

**CEF.-**

**Revista práctica del  
Derecho CEFLegal.-**



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

**DECRETO 150/2016, de 11 de octubre, de la Comunidad Autónoma de Aragón, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones y por el que se crea el Distintivo de Calidad de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.**

*(BOA de 20 de octubre de 2016)*

De conformidad con el artículo 51 de la Constitución Española, los poderes públicos deben garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Este precepto constitucional se encuentra desarrollado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y que ha sido recientemente modificado de acuerdo con las directrices de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011 sobre los derechos de los consumidores.

El Estatuto de Autonomía de Aragón confiere una especial relevancia en nuestra Comunidad Autónoma a los derechos de los consumidores y usuarios recogidos en el artículo 17 y atribuye competencia exclusiva en materia de consumo, que en todo caso, comprende la regulación de la protección y defensa de los consumidores y usuarios.

En este marco, la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, autoriza al Gobierno de Aragón en su Disposición final primera para dictar las disposiciones reglamentarias que resulten necesarias para el desarrollo de la ley.

La aprobación de la presente norma tiene como objeto incluir la regulación de los servicios de atención a consumidores y usuarios, muy presentes en la última modificación del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre; actualizar la regulación de las hojas de reclamaciones, hasta ahora recogida en el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón; así como, la creación del Distintivo de Calidad de Consumo, destinado a todos los sectores empresariales, y no a sólo los centros de enseñanzas no dirigidas a la obtención de títulos con validez académica, regulación contenida en la Orden de 11 de mayo de 2005, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se regula el distintivo de calidad en materia de consumo en relación con los referidos centros.

En el proceso de tramitación del presente Reglamento se ha dado audiencia a las organizaciones y asociaciones que guardan relación directa con su contenido y se ha llevado a cabo trámite de información pública; asimismo, se ha recabado informe de la Secretaría General Técnica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales y de la Dirección General de Servicios Jurídicos, ambos de carácter preceptivo.

En su virtud y a propuesta de la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales, de acuerdo con el dictamen del Consejo Consultivo de Aragón y previa deliberación del Gobierno de Aragón en su reunión del día 11 de octubre de 2016

DISPONGO

**Artículo único.**



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

Se aprueba el Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones y por el que se crea el Distintivo de Calidad de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.

#### DISPOSICIÓN ADICIONAL

##### **Primera.** *Presentación telemática de reclamaciones.*

1. Por orden del titular del Departamento competente en materia de consumo se podrá desarrollar un sistema telemático de presentación de reclamaciones en materia de consumo.

2. El sistema telemático de presentación de reclamaciones permitirá a los consumidores y usuarios presentar reclamaciones en materia de consumo en el marco de los servicios de administración electrónica del Gobierno de Aragón, siempre que aquellos dispongan del correspondiente certificado electrónico o del sistema de firma electrónica incorporado al Documento Nacional de Identidad y acrediten haber presentado reclamación previa ante la empresa sin que ésta haya contestado en el plazo de un mes o su contestación no dé satisfacción a la pretensión del consumidor.

##### **Segunda.** *Términos genéricos.*

Las menciones genéricas en masculino que aparecen en el Decreto así como en el Reglamento aprobado por el mismo, se entenderán referidas a su correspondiente femenino.

#### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

##### **Única.** *Régimen transitorio.*

Los centros que imparten enseñanzas no dirigidas a la obtención de títulos con validez académica que a la fecha de publicación de esta norma dispongan del distintivo de calidad en consumo, podrán seguir utilizándolo por un plazo máximo de 6 meses desde la entrada en vigor del Decreto y el Reglamento que por él se aprueba, transcurrido el cual deberán ajustarse a los nuevos requisitos.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

##### **Única.** *Derogación normativa.*

1. Quedan expresamente derogados el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones en materia de consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón, las Órdenes de 21 de abril de 2008, de 24 de febrero de 2005, de 17 de mayo de 2004 y de 2 de julio de 2002 del Departamento de Salud y Consumo, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como la Orden de 18 de septiembre de 2003, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se actualiza el anexo I del Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo, y la Orden de 11 de mayo de 2005, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

regula el Distintivo de Calidad en materia de consumo en relación con los centros de enseñanzas no dirigidas a la obtención de títulos con validez académica.

