

## DEPARTAMENTO DE TRABAJO, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

### DECRETO

*70/2003, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de reclamación/denuncia en los establecimientos comerciales y en la actividad de prestación de servicios.*

Mediante el Decreto 171/1991, de 16 de julio, se estableció un modelo unificado de hojas de reclamación al mismo tiempo que se establecía una relación de establecimientos que estaban obligados a tenerla. A los mencionados establecimientos se añadieron otros, de acuerdo con la Orden de 16 de diciembre de 1996.

A pesar del buen resultado que ha ofrecido este instrumento que facilita a los consumidores y consumidoras la posibilidad de reclamar en los propios establecimientos comerciales, es evidente que algunos de los datos y requisitos requieren de una mejor adaptación a la situación actual.

Por este motivo, el presente Decreto pretende mejorar el contenido de las hojas de reclamación, al tiempo que amplía la obligatoriedad de disponer de las mismas en los establecimientos y empresas antes exentas. De esta manera, se facilitará al máximo la posibilidad de que una persona consumidora o usuaria pueda formular su reclamación en el propio establecimiento, sin perjuicio de que la pueda presentar ante organismos de la Administración Pública competente en la materia.

En consecuencia y de acuerdo con lo que dispone el artículo 61 de la Ley 13/1989, de 14 de diciembre, de organización, procedimiento y régimen jurídico de la Administración de la Generalidad de Cataluña, de acuerdo con el dictamen de la Comisión Jurídica Asesora, a propuesta del consejero de Trabajo, Industria, Comercio y Turismo y de acuerdo con el Gobierno,

### DECRETO:

#### Artículo 1

##### *Ámbito de aplicación*

1.1 Todas las personas físicas y jurídicas que comercializan bienes o prestan servicios directamente a las personas consumidoras o usuarias en el ámbito territorial de Cataluña deberán disponer de hojas de reclamación/denuncia oficiales, de acuerdo con los datos que constan en el anexo y quedan sometidos a la aplicación del presente Decreto.

1.2 Quedan excluidos de la aplicación de este Decreto todos aquellos que desarrollen las actividades siguientes:

Los y las profesionales liberales que lleven a término una actividad para cuyo ejercicio sea necesaria la colegiación previa en un Colegio Profesional legalmente reconocido.

Los servicios públicos prestados directamente por la Administración.

Los centros que imparten enseñanzas regladas.

Todas aquellas actividades que tienen normativa específica en materia de hojas de reclamación o denuncia.

#### Artículo 2

##### *Definiciones*

A efectos de la presente disposición, se considerará reclamación o denuncia, considerando

la petición de la persona que envía la hoja oficial de denuncia/reclamación, en los términos siguientes:

2.1 Reclamación: cuando la petición de la persona consumidora es obtener la reparación de un daño, el resarcimiento de cantidades, la rescisión de un contrato, la anulación de una deuda o una prestación por parte del reclamado.

2.2 Denuncia: cuando de la petición se deduce que la persona consumidora quiere poner en conocimiento de la administración unos hechos que pueden ser constitutivos de infracción administrativa, a fin de que la administración competente actúe corrigiendo los hechos ilícitos.

#### Artículo 3

3.1 Las hojas de reclamación/denuncia oficiales tienen que permanecer en el establecimiento donde se lleve a término la actividad comercial o de servicios a la persona consumidora o usuaria, y serán entregados a la persona que lo solicite, aunque no haya formalizado ningún trato comercial con la empresa.

3.2 En el caso de las actividades de venta de productos o prestación de servicios fuera de un establecimiento mercantil o fijo, las hojas de reclamación/denuncia las llevarán las personas vendedoras, los operarios o prestadores de servicios y los entregarán a la persona consumidora o usuaria en las mismas condiciones que el apartado anterior.

3.3 En los supuestos de ventas o prestaciones de servicios a distancia, se tendrá que indicar en las ofertas o propuestas de contratación y, en su caso, en los contratos, el domicilio o dirección dónde la persona consumidora podrá disponer de las hojas de reclamación.

