SANCHO CELDRAN, MARIA ROSA | 13/10/2022 11:37:13 | MORENO MARTINEZ, SONIA | 13/10/2022 19:30:25
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-[redacted]

CONSEJO ASESOR REGIONAL DE CONSUMO
ACTA Nº 48 DE 6 DE SEPTIEMBRE DE 2022

ASISTENTES:

PRESIDENTA:
Consejera de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía
Excusa su asistencia

VICEPRESIDENTA:
Directora General de Consumo y Artesanía: Dª Sonia Moreno Martínez

ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES:

- Federación THADER CONSUMO
Dª Juana Pérez Martínez
D. José Rives García

- UCE MURCIA
D. Juan José Gómez Conesa

ORGANIZACIONES EMPRESARIALES:

- CROEM
Dª Rosalía Sánchez-Solís de Querol

- FREMM
Dª María José Aragón Zambudio

- COEC
Dª Sonia Martínez Climent

- FRECOM
D. Alejandro Zamora López-Fuensalida

DIRECCION GENERAL DE SALUD PÚBLICA
D. Salvador Muñoz Sánchez, Subdirector de salud pública y adiciones

DIRECCIÓN GENERAL DEL TERRITORIO, ARQUITECTURA Y VIVIENDA
D. Martín Pérez Dólera, Técnico de Vivienda

SECRETARIA
Jefe de Servicio de Defensa del Consumidor: Dª María Rosa Sancho Celdrán **INVITADOS:**

- **AC CONSUMUR**: D. Roberto Barceló Vivancos
- **AC ADICAE**: D. Manuel Funes Díaz

SANCHO CELDRAN, MARIA ROSA 13/10/2022 11:37:13 MORENO MARTINEZ, SONIA 13/10/2022 19:30:25
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-[redacted]
[redacted]

ORDEN DEL DÍA

1.- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior (nº 4).

2.- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión extraordinaria (nº 5).

3.- Información sobre la tramitación del proyecto de decreto de modificación de las hojas de reclamaciones.

4.- Ruegos y preguntas.

Siendo las 10 horas y treinta minutos del 6 de septiembre de 2022, comienza la sesión ordinaria del Pleno del Consejo Asesor Regional de Consumo, tomando la palabra la Sra. Vicepresidenta del Consejo, que da la bienvenida a los asistentes a la reunión, agradeciendo su participación, al tiempo que excusa la asistencia de la Presidenta por problemas de agenda.

PRIMERO.- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión anterior de 15 de mayo de 2022

Por parte de la Secretaria del Consejo, se pregunta si hay alguna observación que realizar al acta de la sesión ordinaria de 15 de mayo de 2022. No habiendo alegaciones, se procede a su aprobación por unanimidad.

SEGUNDO.- Lectura y aprobación, si procede, del acta de la sesión extraordinaria de 27 de junio de 2022

Por parte de la Secretaria del Consejo, se vuelve a preguntar si existe alguna aclaración que realizar al acta de la sesión extraordinaria del pleno de 27 de junio, la cual se aprueba por unanimidad, al no existir observaciones.

TERCERO.- Información sobre la tramitación del proyecto de decreto de modificación de las hojas de reclamaciones.

Por parte de la Secretaria del Consejo se hace la presentación power point sobre la tramitación que se ha llevado a cabo, desde el Servicio de Defensa del Consumidor, en relación con el proyecto de Decreto regulador de las reclamaciones de consumo.

Este proyecto se inició en abril de 2020, como consecuencia de la entrada en vigor 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, y a petición de varias organizaciones de consumidores, empresarios y OMICs.

Los trámites realizados hasta la fecha, han sido:

- **Primer borrador del proyecto de Decreto:** 23 de abril de 2020.
- **MAIN:** 17 de julio de 2020.
- **Remisión al Servicio Jurídico:** 19 de junio de 2020. Pone reparos al proyecto.
- **Primera consulta en el Portal de la Transparencia:** desde el 6 al 26 de julio de 2020. No se presentan alegaciones.
- **Consulta a la Federación de Municipios**: 16 de septiembre de 2020. No realizaron alegaciones.
- **Consejo Asesor Regional de Consumo:** 4 de octubre de 2021. Se recogieron las observaciones presentadas.
- **Consejo Regional de Cooperación Local**: 2 de diciembre de 2021. Se informó favorablemente.
- **Publicación en el BORM** el 6 de abril de 2022, la disponibilidad del borrador en el **Portal de la Transparencia**. No se presentaron aportaciones.
- **Informe propuesta**: el 17 de mayo de 2022.
- **Informe** del **Servicio Jurídico de la Consejería** de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía: 8 de junio de 2022. Desestimatorio.

