

## **DISPOSICIONES GENERALES**

### **CONSEJERIA DE SALUD Y SERVICIOS SANITARIOS**

La Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios, establece en su artículo 27 la obligación de poseer hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios en todos los establecimientos, servicios y actividades profesionales que radiquen, se presten o desarrollen en el Principado de Asturias.

Las hojas de reclamaciones se configuran como un instrumento útil para dejar constancia de los términos iniciales de la controversia y de las circunstancias de hecho que la motiven, así como para facilitar la remisión a la Administración de las denuncias por presuntas infracciones a los derechos legalmente reconocidos a los consumidores.

Con esta norma se posibilita la generalización de un instrumento beneficioso en defensa de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, como es la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de éstos.

Para la aprobación del presente Decreto ha sido oído el Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias, así como sometido a información pública.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Salud y Servicios Sanitarios, de acuerdo con el Consejo de Estado y previo Acuerdo del Consejo de Gobierno en su reunión de 19 de enero de 2005,

## **DISPONGO**

Artículo 1.—Objeto y ámbito de aplicación.

1. El presente Decreto tiene por objeto la implantación y regulación de las hojas de reclamaciones en materia de consumo, en el ámbito territorial del Principado de Asturias, como medio para facilitar la formulación y tramitación de las reclamaciones por los consumidores y usuarios.
2. Las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos que comercialicen bienes o presten servicios en el Principado de Asturias, incluidos los prestadores de servicios a domicilio, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios las hojas de reclamaciones previstas en el presente Decreto.
3. Los establecimientos que comercialicen bienes o presten servicios que estén obligados a disponer de hojas o libros de reclamaciones en virtud de una normativa sectorial propia, no derivada expresamente de disposiciones específicas en materia de protección del consumidor, se registrarán por la misma.
4. La utilización de las hojas de reclamaciones previstas en la presente norma no excluye que los consumidores y usuarios puedan formular su reclamación por cualquier otro medio legalmente previsto o añadir otras consideraciones a su reclamación mediante un anexo a la hoja de reclamación cumplimentada.

## Artículo 2.—Hojas de reclamaciones.

1. El contenido mínimo y formato de las hojas de reclamaciones se ajustará al modelo establecido en el anexo del presente Decreto.

Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos autocalcables compuesto por un folio original de color blanco (para la Administración), una primera copia de color rosa (para el establecimiento o prestador del servicio) y otra segunda copia de color verde (para el consumidor o usuario).

2. La edición de las hojas de reclamaciones corresponderá al Principado de Asturias. Su distribución podrá realizarse a través de los órganos competentes de consumo o mediante acuerdo con otros organismos administrativos, corporaciones profesionales de derecho público, organizaciones empresariales o asociaciones de consumidores.

Los Ayuntamientos podrán editar hojas de reclamaciones para sus propios servicios u oficinas de atención a los consumidores, adecuando su contenido y formato al modelo establecido en el presente Decreto, pudiendo sustituir el anagrama del Principado de Asturias por el propio del Concejo.

## Artículo 3.—Información al público sobre la existencia de hojas de reclamaciones.

1. En todos los establecimientos obligados por la presente disposición existirá, de modo permanente y perfectamente visible, un cartel colocado en las zonas de mayor concurrencia de público en el que figure de forma legible la siguiente leyenda: «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario».

2. No será necesaria la existencia del cartel previsto en el apartado anterior cuando una norma específica contemple la obligación de tener en esos establecimientos carteles de información al público en los que se exija alguna leyenda sobre la existencia de hojas de reclamaciones.

## Artículo 4.—Entrega de las hojas de reclamaciones a los consumidores y usuarios.

1. Las hojas de reclamaciones deben estar disponibles en todos los establecimientos abiertos al público, situados en el Principado de Asturias en los que se atiende a consumidores o usuarios. Igualmente, las personas físicas o jurídicas que ofrezcan o presten servicios o entreguen bienes a consumidores o usuarios en el ámbito de una actividad empresarial o profesional realizada fuera de un establecimiento fijo, incluyendo las que presten servicios a domicilio, deberán llevar consigo las correspondientes hojas de reclamaciones. En el caso de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos deberá indicarse el lugar en el que se tienen a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones.

