



PROYECTO DE DECRETO XX/2022, POR EL QUE SE REGULA LA OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LAS RELACIONES DE CONSUMO EN LA REGIÓN DE MURCIA.

El artículo 51 de la Constitución Española establece que los poderes públicos garantizaran la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, promoverán la información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

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, establece en su artículo 8 los derechos básicos de los consumidores y usuarios, y entre ellos, en el apartado f): “la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión”.

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el Estatuto de Autonomía, aprobado por Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, en su artículo 11.7, le atribuye la competencia de desarrollo legislativo y ejecución, en el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que la misma establezca, en materia de defensa del consumidor y usuarios, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la Sanidad en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

El artículo 6 del Decreto de la Presidencia nº34/2021, de 3 de abril, de Reorganización de la Administración Regional, en su redacción dada por el Decreto de la Presidencia nº47/2021, de 9 de abril, que la Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en materia, entre otras, de Consumo

La Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, establece en su artículo 8, e) la obligación de las Administraciones de promover acciones que aseguren, entre otros aspectos, la “tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos y su entrega cuando sea exigida por el consumidor y usuario”, como medio para facilitar la formulación y tramitación de sus reclamaciones y corregir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse, generalizando así un instrumento que, hasta ahora, sólo existía respecto de ciertos sectores económicos.

Este mandato legal corresponde ejecutarlo a la Administración Autonómica, en ejercicio de las competencias normativas que ostenta nuestra Comunidad Autónoma y en ejercicio de la potestad reglamentaria general y a la que en concreto otorga la Disposición Final de la mencionada Ley 4/1996, que establece que el Consejo de Gobierno queda facultado para proceder al desarrollo reglamentario de cualquiera de los preceptos de la presente Ley que así lo requieran.



En virtud de esta potestad, se aprobó el Decreto 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

No obstante, la promulgación de 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 (BOE nº 268, de 4 de noviembre), ha suprimido la obligatoriedad para el empresario de poner a disposición de los consumidores y usuarios la tradicional hoja de reclamaciones en modelo oficial.

La Disposición final quinta de la citada Ley establece que los empresarios han de poner a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico. Estos datos facilitarán a los consumidores el ejercicio a interponer reclamaciones en materia de consumo directamente ante el empresario.

Este Decreto regula la forma en la que el empresario debe facilitar a los consumidores y usuarios la información relevante y de contenido obligatorio que establece el artículo 40 y la Disposición final quinta de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, para que los consumidores puedan ejercer su derecho a reclamar ante el empresario en materias de consumo.

En la tramitación del presente Decreto se ha dado audiencia a las asociaciones de consumidores y usuarios de la Región de Murcia, a través del Consejo Asesor Regional de Consumo, que informó favorablemente el mismo en su sesión de 4 de octubre de 2021. Así mismo, se ha dado audiencia a la Federación de Municipios de la Región de Murcia, sometiéndose a informe del Consejo Regional de Cooperación Local de la Región de Murcia.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía, de acuerdo con/oído el Consejo Jurídico de la Región de Murcia, tras deliberación y acuerdo del Consejo de Gobierno en su sesión de fecha

DISPONGO

Artículo 1.- Objeto

El presente decreto tiene por objeto:

- a) La regulación de los aspectos formales de la información que deben proporcionar los empresarios a los consumidores y usuarios, para que éstos puedan ejercer su derecho a formular reclamaciones en materia de consumo.
- b) El establecimiento de modelos, de uso potestativo, para facilitar el ejercicio de los derechos establecidos en el apartado anterior

Artículo 2.- Definiciones

A los efectos de este Decreto se entenderá por:



a) Queja: declaración de la persona consumidora en virtud de la cual quiere poner en conocimiento de la persona física o jurídica que comercializa bienes o presta servicios, unos hechos, eventos o circunstancias que han afectado al funcionamiento normal de la relación de consumo y que ha producido un resultado insatisfactorio, con la sola intención de que pueda servir para mejorar la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado o la atención que se presta a las personas consumidoras.

