

DEPARTAMENTO DE SANIDAD, CONSUMO
Y BIENESTAR SOCIAL

3162 *DECRETO 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.*

En el ejercicio de las competencias exclusivas en materia de defensa del consumidor y del usuario recogidas en el art. 35.1.19 del Estatuto de Autonomía de Aragón, texto reformado por la Ley Orgánica 5/1996, de 30 de diciembre, y en desarrollo de la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón, el presente Decreto viene a establecer un mecanismo que facilita el que los consumidores puedan, con independencia del derecho a recurrir directamente a la vía judicial, dirigirse directamente a la Administración pública a fin de ser atendidos en relación con la protección de sus derechos e intereses, tal y como establece el artículo 17.2 de dicha Ley.

Para hacer efectivo tal derecho, uno de los sistemas que ha demostrado gran eficacia es, entre las diferentes vías que permiten defender los derechos y restablecer los intereses lesionados de los consumidores, 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.

En la actualidad, solamente determinados sectores de prestación de servicios tienen la obligación de la existencia y presentación, previa solicitud del consumidor, de los distintos modelos de hojas de reclamaciones. Reconociendo el carácter beneficioso que su implantación tuvo para los usuarios de los servicios de tales sectores, resulta conveniente ampliar de forma progresiva la obligatoriedad de disponer y facilitar las hojas de reclamaciones, así como de unificar los diversos modelos de reclamación, creando un modelo único con el correspondiente procedimiento para su substanciación. Asimismo, resulta necesario imponer a los sectores implicados la obligatoriedad de informar a sus clientes de la existencia y disponibilidad de hojas de reclamación, con el fin de dotar de una mayor agilidad y eficacia al sistema implantado en beneficio de las correctas relaciones entre los empresarios y los consumidores.

El presente Decreto tiene, por tanto, dos objetivos: por un lado arbitrar un modelo único de hojas de reclamaciones en materia de consumo y, por otro, ampliar su aplicación a otros establecimientos que comercialicen productos o presten servicios, pero que por su actividad no estén obligados por disposición legal o reglamentaria a la tenencia de hojas de reclamaciones.

En el procedimiento de elaboración de este Decreto han sido consultadas las asociaciones de los consumidores y usuarios y las asociaciones profesionales y empresariales afectadas.

En su virtud, de conformidad con el dictamen de la Comisión Jurídica Asesora, a propuesta del Consejero de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y previa deliberación del Gobierno de Aragón, en su reunión del día 4 de diciembre de 2001,

DISPONGO:

Artículo 1.—Objeto y ámbito de aplicación.

1. Objeto.

Es objeto de este Decreto el unificar en un solo modelo el impreso de reclamación de aquellas empresas o establecimientos, que por disposiciones específicas de protección a los

consumidores, se ha impuesto la obligatoriedad de la existencia del mismo, regulándose el modelo, su formulación y modo de remisión a la Administración.

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.

2. Ambito subjetivo.

Tendrán a disposición de los consumidores y usuarios las hojas de reclamaciones previstas en el presente Decreto, las siguientes personas físicas o jurídicas titulares de empresas o establecimientos, así como las empresas públicas y entidades públicas empresariales que produzcan, faciliten, suministren o expidan bienes, productos, servicios o actividades en Aragón:

- Prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes.
- Servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos.
- Servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.
- Servicios de suministro de combustibles y carburantes de automoción en instalaciones de venta al público.
- Prestación de servicios a domicilio.
- Bancos y Cajas de Ahorro.
- Entidades aseguradoras.
- Agentes de la Propiedad inmobiliaria y todos aquellos agentes que profesionalmente intervengan en la mediación y asesoramiento en materia de compraventa y alquiler de inmuebles y viviendas.
- Grandes superficies comerciales.
- Centros, servicios y establecimientos sanitarios privados.
- Centros y servicios de estética.
- Centros privados que imparten enseñanzas no dirigidas a la obtención de un título con validez académica oficial.
- Venta de productos de informática y telefonía.
- Servicios Postales.

A efectos de esta norma se entenderá por consumidor o usuario lo previsto en el artículo 3º de la Ley 8/1997 del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón.

3. Ambito territorial

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

Artículo 2.—Hojas de reclamaciones.

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

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 copia de color rosa (para el establecimiento o prestador de servicios) y otra copia de color amarillo (para el consumidor o usuario).

2. La edición de las hojas de reclamaciones podrá corresponder a la Diputación General de Aragón y su distribución podrá realizarse a través de los organismos competentes de Consumo o por otros organismos administrativos, corporaciones profesionales de derecho público u organizaciones empresariales.

Artículo 3.—Disposición e información al público sobre la existencia de hojas de reclamaciones.

1.—Las empresas tendrán hojas de reclamaciones en todos los establecimientos, locales o dependencias abiertas al público, sin que se le pueda remitir a lugar o momento distinto a aquel en que fuera solicitada.