2. Para formular una reclamación, el consumidor o usuario podrá solicitar la entrega de un juego de hojas de reclamaciones a la persona responsable o a cualquier empleado del establecimiento o servicio. La entrega será obligatoria y gratuita.

3. Cuando el establecimiento o, en su caso, prestador del servicio, no disponga de hojas de reclamaciones o se negase a facilitarlas, el consumidor o usuario podrá presentar la

reclamación por el medio que considere más adecuado, haciendo constar en ella tales circunstancias. Igualmente, se podrá solicitar el auxilio de las autoridades con competencia en materia de defensa del consumidor o de las fuerzas de orden público a fin de que conste la negativa del establecimiento o prestador del servicio a facilitar hojas de reclamaciones o la inexistencia de éstas.

Artículo 5.—Formulación de la reclamación.

1. Antes de su entrega al consumidor o usuario, en la hoja de reclamaciones deberán figurar los datos correspondientes a la identificación de la entidad o persona denunciada expresando, en todo caso, su nombre o razón social, domicilio e identificación fiscal. En el caso de que el denunciado sea una persona física en el apartado correspondiente a nombre o razón social deberán figurar el nombre y apellidos de ésta.

2. El reclamante cumplimentará la hoja de reclamaciones en el establecimiento, local o dependencia en donde la solicite, haciendo constar su nombre y apellidos, domicilio, número del documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos que han motivado la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron, y concretando su pretensión.

Artículo 6.—Remisión de las hojas de reclamaciones.

1. Una vez formulada la hoja de reclamaciones, el reclamante entregará la copia rosa a la persona responsable o empleada del establecimiento o servicio, conservará en su poder la copia verde y remitirá el original, folio de color blanco, al Servicio u Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de la localidad en donde se haya producido el hecho objeto de la reclamación, o a la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo del Principado de Asturias, en el plazo máximo de un mes.

2. Junto con la hoja de reclamación el usuario remitirá la factura o justificante de pago, el contrato, los folletos informativos, el documento de garantía y cuantas pruebas o documentos sirvan para mejorar la valoración de los hechos.

3. La entidad o persona denunciada deberá conservar, a disposición de la inspección de consumo y demás órganos competentes en materia de defensa del consumidor, la copia rosa de la hoja de reclamaciones durante un plazo de seis meses desde que se haya formulado la reclamación.

Artículo 7.—Tramitación de las reclamaciones.

1. Recibida la reclamación, en función del contenido de la misma y de las pretensiones del reclamante, se le dará la tramitación que corresponda y, si procede, se comunicará al denunciado para que pueda presentar las alegaciones que considere oportunas.

2. Cuando en la hoja de reclamaciones se denuncien presuntas infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios, el órgano competente iniciará las acciones pertinentes para la determinación, conocimiento y comprobación de las mismas y, en su caso,

la apertura del oportuno procedimiento sancionador, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan.

3. El desistimiento del reclamante o la avenencia de las partes a través de la mediación implicarán el archivo de la reclamación. Sin perjuicio de ello, la Administración podrá incoar de oficio expediente sancionador si apreciase algún hecho constitutivo de infracción.

Artículo 8.—Infracciones y sanciones.

1. El incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en esta disposición se considerará infracción en materia de protección al consumidor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 37 e) de la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios.

2. Las infracciones a que se refiere el presente artículo se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios establecidos en el artículo 39 de la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios.

3. Las infracciones a que se refiere el presente Decreto serán objeto de las sanciones previstas en los artículos 41 y 43 de la Ley del Principado de Asturias 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios.

Disposición final primera.—Desarrollo normativo: Se faculta al titular de la Consejería competente en materia de defensa del consumidor para efectuar cuantas modificaciones sean precisas del modelo de hoja de reclamaciones expresado en el anexo de este Decreto y dictar las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el desarrollo de lo establecido en la presente norma.

Disposición final segunda.—Entrada en vigor: El presente Decreto entrará en vigor al mes de su publicación en el BOLETIN OFICIAL del Principado de Asturias.