2. Asimismo, quedarán derogadas las demás disposiciones de igual o inferior rango que se opongan o contradigan lo establecido en el Reglamento que se aprueba.

#### DISPOSICIONES FINALES

**Primera.** *Habilitación normativa.*

Se faculta al titular del Departamento competente en materia de consumo, a que, en el ámbito de sus competencias, dicte las disposiciones necesarias para el cumplimiento del Reglamento que se aprueba.

**Segunda.** *Entrada en vigor.*

El presente Decreto y el Reglamento que por él se aprueba, entrarán en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial de Aragón».

Zaragoza, 11 de octubre de 2016.

**El Presidente del Gobierno  
de Aragón,  
JAVIER LAMBÁN  
MONTAÑÉS**

**La Consejera de Ciudadanía  
y Derechos Sociales,  
MARÍA VICTORIA BROTO COSCULLUELA**

### **REGLAMENTO REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES Y USUARIOS, DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES Y POR EL QUE SE CREA EL DISTINTIVO DE CALIDAD DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN**

#### CAPÍTULO I

##### **Disposiciones generales**

**Artículo 1.** *Objeto.*

Este reglamento tiene por objeto desarrollar la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, regulando la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en los servicios de atención a consumidores y usuarios, las hojas de reclamaciones y creando el distintivo de calidad de consumo.

**Artículo 2.** *Ámbito de aplicación.*

1. Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento vincularán a las personas físicas o jurídicas titulares de empresas o establecimientos, así como a las empresas de la Comunidad Autónoma que produzcan, faciliten, suministren o expidan bienes, productos,



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

servicios o actividades a consumidores y usuarios en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón.

2. Lo dispuesto en el capítulo III del presente Reglamento no será de aplicación a aquellos sectores que dispongan de normativa específica en materia de hojas de reclamaciones.

3. Se excluyen del ámbito de aplicación de este Reglamento los servicios prestados directamente por la Administración Pública.

### **Artículo 3. Definiciones.**

A los efectos de este Reglamento se entiende por:

a) Servicios de atención a consumidores y usuarios: medios que la empresa o profesional pone a disposición de los consumidores y usuarios, cuya finalidad es la emisión o recepción de información, la gestión y resolución de quejas o reclamaciones, averías o cualquier otra incidencia técnica, comercial o administrativa relativa a los bienes o servicios ofertados, independientemente de que sean gestionados por los mismos o por un tercero.

b) Consulta: demanda informativa del consumidor en relación con los productos o servicios ofertados por el empresario o profesional.

c) Reclamación: comunicación del consumidor o usuario en virtud de la cual se solicita la restitución, reparación o indemnización, la rescisión del contrato, anulación de una deuda o realización de una prestación o exigencia de cualquier otro derecho en relación con la adquisición de un bien o prestación de un servicio que considera insatisfactoriamente atendido.

d) Queja: manifestación del consumidor o usuario en virtud de la cual expone su disconformidad o desagrado en relación con la adquisición de un bien o la prestación de un servicio.

e) Hoja de reclamaciones: formulario a disposición de los consumidores y usuarios a través del cual éstos pueden hacer constar sus reclamaciones.

f) Distintivo de calidad de consumo: reconocimiento de la Administración por el que se acredita el cumplimiento de determinados requisitos de calidad de empresas y profesionales en relación con la atención a consumidores y usuarios.

## **CAPÍTULO II**

### **Servicios de atención a consumidores y usuarios**

#### **Artículo 4. Obligación de disponer de servicios.**

1. Todos los sujetos incluidos en el artículo 2 del presente Reglamento dispondrán de servicios de atención a consumidores y usuarios ya sea en el propio establecimiento o a través de una dirección postal facilitada al efecto, prohibiéndose expresamente el uso de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

2. Los servicios de atención a consumidores y usuarios dispondrán, al menos, de un número de teléfono que no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica, y que podrá ser el número habitual del empresario o profesional. Asimismo, deberán disponer de un número de fax o dirección de correo electrónico.