2. En todos los establecimientos obligados por la presente disposición existirá, de modo permanente y perfectamente visible y legible, un cartel de formato mínimo DIN-A4 colocado en las zonas de mayor concurrencia de público en el que figure en lengua castellana la siguiente leyenda: «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario». Esta leyenda deberá figurar igualmente en los idiomas inglés y francés. Dicho cartel se ajustará al modelo oficial que se recoge en el Anexo II del presente Decreto.

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, las personas a las que les sea de aplicación este Decreto deberán hacer constar esas leyendas en las ofertas, presupuestos y facturas que otorguen en el ejercicio de su actividad a los consumidores y usuarios.

Artículo 4.—Procedimiento.

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

Cuando el establecimiento no disponga de hojas de reclamaciones o se negase a facilitarlas, el consumidor o usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado, haciendo constar en ella tales circunstancias.

2. Antes de su entrega al consumidor o usuario, en la hoja de reclamaciones deberán figurar los datos correspondientes a la 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 su nombre y apellidos, domicilio, número del documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos que han motivado la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron, y concretando su pretensión. A continuación 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. La empresa, una vez consignada su manifestación, entregará la hoja de reclamación al consumidor o usuario para que éste pueda remitirla.

3. Una vez formulada la hoja de reclamaciones, el consumidor o usuario entregará la copia rosa al responsable o empleado del establecimiento o servicio, conservará en su poder la copia amarilla y remitirá el original (folio color blanco), a la mayor brevedad posible, a las autoridades competentes en materia de consumo del ámbito territorial en que se encuentre ubicado el establecimiento. A este fin, las Hojas de Reclamaciones podrán presentarse en el Registro General de la Diputación General de Aragón, o en los Servicios Provinciales del Departamento competente en materia de Consumo de Huesca, Zaragoza o Teruel o a través de cualquiera de las formas previstas 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 en la redacción dada al mismo por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Junto con la hoja de reclamaciones el usuario remitirá la factura o justificante de pago cuando se trate de reclamaciones sobre precios, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

La Administración competente en el plazo máximo de quince días desde la recepción de la hoja de reclamaciones, acusará recibo al reclamante y si, procede, se comunicará al denunciado para que en el plazo de diez días pueda formular si así lo desea, las alegaciones que estime oportunas.

4. Sobre las reclamaciones de los consumidores y usuarios, los Órganos competentes de la Administración resolverán en el plazo máximo de tres meses. Asimismo, las reclamaciones podrán ser atendidas o resueltas mediante el sometimiento voluntario y vinculante de las partes al Sistema Arbitral de Consumo, regulado por el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo.

5. El desistimiento del consumidor o usuario de su reclamación o la avenencia entre las partes por la mediación o el pronunciamiento de la Junta Arbitral de Consumo, implicará el archivo de la misma, a cuyo efecto se tendrá en cuenta lo previsto en los artículos 87.1, 90 y 91 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, salvo que de la reclamación, se derivara una infracción administrativa, en cuyo caso la Administración continuará con el expediente.

Artículo 5.—Competencias.

La vigilancia e inspección del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente norma y en las que la desarrollen, se realizará por los órganos administrativos de esta Comunidad Autónoma competentes en materia de protección al consumidor.

6.—Infracciones y sanciones.

Las infracciones a lo previsto en el presente Decreto serán sancionadas conforme a lo dispuesto en la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón, en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la Ley 9/1989, de 5 de octubre, de Ordenación de la actividad comercial en Aragón y en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista y en las demás disposiciones vigentes que resulten de aplicación.

DISPOSICION DEROGATORIA

Primera.—Quedan derogados el artículo 6º y Anexo del Decreto 105/1995, de 9 de mayo por el que se regulan la protección e los derechos de los Consumidores en el Servicio de suministro de combustibles y carburantes de automoción en instalaciones de venta al público y el artículo 7 y el apartado de hoja de reclamación del Decreto 26/1999, de 23 de marzo, por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio.

Segunda.—Queda derogada toda disposición de igual o inferior rango que se oponga al presente Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.—Se faculta al Consejero competente en materia de consumo para dictar las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el desarrollo de lo establecido en la presente norma.

Segunda.—En el momento de la entrada en vigor de este Decreto, sólo vendrán obligadas a disponer de hojas de reclamaciones las empresas y establecimientos relacionadas en el artículo 1. Se faculta al Consejero competente en materia de consumo para ampliar la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a disponer de hojas de reclamaciones conforme al presente Decreto.

Tercera.—El presente Decreto entrará en vigor al mes de su publicación en el «Boletín Oficial de Aragón».

Zaragoza, 4 de diciembre de 2001.

**El Presidente del Gobierno de Aragón,
MARCELINO IGLESIAS RICOÚ**

**El Consejero de Sanidad, Consumo
y Bienestar Social,
ALBERTO LARRAZ VILETA**

PAG.

