



Región de Murcia
Consejería de Empresa,
Industria y Portavocía

Dirección General de Consumo,
y Artesanía

CONSULTA PREVIA SOBRE NORMATIVA

DECRETO POR EL QUE SE REGULA LA OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LAS RELACIONES DE CONSUMO EN LA REGIÓN DE MURCIA.

La Consejería de Empresa, Industria y Portavocía, a iniciativa de la Dirección General de Consumo y Artesanía, tiene previsto proceder a la confección y tramitación de un Proyecto de Decreto para regular la obligación de información del sistema de tramitación de quejas y reclamaciones en las relaciones de consumo en la Región de Murcia, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto nº 171/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Empresa, Industria y Portavocía, en su nueva redacción dada por el artículo 2 del Decreto nº 21/2020, de 23 de abril, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Empresa, Industria y Portavocía, que encomienda al citado Centro Directivo el ejercicio de las competencias en materia de consumo, artesanía y defensa de la competencia.

A tal efecto, con la finalidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que a continuación se transcribe:

1. Con carácter previo a la elaboración del proyecto o anteproyecto de ley o de reglamento, se sustanciará una consulta pública, a través del portal web de la Administración competente en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectadas por la futura norma acerca de:

- a) Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.
- b) La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- c) Los objetivos de la norma.





Región de Murcia
Consejería de Empresa,
Industria y Portavocía

Dirección General de Consumo,
y Artesanía

d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

De acuerdo con lo anterior, se comunica la siguiente información relacionada con la futura disposición reglamentaria:

A) Problemas que se pretende solucionar con la iniciativa.

El Decreto que se pretende aprobar tiene como objetivo regular los aspectos formales y aspectos procedimentales mínimos que los artículos 40, 41 y disposición final quinta de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, introducen en materia de reclamaciones de consumo.

La aprobación de la citada Ley 7/2017 suprime la obligación de los empresarios de disponer de un formato oficial de hojas de reclamaciones, imponiendo a éstos una serie de obligaciones en materia de información a las personas consumidoras que haga real y efectivo el ejercicio de su derecho a formular una reclamación, queja o denuncia directamente ante el empresario, como paso previo, en caso de que no haya acuerdo, a la solución de su reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia, entidad acreditada de resolución alternativa de litigios.

B) Necesidad y oportunidad de su aprobación

La Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, establece en su artículo 8.e) la obligación de las Administraciones de promover acciones que aseguren, entre otros aspectos, “la tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos y su entrega cuando sea exigida por el consumidor y usuario”, como medio para





Región de Murcia
Consejería de Empresa,
Industria y Portavocía

Dirección General de Consumo,
y Artesanía

facilitar la formulación y tramitación de sus reclamaciones y corregir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueden encontrarse, generalizando así un instrumento que, hasta la aprobación de la citada ley sólo existía respecto de ciertos sectores económicos.

En virtud de las competencias de desarrollo reglamentario que la disposición final de la citada Ley 4/1996 otorgaba al Consejo de Gobierno se aprobó el Decreto 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

C) Objetivos de la norma

Con la aprobación del nuevo Decreto se persigue dotar de seguridad jurídica a las vías de reclamación que tienen a su alcance las personas consumidoras, de regular los aspectos formales de la información que deben proporcionar los empresarios a los consumidores previamente a la interposición de una reclamación, queja o denuncia, así como se hace necesario regular los aspectos procedimentales mínimos por los que se debe regir el empresario para la canalización, tramitación y solución de las reclamaciones.

D) Posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias

No se contemplan ya que, al desaparecer la obligación para los empresarios de disponer de hojas de reclamaciones en formato oficial, se hace necesario el desarrollo reglamentario de los artículos 40 y 41 y disposición final quinta de la mencionada Ley 7/2017.