b) Reclamación: petición de la persona consumidora en virtud de la cual quiere poner en conocimiento tanto de la persona física o jurídica que comercializa bienes o presta servicios como de un organismo habilitado, unos hechos, eventos o circunstancias que han afectado al funcionamiento normal de la relación de consumo, en la que solicita obtener la correcta prestación del servicio, la reparación de un daño, la anulación de una prestación, el resarcimiento de cantidades, la rescisión de un contrato y/o la anulación de una deuda.

c) Denuncia: escrito en el que se pone en conocimiento de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, hechos que pudieran ser constitutivos de una infracción administrativa en materia de consumo.

d) Entidad de resolución alternativa: persona física o entidad, de naturaleza pública o privada, que independientemente de cómo se denomine o mencione, lleva a cabo procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo.

e) Entidad de resolución alternativa acreditada: entidad de resolución alternativa establecida de manera duradera en España que ha obtenido la acreditación por resolución de la autoridad competente y que figura incorporada en el listado nacional comunicado a la Comisión Europea, de acuerdo con lo previsto en 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.

Artículo 3.- Ámbito de aplicación

1. Este Decreto es de aplicación a los empresarios que desarrollen en la Región de Murcia una actividad empresarial, profesional, comercial o de oficios, realizada en establecimiento mercantil o fuera de éste, incluidas las modalidades de venta a distancia, automática, en subasta pública o a través del comercio electrónico, y que tengan por destinatarios a los consumidores o usuarios, definidos en el artículo 2 de la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.

2. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de este Decreto aquellos sectores de actividades empresariales que tengan implantados un sistema de resolución de reclamaciones específico, por disponerlo así una norma o código de conducta.

3. El presente Decreto no será de aplicación a las reclamaciones relativas al funcionamiento de los servicios de las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus potestades públicas, a las que les será de aplicación la normativa específica.

Artículo 4.- Obligaciones en materia de información

Para facilitar a los consumidores el ejercicio de su derecho a formular quejas y reclamaciones, es obligación de los empresarios incluidos en el ámbito de aplicación del presente Decreto:

a) Poner a disposición de las personas consumidoras o usuarias, al menos, información sobre su dirección postal, número de teléfono, fax cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los



que las persona consumidora y usuaria pueda interponer sus quejas y reclamaciones. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.

b) El empresario deberá de responder a la reclamación en el plazo máximo de un mes, donde deberá incluir los siguientes puntos:

- Si acepta o no la pretensión del consumidor, en todo o en parte.

- De no aceptar la pretensión, deberá indicar si se encuentra adherido a una entidad de resolución de litigios de consumo o si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad. De no ser así, deberá facilitar al consumidor, 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.

c) Deberá exhibir un cartel anunciador sobre la forma de interponer reclamaciones o quejas de los consumidores, con las características indicadas en el artículo 6.

Artículo 5.- De la forma de proporcional la información

1. Los empresarios deberán exhibir en todos sus establecimientos, locales o dependencias abiertas al público, de modo permanente y perfectamente visible, al menos un cartel informativo en el que figure de forma clara y legible la leyenda “Reclamaciones y quejas”, y con los datos que figuran en la letra a) del artículo anterior.

2. Las personas que comercialicen productos o bienes o presten servicios a consumidores o usuarios a través de establecimiento físico o ambulante, cuando realicen su actividad mediante varios establecimientos o locales físicamente separados, dispondrán, al menos de un cartel informativo en cada uno de ellos.

3. En los supuestos de venta a distancia, venta en pública subasta y cualquier otro que carezca de establecimiento o local abierto al público, estarán obligados los prestadores de servicios o comercializadores de bienes a poner a disposición de los consumidores y usuarios, los datos empresariales contenidos en los soportes en los que se realice la oferta, propuesta de contratación o facturas que se expidan.