Las razones desestimatorias del Servicio Jurídico son:

- *"La CARM ostenta la competencia necesaria para regular la materia referido al establecimiento de hojas de reclamaciones y la derogación del vigente Decreto 3/2014, de 31 de enero, estando el Consejo de Gobierno habilitado para el dictado de dicha norma en virtud de la habilitación legal referida, siendo en todo caso el titular de la potestad reglamentaria conforme a lo establecido en el apartado 12 del artículo 22 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, no estando, en el presente caso, atribuida específicamente ni al presidente de la Comunidad Autónoma, ni a los consejeros, y siendo su rango (Decreto del Consejo de Gobierno) el adecuado, en cuanto que su finalidad no es otra que desarrollar las previsiones de la ley regional citada, si bien no debería modificarla, en virtud del principio de jerarquía normativa establecido en el artículo 128.3 de la Ley 39/2015 y artículo 52.2 de la Ley regional 6/2004, tal y como luego analizaremos.*

  ....

- *Se ostentaría la competencia necesaria para regular la materia referida al establecimiento de hojas de reclamaciones y la derogación del vigente Decreto 3/2014, de 31 de enero, estando el Consejo de Gobierno habilitado para el dictado de dicha norma, pero no así, para el resto de las materias objeto de regulación y que son desarrollo reglamentario de la Ley 7/2017, de competencia exclusiva estatal.*

  ....

SANCHO CELDRAN, MARIA ROSA 13/10/2022 11:37:13 MORENO MARTINEZ, SONIA 13/10/2022 19:30:25
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-[redacted]

- *En cuanto al principal objeto de regulación de la norma (los aspectos formales de 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, y que deben proporcionar los empresarios a los consumidores y usuarios para que éstos puedan ejercer su derecho a formular reclamaciones en materia de consumo) hemos de señalar, como ya dijimos, que en cuanto la CARM no ostenta competencia en la materia y el Consejo de Gobierno no se encuentra habilitado para el dictado de la misma, no procede la aprobación de dicha norma, y en consecuencia emitir informe alguno sobre el contenido concreto de los artículos afectados.*

- *Respecto del objeto de la norma relativo al establecimiento de hojas de reclamaciones de uso potestativo, del cartel de reclamaciones y la derogación del vigente Decreto 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunicad Autónoma de la Región de Murcia, para el que si ostenta competencia la CARM y se haya habilitado el Consejo de Gobierno para el dictado de la norma que se pretende, hemos de señalar que tanto la exposición de motivos de la norma como en las dos Memorias de Análisis de Impacto Normativo del expediente señalan que la promulgación de la citada Ley 7/2017 "ha suprimido la obligatoriedad para el empresario de poner a disposición de los consumidores y usuarios la tradicional hoja de reclamaciones en modelo oficial". Y que "La aprobación de la Ley 7/2017 ha dejado obsoleta la regulación autonómica sobre las quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios contenida en el Decreto 3/2014…"; resultando en consecuencia, por dichos motivos oportuno proceder al dictado de la norma que se pretende, con la derogación del Decreto 3/2014 vigente. No podemos compartir que concurran las razones referidas de oportunidad, pues vista la Ley 7/2017 dicha norma no suprime, ni expresa, ni tácitamente, la obligatoriedad para el empresario de poner a disposición de los consumidores y usuarios la hoja de reclamaciones en el modelo oficial, ni deja obsoleta la regulación de dicha cuestión, pues dicha Ley tiene por objeto garantizar los mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, sin que afecte, al sistema de reclamaciones y quejas que cada CCAA pudiera tener.*

- *Cuestión distinta es que dicha norma obligue a los empresarios, por mor de la modificación, en su Disposición final quinta, del Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, artículo 21 apartados 3 y 4, a facilitar a los consumidores y usuarios la información que se señala donde se puedan interponer sus quejas o reclamaciones, reclamaciones que deberán ser resueltas en el plazo máximo de un mes y que facultaría, caso de no ser atendidas satisfactoriamente para el consumidor o usuario, acudir a una entidad de resolución alternativa de litigios de las previstas en dicha ley; lo cual no implica la derogación ni expresa ni tácita de la obligatoriedad de tenencia de las hojas de reclamaciones que la Ley regional 4/1996 establece en su artículo 8, apartado e), al declarar la obligatoriedad para la Administración de promover: "La tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos y su*

SANCHO CELDRAN, MARIA ROSA | 13/10/2022 11:37:13 | MORENO MARTINEZ, SONIA | 13/10/2022 19:30:25
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-[redacted]

entrega cuando sea exigida por el consumidor y usuario.". Siendo optativo para el ciudadano exigir dichas hojas "oficiales" en el establecimiento en cuestión, o bien interponer la reclamación por cualquier otro de los medios que se establecen en la Ley 7/2017 y el RDL 1/2007, debiendo observarse que no siempre el consumidor y usuario plantea cuestiones que deban de ser calificados como litigios que deban ser resueltos por órganos jurisdiccionales, administrativos o entidades de resolución alternativa de litigios, que es lo que dicha ley 7/2017 regula, de forma que puede, en cuanto no se derogue el artículo 8 e) de la Ley regional formular su reclamación o queja en hojas físicas que deben estar a su disposición en todo momento y en cualquier establecimiento o empresa que se encuentre dentro del ámbito de aplicación de dicha Ley.

