



MEMORIA DEL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA DE RECLAMACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

La presente memoria se elabora para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5.1.c) del Decreto 19/2022, de 26 de mayo, por el que se crea y regula la Comisión Delegada del Gobierno, según el cual este órgano conocerá, previamente al inicio de su tramitación, los proyectos de disposiciones generales y anteproyectos de ley, con incidencia en los ámbitos económico, financiero, de desarrollo rural, tributario, estadístico o presupuestario.

1.- NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DE LA NORMA.

El Estatuto de Autonomía de Castilla y León atribuye a la Comunidad de Castilla y León competencia de desarrollo normativo y de ejecución en la defensa de los consumidores y usuarios. Así, mediante el Decreto 109/2004, de 14 de octubre, se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios, determinando la obligatoriedad de los empresarios de disponer de hojas de reclamaciones en formato papel, la información que deben facilitar a los consumidores y usuarios al respecto, así como el procedimiento de tramitación. El decreto excluye de su ámbito de aplicación determinados sectores, algunos de ellos expresamente y otros excluidos por estar obligados a disponer de hojas de reclamación en virtud de normativa sectorial propia.

La finalidad de los sistemas de reclamación de consumidores y usuarios es facilitar la formulación ante el empresario de las posibles discrepancias que pudieran aparecer en la adquisición de un bien o la prestación de un servicio o derivadas de su mal funcionamiento. En el supuesto de no obtener respuesta por este u obtener una respuesta inadecuada para la pretensión del consumidor o usuario que vulneraran sus derechos garantizar a los consumidores y usuarios una vía ante la Administración Pública para hacer efectivos sus derechos, priorizando la resolución de los conflictos entre los empresarios y los consumidores y usuarios mediante mecanismos que permitan la mediación y el arbitraje.

En el desarrollo de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, se publicó el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, que tiene por objeto regular la organización del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento del arbitraje de consumo.

El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los





**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Industria,
Comercio y Empleo
Viceconsejería de Dinamización
Industrial y Laboral
Dirección General de Comercio
y Consumo

consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.

Más recientemente se ha promulgado la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, con la finalidad de garantizar a los consumidores el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo mediante entidades acreditadas.

Estas vías deben constituir un cauce sencillo, rápido y gratuito o de escaso coste a través del cual los consumidores y usuarios puedan hacer exigibles sus derechos cuando estos no hayan sido respetados adecuadamente.

La actuación de las Administraciones Públicas competentes debe ir dirigida hacia el fomento y desarrollo de la mediación y el arbitraje como sistema de resolución amistosa de los conflictos, así como la de garantizar el conocimiento por los consumidores de la existencia de estas vías de resolución alternativa a la vía judicial.

De acuerdo con ese criterio, el decreto tendrá como finalidad mejorar el sistema de reclamación vigente en varios aspectos.

En primer lugar, con el decreto se pretenderá adaptar el sistema de reclamaciones a las exigencias de la administración digital, de acuerdo con los mandatos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Esto supondrá aplicar medidas de tramitación electrónica para facilitar a los ciudadanos el ejercicio de su derecho, de conformidad asimismo con lo establecido en la normativa autonómica sobre Administración digital.

En segundo lugar, se buscará también simplificar el cumplimiento de la obligación que corresponde a los empresarios de disponer de las hojas de reclamación editadas por la Administración, de tal forma que no constituyan una carga administrativa para las empresas que en la actualidad han de estar pendientes de su reposición, ya que su provisión por la Administración no puede ser ilimitada, lo que implica trámites burocráticos o desplazamiento de personas, además de suponer un coste para la propia Administración.

2.- LOS PRINCIPIOS DE BUENA REGULACIÓN APLICADOS A LA APROBACIÓN DEL PROYECTO DE DECRETO.

En la elaboración de este decreto se observarán los principios de buena regulación

2

Jacinto Benavente, 2. 47195 Arroyo de la Encomienda - Valladolid - Tel. 983708528.
www.jcyl.es



COPIA AUTENTICA DEL DOCUMENTO Localizador: DP6BBSRYDFHA01YQ7IX7NN

Fecha Firma: 18/03/2024 11:37:24 Fecha copia: 18/03/2024 11:49:59

Firmado: MARIA CONCEPCION ALONSO PETTIT

Acceda a la página web: <https://www.ae.jcyl.es/verDocumentos/ver?loun=DP6BBSRYDFHA01YQ7IX7NN> para visualizar el documento



exigidos a las administraciones públicas en el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria, como son los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. También se tendrán en cuenta los principios de coherencia, accesibilidad y responsabilidad previstos en el artículo 42.1 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.

2.1. Principios de necesidad y eficacia

A estos efectos, se pone de manifiesto el cumplimiento de los **principios de necesidad y eficacia**, dado que es necesario para mejorar el sistema de reclamación existente actualmente, finalidad que se cumple con las previsiones de simplificación en la formulación y tramitación electrónica que contiene. Asimismo se considera que este decreto será adecuado para conseguir la finalidad que pretende evitando cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionalizando, en su aplicación, la gestión de los recursos públicos al no implicar incremento del gasto.

