NOTA INFORMATIVA

GOBIERNO DE CANARIAS
DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO

INFORMACIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DEL DECRETO 90/2023, DE 25 DE MAYO, POR EL QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA, LAS CARACTERÍSTICAS Y EL PROCEDIMIENTO DE OBTENCIÓN DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO (*)

Con motivo de la entrada en vigor, el próximo 7 de septiembre de 2023, del Decreto 90/2023, de 25 de mayo, por el que se regulan los Servicios de Atención a la Clientela, las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y su tramitación administrativa en las relaciones de consumo, se le informa que en esa fecha, se publicará en la sede electrónica del Gobierno de Canarias, el **procedimiento relativo a la "OBTENCIÓN DE HOJAS DE RECLAMACIONES PARA LAS PERSONAS EMPRESARIAS TITULARES DE ESTABLECIMIENTOS O DE ACTIVIDADES COMERCIALES" (código 8160)**. Este procedimiento es el único medio a través del cual, las personas empresarias, en su obligación de relacionarse por medios electrónicos con la Administración, conforme a lo dispuesto en el artículo 4 del citado Decreto 90/2023, obtendrán las hojas de reclamaciones en materia de consumo, tanto electrónicas, a través de un código QR, como impresas, que los establecimientos o las personas que realizan actividades comerciales fuera del establecimiento, deben tener a disposición de las personas consumidoras y usuarias, así como el cartel que anuncia su disponibilidad.

Por tanto, a partir del 7 de septiembre, la solicitud de las hojas de reclamaciones en materia de consumo por las personas empresarias, se realizará a través del citado procedimiento en sede electrónica, cuya dirección de acceso es la siguiente: https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/tramites/8160
A efectos informativos, se adjunta a este correo, un documento dirigido a las personas empresarias, sobre los trámites a seguir al respecto.

No obstante lo anterior, conforme a lo dispuesto en la disposición transitoria única del Decreto 90/2023, las personas empresarias que **dispongan de hojas de reclamaciones oficiales en formato papel**, podrán hacer uso de ellas y entregárselas a las personas consumidoras y usuarias durante los seis meses siguientes a la entrada en vigor del citado Decreto, es decir, hasta el 7 de marzo de 2024.

De otra parte, respecto al **PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN, QUEJA O DENUNCIA por la persona consumidora y usuaria,** de acuerdo con lo dispuesto en el citado Decreto 90/2023, a partir del 7 de septiembre de 2023, se ha de tener en cuenta lo siguiente:

1) RECLAMACIÓN PREVIA ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA.

La persona consumidora o usuaria con **carácter previo**, a la presentación de la hoja de reclamaciones ante la Administración competente, debe dirigirse al **servicio de atención a la clientela** de la persona empresaria reclamada, que se prestará por cualquier medio a elección de la persona empresaria, ya sea de forma presencial - en el propio establecimiento- o, a distancia – mediante atención telefónica, correo electrónico, dirección postal, entre otros-, para

trasladarle su reclamación y ésta última, le entregará una **clave identificativa y un justificante por escrito de la presentación de esta reclamación previa**, en papel o en cualquier otro soporte duradero para su constancia.

La persona empresaria debe dar **respuesta a la reclamación previa** recibida en el plazo más breve posible, y en todo caso, en el **plazo máximo de un mes** desde su presentación, salvo que la normativa específica o sectorial que resulte de aplicación establezca un plazo diferente.

2) CUMPLIMENTACIÓN DE LA HOJA DE RECLAMACIONES Y PRESENTACIÓN ANTE LA ADMINISTRACIÓN COMPETENTE

Recibida la respuesta a la reclamación previa por parte del servicio de atención a la clientela de la persona empresaria sin que ésta se haya resuelto de forma **satisfactoria o transcurrido el plazo de un mes sin haber recibido respuesta alguna**, la persona consumidora o usuaria podrá optar por la presentación del **formato electrónico** de la hoja de reclamaciones disponible en la sede electrónica, al que se accede a través del código QR de la persona empresaria reclamada, o por la presentación del **formato impreso** en la **Oficina de Información al Consumidor correspondiente a su municipio o en su isla**, o en caso de **no existir ésta,** se remitirá directamente a la **Dirección General de Comercio y Consumo** del Gobierno de Canarias, mediante su presentación en cualquiera de los registros previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o electrónicamente a través de la sede electrónica del órgano correspondiente.

Se deberá aportar junto a la hoja de reclamación, cuantas pruebas o datos puedan contribuir al mejor enjuiciamiento de los hechos objetos de reclamación. En todo caso, se acompañará el documento que acredite la relación de consumo (factura, contrato..), así como el justificante de la presentación de la reclamación previa ante el servicio de atención a la clientela de la persona empresaria y la contestación recibida, en su caso. Se ha de tener en cuenta que constituye una **causa de inadmisión de la reclamación,** entre otras, el no haber presentado previamente la reclamación ante el Servicio de atención al cliente de la persona empresaria o cuando, habiendo intentado dicha presentación previa sin éxito, no justifique ante la Administración el intento de presentación.

3) TRAMITACIÓN DE LA RECLAMACIÓN, QUEJA O DENUNCIA Y EN SU CASO, TRASLADO A INSPECCIÓN

Una vez recibida la hoja de reclamación por la Administración competente, ésta acusará recibo de la hoja de reclamaciones y le dará la tramitación que corresponda, en cada caso, atendiendo a la naturaleza de reclamación, queja o denuncia recogida en la misma e informará al respecto a la persona reclamante, debiendo ajustarse esta tramitación a lo dispuesto en los artículos del 13 al 19 del Decreto 90/2023.

Realizadas las actuaciones correspondientes por las Oficinas de Información al Consumidor, o en defecto de éstas, por la Dirección General de Comercio y Consumo, de apreciarse una posible infracción en materia de consumo, se trasladará la reclamación o denuncia al Servicio de Inspección e Instrucción de la Dirección General de Comercio y Consumo.

Asimismo, se le informa que en tanto **no se habilite el aplicativo INDCOM en las Oficinas de Información al Consumidor,** y se impartan las actividades formativas oportunas para su utilización, **el traslado a Inspección de la reclamación/denuncia presentada, se continuará realizando a través de los procedimientos establecidos** hasta el momento.

En este sentido, se reitera a aquellas Oficinas de Información al Consumidor que no hayan remitido a este centro directivo, la **relación de personal que participará en las actividades formativas del aplicativo INDCOM,** que comuniquen, a la mayor brevedad los datos solicitados -nombre y apellidos, correo electrónico y teléfono-, con objeto de establecer la programación de la formación que se impartirá próximamente.

(*) Acceso directo a la publicación del Decreto 90/2023 (BOC n.º 109 de 7 de junio de 2023) http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2023/109/006.html