3. La información relativa a los servicios de atención a consumidores y usuarios así como las previsiones del artículo 5.c) de este Reglamento, estarán a disposición del consumidor con carácter previo a la formalización del contrato.

**Artículo 5. Obligaciones de los servicios.**

1. Les corresponden a los servicios de atención a consumidores y usuarios las siguientes obligaciones:

a) Recibir las reclamaciones, quejas y consultas planteadas por los consumidores en cualquier soporte.

b) Asegurar la constancia de las quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

c) Dar respuesta a las consultas, quejas y reclamaciones, recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde su presentación, salvo que su legislación específica establezca uno diferente.

En la misma se informará, en su caso, de la adhesión de la empresa o profesional al Sistema Arbitral de Consumo o algún otro sistema extrajudicial de resolución de conflictos reconocido por la Comisión Europea, sus características y funcionamiento, así como la posibilidad de que la reclamación pueda ser resuelta por este mecanismo.

d) Informar a los consumidores y usuarios, si así lo solicitan, del estado de tramitación de su incidencia.

**CAPÍTULO III**

**Hojas de reclamaciones**

**Artículo 6. Contenido.**

El contenido y formato de las hojas de reclamaciones se ajustará al modelo establecido en el anexo I del presente Reglamento.

**Artículo 7. Presentación.**

1. Para formular una reclamación, el consumidor o usuario podrá solicitar la entrega de hojas de reclamaciones a la persona responsable o a cualquier empleado de la empresa. La entrega será obligatoria y gratuita.

Cuando la empresa o profesional no disponga de hojas de reclamaciones o se negase a facilitarlas, el consumidor o usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado, haciendo constar en ella tales circunstancias.

2. Antes de su entrega al consumidor o usuario, en la hoja de reclamaciones deberán figurar los datos correspondientes a la identificación de la empresa o profesional.

3. El reclamante deberá hacer constar su nombre y apellidos, domicilio, número del documento nacional de identidad o pasaporte, exponiendo claramente los hechos que han



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

motivado la reclamación, con expresión de la fecha en que ocurrieron, y concretando su pretensión.

4. La empresa o profesional podrá proporcionar los medios electrónicos necesarios para cumplimentar el trámite anterior.

5. A continuación, el titular del establecimiento, el prestador del servicio o cualquier trabajador, en ausencia de los anteriores, podrá manifestar lo que considere oportuno en relación a los hechos que motivaron la reclamación. La empresa, una vez incluidas sus alegaciones, entregará la hoja de reclamaciones al consumidor o usuario, guardará copia y llevará a cabo su registro de acuerdo con el artículo 11 del presente Reglamento.

6. Con independencia de las alegaciones manifestadas, el servicio de atención a consumidores y usuarios deberá dar respuesta por escrito al consumidor o usuario en el plazo máximo de un mes de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del presente Reglamento.

7. Una vez transcurrido el plazo de un mes sin contestación del servicio de atención a consumidores y usuarios de la empresa conforme al apartado anterior o en caso de no satisfacer su contenido la pretensión del consumidor, éste podrá remitir la hoja de reclamaciones con la documentación que se estime oportuna, a través de cualquiera de las unidades de registro de documentos del Gobierno de Aragón o por cualquiera de los medios previstos en la legislación vigente reguladora del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, a los Servicios Provinciales del Departamento competente en materia de consumo.

#### **Artículo 8. Tramitación.**

1. La Administración competente en el plazo máximo de quince días desde la recepción de la hoja de reclamaciones, acusará recibo al reclamante y si procede, se comunicará al reclamado para que en el plazo de diez días pueda incorporar si así lo desea, la documentación que sea necesaria.

2. Sobre las reclamaciones de los consumidores y usuarios, los órganos competentes de la Administración informarán a los mismos sobre las actuaciones seguidas en el plazo máximo de tres meses. En el caso de que el consumidor haya optado por el Sistema Arbitral de Consumo, se tramitarán y resolverán de acuerdo con la normativa reguladora del Sistema Arbitral de Consumo, siempre que versen sobre materias susceptibles de arbitraje y quede válidamente formalizado el convenio arbitral, ya sea por la adhesión del reclamado y coincidir la reclamación con el ámbito de la Oferta Pública de Adhesión o por su aceptación expresa del Arbitraje de Consumo para resolver la reclamación planteada. Si no versan sobre materias susceptibles de arbitraje, podrán ser incoadas, tramitadas y resueltas por los órganos competentes de la Administración.

