



## IEM 232/IJ/25

### **INFORME JURÍDICO 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.**

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 4.2.b) de la Ley 6/2003, de 3 de abril, reguladora de la Asistencia Jurídica a la Comunidad de Castilla y León y en el artículo 3. b) del Decreto 17/1996, de 1 de febrero, de organización y funcionamiento de los Servicios Jurídicos de la Comunidad de Castilla y León, se solicita a esta Asesoría Jurídica informe sobre el Proyecto de Decreto arriba citado.

En el ejercicio de la competencia de desarrollo normativo y ejecución en la defensa de los consumidores y usuarios, prevista en el artículo 71. 1 5º del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, se efectuó el desarrollo de la normativa básica del estado en materia de protección de los consumidores y usuarios mediante la aprobación de la Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León, cuyo artículo 5 recoge entre los derechos de los consumidores y usuarios, la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces.

La citada Ley establece en su artículo 18, apartados c) y f), entre los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, que por la Consejería competente en materia de consumo se fomente la existencia y eficacia de mecanismos de reclamación y de solución amistosa de las demandas en los conflictos planteados por los consumidores, así como el desarrollo de la legislación con el fin de lograr un elevado nivel de protección de los consumidores.

El proyecto de Decreto objeto del presente informe se insertaría dentro del citado marco normativo, con la finalidad de mejorar el sistema de reclamación vigente en Castilla y León, actualizando el sistema establecido en el Decreto 109/2004, de 14 de octubre, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios, norma que se deroga.

En cuanto se refiere a las disposiciones del articulado del proyecto, deben formularse las siguientes consideraciones:

- En el párrafo quinto del preámbulo se recoge que, conforme a lo establecido en la normativa básica de protección de los consumidores y usuarios el plazo en el que los empresarios deben dar respuesta a las reclamaciones presentadas *“será el más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.”*, añadiendo: *“Si bien este plazo podrá ser distinto, incluso menor, conforme a la normativa sectorial aplicable o de acuerdo con el servicio que sea prestado.”*

A este respecto debe señalarse que la normativa básica a la que se hace referencia se trata del artículo 21.3, párrafo segundo, del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que establece expresamente que:



*“Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.”*

En atención a ello, procede poner de manifiesto que la normativa básica no recoge la posibilidad de establecer plazos superiores a los establecidos en ella.

Sin perjuicio de lo anterior, en el articulado, al hacer referencia a la citada excepción (artículos 6.2, 8 y 9.2), no se cita la exigencia del carácter sectorial de la normativa, ni se hace referencia alguna al servicio prestado, de tal forma que lo determinado en el preámbulo no resultaría coherente con lo establecido en el articulado.

- En el artículo 6.2, último párrafo y 9.3 debe citarse correctamente el nombre de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- En relación con el contenido del artículo sexto se plantea si en aquellos casos en los que resultase de aplicación lo dispuesto en el artículo 4.4, en los supuestos de actividad comercial o de prestación de servicios a distancia o a través de dispositivos o máquinas automáticas, la reclamación no debería tener un contenido mínimo obligatorio como se establece para las hojas de reclamaciones en formato papel.

- En el artículo 8.2 se entiende conveniente modificar la redacción del siguiente párrafo: *“De no ser así, deberá facilitarle la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas.”*, de forma que no se planteen dudas sobre su aplicación.

- En el artículo 10.3, en el supuesto de que el reclamante no subsane las deficiencias o no aporte los documentos u otros elementos necesarios para su tramitación, lo procedente es tenerle por desistido de su reclamación, no determinar la inadmisión de la misma, en los términos de lo dispuesto en el artículo 68.1 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En el apartado 9 de este mismo artículo se señala que: *“se notificará al interesado el resultado de las mismas”*. Si lo que se pretende establecer es la notificación al reclamante, se debería usar este término.

Valladolid, fecha de la firma electrónica.

EL LETRADO JEFE,

David Martín Lázaro

**.- EXCMA. SRA. CONSEJERA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y EMPLEO.**