

## **ORDEN DE LA CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y EMPLEO POR LA QUE SE INICIA EL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE UN PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA DE RECLAMACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN**

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, regula el régimen jurídico de protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de las competencias del Estado, reconociendo los derechos básicos de los consumidores y usuarios y su carácter irrenunciable.

La Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León, expone, en su artículo 5, los derechos de los consumidores y usuarios, entre los que se encuentra la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces. Entre los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores y usuarios que se establecen en la norma se encuentra el 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 de los conflictos planteados por los consumidores, así como el desarrollo de la legislación a fin de lograr un elevado nivel de protección de los consumidores.

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 regularon 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 excluía de su ámbito de aplicación determinados sectores, algunos de ellos expresamente y otros, 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. Y 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 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.

De acuerdo con ese criterio, se considera oportuno elaborar un nuevo decreto con la finalidad de mejorar el sistema de reclamación vigente en varios aspectos.

En primer lugar, este decreto supone la adaptación del 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 supone 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 busca también simplificar el cumplimiento de la obligación que corresponde a los empresarios, para evitar que la puesta a disposición de hojas de reclamación y su tramitación se conviertan en una carga administrativa para las empresas, que han de estar pendientes de su reposición, ya que su provisión no puede ser ilimitada, lo que implica trámites burocráticos o desplazamiento de personas, además de suponer un coste para la Administración.

El trámite de consulta pública previa ha tenido lugar entre los días 16 al 27 de noviembre de 2023, a través del espacio de participación ciudadana ubicado en el Portal de Gobierno Abierto de la web corporativa de la Junta de Castilla y León.

En virtud del 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, y del artículo 1 del Decreto 8/2022, de 5 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Industria, Comercio y Empleo,

### **RESUELVO**

Iniciar el procedimiento dirigido a la elaboración de un proyecto de decreto por el que se regula el sistema de reclamaciones de consumidores y usuarios en la comunidad de Castilla y León.

En Valladolid, a la fecha de la firma electrónica  
**EL CONSEJERO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y EMPLEO**  
*Mariano Veganzones Díez*