* * * * * * *

Consejería de Sanidad

Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios

El artículo 51 de la Constitución Española establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios. El artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha atribuye a la Junta de Comunidades competencias de desarrollo legislativo y la ejecución en materia de defensa del Consumidor y Usuario. En concordancia, el Estatuto del Consumidor de Castilla- La Mancha, Ley 3/1995, de 9 de marzo, tiene por objeto garantizar la protección de los derechos de los Consumidores y Usuarios en cumplimiento del mandato constitucional y en el ejercicio de la competencia que le atribuye a la Junta de Comunidades el citado artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía, facultando en su artículo 20.a) al Gobierno Regional para establecer el régimen por el que los establecimientos de cualquier índole que comercialicen productos y bienes o presten servicios al público en el territorio de Castilla- La Mancha deban tener a disposición de los consumidores un libro de hojas de reclamaciones y anunciarlo al público de forma visible, así como el procedimiento aplicable para su tramitación.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 1º del Decreto 125/93, de 15 de septiembre, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad, corresponde a la misma la programación, ejecución y evaluación de la política regional de consumo; asimismo el artículo 7º de esta disposición indica que corresponde a la Dirección General de Consumo la competencia sobre protección del consumidor y disciplina de mercado en el comercio interior.

El objeto del presente Decreto es el reconocimiento de la necesidad de acciones eficaces que garanticen la salvaguarda de los derechos básicos de los ciudadanos en todo el territorio de Castilla-La Mancha con el objetivo fundamental de mejorar la calidad de nuestros servicios y de los consumidores en general.

Para garantizar los derechos que tienen reconocidos los consumidores, se establecen los cauces o mecanismos eficaces que faciliten a los ciudadanos la posibilidad de poner en conocimiento de la Administración sus reclamaciones para poder, con ello, corregir las situaciones de inferioridad e indefensión.

El presente Decreto tiene como objeto unificar en un sólo modelo los impresos de reclamaciones y hacer extensiva su obligatoriedad en el territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Sanidad, oído el Consejo Regional de Consumo, de conformidad con el dictamen del Consejo Consultivo de Castilla La Mancha y previa deliberación del Gobierno de Castilla- La Mancha en reunión celebrada el día 24 de junio de 1.997,

DISPONGO:

ARTÍCULO 1: ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.- Todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos o centros que comercialicen productos y bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Castilla- La Mancha, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones debidamente anunciadas, selladas y numeradas por los Servicios Provinciales de Consumo correspondientes a las provincias dónde aquellas ejerzan su actividad.

2.- Quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente Decreto los establecimientos o centros de titularidad pública.

ARTÍCULO 2: LAS HOJAS DE RECLAMACIONES

1.- Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos. Cada ejemplar constará de un original para enviar a la Administración, y dos copias, una para el reclamante y otra para el establecimiento o centro.

2.- En cada uno de los juegos de impresos deberán constar de forma clara los datos de identificación del establecimiento o centro, nombre o razón social, domicilio, servicios que presta y número de identificación fiscal. Estos datos vendrán expresados en castellano, inglés y francés.

3.- Existirá un espacio para cumplimentar por el consumidor o usuario en el que se haga constar su nombre, domicilio, nacionalidad, documento nacional de identidad o pasaporte y los hechos que motivan la reclamación.

4.- Las Hojas de Reclamaciones serán aprobadas por Orden de la Consejera de Sanidad.

5.- Las personas a las que se refiere el artículo de este Decreto podrán efectuar las alegaciones que estimen convenientes en la parte correspondiente del impreso.

ARTÍCULO 3: CARTEL ANUNCIADOR

1.- Las personas físicas o jurídicas a las que le es de aplicación este Decreto deberán exhibir de forma perfectamente visible y legible un cartel anunciador dónde figure en lengua castellana la siguiente leyenda:"EXISTEN HOJAS DE RECLAMACIONES A DISPOSICIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO". Esta leyenda deberá figurar también en los idiomas inglés y francés.

Este cartel anunciador será aprobado por Orden de la Consejera de Sanidad.

2.- 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 le 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.- Cuando el consumidor o usuario considere que exista causa suficiente, podrá requerir al establecimiento la oportuna hoja de reclamación. La citada hoja de reclamación deberá ponerse a disposición del consumidor o usuario en el momento en que lo solicite y sin que se le pueda remitir a lugar o momento distinto a aquel en que fuera solicitada.