3. El desistimiento del consumidor o usuario de su reclamación o la avenencia entre las partes por la mediación o el pronunciamiento de la Junta Arbitral de Consumo, implicará el archivo de la misma, con sujeción a lo previsto en la legislación vigente sobre procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, salvo que de la reclamación se derivara una infracción administrativa, en cuyo caso la Administración iniciará de oficio un procedimiento sancionador.

[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

**Artículo 9. Obligación de disposición.**

1. Todos los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento dispondrán de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos, locales o dependencias abiertas al público, sin que se pueda remitir a lugar o momento distinto de aquel en que fuera solicitada.

2. En el caso de que la venta o prestación del servicio se lleve a cabo en lugar distinto al establecimiento, local o dependencia de la empresa o profesional, deberán facilitar las hojas de reclamaciones en el lugar donde se preste.

**Artículo 10. Obligación de información.**

1. En todos los establecimientos obligados por la presente disposición existirá, de modo permanente y perfectamente visible y legible, un cartel de formato mínimo DIN-A4 y tamaño de letra igual o superior a 6 milímetros colocado en las zonas de mayor concurrencia de público en el que figure en lengua castellana, inglesa y francesa la siguiente leyenda: «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor y usuario».

2. Si por la actividad desarrollada no fuera posible la colocación del cartel anunciador al no existir dependencias fijas donde se ejerza la actividad o se preste el servicio, deberá hacerse constar esa leyenda en las ofertas, presupuestos y facturas que faciliten en el ejercicio de su actividad a los consumidores y usuarios.

**Artículo 11. Registro.**

Las empresas y profesionales mantendrán un registro actualizado de las reclamaciones presentadas por los consumidores o usuarios, cuyo contenido estará a disposición de las autoridades de protección de consumidores y usuarios. La conservación de las copias de las reclamaciones y las contestaciones correspondientes, numeradas correlativamente, deberán preservarse al menos durante dos años, y servirán a los efectos de dicho registro.

## CAPÍTULO IV

### Distintivo de calidad de Consumo

**Artículo 12. Creación.**

1. En el marco de lo dispuesto en el presente Reglamento, se crea en la Comunidad Autónoma de Aragón el Distintivo de Calidad de Consumo, cuya concesión dependerá de la Dirección General competente.

2. Podrán obtener este distintivo, todos los sujetos incluidos en el artículo 2 del presente Reglamento.

**Artículo 13. Condiciones de otorgamiento.**

1. Para la obtención del Distintivo de Calidad de Consumo será preciso que el solicitante reúna los siguientes requisitos:



a) No haber sido objeto de sanción firme en vía administrativa en materia de protección al consumidor en los dos años anteriores a su solicitud.

b) Estar adherido a un código de conducta o redactar uno propio como compromiso ante sus clientes. En ambos casos será imprescindible que haya recibido el informe favorable del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.

c) Disponer de modelos de contratos que hayan sido informados favorablemente por el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios; asimismo, los resguardos, presupuestos, carteles informativos, folletos publicitarios y cualquier otro documento dirigido hacia los clientes, deberán estar desprovistos de cláusulas abusivas.

d) Permitir, a través del servicio de atención a consumidores y usuarios de la empresa o profesional la presentación electrónica de las reclamaciones y contestación a las mismas, a través de su página web o correo electrónico.

e) Declaración firmada por la empresa o profesional comprometiéndose a resolver todas las cuestiones que susciten los consumidores o usuarios en el plazo de 7 días a contar desde su recepción, plazo que se reduce a 48 horas si el motivo guarda relación con la baja o extinción de un servicio de carácter básico o general, o se trate de un producto o servicio dirigido a los colectivos de consumidores especialmente protegibles previstos en el artículo 5 de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.