#### Artículo 4

4.1 Las hojas oficiales de reclamación/denuncia estarán integradas por un juego unitario de impresos compuesto por tres ejemplares: un original para la persona denunciante/reclamante, una para la Administración y una tercera para el establecimiento, que contendrán las indicaciones impresas en catalán, castellano e inglés.

4.2 En la comarca de la Vall d'Aran, las hojas de reclamación/denuncia también estarán impresas en aranés.

4.3 Las instrucciones para rellenar y tramitar la hoja de reclamación/denuncia irán impresas al menos en la copia que tiene que permanecer en poder de la persona consumidora o usuaria una vez tramitada.

#### Artículo 5

5.1 Las hojas oficiales de reclamación/denuncia estarán disponibles para ser entregadas a aquellas personas que lo soliciten, en la Oficina de Gestión Unificada (OGU) y en las subdirecciones generales de Industria, Comercio y Turismo en Girona, Lleida, Tarragona y Tierras del Ebro, o bien directamente en todos aquellos organismos oficiales o autorizados que disponga el despliegue del presente Decreto o hayan firmado Convenios de colaboración con el Departamento.

5.2 El precio de las hojas oficiales de reclamación/denuncia se fijará, si procede, de acuerdo con lo que establezca la normativa vigente en materia de tasas.

#### Artículo 6

##### *Publicidad de la existencia de hojas oficiales de reclamación/denuncia*

Todos los establecimientos obligados a disponer de hojas oficiales de reclamación/denuncia,

están obligados a exhibir al público en un lugar visible un cartel donde se anuncie la disponibilidad de las hojas oficiales de reclamación/denuncia para las personas consumidoras y usuarias. En este cartel también se tendrá que indicar el número de teléfono de consulta del consumidor.

#### Artículo 7

##### *Tramitación de las hojas de reclamación/denuncia*

7.1 La persona consumidora o usuaria tiene que formalizar la hoja en el mismo establecimiento, al menos en los datos referidos a su identidad, la identificación del establecimiento, la exposición clara y concisa de los hechos motivo de la reclamación o denuncia, lugar y hora de los hechos y firma de la hoja.

7.2 En caso de ventas fuera de establecimiento o prestaciones de servicios sin establecimiento de los previstos en el artículo 3.2 del presente Decreto, la hoja se cumplimentará en presencia de la persona vendedora, operaria o prestadora de servicios en el lugar donde se produce la venta o la prestación de servicios.

7.3 El establecimiento o la persona prestadora de servicios puede hacer alegaciones en la propia hoja, y en caso que sea así, tendrá que firmar el impreso en el espacio reservado al efecto.

7.4 No es necesario que la persona consumidora o usuaria indique en este momento la documentación aportada.

7.5 Los modelos de hojas de reclamaciones también estarán en disposición de las personas consumidoras y las empresas en las direcciones de Internet que faciliten los órganos previstos en el apartado 1 del artículo 5.

En el supuesto de que se haya obtenido la hoja de reclamación vía Internet, la persona consumidora lo puede enviar a la Administración competente por los medios que crea oportunos.

#### Artículo 8

##### *Ejemplares de las hojas*

8.1 Una vez cumplimentada la hoja tal como se ha establecido en los puntos 1 y 2 del artículo anterior, la persona consumidora o usuaria entregará, si procede, la copia correspondiente al establecimiento, la persona vendedora o prestadora de servicios, la cual quedará en poder de ésta.

8.2 En un plazo no superior a 20 días, la persona consumidora o usuaria puede enviar la hoja original a cualquiera de los organismos indicados en la hoja. Antes tendrá que adjuntar los documentos que puedan aportar pruebas con respecto a los hechos reclamados o denunciados.

Toda la documentación se puede adjuntar en forma de fotocopia, con la obligación por parte de la persona consumidora o usuaria de conservar los originales para el caso que la Administración competente los quiera comprobar.

