

**Decreto 375/1998, de 23 de diciembre, por el que se regulan las hojas de reclamación de los consumidores y usuarios.**

DOG 6/1999, de 12 enero 1999

El Estatuto gallego del consumidor y usuario, aprobado por la Ley 12/1984, de 28 de diciembre, establece en su art. 3 el derecho del consumidor y usuario a la protección jurídica, administrativa y técnica y a la reparación de daños y perjuicios.

Asimismo, la Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios prevé, entre sus objetivos, fomentar procedimientos eficaces para la defensa de los derechos que el propio texto les reconoce en su artículo segundo.

Entre las diferentes vías que permiten defender los derechos y restablecer los intereses lesionados de los consumidores, las hojas de reclamaciones 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.

Hasta el día de hoy, solamente algunas disposiciones en materia de protección al consumidor imponen para determinados sectores la obligación de la existencia y presentación previa solicitud de hojas de reclamaciones.

Siendo reconocido el carácter beneficioso que su implantación tuvo para los consumidores, resulta conveniente establecer de forma generalizada y progresiva la obligatoriedad de disponer y facilitar las hojas de reclamaciones y la necesidad de informar a los clientes de su existencia con el fin de dotar de una mayor celeridad y eficacia al sistema en beneficio de las correctas relaciones entre los sectores empresariales y los consumidores.

En su virtud, a propuesta del conselleiro de Industria y Comercio, y una vez oído el Consejo Gallego de Consumidores y Usuarios, los sectores afectados y previa deliberación del Consello de la Xunta de Galicia en su reunión del día veintitrés de diciembre de mil novecientos noventa y ocho,

DISPONGO:

Artículo 1º. Objeto y ámbito de aplicación

1. 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 Galicia, como medio para facilitar la formulación y tramitación de las reclamaciones por los consumidores y usuarios.
2. Las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Galicia, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios las hojas de reclamaciones previstas en el presente decreto.
3. Los establecimientos que comercialicen bienes o presten servicios que estén obligados a disponer de hojas o libros de reclamaciones en virtud de una normativa

sectorial propia, no derivada expresamente de disposiciones específicas en materia de protección al consumidor, se regirán por la misma, sin perjuicio de la aplicación de este decreto en aquellos aspectos de información y protección al consumidor no contemplados por la citada normativa.

4. Quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente decreto los establecimientos o centros de titularidad pública.

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

#### Artículo 2º. Las hojas de reclamaciones

Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos autocalcables compuesto por un folio original de color blanco para enviar a la Administración, un folio de color verde para el reclamante y otro de color amarillo para el establecimiento, según el modelo insertado como anexo.

#### Artículo 3º. Cartel anunciador

1. En todos los establecimientos obligados por la presente disposición existirá, de modo permanente y perfectamente visible, un cartel colocado en la zona de mayor concurrencia de público en el que figure de forma legible la siguiente leyenda, en al menos los idiomas gallego, castellano e inglés: «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario».

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 les sea de aplicación este decreto deberán hacer constar la mencionada leyenda en las ofertas, presupuestos y facturas que otorguen en el ejercicio de su actividad a los consumidores y usuarios.

3. El tamaño de los caracteres de la leyenda a la que se refiere el apartado 1 de este artículo debe ser como mínimo de 7 mm.

4. No será necesaria la existencia del cartel previsto en el apartado 1 del presente artículo cuando una norma específica contemple la obligación de tener en esos establecimientos carteles de información al público en los que se exija alguna leyenda sobre la existencia de hojas de reclamación.

#### Artículo 4º. Entrega de las hojas de reclamaciones

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

A tal efecto las empresas tendrán hojas de reclamaciones en todos los establecimientos, locales o dependencias abiertos al público, sin que pueda remitirse a los consumidores a otros lugares distintos.

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

## Artículo 5º. Formulación de la reclamación

1. Antes de su entrega al consumidor o usuario, en la hoja de reclamación deberán figurar debidamente cumplimentados todos los datos correspondientes a la identificación de la entidad reclamada.

2. El reclamante cumplimentará la hoja de reclamación en el establecimiento, local o dependencia donde la solicite, haciendo constar su nombre y apellidos, domicilio, número del documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a los que se refiere el impreso, haciendo una descripción breve y precisa de los hechos que motivan su reclamación con exposición de la fecha en que ocurrieron y concretando su pretensión. Igualmente, y en el apartado correspondiente indicará si desea que su reclamación sea resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo. A continuación el titular del establecimiento, o 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, firmando la hoja junto con el reclamante.

## Artículo 6º. Remisión de las hojas de reclamaciones

El impreso original de la hoja de reclamación de color blanco 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 Xunta de Galicia, o en cualquiera de los previstos en el art. 38.4º de la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, quedando la copia de color verde en su poder y la de color amarillo en poder del reclamado; podrá adjuntar cuantas pruebas o documentos estime necesarios para una mejor valoración de los hechos, especialmente factura cuando se trate de una reclamación sobre precios.

## Artículo 7º. Tramitación de las reclamaciones

1. 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.

2. Recibida la reclamación, y en función del contenido de la misma y de las pretensiones del reclamante, se le dará la tramitación que corresponda y, si procede, se comunicará al denunciado para que pueda presentar las alegaciones que considere oportunas.

3. Cuando en la hoja de reclamaciones se denuncien presuntas infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios, el órgano competente 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.

4. El desestimiento del reclamante, la avenencia entre las partes a través de la mediación o el pronunciamiento de la Junta Arbitral de Consumo implicarán el archivo de la reclamación. Sin perjuicio de ello, la Administración podrá incoar de oficio expediente sancionador si apreciase algún hecho constitutivo de infracción.

## Artículo 8º. 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 Galicia competentes en materia de protección al consumidor.

#### Artículo 9. Infracciones y sanciones

Sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros órganos administrativos dentro de sus atribuciones específicas, el incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en la presente disposición se considerará infracción en materia de protección al consumidor, y se sancionará de acuerdo con lo establecido en la Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios, y en el Real decreto 1945/1983, de 22 de junio, que regula las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, de conformidad con lo dispuesto al respecto en la Ley 12/1984, de 28 de diciembre, del Estatuto gallego del consumidor y usuario.

#### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

##### Disposición Transitoria

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

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

##### Disposición Derogatoria

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en este decreto, y en concreto el art. 17 del Decreto 206/1994, de 16 de junio, por el que se adapta la normativa vigente en materia de prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos y de sus equipos y componentes EDL 1994/19554.

#### DISPOSICIONES FINALES

##### Disposición Final Primera

Se faculta al conselleiro competente en materia de consumo para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la aplicación y desarrollo del presente decreto.

##### Disposición Final Segunda

El presente decreto entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Diario Oficial de Galicia.

#### ANEXO

(MODELO EN PREPARACIÓN)