f) Contratar un seguro de responsabilidad civil por importe no inferior al volumen total de ventas e ingresos del año anterior al ejercicio en curso, cuya póliza deberá estar a disposición de los consumidores y usuarios.

g) Estar al corriente de pagos en lo que se refiere a obligaciones tributarias y con las cuotas de todo tipo de la seguridad social.

h) Obligación de remitir a la Dirección General competente en materia de consumo antes del fin del mes de enero de cada año, la copia del registro de reclamaciones del ejercicio anterior previsto en el artículo 11 de este Reglamento.

i) Disponer de un número de teléfono gratuito para atender las consultas y reclamaciones de los consumidores o usuarios en aquellas empresas cuya facturación exceda de un millón de euros.

j) Diseñar un programa de adaptación para las personas con capacidades diferentes que incluya la accesibilidad a los servicios en condiciones de igualdad.

k) Presentar un compromiso formalizado en el que se plasme la voluntad del empresario de eliminar cualquier tipo de discriminación de género en la venta de productos o prestación de servicios, en cuanto a los precios ofertados así como su presentación comercial.

l) Estar adherido al Sistema Arbitral de Consumo, conforme a lo previsto en el anexo I de la normativa reguladora del Sistema Arbitral de Consumo.

m) Haber formalizado un convenio de mediación con carácter previo al arbitraje con una de las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.

n) Haber prestado durante un año ininterrumpido la actividad empresarial o profesional con carácter previo a la solicitud del distintivo.

**2.** Asimismo será necesario que la Inspección de Consumo haya verificado el cumplimiento efectivo tanto de los compromisos asumidos voluntariamente a los que se alude en el apartado anterior, como del resto de obligaciones previstas en las normas que regulan los derechos de los consumidores.

**3.** El incumplimiento de cualquiera de los requisitos recogidos o compromisos adquiridos en los dos apartados anteriores motivará la denegación de la solicitud o la



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

revocación del distintivo de calidad, y si se hubiera cometido alguna infracción, la posibilidad de iniciar un procedimiento sancionador.

**Artículo 14. Procedimiento de concesión.**

1. El procedimiento se iniciará mediante solicitud dirigida a la Dirección General competente en materia de consumo, suscrita por el interesado, en la que se incluya la justificación documental del cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo anterior y acompañada de:

- a) Identificación del titular de la empresa.
- b) Escritura de inscripción en el registro mercantil, en su caso.
- c) Declaración suscrita por el representante legal de la empresa del volumen de ventas correspondientes al año anterior a la solicitud, así como copia del seguro de responsabilidad civil contratado expresamente para cubrir posibles contingencias con los consumidores y usuarios.
- d) Certificado de hallarse al corriente en los pagos a la Administración Tributaria y a la Seguridad Social.

2. En caso de que la documentación estuviere incompleta, se requerirá al solicitante para que subsane las deficiencias en un plazo de 10 días y en su caso, se cursará la tramitación dando traslado de la documentación a la Inspección de Consumo para que proceda a realizar las comprobaciones descritas en el artículo 13 de este Reglamento.

3. Si el solicitante no cumplimentare la subsanación de las deficiencias en el plazo indicado se le tendrá por desistido de su solicitud, de conformidad con lo previsto en la normativa vigente del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

4. Si de la documentación presentada y de las comprobaciones realizadas por la Inspección de Consumo se dedujese el cumplimiento de los requisitos a que alude el artículo 13 de este Reglamento se otorgará el Distintivo de Calidad de Consumo. En caso contrario, se denegará su otorgamiento, sin perjuicio del derecho de la empresa o profesional de volver a instarlo posteriormente. Las irregularidades que se detecten en la tramitación, podrán suponer la iniciación de un procedimiento sancionador.

5. El plazo para resolver y notificar será de seis meses a contar desde que la solicitud tenga entrada en la Dirección General competente en materia de consumo. Transcurrido dicho plazo sin haberse dictado ni notificado la resolución, el interesado deberá entender desestimada su solicitud por silencio administrativo, de conformidad con lo previsto en la normativa vigente sobre el procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

**Artículo 15. Vigencia, revocación y validez del distintivo de calidad.**

1. El Distintivo de Calidad de Consumo tendrá cinco años de validez, transcurridos los cuales quedará automáticamente sin efecto, salvo que se obtenga la prórroga.

