

## I. DISPOSICIÓN XERAIS

### CONSELLERÍA DE INDUSTRIA E COMERCIO

*DECRETO 375/1998, do 23 de decembro, polo que se regulan as follas de reclamacións dos consumidores e usuarios.*

O Estatuto galego do consumidor e usuario, aprobado pola Lei 12/1984, do 28 de decembro, establece no seu artigo 3 o dereito do consumidor e usuario á protección xurídica, administrativa e técnica e á reparación de danos e perdas.

Así mesmo, a Lei 26/1984, do 19 de xullo, xeral para a defensa dos consumidores e usuarios prevé, entre os seus obxectivos, fomentar procedementos eficaces para a defensa dos dereitos que o propio texto lles recoñece no seu artigo segundo.

Entre as diferentes vías que permiten defende-los dereitos e restablece-los intereses lesionados dos consumidores, as follas de reclamacións configúranse como un instrumento áxil para facilita-la remisión á Administración das denuncias por presuntas infraccións ós dereitos legalmente recoñecidos, e daquelas reclamacións que os consumidores desexen someter á arbitraje de consumo.

Ata o día de hoxe, soamente algunhas disposicións en materia de protección ó consumidor impoñen para determinados sectores a obriga da existencia e presentación logo de solicitude de follas de reclamacións.

Sendo recoñecido o carácter beneficioso que a súa implantación tivo para os consumidores, resulta conveniente establecer de forma xeneralizada e progresiva a obrigatoriedade de dispoñer e facilita-las follas de reclamacións e a necesidade de informa-los clientes da súa existencia co fin de dotar dunha maior celeridade e eficacia ó sistema en beneficio das correctas relacións entre os sectores empresariais e os consumidores.

Na súa virtude, por proposta do conselleiro de Industria e Comercio, unha vez oído o Consello Galego de Consumidores e Usuarios, os sectores afectados e logo de deliberación do Consello da Xunta de Galicia na súa reunión do día vintetrés de decembro de mil novecentos noventa e oito,

DISPOÑO:

Artigo 1º.-Obxecto e ámbito de aplicación.

1. O presente decreto ten por obxecto a implantación e regulación das follas de reclamacións en materia de consumo, no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia, como medio para facilita-la formulación e tramitación das reclamacións polos consumidores e usuarios.

2. As persoas físicas ou xurídicas titulares de establecementos que comercialicen bens ou presten servizos na Comunidade Autónoma de Galicia, terán á disposición dos consumidores e usuarios as follas de reclamacións previstas no presente decreto.

3. Os establecementos que comercialicen bens ou presten servizos que estean obrigados a dispoñer

de follas ou libros de reclamacións en virtude dunha normativa sectorial propia, non derivada expresamente de disposicións específicas en materia de protección ó consumidor, rexeranse por ela, sen prexuízo da aplicación deste decreto naqueles aspectos de información e protección ó consumidor non recollidos pola citada normativa.

4. Quedan excluídos do ámbito de aplicación do presente decreto os establecementos ou centros de titularidade pública.

5. A utilización das follas de reclamacións previstas na presente norma non exclúe que os consumidores poidan formula-la súa reclamación por calquera outro medio legalmente previsto.

Artigo 2º.-As follas de reclamacións.

As follas de reclamacións estarán integradas por un xogo unitario de impresos autocalcables composto por un folio orixinal de cor branca para enviar á Administración, un folio de cor verde para o reclamante e outro de cor amarela para o establecemento, segundo o modelo inserido como anexo.

Artigo 3º.-Cartel anunciador.

1. En tódolos establecementos obrigados pola presente disposición existirá, de modo permanente e perfectamente visible, un cartel colocado na zona de maior concorrencia do público no que figure de forma lexible a seguinte lenda, en alomenos os idiomas galego, castelán e inglés: «Existen follas de reclamacións á disposición do consumidor ou usuario».

2. Se pola actividade desenvolvida non fora posible a colocación do cartel anunciador ó non existir dependencias fixas onde se exerza a actividade ou se preste o servizo, as persoas ás que lles sexa de aplicación este decreto deberán facer consta-la mencionada lenda nas ofertas, orzamentos e facturas que outorguen no exercicio da súa actividade ós consumidores e usuarios.

3. O tamaño dos caracteres da lenda a que se refire o punto 1 deste artigo debe ser como mínimo de 7 mm.

4. Non será necesaria a existencia do cartel previsto no punto 1 do presente artigo cando unha norma específica estableza a obriga de ter neses establecementos carteis de información ó público nos que se esixa algunha lenda sobre a existencia de follas de reclamación.

Artigo 4º.-Entrega das follas de reclamacións.

1. Para formular unha reclamación, o consumidor ou usuario poderá solicita-la entrega dun xogo de follas de reclamación á persoa responsable ou a calquera empregado do establecemento ou servizo. A súa entrega será obrigatoria e gratuíta.

Para tal efecto as empresas terán follas de reclamacións en tódolos establecementos, locais ou dependencias abertos ó público, sen que poida remitirse ós consumidores a outros lugares distintos.

