no satisfacer su contenido la pretensión del consumidor, éste podrá presentar la hoja de reclamaciones con la factura, justificante de pago, contrato, folletos informativos, documento de garantía o cuantas pruebas o documentos sirvan para acreditar y facilitar la valoración de los hechos ante la Dirección General competente en materia de consumo, a través de cualquiera de los lugares a que hacen referencia el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La falta de contestación de la empresa podrá ser constitutiva de infracción administrativa.
The required establishment must give a written response to the consumer or user within the term of ten working days which will be counted from the receipt of the complaint forms, unless the complexity of the issue justifies a longer period. This period may not exceed one month from the delivery of the complaint forms. Once this period has expired, the company does not respond or the issue has not resolved, the consumer or user will be able to submit the sheet with the evidence or data that may contribute to clarify the facts (invoices, contracts, vouchers...), to the Competent Body in this matter, through any of the places referred in the article 16.4 of the Law 39/2015, 1st October, of Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. The absence of a response within the set time limit may be considered an infraction.
4. El organismo de la Administración competente en materia de protección de los consumidores y usuarios informará al consumidor de la tramitación dada a las reclamaciones que se presenten ante la misma.
The competent body of the public administration on consumer law must acknowledge receipt of the complaint form and inform the consumer of the procedure taken.

| INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL <i>BASIC INFORMATION ON PROTECTION OF PERSONAL DATA (Only in Spanish)</i> | |
|---|---|
| En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales), se informa: | |
| Tratamiento | Reclamaciones en materia de Consumo en el ámbito de Cantabria. |
| Responsable del tratamiento | Director/a General de Comercio y Consumo, con domicilio en Calle Albert Einstein nº 2, 39011 Santander (Cantabria). |
| Finalidad | Resolver las reclamaciones presentadas por los consumidores y usuarios para la protección de sus derechos legalmente reconocidos. |
| Legitimación | El tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de éste de medidas precontractuales. El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable de tratamiento. |
| Destinatarios | Los datos personales facilitados en este formulario, en su caso y exclusivamente para operaciones relacionadas con la finalidad antes indicada, podrán comunicarse a los siguientes encargados del tratamiento: Datos especialmente protegidos: Firma. Datos identificativos: Nombre, NIF, Dirección postal, teléfono, correo electrónico. Datos económicos o financieros: Contratos, facturas de compras de bienes o prestación de servicios. |
| Derechos | Acceso, rectificación, supresión y el resto de derechos que se explican en la información adicional. |
| Información adicional | Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la siguiente página web: www.dgicc.cantabria.es/proteccion-datos |

2021/1178

CVE-2021-1178