

## I. COMUNIDAD DE MADRID

### C) Otras Disposiciones

#### Consejería de Economía, Empleo y Hacienda

- 15** *ORDEN de 3 de febrero de 2017, de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, por la que se aprueba el nuevo modelo de hojas de reclamaciones de consumo para empresarios y profesionales de la Comunidad de Madrid.*

El artículo 27.10 del Estatuto de Autonomía atribuye a la Comunidad de Madrid la competencia para el desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, en los términos de lo dispuesto en el artículo 149.1 de la Constitución española.

En uso de dichas atribuciones, la Comunidad de Madrid dictó la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, en la que estableció una detallada regulación de los derechos de los consumidores y de su protección jurídica, administrativa y técnica. Asimismo, definió la distribución de competencias entre las diferentes Administraciones Públicas, señaló los cauces de cooperación entre las Administraciones y otros entes sociales implicados en la protección del consumidor y diseñó la política en materia de consumo para la defensa y protección de los consumidores dentro del ámbito regional, atendiendo a las bases de ordenación económica general y política monetaria del Estado.

De conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, “A fin de garantizar el derecho a reclamar de los consumidores, así como un tratamiento homogéneo de las reclamaciones, la Comunidad de Madrid establecerá reglamentariamente un sistema unificado de reclamaciones”.

En su desarrollo, mediante Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid. Esta norma reglamentaria ha tenido plena y satisfactoria aplicación hasta que ciertos aspectos de la misma han sido superados por la realidad de los tiempos, además de verse algunos de sus preceptos derogados por disposiciones normativas posteriores de igual rango o superior que le resultan de aplicación.

No obstante, el artículo 28 de este Reglamento mantiene su vigencia y define este sistema unificado de reclamaciones como el conjunto de instrumentos y actuaciones que la Administración Pública pone a disposición de los consumidores con el fin de garantizar su derecho a reclamar, así como a un tratamiento homogéneo de las reclamaciones, en los términos dispuestos en el presente capítulo.

En concreto, el también vigente artículo 31 del mismo Reglamento señala que “1. Las hojas de reclamaciones se ajustarán al modelo que se establezca por Orden del titular de la Consejería con competencia en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores. 2. En todo caso, deberán contener la identificación del organismo emisor de la hoja, el anagrama de identificación de la Comunidad Autónoma y el espacio para la identificación de las partes reclamante y reclamada y para las alegaciones de las mismas”.

A fin de hacer compatible el funcionamiento de este sistema con el derecho y la obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración, tal y como ha establecido el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, se entiende necesario habilitar unas hojas de reclamaciones que permitan su tratamiento telemático.

La Consejería de Economía, Empleo y Hacienda resulta competente a tenor de lo dispuesto en el artículo 1.1 del Decreto 193/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

En consecuencia con lo señalado, procede dictar una Orden para aprobar el nuevo formato de hojas de reclamaciones a disposición de todos los consumidores y usuarios en todos los establecimientos donde se realicen actividades comerciales o se presten servicios, ya sea presencial o virtualmente, siempre que estos tengan su sede o domicilio social en la Comunidad de Madrid.



En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 del Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, y en los artículos 41.1) y 50.3 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid,

#### RESUELVE

##### **Primero**

Aprobar el modelo de las hojas de reclamaciones de empresarios y profesionales que estará disponible en formato electrónico en la sede del portal, web madrid.org, y será imprimible. Este modelo figura como Anexo a la presente Orden.

##### **Segundo**

La presente Orden, junto con su Anexo, surtirá efectos desde el día de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Madrid, a 3 de febrero de 2017.

La Consejera de Economía, Empleo y Hacienda,  
ENGRACIA HIDALGO TENA



**Comunidad de Madrid**

REMITIR A: D.G. COMERCIO Y CONSUMO  
 CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA  
 DE LA COMUNIDAD DE MADRID

**Hoja de reclamación / Official Complaint Form**

1.- Estos datos serán cumplimentados por el reclamado antes de su entrega al consumidor/to be filled by the Company

Nombre del establecimiento				Actividad	
Razón Social				NIF/CIF	
Correo electrónico				Teléfono	
Dirección					
C.P.		Localidad		Provincia	

El establecimiento está adherido al Sistema Arbitral de Consumo / Establishment subject to Consumer Arbitration Service: **Si / Yes**  **NO**

2.- Datos del solicitante / To be filled by the claimant:

Nombre (Name)			Apellidos (Last Name)			NIF/NIE/Pasaporte (Passport)	
Correo electrónico (e-mail address)				Teléfono (phone number)			
Dirección (Address)							

Solicito que el correo electrónico arriba indicado sea el medio preferente para comunicaciones : **Si / Yes**  **No**   
 (I request that the above email address be the preferred means of communication )

3.- Motivo de la reclamación / Reason for complaint:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

4.- Pretensiones del solicitante / Claimant requests:

.....  
 .....

Solicito someter la reclamación al sistema arbitral de consumo (I hereby agree to submit claim to consumer arbitration service) **Si / Yes**  **No**   
 (Si el arbitraje es aceptado por ambas partes, impide acudir posteriormente a la vía judicial y obliga a cumplir el laudo arbitral).  
 (If the arbitration is accepted by both parties, prevents it from going to court and requires compliance with the arbitration sentence)

5.- Alegaciones de la empresa / Company allegations:

.....  
 .....  
 .....

A las/ at .....horas / hours del día / day .....(mes / month) .....(año / year) .....(fecha de la reclamación / date of claim

Firma del reclamante/ complainant's signature

Firma y sello del reclamado / company's signature

Advertencia: Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en los ficheros IDCO, ERCO, INCO, ESAC y ARBC, cuya finalidad es recoger los datos de los interesados en los procedimientos administrativos en materia de consumo, y podrán ser cedidos según lo previsto en la Ley. El responsable de estos ficheros es el órgano que figura en este documento, ante él podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Warning: The personal data collected will be incorporated and processed in the files IDCO, ERCO, INCO, ESAC and ARBC, whose purpose is to collect the data of those interested in administrative procedures regarding consumer protection, and may be assigned as provided in the Law. The person responsible for these files is the body that appears in this document, and you can exercise the rights of access, rectification, cancellation and opposition, all of which is reported in compliance with Organic Law 15/1999 of December 13, Of Protection of Personal Data

(03/5.526/17)