2.2. Principio de proporcionalidad

Respecto al cumplimiento del **principio de proporcionalidad**, se ha valorado garantizar una regulación imprescindible para que exista un equilibrio entre los impactos previsibles de la norma y las medidas que se adoptan para conseguir el objetivo de establecimiento de un sistema de reclamación de consumidores y usuarios.

2.3. Principio de seguridad jurídica y coherencia

Igualmente se ajusta al **principio de seguridad jurídica y coherencia** al insertarse de manera coherente en el ordenamiento jurídico y con el principio de coherencia estando conforme con el resto de políticas públicas de la Comunidad, tanto de las sustantivas a las que afecta como desde la perspectiva de la simplificación y la calidad normativa.

Es coherente con la normativa básica estatal, en concreto con el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como, con La Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León

2.4. Principio de transparencia

En cuanto al **principio de transparencia**, se garantizará en la elaboración del decreto a través de los mecanismos de consulta previa en el Portal de Gobierno Abierto de la Junta de Castilla y León, y demás trámites establecidos tanto en la normativa estatal básica





Junta de Castilla y León

Consejería de Industria,
Comercio y Empleo
Viceconsejería de Dinamización
Industrial y Laboral
Dirección General de Comercio
y Consumo

como en la autonómica relacionados con la participación ciudadana, la audiencia e información pública.

2.5. Principio de eficiencia

Con respecto al **principio de eficiencia**, este decreto no impondrá nuevas cargas administrativas.

Se trata de un decreto que por su contenido no afecta a los ingresos públicos y su aplicación supondrá una correcta racionalización de los recursos público, pues tiene por objeto 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 y tramitación de las quejas y reclamaciones por los consumidores y usuarios adquirentes de bienes o destinatarios de servicios, eliminando la obligatoriedad de edición y distribución de las hojas de reclamaciones por la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2.6. Principio de accesibilidad

En lo concerniente al **principio de accesibilidad**, en la elaboración del texto normativo se tendrán en cuenta las directrices sobre técnica normativa que se contienen en la Resolución de 20 de octubre de 2014, del Secretario General de la Consejería de la Presidencia, por la que se aprueban las instrucciones para la elaboración de los documentos que se tramitan ante los órganos colegiados de Gobierno de la Comunidad de Castilla y León. Esta norma empleará un lenguaje sencillo y comprensible que facilitará su conocimiento y comprensión y llevará a cabo una derogación expresa del Decreto 109/2004, de 14 de octubre, que en la actualidad regula esta materia.

2.7. Principio de responsabilidad

Por último, en lo que concierne al **principio de responsabilidad**, la responsabilidad en la tramitación del proyecto de decreto corresponde, de conformidad con las competencias atribuidas en el Decreto 8/2022, de 5 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Industria, Comercio y Empleo, a la Dirección General de Comercio y Consumo, que asume, entre otras atribuciones, la de la elaboración de las propuestas normativas en materia de consumo.

Por su parte, corresponde a la Consejera de Industria, Comercio y Empleo presentar a la Junta de Castilla y León el proyecto de decreto de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26.1.d) de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, correspondiendo a la Junta de Castilla y León la aprobación de este decreto.





Junta de Castilla y León

Consejería de Industria,
Comercio y Empleo
Viceconsejería de Dinamización
Industrial y Laboral
Dirección General de Comercio
y Consumo

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 112.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en los artículos 1.1 y 25 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, el decreto podrá ser recurrido ante el orden contencioso-administrativo, al ser una disposición administrativa de carácter general.

3.- MARCO NORMATIVO. DISPOSICIONES AFECTADAS Y TABLA DE VIGENCIAS.

3.1 Marco normativo.

- De ámbito europeo:
 - Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.
- De ámbito nacional:
 - La Constitución española de 27 de diciembre de 1978.
 - Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
 - Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
 - 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.
 - Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
 - Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo
 - Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- De ámbito autonómico:
 - Estatuto de Autonomía de Castilla y León, aprobado por Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León.
 - Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de Castilla y León.





Junta de Castilla y León

Consejería de Industria,
Comercio y Empleo
Viceconsejería de Dinamización
Industrial y Laboral
Dirección General de Comercio
y Consumo

- Decreto 8/2022, de 5 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Industria, Comercio y Empleo.
- Decreto 109/2004, de 14 de octubre, se regularon las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios.

3.2 Disposiciones afectadas y tabla de vigencias

La publicación del decreto sólo afectará al Decreto 109/2004, de 14 de octubre, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios, al quedar derogado con el nuevo decreto.

4.- ANÁLISIS DE IMPACTOS.