2. Para obtener la prórroga, el interesado deberá solicitarla 6 meses antes de que finalice su vigencia presentando la documentación acreditativa de las modificaciones que se hubieren podido producir respecto de la documentación que sirvió de base al otorgamiento



[www.civil-mercantil.com](http://www.civil-mercantil.com)

originario. Tras la solicitud de prórroga, la Inspección de Consumo hará las comprobaciones oportunas y, de mantenerse las circunstancias que motivaron el otorgamiento inicial, propondrá su prórroga por otros cinco años, pudiendo solicitar sucesivas prórrogas por idénticos plazos con arreglo a lo expuesto anteriormente, siempre que se cumplan las condiciones establecidas. En función de lo actuado se procederá a la concesión o denegación de la prórroga en el plazo máximo de seis meses.

3. La Dirección General competente en materia de consumo podrá acordar la revocación en cualquier momento, previa audiencia al interesado por término de cinco días, a propuesta de la Inspección de Consumo, de oficio o a instancia de un particular u organización de consumidores y usuarios, por la imposición de cualquier sanción firme en materia de consumo o si se constata que se han modificado las condiciones contempladas en el artículo 13 de este Reglamento que llevaron a su otorgamiento. La utilización indebida del distintivo, con incumplimiento de cualquiera de los requisitos que se refieren en el presente Reglamento motivará la iniciación de un procedimiento sancionador, no pudiendo volver a presentar una nueva solicitud hasta que hayan transcurrido los 2 años previstos en el artículo 13.

4. El otorgamiento del Distintivo se entenderá expresado mediante la Certificación y la credencial que los interesados podrán exhibir en un lugar visible del establecimiento.

## CAPÍTULO V

### **Infracciones y sanciones**

#### **Artículo 16. Control.**

1. Corresponde a los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma competentes en materia de consumo, las funciones de control del cumplimiento de lo dispuesto en este Reglamento, sin perjuicio de las competencias inspectoras que pudieran corresponder a otros órganos de la Administración.

2. En materia de infracciones y sanciones, ha de estarse a lo previsto en los artículos 73 a 99 de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección de los Consumidores y Usuarios.

# ANEXO I. HOJA DE RECLAMACIONES

COMPLAINT FORM  
IMPRIME DE RECLAMATIONS

Los datos del recuadro serán rellenados por el titular del establecimiento. The owner of the establishment must complete the details in the box. / Les renseignements de l'encadré sont à remplir par le titulaire de l'établissement.

<b>Nombre o razón social:</b> ..... (Name or corporate name / Nom ou raison sociale)	
<b>Calle:</b> ..... (Street / Rue)	<b>Localidad:</b> ..... (Town / Ville)
<b>Código Postal:</b> ..... (Post Code / Code Postal)	<b>Provincia:</b> ..... (Province / Province)
<b>Servicio que presta:</b> ..... (Service provided / Service rendu)	
<b>NIF/DNI del responsable:</b> ..... (Fiscal identity card or national identity number of the manager Person / Numéro d'identification fiscale ou de la carte nationale d'identité)	<b>Teléfono:</b> ..... (Telephone number/ Téléphone)

## A RELLENAR POR EL RECLAMANTE:

To be completed by the claimant / A remplir par le réclamant

**D./D<sup>a</sup>:** .....  
(Mr. / Miss / M.Mme.)

**Con DNI /Pasaporte nº:** ..... **Teléfono:** .....  
(National identity – passport number / N° carte nationale d'identité – passeport) (Telephone / Téléphone)

**Y con domicilio en Calle :** ..... **Número:** .....  
(Address/ demeurant rue) (Number / Numéro)

**Localidad:** ..... **País:** .....  
(City / Ville) (Country / Pays)

## FORMULA LA SIGUIENTE RECLAMACIÓN:

(Reason for the complaint / motif de la réclamation)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ALEGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

(Claims of the service provider, / Allégations du prestataire du service, cf.

