



  
(Disposición  
Vigente)

Decreto 72/1997, de 24 junio  
[LCLM 1997\108](#)

**HOJAS DE RECLAMACIONES.** Regula las hojas de reclamaciones de consumidores y usuarios.

CONSEJERÍA SANIDAD

**DO. Castilla-La Mancha 27 junio 1997, núm. 29, [pág. 3607]**

### SUMARIO

- [Sumario](#)
- [Artículo 1. Ambito de aplicación](#)
- [Artículo 2. Las hojas de reclamaciones](#)
- [Artículo 3. Cartel anunciador](#)
- [Artículo 4. Procedimiento](#)
- [Artículo 5. Competencias](#)
- [Artículo 6. Infracciones y sanciones](#)
- [DISPOSICIÓN TRANSITORIA](#)
- [DISPOSICIÓN DEROGATORIA](#)
- [DISPOSICIONES FINALES](#)
- [Primera](#)
- [Segunda](#)
- [Tercera](#)

#### Artículo 1.

##### Ambito 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 donde aquéllas 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.



#### Notas de desarrollo

Desarrollado por [art. 1](#) de [Orden de 28 julio 1997 LCLM/2000/289](#). [FEV 01-09-1997]

### Artículo 3.

#### Cartel anunciador

1. Las personas físicas o jurídicas a las que les es de aplicación este Decreto deberán exhibir de forma perfectamente visible y legible un cartel anunciador donde 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 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.



#### Notas de desarrollo

Desarrollado por [art. 2](#) de [Orden de 28 julio 1997 LCLM/2000/289](#). [FEV 01-09-1997]

### 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 2.º, 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 días 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 Ordenes 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".