2. Cando o establecemento non dispoña de follas de reclamacións ou exista negativa a facilitalas, o consumidor ou usuario poderá presenta-la reclama

ción polo medio que considere máis adecuado, facendo constar nela tales circunstancias.

Artigo 5º.-Formulación da reclamación.

1. Antes da súa entrega ó consumidor ou usuario, na folla de reclamación deberán figurar debidamente cubertos tódolos datos correspondentes á identificación da entidade reclamada.

2. O reclamante cubrirá a folla de reclamación no establecemento, local ou dependencia onde a solicite, facendo consta-lo seu nome e apelidos, domicilio, número do documento nacional de identidade ou pasaporte, así como os demais datos ós que se refire o impreso, facendo unha descrición breve e precisa dos feitos que motivan a súa reclamación con exposición da data en que ocorreron e concretando a súa pretensión. Igualmente, e no punto correspondente indicará se desexa que a súa reclamación sexa resolta a través do Sistema Arbitral de Consumo. A continuación o titular do establecemento, o prestador do servizo ou calquera traballador, en ausencia dos anteriores, poderá manifesta-lo que considere oportuno en relación ós feitos que motivan a reclamación, e asinará a folla xunto co reclamante.

Artigo 6º.-Remisión das follas de reclamacións.

O impreso orixinal da folla de reclamación de cor branca, será dirixido polo reclamante ó Servizo Provincial de Consumo da provincia onde radique o establecemento ou centro, podendo presentarse en calquera centro ou oficina da Administración da Xunta de Galicia, ou en calquera dos previstos no artigo 38.4º da Lei de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, quedando a copia de cor verde no seu poder e a de cor amarela en poder do reclamado; poderá xuntar cantas probas ou documentos coide necesarios para unha mellor valoración dos feitos, especialmente factura cando se trate dunha reclamación sobre prezos.

Artigo 7º.-Tramitación das reclamacións.

1. As reclamacións dos consumidores serán resoltas polos órganos competentes da Administración. Así mesmo, poderán ser atendidas ou resoltas mediante o sometemento voluntario e vinculante das partes ó Sistema Arbitral de Consumo.

2. Recibida a reclamación, e en función do seu contido e das pretensións do reclamante, daráselle a tramitación que corresponda e, se procede, comunicarásele ó denunciado para que poida presenta-las alegacións que considere oportunas.

3. Cando na folla de reclamacións se denunciaren presuntas infraccións en materia de defensa dos consumidores e usuarios, o órgano competente iniciará as accións pertinentes para a determinación, coñecemento, e comprobación delas e, se é o caso, a apertura do oportuno procedemento sancionador, sen prexuízo das accións civís ou penais que correspondan.

4. O desestimento do reclamante, a avinza entre as partes a través da mediación ou o pronunciamento da Xunta Arbitral de Consumo implicarán o arquivo da reclamación. Sen prexuízo disto, a Administración poderá incoar de oficio expediente sancionador se apreciase algún feito constitutivo de infracción.

#### Artigo 8.-Competencias.

A vixilancia e inspección do cumprimento das disposicións contidas na presente norma serán realizadas polos órganos administrativos da Comunidade Autónoma de Galicia competentes en materia de protección ó consumidor.

#### Artigo 9.-Infraccións e sancións.

Sen prexuízo das competencias que correspondan a outros órganos administrativos dentro das súas atribucións específicas, o incumprimento de calquera dos preceptos contidos na presente disposición considerarase infracción en materia de protección ó consumidor, e sancionarase de acordo co establecido na Lei 26/1984, do 19 de xullo, xeral para a defensa dos consumidores e usuarios, e no Real decreto 1945/1983, do 22 de xuño, que regula as infraccións e sancións en materia de defensa do consumidor e da produción agroalimentaria, de conformidade co disposto ó respecto na Lei 12/1984, do 28 de decembro, do Estatuto galego do consumidor e usuario.

#### Disposición transitoria

Os expedientes iniciados antes da entrada en vigor deste decreto seguirán tramitándose segundo as normas vixentes no momento da súa incoación.

#### Disposición derogatoria

Quedan derogadas tódalas normas de igual ou inferior rango que se opoñan ó establecido neste decreto, e en concreto o artigo 17 do Decreto 206/1994, do 16 de xuño, polo que se adapta a normativa vixente en materia de prestación de servicios nos talleres de reparación de vehículos e dos seus equipos e compoñentes.

Disposicións derradeiras

Primeira.-Facúltase o conselleiro competente en materia de consumo para dictar cantas disposicións sexan necesarias para a aplicación e desenvolvemento do presente decreto.

Segunda.-O presente decreto entrará en vigor ós tres meses da súa publicación no Diario Oficial de Galicia.

Santiago de Compostela, vintetrés de decembro de mil novecientos noventa e oito.

Manuel Fraga Iribarne

Presidente

Antonio Couceiro Méndez

Conselleiro de Industria e Comercio