



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

Visto el Proyecto de Decreto de referencia, y de conformidad con lo dispuesto en el apartado 1.h) del artículo 39 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se remite informe elaborado por la Dirección General de Transparencia y buen gobierno como centro directivo de esta Consejería competente en materia de protección de datos.

Dentro de las cuestiones mencionadas cabe destacar que del análisis del Decreto se desprende que su aplicación implicará el tratamiento de datos personales de los consumidores y usuarios que presenten reclamaciones en materia de consumo, por lo que se sugiere la inclusión en el articulado de un precepto que recoja la regulación en materia de protección de datos.

Igualmente se sugiere la inclusión en las hojas de reclamaciones de la información básica en materia de protección de datos: responsable del tratamiento, finalidad, legitimación, destinatarios, derechos y un apartado en el que obtener información adicional en relación con el tratamiento de los datos.

Finalmente se remarca la conveniencia de que el delegado de protección de datos de la Consejería de Industria, Comercio y Empleo tenga conocimiento y supervise el contenido de todas aquellas normas en que se recopilen datos personales, a fin de que este pueda informar sobre las obligaciones a cumplir en materia de protección de datos.

Valladolid, a la fecha de la firma

EL SECRETARIO GENERAL

Santiago Fernandez Martin

**ILMO. SR. SECRETARIO GENERAL DE LA CONSEJERÍA DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y EMPLEO**



Junta de Castilla y León

Consejería de la Presidencia
Viceconsejería de Administraciones Públicas
y Atención al Ciudadano
Dirección General de Transparencia
y Buen Gobierno

INFORME DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO DE LA CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA DE RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO EN LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN.

Examinado el proyecto de decreto por el que se regula el sistema de reclamaciones en materia de consumo en la Comunidad de Castilla y León desde el punto de vista de las competencias que, tiene atribuidas la Dirección General de Transparencia y Buen Gobierno en el artículo 18 del Decreto 6/2022, de 5 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia en su redacción dada por el Decreto 14/2024, de 18 de julio, que lo modifica se ponen de manifiesto las siguientes cuestiones.

Del articulado de la propuesta de decreto se desprende que su aplicación implicará el tratamiento de los datos personales de los consumidores y usuarios que presenten reclamaciones en materia de consumo (nombre y apellidos, DNI, domicilio, teléfono...) por lo que se sugiere la inclusión de un artículo con el siguiente contenido: "los tratamientos de datos personales que se derivan de la aplicación de la presente orden se registrarán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y demás normativa que resulte de aplicación".

Junto a ello, las hojas de reclamaciones deberían incluir un apartado con la siguiente información básica en materia de protección de datos: responsable del tratamiento, finalidad, legitimación, destinatarios, derechos y un apartado en el que obtener información adicional en relación con el tratamiento de los datos.

Queremos recordar la conveniencia de que el delegado de protección de datos de la Consejería de Industria, Comercio y Empleo tenga conocimiento y supervise el contenido de una norma en la que se recopilan datos de personas, a fin de que informe al responsable y encargado del tratamiento sobre las obligaciones a cumplir en materia de protección de datos.

Valladolid a la fecha de la firma electrónica.

EL DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO.

Máximo López Vilboa.



Junta de Castilla y León

Consejería de Economía y Hacienda
Secretaría General

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 75.6 y 76 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, adjunto se remite informe del Servicio de Normativa y Procedimiento de esta Consejería de Economía y Hacienda, en relación con el **“Proyecto de Decreto por el que se regula el sistema de reclamaciones en materia de consumo en la comunidad de Castilla y León”**

EL SECRETARIO GENERAL

ILMO. SR. SECRETARIO GENERAL DE LA CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y EMPLEO.



Junta de Castilla y León

Consejería de Economía y Hacienda
Secretaría General

ASUNTO: “PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA DE RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO EN LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN”.

Visto el proyecto de referencia remitido por la Consejería de Industria, Comercio y Empleo, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 75.6 y 76 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, este Servicio no formula observaciones o sugerencias al texto remitido en relación con las materias que son competencia de la Consejería de Economía y Hacienda.

Por lo que respecta a la tramitación de dicho proyecto, se recuerda la necesidad del informe de la Dirección General de Presupuestos, Fondos Europeos y Estadística sobre su repercusión y efectos en los presupuestos generales de la Comunidad y de las previsiones de financiación y gastos que sean necesarios, según se establece 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.

EL JEFE DEL SERVICIO DE
NORMATIVA Y PROCEDIMIENTO

ILMO. SR. SECRETARIO GENERAL DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA



**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Medio Ambiente,
Vivienda y Ordenación del Territorio

**Ilma. Sra.
D.^a Saturnina Moro Malmierca
Secretaria General de la Consejería
de Industria, Comercio y Empleo**
C/ Francesco Scrimieri, nº 3
47014 Valladolid

Una vez examinado el proyecto de Decreto por el que se regula el sistema de reclamaciones en materia de consumo en la Comunidad de Castilla y León, esta Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio no formula observación alguna al texto remitido.