4.1 Impacto presupuestario e impacto económico.

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, dispone que la tramitación de las disposiciones generales por la Administración de la Comunidad de Castilla y León requerirá la elaboración de un estudio sobre su repercusión y efectos en los presupuestos generales de esta y de las previsiones de financiación y gastos que se estimen necesarios.

Asimismo, el Decreto 43/2010, de 7 de octubre, por el que se aprueban determinadas medidas de mejora de la calidad normativa de la Administración de Castilla y León y la guía metodológica de calidad normativa aprobada por la Orden ADM/1835/2010, de 15 de diciembre, aconsejan que la memoria económica y el análisis de impacto presupuestario analicen el efecto que el proyecto normativo tendrá, previsiblemente, sobre los gastos y los ingresos públicos, tanto financieros como no financieros, tanto en el ámbito del sector público autonómico como en el de la administración local.

La aprobación del decreto no representará un mayor coste económico, no exigirá habilitar nuevos créditos ni modificar los existentes, no afectará a los ingresos ni se crearán nuevas unidades orgánicas sino que las funciones encomendadas son asumibles por los órganos administrativos ya existentes en el marco propio de sus competencias.

No obstante, el decreto tendrá una repercusión positiva al eliminar el coste asociado a la edición de las hojas de reclamaciones por parte de la Administración.

1.2 Evaluación del impacto de género.

En relación al impacto de género el decreto no incidirá directamente en las personas a título individual, y no afectará por tanto directamente a las mujeres ni a los hombres.

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.

El lenguaje utilizado en la redacción será un lenguaje no sexista.

1.3 Evaluación de impacto en el ámbito de la infancia y adolescencia, familia y discapacidad.

El impacto del decreto en estos ámbitos será neutro, dado que no prevé ninguna disposición normativa ni actuación administrativa que afecte al ámbito de la infancia, la adolescencia, la familia y la discapacidad.

4.4 Impacto en la competencia y unidad de mercado.

El texto que se proponga no limitará el número o la variedad de los operadores en el mercado, ni otorgará derechos exclusivos a un operador o a un número limitado de operadores. Tampoco tendrá impacto sobre la competencia ni sobre la unidad de mercado.

4.5 Evaluación del impacto normativo y administrativo.

El texto no contendrá regulación de nuevos procedimientos ni modificará otros ya regulados, por lo que no está sujeto a evaluación de impacto normativo ni a evaluación de impacto administrativo.

4.6 Análisis en relación con la sostenibilidad y la lucha o adaptación contra el cambio climático.

Mediante Acuerdo 64/2016, de 13 de octubre de la Junta de Castilla y León, se aprobaron medidas en materia de desarrollo sostenible en la Comunidad de Castilla y León, previéndose en el mismo la necesidad de que en las memorias de proyectos de decreto y anteproyectos de ley se incorporara un análisis de su contribución a la sostenibilidad y a la lucha y adaptación contra el cambio climático.

Con la eliminación de la obligación de la edición de las hojas de reclamaciones en formato papel por parte de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, conforme a lo establecido en el artículo 4 del Decreto 109/2004, de 14 de octubre, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios, se permitirá la cumplimentación de formularios en formato digital para que los consumidores y usuarios puedan efectuar las reclamaciones, se favorecerá una reducción del consumo de papel y otros componentes lo que supondrá una contribución a la sostenibilidad y a la lucha y adaptación contra el cambio climático.





**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Industria,
Comercio y Empleo
Viceconsejería de Dinamización
Industrial y Laboral
Dirección General de Comercio
y Consumo

5.- TRAMITACIÓN.

De conformidad con el artículo 76.1 en relación con el artículo 75.2, de la Ley 3/2001, de 3 de julio, y con el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con carácter previo a la elaboración del proyecto de decreto se ha sustanciado una consulta pública a través del Portal de Gobierno Abierto de la Junta de Castilla y León, permaneciendo publicada en el citado portal del día 16 al día 27 de noviembre de 2023, no habiéndose recogido ninguna sugerencia.

Con fecha 27 de febrero de 2024 fue publicada la orden de inicio del proyecto de decreto por el que se regula el sistema de reclamaciones de consumidores y usuarios en la comunidad de Castilla y León en el apartado de huella normativa del Portal de Gobierno Abierto de la Junta de Castilla y León.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 3/2015, de 4 de marzo, en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y en el artículo 75.5 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, el texto del proyecto de decreto se someterá al trámite de participación, audiencia e información pública, de manera simultánea. La participación e información pública se realizará a través del Portal de Gobierno Abierto de la Junta de Castilla y León.

La audiencia se llevará a cabo mediante notificación electrónica a las asociaciones de consumidores y usuarios y asociaciones empresariales de Castilla y León cuyos intereses se pudieran ver afectadas por este decreto.

Una vez efectuados los trámites de participación, información pública y audiencia se someterá al informe de las restantes Consejerías.

En Arroyo de la Encomienda (Valladolid), a la fecha de la firma electrónica

LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO

María Pettit