8.3 Una de las copias con las instrucciones al dorso quedará en poder de la persona consumidora o usuaria.

#### Artículo 9

##### *Viabilidad de la reclamación o denuncia*

9.1 En caso de que una vez enviada la hoja a la Administración, falten datos relevantes como la petición que formula o la carencia de documentación probatoria necesaria, la Admi-

nistración solicitará que se aporten los datos que faltan en un plazo de 10 días, avisando que en caso de que no se aporten en el plazo establecido se puede proceder al archivo de las actuaciones.

Si transcurrido este plazo, no se ha aportado la documentación o los datos requeridos, el órgano competente podrá archivar las actuaciones. En caso de haber algún indicio de infracción administrativa el órgano competente iniciará las diligencias para determinar el alcance y la responsabilidad.

9.2 Cuando la hoja no vaya dirigida al organismo o administración competente en la materia reclamada o denunciada, el original será enviado por el órgano receptor a aquél que sea el competente en la materia, informando a la persona consumidora o usuaria de esta circunstancia.

#### Artículo 10

##### *Actuaciones de la Administración*

La Administración competente que reciba la hoja podrá iniciar de oficio las actuaciones oportunas, teniendo en cuenta la petición de la persona consumidora o aquellas que estime adecuadas para el interés general.

#### Artículo 11

##### *Prohibición de hojas no oficiales*

Queda prohibida la tenencia o la entrega a las personas consumidoras y usuarias de hojas o documentos de reclamación o denuncia que puedan inducir a error o confusión con los oficiales para su presentación, naturaleza o finalidad.

A estos efectos, no se podrá, en ningún caso, utilizar el nombre de hoja de reclamación u hoja de denuncia en los documentos, distintos a las hojas oficiales, dirigidas a las personas consumidoras o usuarias en establecimientos, empresas y prestadores de servicios directos a las personas consumidoras.

#### Artículo 12

##### *Infracciones y sanciones*

12.1 Serán consideradas infracciones administrativas, de acuerdo con lo que prevé el artículo 4.f) y 5.f) de la Ley 1/1990, de 8 de enero, sobre disciplina de mercado y defensa de los consumidores y usuarios (DOG núm. 1243, de 17.1.1990), la carencia de hojas de reclamación/denuncia oficiales, la negativa a facilitarlas a las personas consumidoras o usuarias, la tenencia de hojas de reclamación o denuncia no oficiales que puedan inducir a confusión, la falta del cartel anunciador de su disponibilidad y la negativa a dar los datos necesarios al consumidor para rellenarlas.

12.2 Las infracciones serán sancionadas de acuerdo con lo que prevé la Ley 1/1990, de 8 de enero, sobre disciplina de mercado y de defensa de los consumidores o usuarios u otras normativas sectoriales que lo prevean, de acuerdo con la actividad del establecimiento o empresa. En todo caso, primará la normativa infractora especial o sectorial sobre la general contenida en la Ley 1/1990, de 8 de enero.

#### DISPOSICIONES FINALES

—1 El presente Decreto entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

—2 Se faculta a los consejeros y consejeras de la Generalidad de Cataluña para dictar las normas necesarias para el despliegue, eficacia y la ejecución del presente Decreto.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Con la entrada en vigor del presente Decreto quedará derogado el Decreto 171/1991, de 16 de julio, la Orden de 10 de diciembre de 1996 y las iguales o de inferior rango que se opongan a lo que dispone el presente Decreto.

Barcelona, 4 de marzo de 2003

JORDI PUJOL

Presidente de la Generalidad de Cataluña

ANTONI FERNÁNDEZ TEIXIDÓ

Consejero de Trabajo, Industria, Comercio y Turismo

#### ANEXO

(Anverso de la hoja de reclamación/denuncia).

Hoja oficial de reclamación/denuncia (Decreto 70/2003, de 4 de marzo).

Atención: léase las instrucciones del dorso antes de rellenar la hoja.