- *En consecuencia, dado que el artículo 8, apartado e) de la Ley regional 4/1996 se encuentra vigente, no concurren las razones de oportunidad invocadas para la regulación que se pretende y en cuanto que el principio de jerarquía normativa establecido en el artículo 128.3 de la Ley 39/2015 y artículo 52.2 de la Ley regional 6/2004 impide que un reglamento pueda derogar una ley, procede informar desfavorablemente con carácter general el contenido de la norma en este aspecto.*

CONCLUSIÓN

*En su virtud, **se informa DESFAVORABLEMENTE** por este Servicio Jurídico el "anteproyecto" de Decreto remitido a esta Secretaría General el 20/05/2022, por el que se regula la obligación de información del sistema de tramitación de quejas y reclamaciones de consumo en la Región de Murcia."*

Tras la exposición, la Vicepresidenta del Consejo, manifiesta su malestar por la pérdida de tiempo y esfuerzos realizados por la Dirección General, en un tema tan importante como los mecanismos de defensa para los consumidores.

A continuación toma la palabra la representante de CROEM, Dª Rosalía Sánchez Solís de Querol, solicitando que se envíe la presentación, al tiempo que manifiesta su sorpresa ante el informe desfavorable de los Servicios Jurídicos de la propia Consejería a la que pertenece la Dirección General de Consumo. De cualquier forma, van a estudiar el tema, para buscar posibles soluciones, sobre todo para evitar confusión sobre la derogación tácita o no del Decreto Regional 3/2014, evitando perjudicar a los consumidores y a los empresarios.

La representante de THADER CONSUMO, Dª Juana Pérez, también manifiesta su malestar por la situación creada, ya que se esto supone confusión para los consumidores y por ende, inseguridad jurídica. Por otro lado comprende y empatiza con la Directora General, Dª Sonia Moreno, porque este era un primer proyecto tras la toma de posesión y se ha visto frustrado, por la negativa del Servicio Jurídico.

Continúa la Sra. Pérez que volvemos al punto de partida, solicitando que se vuelva a convocar una reunión con todas las OMICs, para informarles de la situación, y sobre todo, de cómo deben actuar ante una reclamación de un consumidores, ante esta dualidad de normas (regional, estatal y europea), para que todos sean conscientes de que estamos antes dos

SANCHO CELDRAN, MARIA ROSA 13/10/2022 11:37:13 MORENO MARTINEZ, SONIA 13/10/2022 19:30:25
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-[redacted]

normas, el Decreto 3/2014 y la Ley 7/2017, perfectamente compatibles entre sí, siendo ambas una herramienta válida y accesible para todos los consumidores.

Dª María José Aragón en representación de FREMM, se une al sentimiento de frustración e informa que van a continuar reivindicando una regulación jurídica para las reclamaciones de consumo en la Región de Murcia.

Por último toma la palabra el representante de UCE, Don Juan José Gómez Conesa, que reconoce la labor realizada por la Dirección General de Consumo. Sin embargo, entiende que esta situación crea confusión en los consumidores, que no saben que norma deben aplicar. Evidentemente la falta de competencia no es subsanable, pero que se niegue la nueva redacción del Decreto por el Servicio Jurídico es contraproducente.

La secretaria del Consejo, Sra. Sancho, se compromete a enviar la presentación a todos los asistentes al pleno del Consejo y la convocatoria de una reunión con las OMICs de la Región para informarles de la situación actual.

CUARTO.- Ruegos y preguntas

No se realizan ningún ruego ni preguntas.

La Directora General de Consumo y Artesanía, agradece la asistencia de todos los presentes a la sesión plenaria del Consejo Asesor Regional de Consumo, y da por concluida la reunión.

Y sin más asuntos a tratar, se levanta la sesión las once horas y treinta minutos del día señalado al comienzo de esta acta.

VICEPRESIDENTA DEL CONSEJO
DIRECTORA GENERAL DE
CONSUMO Y ARTESANIA
Fdo.: Sonia Moreno Martínez

SECRETARIA DEL CONSEJO
JEFE DE SERVICIO DE
DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Fdo.: María Rosa Sancho Celdrán

SANCHO CELDRAN, MARIA ROSA 13/10/2022 11:37:13 MORENO MARTINEZ, SONIA 13/10/2022 19:30:25
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-[redacted]