2.- En caso de inexistencia de hojas de reclamaciones o negativa a facilitarlas, el consumidor o usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más oportuno, debiendo hacer constar estos hechos.

3.- Entregada la hoja de reclamación, el consumidor o usuario deberá comprobar la existencia de los datos de identificación a que se hace referencia

en el artículo 2º, párrafo 2 y cumplimentará los datos a que se refiere el párrafo 3 del mismo artículo.

4.- El consumidor o usuario deberá hacer una descripción breve y precisa de los hechos que motivan su reclamación y 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 motivan la reclamación.

5.- Las hojas deberán ser firmadas por el reclamante y reclamado. El original de la hoja de reclamación será dirigido por el reclamante al Servicio Provincial de Consumo de la provincia donde radique el establecimiento o centro, pudiendo presentarse en cualquier centro u oficina de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha o en cualquiera de los previstos en el artículo 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, quedando una copia en su poder y otra en poder del reclamado; podrá unir cuantas pruebas o documentos crea necesarios para una mejor valoración de los hechos, especialmente factura cuando se trate de reclamación sobre precios.

La Administración competente, en el plazo máximo de quince dias desde la recepción de la hoja de reclamaciones, acusará recibo al reclamante y dará traslado de la misma al establecimiento reclamado, otorgándole un plazo de diez días para formular las alegaciones que estime oportunas.

6.- Las reclamaciones de los consumidores se resolverán por los Órganos competentes de la Administración. Asimismo, podrán ser atendidas o resueltas mediante el sometimiento voluntario y vinculante de las partes al Sistema Arbitral de Consumo, regulado por el Decreto 636/1993, de 3 de mayo.

7.- El desistimiento del consumidor o usuario en la reclamación 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, se realizarán por los órganos administrativos de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha competentes en materia de protección al consumidor.

ARTÍCULO 6: INFRACCIONES Y SANCIONES

Las infracciones a lo previsto en el presente Decreto serán sancionadas conforme a lo dispuesto en la Ley 3/1995, de 9 de marzo, del Estatuto del Consumidor de Castilla- La Mancha, en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista y en las demás disposiciones vigentes que resulten de aplicación.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor de este Decreto seguirán tramitándose por las normas vigentes en el momento de su incoación.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas todas aquellas normas de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en este Decreto, y en concreto aquellas disposiciones que regulan la existencia y trámite de hojas específicas de reclamación para determinadas actividades.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA:

Se faculta a la Consejera de Sanidad para dictar las normas necesarias para el desarrollo del presente Decreto.

SEGUNDA:

El plazo para aprobar las Órdenes previstas en los artículos 2.4 y 3.1 de este Decreto será de un mes, contado a partir del día siguiente al de su entrada en vigor.

TERCERA:

EL presente Decreto entrará en vigor al mes de su publicación en el Diario Oficial de Castilla- La Mancha.

Dado en Toledo, a 24 de junio de 1.997

JOSÉ BONO MARTÍNEZ

La Consejera de Sanidad
MATILDE VALENTIN NAVARRO

* * * * * * *

Resolución de 18 de junio de 1997, de la Dirección General de Salud Pública, de Delegación de Competencias sobre Comisiones de Servicio con Derecho a Indemnización.

El Decreto 89/1990, de 24 de julio, sobre indemnizaciones por razón del servicio, establece en su artículo 2 que la emisión de ordenes de comisión de servicios con derecho a indemnización compete, en los Servicios Centrales de las Consejerías, al Secretario General Técnico y a los Directores Generales de la Consejería de quien depende el funcionario comisionado.

La experiencia acumulada en la aplicación del artículo 2 del Decreto 89/1990, hace aconsejable, por razones de celeridad y eficacia administrativa, delegar en el Director-Gerente del Centro Regional de Salud la competencia atribuida en dicho artículo.

En su virtud y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 30/1990, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común,

ACUERDO:

PRIMERO:

Delegar en el Director-Gerente del Centro Regional de Salud Pública de Talavera de la Reina (Toledo) la emisión de las órdenes de comisión de servicio con derecho a indemnización respecto del personal destinado en dicho Centro.

SEGUNDO:

Las Órdenes de comisión de servicio que se dicten en virtud de la presente delegación indicarán expresamente esta circunstancia y se considerarán dictadas por el órgano delegante.

TERCERO:

La presente Resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La