Dado en Oviedo, a 19 de enero de 2005.—El Presidente del Principado de Asturias, Vicente Alvarez Areces.—El Consejero de Salud y Servicios Sanitarios, Rafael Sariego García. —1.313.

## **HOJA DE RECLAMACIONES**

### **INSTRUCCIONES**

En el caso de que el/la reclamante quisiera formular una denuncia ante las autoridades competentes mediante esta hoja de reclamaciones, una vez cubierto y firmado el impreso, deberá remitir el folio blanco antes de un mes a la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo o al Servicio de Consumo del Ayuntamiento correspondiente, conservando la copia verde en su poder y entregando la de color rosa a la persona responsable del establecimiento ante quien haya formalizado su reclamación.

a) La presente hoja de reclamación es el medio que la Administración pone a disposición de los consumidores y usuarios a fin de que puedan formular sus quejas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

b) El/la reclamante deberá hacer constar su nombre, domicilio y número de documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a los que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivos de la queja, con expresión de la fecha en que se formule.

c) La entidad o persona denunciada deberá cumplimentar los datos de identificación de la misma que constan en la hoja de reclamación. Una vez expuestos los motivos de queja del reclamante, el responsable de la empresa denunciada podrá efectuar cuantas consideraciones estime oportunas en el lugar habilitado para ello.

d) Para facilitar el esclarecimiento de los hechos denunciados, el/la reclamante deberá unir a la hoja a remitir a la Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo o Servicio Municipal de Consumo competente cuantas pruebas y documentos disponga en relación con aquéllos, especialmente el resguardo de la factura.

#### **DIRECCIONES DE INTERES**

- Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo del Principado de Asturias. C/Ciriaco Miguel Vigil 9-1º planta sector derecho. 33006 Oviedo.
- Oficina de Información al Consumidor de la Mancomunidad Cabo de Peñas. Casa de la Cultura Parque Zarpadel, s/n 33440 Luanco y C/ Nicanor Piñole, 1 33430 Candás.
- Oficina de Información al Consumidor de la Mancomunidad del Valle del Nalón.C/ Celestino Cabeza s/n 33930 La Felguera y Avda. de Bimenes, s/n. 33960 Blimea.
- Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Avilés. C/ Galiana 11 33400 Avilés.
- Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Corvera de Asturias. Pza de la Libertad 1. 33400 Corvera de Asturias.
- Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Gijón. C/ Cabrales, 2. 33201 Gijón.
- Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Grado. C/ Quiosco del Parque de San Antonio. 33820 Grado.
- Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Mieres. C/ Manuel Llana, 8-2º planta. 33600 Mieres.
- Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Oviedo. C/ San Pedro Mestallón, nº 1 sotano. 33009 Oviedo.
- Oficina Municipal del Información al Consumidor del Ayuntamiento de Lena. C/ Marqués de San Feliz, 7-bajo. 33630 Pola de Lena.
- Oficina Municipal del Información al Consumidor del Ayuntamiento de Siero. C/ Natividad García-Bustelo Fdez, nº 7 bajo. 33510 Pola de Siero.
- Oficina Municipal del Información al Consumidor del Ayuntamiento de Pravia. C/Primo de Rivera, 2 local 6 planta 1ª. 33120 Pravia.
- Oficina Municipal del Información al Consumidor del Ayuntamiento de Ribadesella. Plaza de la Reina M.ª Cristina, 1. 33580 Ribadesella.
- Oficina Municipal del Información al Consumidor del Ayuntamiento de Tineo. Ayuntamiento de Tineo. Pza del Ayuntamiento. 33870 Tineo.

- Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Valdés. Pza Alfonso X el Sabio s/n. 33700 Luarca.
- Oficina Municipal del Información al Consumidor del Ayuntamiento de Vegadeo. C/ La Entresaca s/n. 33770 Vegadeo.
- Oficina Municipal del Información al Consumidor del Ayuntamiento de Cangas de Onis. C/ Constantino González, 5 bajo. 33550 Cangas de Onis.
- Oficina Municipal del Información al Consumidor del Ayuntamiento de Castrillón. C/ Alfonso I, nº5 bajo. 33450 Piedras Blancas.
- Oficina Municipal del Información al Consumidor del Ayuntamiento de Nava. Pza Manuel Uría, 1. 33520 Nava