4. En el supuesto de empresarios que realicen, comercialicen o presten servicios fuera de los establecimientos mercantiles, deberán facilitar la información prevista en el artículo 4 de este Decreto.

5. En el caso de prestación de servicios o venta de bienes por Internet, el acceso a la información obligatoria se facilitará vía telemática a través de la página web de la empresa.

6. Cuando la prestación de servicios o venta de bienes se realice a través de dispositivos automáticos se hará constar en los mismos, de forma perfectamente visible, los datos a que hace referencia el artículo cuarto de este decreto.

7. Si el empresario está adherido a una entidad de resolución alternativa deberá facilitar al consumidor la identificación completa de la entidad, incluyendo la dirección de su página web.

8. Además, si el empresario dispusiera de página web, deberá publicar en ella la información a que está obligado por el artículo 4, de manera clara, identificable y comprensible, siendo accesible a través de un lugar destacado y de fácil acceso.



Artículo 6. Características técnicas del cartel informativo

1. En el cartel informativo deberá figurar la siguiente leyenda, en negrita y como mínimo de 3 centímetros: “Reclamaciones y quejas”.

Dicho cartel informativo tendrá un formato mínimo A4, con letra legible de tamaño como mínimo de 2 centímetros, salvo en aquellos supuestos de ventas a través de dispositivos automáticos en que se admitirá una reducción de dicho formato y letra, siempre que el mismo sea perfectamente legible.

2. Los datos que aparecen en el cartel informativo se deberán redactar en español e inglés.

3. El cartel se colocará en todos y cada uno de los locales físicamente independientes abiertos al público y se situará en la zona de mayor concurrencia de clientela.

4. En todo caso y de modo facultativo, los empresarios podrán utilizar el modelo que se adjunta como Anexo I de este Decreto.

Artículo 7. Del procedimiento de reclamación ante el empresario.

1. El procedimiento de reclamación ante el empresario se inicia mediante la interposición de una queja, reclamación o denuncia en cualquiera de las dependencias del empresario abiertas al público, página web o servicio telefónico.

La persona consumidora o usuaria podrá utilizar, facultativamente, el modelo que se adjunta como Anexo II.

2. El empresario, sea cual sea el soporte de la queja o reclamación interpuesta, deberá asignar una clave identificativa, de uso exclusivo para el sistema de reclamación, y deberá hacer constar la fecha de presentación.

El número asignado y la fecha de presentación de la reclamación son datos que deben proporcionarse a la persona consumidora y usuaria en el momento de la interposición de la queja o reclamación, ya sea en papel o cualquier otro soporte duradero.

3. El empresario deberá resolver las reclamaciones siguiendo el orden cronológico de presentación, salvo causas debidamente justificadas.

4. El empresario deberá dar respuesta a las reclamaciones, ya sea en soporte papel o por medios electrónicos si la persona consumidora o usuaria ha indicado el mismo, en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes a contar desde que la persona consumidora interpuso la reclamación.

Se podrá utilizar, facultativamente, el modelo que se adjunta como anexo III, si ha habido acuerdo, y el modelo IV, si no ha habido acuerdo.

5. En caso de no haber acuerdo y, en todo caso, transcurrido el plazo de un mes desde la interposición de la reclamación sin haber obtenido respuesta, el consumidor podrá dirigirse a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, como la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que deberá resolver el arbitraje de consumo en un plazo máximo de 90 días.

Artículo 8.- Infracciones



El incumplimiento por parte de los empresarios comprendidos en el ámbito de aplicación del presente Decreto, de cualquiera de las obligaciones reguladas anteriormente, será sancionado en los términos previstos en las leyes reguladoras de la defensa del consumidor y usuario aplicables.

Artículo 9.- Referencias de género.

Todas las referencias contenidas en este Decreto en género masculino se entenderán realizadas también al género femenino.

