

***Decreto 225/1994, de 11 de noviembre, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias (B.O.C. 148, de 5.12.1994)***

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33.c) del Estatuto de Autonomía de Canarias (1) le corresponde a esta Comunidad Autónoma la función ejecutiva en materia de comercio interior y defensa del consumidor.

Por su parte, la Ley Orgánica 11/1982, de 10 de agosto, de Transferencias Complementarias a Canarias (2), atribuye a la Comunidad Autónoma de Canarias la potestad legislativa sobre materias de titularidad estatal contenidas en el artículo 33 del Estatuto de Autonomía, en cuanto no se encuentren reservadas al Estado por la Constitución. Este precepto habilita a la Comunidad Autónoma de Canarias a legislar en materia de comercio interior y defensa del consumidor.

Dentro de este ámbito competencial se ha publicado la Ley 4/1994, de 25 de abril, de Ordenación de la Actividad Comercial de Canarias (3), que fija como finalidad última la ordenación de la actividad comercial en el territorio de esta Comunidad Autónoma, protegiendo los dos principales intereses que concurren en la misma: el interés de los comerciantes y el de los consumidores. De ahí que esta normativa suponga también la regulación de la protección del consumidor y usuario, garantizando, con medidas eficaces, el ejercicio de los derechos que tienen reconocidos.

En el artículo décimo de la Ley 4/1994, de 25 de abril (3), se establece la obligatoriedad de disponer de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos comerciales, así como carteles anunciadores de su existencia, redactados en castellano e inglés.

El presente Decreto viene a desarrollar el artículo décimo de la citada Ley 4/1994 (3), y tiene como objetivo, no sólo unificar en un solo modelo los impresos de reclamaciones así como car-

teles anunciadores de su existencia, sino determinar el procedimiento de reclamación a través de las citadas hojas.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Industria y Comercio y previa deliberación del Gobierno en su reunión celebrada el día 11 de noviembre de 1994,

DISPONGO:

**Artículo 1.** Ámbito de aplicación.

Todas las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, titulares de establecimientos que realicen actividades comerciales en el ámbito de la Ley 4/1994, de 25 de abril, de Ordenación de la Actividad Comercial de Canarias (3), tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones, así como carteles anunciadores de su existencia, redactados en los idiomas castellano e inglés, conforme a los modelos oficiales que se insertan como anexos I y II, respectivamente, del presente Decreto (4).

**Artículo 2.** De las hojas de reclamaciones.

1. Las hojas de reclamaciones, debidamente numeradas, estarán integradas por un juego unitario de impresos compuestos por un folio de color blanco (para la Administración), una copia de color rosa (para el establecimiento) y otra de color verde (para el denunciante).

2. El establecimiento deberá tener cumplimentados los datos de identificación del mismo que constan en las hojas de reclamaciones.

**Artículo 3.** De los carteles anunciadores.

1. Los carteles anunciadores de la existencia de hojas de reclamaciones, redactados en los idiomas castellano e inglés, contendrán la siguiente leyenda: "Tenemos a disposición de los clientes las hojas de reclamaciones".

2. El cartel anunciador estará situado en un lugar en que resulte visible y legible para los consumidores y usuarios.

**Artículo 4.** Distribución.

Tanto las hojas de reclamaciones como los carteles anunciadores de su existencia serán distribuidos por las Direcciones Territoriales de Comercio y Consumo.

Asimismo, y con previo acuerdo con la Dirección General de Comercio y Consumo (1), podrán ser distribuidos por otros departamentos u órganos administrativos, así como a través de las Organizaciones Empresariales representativas del Comercio.

(1) Esta referencia debe entenderse hecha al artículo 31.3 del Estatuto de Autonomía, tras la modificación de éste efectuada por la Ley Orgánica 4/1996, de 30 de diciembre (LO10/1982).

(2) La Ley Orgánica 11/1982 figura como LO11/1982.

(3) Derogada. Véase Decreto Legislativo 1/2012, de 21 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Leyes de Ordenación de la Actividad Comercial de Canarias y reguladora de la licencia comercial (DL1/2012).

(4) Los anexos citados se encuentran publicados en el B.O.C. 148, de 5.12.1994, páginas 8938-8939.

**Artículo 5. Información.**

Cuando un consumidor solicite una hoja de reclamaciones se le deberá suministrar en el mismo lugar en que la demande o en el lugar identificado como de información o atención a los clientes, sin remitirle a otras dependencias o a oficinas centrales distantes del lugar en que se han producido los hechos.

