



INFORME SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA DE RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO EN LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN.

Expte. 2025/44

Con fecha 22 de julio de 2025 se ha recibido en esta Dirección General nueva memoria que completa el expediente relativo al *proyecto de decreto por el que se regula el sistema de reclamaciones en materia de consumo en la Comunidad de Castilla y León*, solicitando la emisión del informe previsto en el artículo 76.2 de la *Ley 2/2006, de 3 de mayo, de la Hacienda y del Sector Público de la Comunidad de Castilla y León*.

De acuerdo con el citado precepto, corresponde a la Consejería de Hacienda informar la memoria económica remitida por la Consejería de Industria, Comercio y Empleo sobre la repercusión y efectos de la aprobación del proyecto de decreto en los Presupuestos Generales de la Comunidad y las previsiones de financiación y gastos que se estimen necesarios con el fin de asegurar, desde la fase de programación presupuestaria, el cumplimiento de los principios constitucionales de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera de las administraciones públicas, en los términos regulados, tanto en la normativa básica estatal, como en la propia normativa autonómica, integrada por la *Ley 2/2006, de 3 de mayo, de la Hacienda y del Sector Público de la Comunidad de Castilla y León* y la *Ley 7/2012, de 24 de octubre, de Estabilidad y Disciplina Presupuestaria*.

Corresponde la emisión del presente informe a la Dirección General de Presupuestos, Fondos Europeos y Estadística, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7 del *Decreto 7/2022, de 5 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda*.

Según se desprende de la documentación que obra en el expediente remitido, el objeto del proyecto de decreto sometido a informe es regular el sistema de reclamaciones de consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León como medio para facilitar la formulación de sus reclamaciones a los empresarios, la gestión que estos han de realizar y su tramitación por la Administración.



Junta de Castilla y León

Consejería de Economía y Hacienda
Dirección General de Presupuestos,
Fondos Europeos y Estadística

El proyecto de Decreto objeto de informe consta de 13 artículos organizados en seis capítulos, una disposición adicional, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El Capítulo I, bajo la rúbrica Disposiciones Generales, regula el objeto de la norma, su ámbito de aplicación y aborda las definiciones de reclamación y hoja de reclamación.

El Capítulo II, regula la puesta a disposición de las hojas de reclamación, su presentación ante el empresario, el contenido obligatorio de las hojas de reclamación, estableciendo como novedad, a diferencia de lo que sucede en la actual normativa vigente, que las hojas de reclamación serán de libre diseño debiendo contener, como mínimo, la información y los campos recogidos en el artículo 6 de proyecto, desapareciendo la obligación de la Administración de edición y distribución de las hojas de reclamaciones, ahora vigente. El Capítulo también regula la obligación de información por parte del empresario de la existencia de hojas de reclamación u otros medios para formular reclamaciones.

El Capítulo III, se dedica a la regulación de la gestión de la reclamación por el empresario, regulando el capítulo VI todo el procedimiento administrativo de la reclamación.

El Capítulo V bajo la rúbrica Registro de reclamaciones y tratamiento de datos personales, regula el citado registro, así como la aplicación de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, al tratamiento de datos personales que en la gestión de este se realice, finalizando el proyecto con el Capítulo VI dedicado a la regulación de la potestad sancionadora.

El proyecto de decreto sometido a informe contempla una Disposición Adicional sobre lenguaje inclusivo en cuanto al género, dos disposiciones transitorias, la primera relativa a las hojas de reclamación existentes y la segunda a los procedimientos en tramitación al momento de la entrada en vigor del proyecto.

Finaliza el texto normativo con una disposición derogatoria de cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan o contradigan lo establecido en el proyecto y, en particular, del Decreto 109/2004, de 14 de octubre, por el que se regulan las Hojas de reclamaciones de los Consumidores y Usuarios; así como dos Disposiciones Finales: la primera de habilitación normativa y desarrollo reglamentario del proyecto, y la segunda, sobre



Junta de Castilla y León

Consejería de Economía y Hacienda
Dirección General de Presupuestos,
Fondos Europeos y Estadística

su entrada en vigor, que tendrá lugar a los 20 días de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

Del texto del proyecto de decreto sometido a informe, así como de la memoria que lo acompaña se desprende que **su aprobación no tendrá efectos sobre los Presupuestos Generales de la Comunidad de Castilla y León**, ya que se trata de una norma que tiene por objeto adaptar el sistema de reclamaciones a las exigencias de la administración electrónica, de conformidad con lo establecido en la Ley 39/2016 y Ley 40/2016, ambas de 1 de octubre, permitiendo la presentación electrónica de las reclamaciones, la simplificación del cumplimiento de algunas de las obligaciones de los empresarios frente a los consumidores y usuarios, así como clarificar algunas cuestiones relativas a la gestión de la reclamación por el empresario y a la tramitación de la misma por parte de la Administración, señalando en consecuencia la memoria económica, que la aprobación del proyecto de decreto objeto de informe no representará un mayor coste económico, ni exigirá la habilitación de nuevos créditos o la modificación de los existentes.

Tal y como expresamente se señala, la aplicación de este nuevo decreto no supondrá la creación de nuevas unidades orgánicas, dado que las funciones encomendadas a la Administración serán asumibles por los órganos administrativos ya existentes en el ejercicio de sus competencias, sin que resulten necesarios medios personales o materiales adicionales, indicando por último que en todo caso el proyecto de decreto tendrá una repercusión positiva al eliminar el coste asociado a la edición de las hojas de reclamaciones por parte de la Administración, que tal y como se manifiesta en la memoria asciende cada año a un total de 2.985 euros (20.000 hojas de reclamaciones con un coste de edición de cada una de 0,14925 euros IVA incluido).

Por último, se concluye, a la vista de la información que consta en el expediente, que el proyecto de decreto objeto de informe no tendrá incidencia alguna en el estado de ingresos de los Presupuestos Generales de la Comunidad, ni contiene disposición alguna que tenga por destinataria ni afecte de alguna manera a entidades locales, sin que por tanto el proyecto de decreto implique variaciones de gasto, ni efectos financieros negativos para éstas.



Junta de Castilla y León

Consejería de Economía y Hacienda
Dirección General de Presupuestos,
Fondos Europeos y Estadística

Es cuanto se informa por esta Dirección General en relación con la aprobación del *proyecto de decreto por el que se regula el sistema de reclamaciones en materia de consumo en la Comunidad de Castilla y León.*

En Valladolid, a fecha de la firma electrónica,

LA DIRECTORA GENERAL,
Fdo.: M. Isabel Campos López.