—1 *Identificación del establecimiento:*

Día de los hechos. Hora. Establecimiento. Dirección. Población. Código postal. Nombre de la empresa o razón social y CIF. Teléfono. Correo electrónico.

—2 *Identificación de la persona consumidora*

Nombre y apellidos. DNI. Dirección. Población. Código postal. País. Teléfono. Correo electrónico.

—3 Hechos y circunstancias de la denuncia/reclamación.

—4 Petición de la persona consumidora.

—5 Documentos que se adjuntan (facturas, albaranes, recibos, garantías, muestras, etc.)

—6 *Observaciones del establecimiento.*

La persona consumidora o usuaria (\*). El establecimiento.

\*Los apartados 4 y 5 pueden ser rellenados por la persona consumidora posteriormente, siempre antes de enviarlo al organismo competente.

Estoy enterado/a de que la Administración receptora de esta hoja seguirá la tramitación prevista en el Decreto 70/2003, de 4 de marzo.

Para asesoramiento sobre consumo, llamen al 012.

*Dorso de la hoja de reclamación/denuncia.*

—1 *Qué es la hoja de reclamación/denuncia*

Es un medio que el Departamento de Trabajo, Industria, Comercio y Turismo, conjuntamente con los establecimientos, pone a disposición de las personas consumidoras y usuarias para que puedan formular denuncias y reclamaciones allí mismo donde se produce el hecho que las motiva.

—2 *Qué hará la administración con la hoja de reclamación/denuncia*

La Administración que la reciba actuará de

oficio, iniciando las actuaciones que crea oportunas, teniendo en cuenta la petición de la persona reclamante y aquellas que estime adecuadas para el interés general.

—3 *Como se tiene que tramitar la hoja*

Una vez rellenados los datos, hará falta que se adjunten todos los documentos relevantes relacionados con la denuncia o reclamación efectuada, así como las pruebas que se puedan aportar (muestras de producto, dictámenes técnicos, etc.).

La persona consumidora o usuaria tiene que enviar el ejemplar de la hoja destinada a la Administración, cuanto antes mejor.

A la oficina municipal o bien comarcal de información al consumidor (OCIC y OMIC) más próxima, o bien

A las dependencias del Departamento de Trabajo, Industria, Comercio y Turismo (pueden consultar la dirección en el teléfono de atención ciudadana 012 o [www.icconsum.org/info\\_adreces.cfm](http://www.icconsum.org/info_adreces.cfm)).

«El ejemplar para el establecimiento» se tiene que quedar en el establecimiento o lugar donde se hace la reclamación, mientras que la persona consumidora tiene que conservar «el ejemplar para la persona consumidora».

(03.052.076)

#### RESOLUCIÓN

*TIC/709/2003, de 14 de enero, por la que se dispone el registro y la publicación del Convenio colectivo de trabajo de la empresa Pirelli Esmar, SA, para los años 2002-2003 (código de convenio núm. 4301001).*

Visto el texto del Convenio colectivo de trabajo de la empresa Pirelli Esmar, SA, suscrito por las partes negociadoras en fecha 26 de noviembre de 2002 y presentado por las mismas partes en fecha 4 de diciembre de 2002, y de conformidad con lo que establecen el artículo 90.2 y 3 del Real decreto legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores, y los artículos 11.2 y 37.4 de la Ley orgánica 4/1979, de 18 de diciembre, del Estatuto de autonomía de Cataluña,

#### RESUELVO:

—1 Disponer el registro del Convenio colectivo de trabajo de la empresa Pirelli Esmar, SA, para los años 2002-2003 en el Registro de convenios de la Delegación Territorial de Trabajo de Tarragona.

—2 Disponer su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Notifíquese esta Resolución a la Comisión Negociadora del Convenio colectivo.

Tarragona, 14 de enero de 2003

MONTSERRAT GÜELL I ANGLÈS

Delegada territorial de Tarragona en funciones

*Traducción del texto original firmado por las partes*