**Artículo 6. Procedimiento.**

1. Para formular la reclamación, el usuario podrá solicitar a la persona responsable que se halle al frente del establecimiento la entrega de una hoja de reclamaciones.

2. En caso de no existencia o negativa a facilitar las hojas de reclamaciones, el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado, debiendo hacer constar en esta reclamación bien la inexistencia o bien la negativa a facilitar las hojas de reclamaciones.

3. El usuario deberá hacer constar su nombre, domicilio y número de carnet de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de la queja, con expresión de la fecha en que ésta se formule.

Una vez expuestos los motivos de queja del usuario, la hoja de reclamaciones deberá ser suscrita por el establecimiento, que podrá realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto de su contenido, en el lugar habilitado para ello.

El usuario, una vez cumplimentada la hoja de reclamaciones, entregará la copia rosa al responsable del establecimiento, la cual quedará a disposición de la Inspección correspondiente. El usuario conservará en su poder la copia verde, y el original (folio color blanco) deberá remitirlo antes de un mes desde que ocurrió el hecho, a las autoridades competentes en materia de consumo de donde se encuentre ubicado el establecimiento.

Al original de la reclamación el usuario unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente, la factura, cuando se trate de reclamación sobre precios.

4. En el plazo de 15 días hábiles desde la recepción la autoridad competente en materia de consumo acusará recibo al reclamante y, cuando proceda, dará traslado de la queja al establecimiento reclamado, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para que alegue cuanto estime conveniente.

5. El desistimiento del usuario en la reclamación implicará el archivo de la misma, a cuyo efecto se tendrá en cuenta lo prevenido en los artículos 87.1, 90 y 91 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Lo dispuesto en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la potestad de la Administración para incoar expedientes de oficio por irregularidades que supongan infracción administrativa de las previstas en el artículo 47 de la *Ley Territorial 4/1994, de 25 de abril, de Ordenación de la Actividad Comercial de Canarias* (2), así como de las que supongan infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios, como consecuencia de las actuaciones practicadas.

6. Formuladas las alegaciones o transcurrido el plazo fijado para ello, la autoridad competente en materia de consumo iniciará, si procediere, la tramitación del oportuno expediente, de acuerdo con las disposiciones vigentes en materia de defensa del consumidor, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que correspondan; igualmente comunicará al denunciante la decisión adoptada.

7. Por otra parte, las quejas o reclamaciones de los consumidores podrán ser atendidas o resueltas mediante el sometimiento voluntario y vinculante de las partes al sistema arbitral regulado por Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo.

**Artículo 7. Competencias.**

La vigilancia e inspección del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente norma y en las que la desarrollen, se realizará por los órganos administrativos de esta Comunidad Autónoma competentes en materia de protección al consumidor.

**Artículo 8. Infracciones y sanciones.**

Las infracciones por incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto serán sancionadas de acuerdo con lo previsto en los *artículos 46, 47, 48 y 49 de la Ley 4/1994, de 25 de abril, de Ordenación de la Actividad Comercial de Canarias* (1), y en las normas que la desarrollen así como en las demás normas que sean de aplicación.

(1) Dirección General de Comercio y Consumo (véase artículo 23 del Decreto 23/2016, de 4 de abril, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento (D23/2016).

(2) Derogada. Véase Capítulo IV, artículos 79 y ss. del Decreto Legislativo 1/2012, de 21 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Leyes de Ordenación de la Actividad Comercial de Canarias y reguladora de la licencia comercial (DL1/2012).

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Primera.** Todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos que, de acuerdo con su normativa específica, y afectadas por el presente Decreto, estuvieran obligadas a disponer de hojas o libros de reclamaciones con anterioridad a la publicación del presente Decreto, se regirán por lo dispuesto en la misma hasta la entrada en vigor del presente Decreto.

**Segunda.** Las actuaciones practicadas o procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigor del presente Decreto, continuarán su tramitación hasta su conclusión con arreglo a la normativa específica de aplicación.

## DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o sean incompatibles a lo regulado en este Decreto.

## DISPOSICIONES FINALES

**Primera.** Se faculta al Consejero competente en materia de comercio y consumo para dictar las disposiciones necesarias para la aplicación y desarrollo del presente Decreto.

**Segunda.** El presente Decreto entrará en vigor al mes siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

---

(1) Derogada. Véase Capítulo IV, artículos 79 y ss. del Decreto Legislativo 1/2012, de 21 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Leyes de Ordenación de la Actividad Comercial de Canarias y reguladora de la licencia comercial (DL1/2012).