

Decreto 12/1996, de 26 de abril, regulador de las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios.

BOCA 89/1996, de 2 mayo 1996

El art. 51 de la Constitución Española impone a los poderes públicos la obligación de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, creando el marco jurídico eficaz para la protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos de los ciudadanos.

Esa protección implica crear procedimientos rápidos económicos y operativos que permitan a los consumidores y usuarios, debidamente informados de su existencia, un respaldo sólido a la hora de resolver sus quejas, reclamaciones y denuncias.

La elaboración de un modelo uniforme de hojas de reclamaciones para todas las actividades consistentes en la puesta a disposición del ciudadano de productos y servicios, junto con la centralización de los organismos administrativos receptores de las mismas, responde a la necesidad de conseguir la protección eficaz de sus derechos e intereses, cumpliendo así los objetivos básicos de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En concordancia con el precepto constitucional citado, el art. 23.6 del Estatuto de Autonomía para Cantabria establece que, dentro del marco de la legislación básica del Estado, corresponde a la Comunidad Autónoma el desarrollo legislativo y elección en materia de «defensa del consumidor y usuario».

En su virtud, a propuesta de la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, vistos los informes reglamentarios y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 14 de marzo de 1996,

DISPONGO:

Artículo Primero

Todos los establecimientos que comercialicen bienes y productos o presten servicios, deberán tener a disposición de los consumidores y usuarios un libro de reclamaciones numerado y sellado en cada una de sus hojas por la Dirección Regional de Sanidad y Consumo de la Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

Las hojas de reclamaciones que componen el libro se encontrarán integradas por un juego numerado y unitario de impresos compuesto por un folio original de color blanco para enviar a la Administración, una copia de color verde para el reclamante y otra rosa para el establecimiento comercial, según el modelo insertado como Anexo único.

Artículo Tercero

1. Todos los establecimientos a que se refiere el presente Decreto estarán obligados a exhibir al público en lugares inmediatamente visibles un cartel con la siguiente leyenda: «Este establecimiento tiene HOJAS DE RECLAMACIONES a disposición del cliente que las solicite».
2. Queda prohibida cualquier ubicación del cartel a que se refiere el punto anterior en lugares o espacios que impidan o dificulten a los consumidores y usuarios su visibilidad o legibilidad.
3. El tamaño de las letras de la leyenda descrita en este artículo debe ser, como mínimo, de un centímetro.

Artículo Cuarto

1. Para formular una reclamación, el consumidor o usuario podrá en cualquier momento solicitar a cualquier persona dependiente del establecimiento le correspondiente hoja, debiendo hacer constar en ella sus propios datos de identificación, los datos que conozca del establecimiento y la exposición de los hechos que motivan la queja, con expresión de la fecha y hora en que ésta se formula.
2. Una vez cumplimentado el impreso en su totalidad, el reclamante retirará las copias de color blanco y verde, en tanto que el comercio deberá conservar la copia de color rosa a disposición las autoridades administrativas o sus agentes.

3. El consumidor o usuario podrá remitir en un plazo máximo de diez días hábiles, contadas desde el siguiente a la fecha de cumplimentación de la hoja, a la Dirección Regional de Sanidad y Consumo el impreso blanco, adjuntando los documentos o pruebas que tenga por convenientes.
4. Transcurridos los diez días hábiles a que se refiere el apartado anterior sin que haya sido registrada la entrada del documento en la Administración, se entenderá por desistida la reclamación formulada.
5. La Administración de Consumo comunicará mediante sus inspectores al establecimiento comercial la entrada del documento a que se refiere el apartado anterior, el cual deberá ser contestado a través del acta que levanten los propios agentes de la autoridad, pudiendo ser remitidas otras alegaciones o documentación complementaria a la Dirección Regional de Sanidad y Consumo en un plazo máximo de diez días hábiles desde el siguiente en que tuviera lugar la mencionada notificación.

Artículo Quinto

La Dirección Regional de Sanidad y Consumo remitirá, en su caso, las hojas de reclamaciones junto con la documentación recibida a las entidades u organismos administrativos competentes para la realización de las diligencias y adopción de las medidas oportunas, de acuerdo con la legislación específica en la materia que constituya el contenido de la reclamación.

Artículo Sexto

Las infracciones por incumplimiento de lo establecido en la presente norma serán sancionadas, previa instrucción del correspondiente procedimiento, con arreglo a lo dispuesto en la Ley 26/1984, de 19 de julio, en el Real Decreto 1.945/1983, de 22 de junio, y demás disposiciones vigentes.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Disposición Derogatoria Única

Quedan derogadas todas aquellas disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Disposición Transitoria Única

Tendrán validez hasta fin de existencias los Libros de Reclamaciones de que puedan disponer los establecimientos afectados por este Decreto en el momento en que tenga lugar su publicación.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición Final Primera

La Consejería de Sanidad, Consumo y Bienestar Social queda facultada para dictar las disposiciones que se estimen oportunas para el desarrollo de esta norma.

Disposición Final Segunda

El presente Decreto entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial de Cantabria».