Valladolid,
EL SECRETARIO GENERAL,
Ángel María Marinero Peral



**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Movilidad
y Transformación Digital
Secretaría General

Ilma. Sra.
Dña. Saturnina Moro Malmierca
Secretaria General de la
Consejería de Industria,
Comercio y Empleo
C/ Francesco Scrimieri, 3
47014 Valladolid

Una vez examinado el **“Proyecto de Decreto por el que se regula el sistema de reclamaciones en materia de Consumo, en la Comunidad de Castilla y León”**, esta Consejería de Movilidad y Transformación Digital no formula observación alguna al texto remitido.

Valladolid,
LA SECRETARIA GENERAL,

Natalia Flórez Loranca



**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Agricultura,
Ganadería y Desarrollo Rural
Secretaría General

Secretaria General

**Consejería de Industria, Comercio y
Empleo**

ASUNTO.: “Proyecto de decreto por el que se regula el sistema de reclamaciones en materia de consumo en la Comunidad de Castilla y León”

De conformidad con lo establecido en los artículos 75.6 y 76 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, respecto de la propuesta de decreto referida y su memoria, esta Consejería no realiza observación alguna sobre los aspectos que pueden afectar a su competencia.

Valladolid, ver fecha de firma electrónica

La Secretaria General

ILMA. SRA. D^a. SATURNINA MORO MALMIERCA
SECRETARIA GENERAL DE LA CONSEJERÍA DE
INDUSTRIA, COMERCIO Y EMPLEO
C/ Francesco Scrimieri, 3.
47014 – VALLADOLID

Examinado el texto del **“Proyecto de decreto por el que se regula el sistema de reclamaciones en materia de consumo en la Comunidad de Castilla y León”**, y en cumplimiento de lo previsto en los artículos 75 y 76 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se comunica que desde la Consejería de Sanidad no se realizan observaciones.

Valladolid,

EL SECRETARIO GENERAL

Dña. Saturnina Moro Malmierca
Excma. Sra. Secretaria General
CONSEJERÍA DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y EMPLEO
C/ Francesco Scrimieri, 3
47014 Valladolid

Examinada la documentación remitida con relación al **«PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA DE RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO EN LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN»** de conformidad con lo dispuesto en los artículos 75 y 76 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se realizan las siguientes consideraciones:

1. Visto el texto de la propuesta del Proyecto de Decreto por el que se regula el sistema de reclamaciones en materia de consumo en la Comunidad de Castilla y León, no se formula alegación a su contenido.

Respecto al posible impacto de la propuesta del Proyecto de Decreto, en la infancia y en la adolescencia (artículo 22 quinquies de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor) se informa que no se aprecia impacto.

De conformidad con lo establecido en la disposición adicional décima de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, desde esta Dirección General se considera que el citado proyecto no tiene impacto de ningún tipo en las familias, tal y como señala la memoria en su apartado 5.3.

2. En relación con el texto “Proyecto de Decreto por el que se regula el sistema de reclamaciones en materia de consumo en la Comunidad de Castilla y León” y de conformidad con lo previsto en el artículo 71 de la Ley 2/2013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, en la preceptiva memoria se deberá hacer mención al impacto de discapacidad, que en este caso, no se aprecia, al no generar consecuencia alguna en la aplicación de la normativa, en relación con la igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad.
3. Para garantizar que la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y que la transversalidad de género estén presentes en todas las políticas, la Ley 1/2011, de 1 de marzo, de Evaluación del Impacto de Género en Castilla y León establece la obligación de elaborar, con carácter preceptivo, un informe de evaluación de impacto de género en todos los procedimientos de elaboración de las normas, tanto de anteproyectos de Ley, como de proyectos de disposiciones administrativas de carácter general como de

aquellos planes que, por su especial relevancia económica y social, se sometan a informe del Consejo Económico y Social.

De conformidad con el procedimiento de elaboración de las normas, recogido en la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y demás disposiciones que resultan de aplicación (Decreto 43/2010, de 7 de octubre, por el que se aprueban determinadas medidas de mejora en la calidad normativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y la Orden ADM/1835/2010, de 15 de diciembre, por la que se aprueba la Guía metodológica de mejora de la calidad normativa), el informe de impacto de género se integra dentro de la memoria general, regulada en el procedimiento de elaboración de las normas.

La primera apreciación que se ha de realizar es que el proyecto remitido viene acompañado de la memoria que contiene un apartado relativo al impacto por razón de género. En el apartado mencionado se afirma por el centro directivo que *“con carácter general, el decreto no será pertinente al género puesto que no incidirá en las condiciones de vida ni en la capacidad de influir en la reducción de desigualdades de género.”*

Recomendamos la realización del informe de impacto de género siguiendo el Protocolo para la evaluación del impacto de género de Castilla y León, disponible en la página web de la Junta de Castilla y León, apartado Mujer/Campañas, normativa y publicaciones/Normativa.

Se sugiere comenzar esta evaluación analizando los extremos que llevan a dicha conclusión. Es decir, valorando si el texto propuesto afecta directa o indirectamente a mujeres y hombres, si influye en el acceso o control de los recursos o servicios que se regulan, si incide en la modificación del rol de género y/o de los estereotipos de género y, finalmente, si el texto propuesto puede contribuir al logro de la igualdad.