Disposición Adicional única.- Acreditación de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, adscrita a la Consejería competente en materia de consumo, está acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios e incluida en el listado nacional de entidades acreditadas por el Ministerio de Consumo, y la Comisión Europea la ha incluido en el Listado único de entidades notificadas por los diferentes Estados miembros de la Unión Europea.

La información sobre la Junta Arbitral de Consumo está disponible en la página web www.carm.es y la solicitud de Arbitraje de consumo puede realizarse telemáticamente en la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, sede.carm.es, código de procedimiento 720, así como presencialmente en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros para todas aquellas personas que no estén obligadas a relacionarse telemáticamente con las Administraciones Públicas.

Disposición derogatoria única.

Queda derogado el Decreto número 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, debiendo entenderse realizadas al presente Decreto todas las referencias normativas a aquel Decreto.

Disposición final única.

El presente Decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el “Boletín Oficial de la Región de Murcia”

El Presidente Fernando López Miras —La Consejera de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía, María del Valle Miguélez Santiago.



ANEXO I

“RECLAMACIONES Y QUEJAS”.

En este establecimiento atenderemos las reclamaciones que se reciban en la dirección postal:

C/ _____

C.P. _____

Localidad: _____

Ó en el email:

Ó en el formulario que tiene a disposición en este establecimiento.

Este establecimiento (marcar con X lo que proceda):

Está adherido a la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia (*www.carm.es*)

Está adherido a la Entidad de Resolución Alternativa de Litigios (*Nombre y web*)



ANEXO II

Nº Expediente/Referencia **Fecha**
 (A cumplimentar por la empresa)

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos:		CIF:
Dirección:		Municipio:
Teléfono:	Correo electrónico:	
Solicito que el correo electrónico arriba indicado sea el medio preferente para comunicaciones : Sí No		

DATOS DEL RECLAMADO

Razón Social/Nombre:		CIF:
Dirección:		Municipio:
Teléfono:	Correo electrónico:	

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS QUE MOTIVAN SU QUEJA/RECLAMACION

DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA

SOLICITUD

Solicito someter la reclamación al sistema arbitral de consumo <i>(Si el arbitraje es aceptado por ambas partes, impide acudir posteriormente a la vía judicial y obliga a cumplir el laudo arbitral).</i>	Sí No
---	---------------------

En....., el de de 20.....

FIRMA;

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.



ANEXO III

MODELO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA A LA RECLAMACIÓN (Con acuerdo)

Nº Expediente/Referencia	Fecha	<i>(A cumplimentar por la empresa)</i>

DATOS DEL RECLAMADO

Razón Social/Nombre:	CIF:
Dirección:	Municipio:
Teléfono:	Correo electrónico:

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y apellidos:	CIF:
Dirección:	Municipio:
Teléfono:	Correo electrónico:

DESCRIPCIÓN DE LA RESPUESTA:

--

DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA (Si fuera necesaria).

--

Firma del reclamado.	Firma del reclamante.
-----------------------------	------------------------------

En....., el de de 20.....



ANEXO IV

MODELO DE RESPUESTA DE LA EMPRESA A LA RECLAMACIÓN (Sin acuerdo)

Nº Expediente/Referencia Fecha
 (A cumplimentar por la empresa)

DATOS DEL RECLAMADO

Razón Social/Nombre:		CIF:
Dirección:		Municipio:
Teléfono:	Correo electrónico:	

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y apellidos:		CIF:
Dirección:		Municipio:
Teléfono:	Correo electrónico:	

DESCRIPCIÓN DE LA RESPUESTA:

DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA (Si fuera necesaria).

Para la resolución alternativa de este conflicto, puede dirigirse a la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia, accesible a través de la web: www.carm.es.

El reclamado está adherido al Sistema Arbitral de Consumo SI No

No estoy adherido al Sistema Arbitral de Consumo pero SI NO firmaré un convenio puntual de adhesión para la resolución de la presente reclamación.

Firma del reclamado.	Firma del reclamante.
----------------------	-----------------------

En....., el de de 20.....