**ANEXO I
(ANNEX I / ANNEXE I)**

**HOJA DE RECLAMACIONES
CLAIMS FORM
IMPRIME DE RECLAMATIONS**

**Los datos del recuadro serán rellenos por el titular del establecimiento.
The data of the box to be completed by the title owner or by representative of the establishment.
Les données de cette zone seront remplies par le titulaire de l'établissement.**

Nombre o razón social:..... (Name or corporate name/ Nom ou raison sociale)	
Calle: (Street/Rue)	Localidad: (Locality/Localité)
Código Postal: (Postal Code /Code Postal)	Provincia:..... (Province/Province)
Servicio que presta: (Rendered service/Service rendu)	
NIF/DNI del responsable: (Fiscal identity card or national identity card of the responsible person/ Numéro d'identification fiscale ou de la carte nationale d'identité)	
Teléfono: (Telephone/Telephone)	

**A RELLENAR POR EL RECLAMANTE:
To be completed by the claimant / A remplir par le réclamant**

Fecha de la reclamación:
(Claim date / Date de la réclamation)

D./D^a:
(Mr. / Miss / M.Mme.)

De nacionalidad:
(Nationality / Nationalité)

Con DNI /Pasaporte n^o:
(With National identity card – passport number/ Avec carte nationale d'identité –passeport numéro)

Y con domicilio en Calle : Número:
(Domiciled at street/ résidant à rue) (Number/Numéro)

Teléfono: Localidad: País:
(Telephone/Telephone) (Locality/Localité) (Country/Pays)

PAG.

FORMULA LA SIGUIENTE RECLAMACIÓN:
(reason for the claim / motif de la réclamation)

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

ALEGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO
(Allegations of the service renderer / Allegations du prestataire du service)

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

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTA
(Attached documents / Pièces ci-jointes)

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

Solicito que esta reclamación sea resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo:
(I request that this claim be settled through the consumption arbitral system / Je sollicite que
cette réclamation soit résoute á travers du Service Arbitral de la Consommation.

Si / Yes / Oui :

No / No / Non :

FIRMA RECLAMANTE
(Claimant's signature /Signature du réclamation)

FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO
(Signature and seal of the owner representative /
Signature et cachet du titulaire de l'établissement)

HOJA DE RECLAMACIÓN
(Claim form / Imprime de reclamation)

INSTRUCCIONES:

- A) Esta **Hoja Oficial de Reclamación** es un medio que el Departamento de Sanidad, Consumo y Bienestar Social pone a disposición de los consumidores y usuarios para que puedan formular aquellas quejas y reclamaciones que consideren oportunas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.
- B) El reclamante debe remitir el ejemplar de color **blanco** al Servicio Provincial de Sanidad, Consumo y Bienestar Social correspondiente (*), entregar la copia de color **rosa** al titular o responsable del establecimiento o la empresa objeto de la reclamación y conservar en su poder la copia de color **amarillo**.
- C) También debe presentar aquellas pruebas o datos que puedan contribuir a aclarar los hechos y especialmente la factura, sobre todo cuando la reclamación guarde relación con el precio del servicio.

INSTRUCTIONS:

- A) This **Official Claims Form** is a means that the Department of Health, Consumption and Social Welfare places to the consumers and users disposal in order that they may lodge those complaints and claims that they deem appropriate in the same place where the facts have occurred.
- B) The claimant must send the **white** copy to the relevant Provincial Service of Health, Consumption and Social Welfare; deliver the **pink** copy to the owner or the responsible person of the establishment or the Company objet of the claim and to keep in his possession the **yellow** copy.
- C) Furthermore, he must submit the evidence or data that may contribute to clarify the facts and especially the voucher and above all when the claim bears relation with the price of the service.

INSTRUCTIONS:

- A) Cet **Imprimé Officiel de Réclamation** est un moyen que le Département de la Santé, Consommation et Bien-être Social met à disposition des consommateurs et des usagers afin qu'ils puissent formuler les plaintes et réclamations qu'ils considèrent opportunes dans le même lieu où les faits se sont produits.
- B) Le réclamant devra remettre la copie de couleur **blanche** au Service Provincial de la Santé, Consommation et Bien-être Social correspondante (*); délivrer la copie de couleur **rose** au titulaire ou responsable de l'établissement ou de l'entreprise objet de la réclamation et conserver en sa possession la copie de couleur **jaune**.
- C) En outre il devra présenter ces preuves ou renseignements qui puissent contribuer à clarifier les faits et spécialement la facture, surtout lorsque la réclamation a rapport avec le prix du service.

(* **Servicios Provinciales de Sanidad, Consumo y Bienestar Social:**
(* **Provincial Services of Health, Consumption and Social Welfare**
(* **Services Provinciaux de la Santé, Consommation et Bien-être Social**

- HUESCA : Plaza Cervantes, 1. 22003 - Huesca
- TERUEL: C/ Ronda de la Liberación, 1. 44002 - Teruel
- ZARAGOZA: C/Ramón y Cajal, 68. 50004 - Zaragoza.

ANEXO II
(Anex II / Annexe II)

EXISTEN HOJAS DE RECLAMACIONES A DISPOSICIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO.

CLAIM FORMS ARE AVAILABLE AT THE DISPOSAL OF THE CONSUMER AND THE USER .

LES IMPRIMES DE RECLAMATION SE TROUVENT A LA DISPOSITION DU CONSOMMATEUR ET DE L'USAGER.