Aunque el decreto no incida directamente en las personas a título individual y no afectará, por tanto, directamente a las mujeres ni a los hombres, sí lo hace indirectamente puesto que las personas físicas utilizarán el sistema de reclamaciones en materia de consumo que se regula.

En cuanto a si influye en el acceso o control de los recursos o servicios que se regulan, parece que no lo hace puesto que es voluntario el uso de las hojas de reclamación en formato papel o en soporte digital electrónico para la parte consumidora o usuaria. Al igual que para la parte empresaria, con actividad presencial tampoco es obligatorio el uso en soporte digital o electrónico. Esto implica que el uso que hagan hombres o mujeres de los ámbitos electrónicos no influirá en el acceso a la posibilidad de reclamar.

El ámbito de regulación alcanza exclusivamente al sistema de reclamaciones en materia de consumo en la comunidad de Castilla y León: disposiciones generales; puesta a disposición, presentación, contenido de hojas de reclamación e información; gestión de la reclamación por el empresario; tramitación administrativa de la

reclamación; y potestad sancionadora. Esta regulación no tiene capacidad para incidir en la modificación del rol de género y/o de los estereotipos de género y no puede contribuir al logro de la igualdad. Por ello no hay observaciones que realizar en cuanto a la no pertinencia al género del texto propuesto.

Respecto a la utilización del lenguaje no sexista, resultaría confuso en este proyecto emplear una redacción que permita visibilizar a las mujeres o, en sentido negativo, evitar su ocultación, cuando el texto refundido de la Ley que le precede, no las menciona. Hubiera sido por ejemplo más correcto desde el punto de vista del lenguaje hablar en la ley de empresa, no siendo necesario mencionar así a empresarios y empresarias.

Como observación indicamos, por una parte, que, aunque la disposición adicional menciona el lenguaje no sexista, esta mención no contribuye a la visibilización de las mujeres nombrándolas como consumidoras y usuarias, por ello, es más conveniente emplear fórmulas que sean válidas para cualquier persona de manera que se visibilice el papel que la mujer desempeña en la vida social y económica.

Por otra parte, el 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 en sus artículos 3 y 4 establece los conceptos de empresario y de consumidor y usuario, incluyendo en ellos a las *“personas jurídicas”*. Esta inclusión permitiría el no desdoblamiento del femenino y masculino, al no referirse las palabras sólo a personas de ambos sexos.

Sugerimos que, en el texto, en la disposición final primera al autorizar “al titular de la consejería competente” se sustituyan estos términos por “quien ocupe la titularidad” o “la persona titular” de la consejería competente.

Finalmente, recordar que si la aplicación de la orden da lugar a algún tipo de registro o base de datos, en la medida que recoja datos de personas físicas, éstos deberán estar desagregados por sexo, de conformidad con el artículo 20 de Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres que dispone que *“los poderes públicos deberán incluir sistemáticamente la variable de sexo en las estadísticas, encuestas y recogida de datos que lleven a cabo”* e *“incluir nuevos indicadores que posibiliten un mejor conocimiento de las diferencias en los valores, roles, situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, su manifestación e interacción en la realidad que se vaya a analizar”*.

Desde la perspectiva de género sería interesante conocer datos de cuantos hombres y mujeres reclaman en materia de consumo para poder, en su caso, realizar políticas de género que se ajusten a la realidad existente y eliminen las posibles desigualdades.

Finalmente se recuerda que en la preceptiva memoria que debe acompañar a los proyectos de disposiciones generales, se deberá incluir, además del informe de evaluación del impacto de género, pronunciamiento expreso sobre el impacto de la norma en tramitación en el ámbito de infancia y adolescencia y familia, de conformidad

con lo previsto en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor y Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas, así como la mención al impacto de discapacidad, de conformidad con lo previsto en el artículo 71 de la Ley 2/2013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

Valladolid, a la fecha de la firma electrónica

EL SECRETARIO GENERAL,



**Junta de
Castilla y León**
Consejería de Educación

ILMA. SRA. SECRETARIA GENERAL

Consejería de Industria, Comercio y Empleo
C/ Francesco Scrimieri, nº 3.
47014 – VALLADOLID.

Una vez examinado el ***Proyecto de Decreto por el que se regula el sistema de reclamaciones en materia de consumo en la Comunidad de Castilla y León***, remitido a esta Secretaría General de la Consejería de Educación, de conformidad con los artículos 75 y 76 de la Ley 3/2001, de 3 de julio del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, no se realiza ninguna observación, dado que no afecta al ámbito competencial de la Consejería.

Valladolid, 16 de mayo de 2025

EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Jesús Manuel Hurtado Olea

Visto el “PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA DE RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO EN LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN”, remitido por la Consejería de Industria, Comercio y Empleo y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y en relación con las materias competencia de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, se da traslado del Informe de la Dirección General de Turismo.

En Valladolid, a fecha de firma electrónica
EL SECRETARIO GENERAL
Carlos Fajardo Casajús

**ILMA. SRA. SECRETARIA GENERAL DE LA CONSEJERÍA DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y EMPLEO**