.....

.....

.....

## TRAMITACIÓN A TRAVÉS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (SAC) (instrucción c) al dorso)

Processing by the consumer arbitration service (see instruction c on the back) / Intervention du système d'arbitrage de la consommation (point c) du mode d'emploi au verso)

<input type="checkbox"/> <b>Sí, acepto someterme al SAC</b> (Yes, I agree to submit to CAS / Oui, j'accepte de me soumettre au SAC)	<input type="checkbox"/> <b>Sí, acepto someterme al SAC</b> (Yes I agree to submit to CAS / Oui, j'accepte de me soumettre au SAC) <input type="checkbox"/> <b>Empresa adherida al SAC</b> CAS-affiliated company / entreprise adhérent au SAC)
<b>Firma del reclamante</b> (Claimant's signature / Signature du réclamant)	<b>Firma y sello del reclamado</b> (Respondent's signature and stamp / Signature et cachet du titulaire de l'établissement)

## DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTA

(Attached documents / Pièces jointes)

.....

.....

**Fecha:** .....  
(Date / Date)

**FIRMA RECLAMANTE**  
(Claimant's signature / Signature du réclamant)

**FIRMA Y SELLO DEL RECLAMADO**  
(Respondent's signature and stamp / Signature et cachet du titulaire de l'établissement)

## HOJA DE RECLAMACIONES

### **INSTRUCCIONES:**

- a) Esta Hoja Oficial de Reclamaciones es un medio que el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales pone a disposición de los consumidores y usuarios para que puedan formular aquellas quejas y reclamaciones que consideren oportunas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.
- b) El reclamante recibirá original y copia de la presente reclamación y, una vez transcurrido el plazo de un mes sin contestación del servicio de atención de consumidores y usuarios de la empresa o profesional o en caso de no satisfacer su contenido la pretensión del consumidor, deberá remitir el formulario original al Servicio Provincial de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón junto con aquellas pruebas o datos que puedan contribuir a aclarar los hechos, especialmente las facturas u otros justificantes de pago.
- c) El Arbitraje de consumo es una vía voluntaria y gratuita para la resolución extrajudicial de conflictos. Únicamente se tramitarán a través de este sistema las reclamaciones que versen sobre materias susceptibles de Arbitraje y quede válidamente formalizado el convenio arbitral, por solicitud del reclamante una vez transcurrido el plazo de un mes sin contestación del servicio de atención de consumidores y usuarios de la empresa o profesional o en caso de no satisfacer su contenido la pretensión del consumidor, y aceptación expresa del reclamado o su adhesión previa al Sistema Arbitral de Consumo. El órgano arbitral que decide sobre el conflicto, emitirá un laudo que será vinculante y ejecutivo para ambos. El sometimiento a arbitraje excluye la posibilidad de acudir a la vía judicial, con carácter posterior, sobre la misma pretensión.
- d) En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se le informa que los datos personales contenidos en el presente anexo y demás que se adjuntan, van a ser incorporados para su tratamiento en el fichero de datos de carácter personal, aplicación informática: sistema informático de consumo, creado por el Decreto 14/2014, de 4 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se crean los ficheros de datos de carácter personal, "solicitud de consultas de consumo" y "aplicación informática: sistema informático de consumo"; cuya finalidad es la de gestionar los datos personales que se recaben en las campañas, actuaciones inspectoras, denuncias y expedientes de consumo. De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Orgánica, puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito a la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, Vía Universitat 36, 6ª pta. 50017- Zaragoza.

### **INSTRUCTIONS:**

- a) This Official Complaint Form is a resource that the Citizenship and Social Rights Department provides to consumers and users to make any complaints or claims they deem opportune in the same place the events happen.
- b) The claimant will receive the original and a copy of the present complaint form and, once the period of one month has elapsed without reply from consumers and users service of enterprise or professional, or if its content does not meet the claim of the consumer, should send the original form to the Aragon Government's Provincial Citizenship and Social Rights Service together with the evidence or information - particularly invoices or other proofs of payment - that will lead to a clarification of the events.
- c) Consumer arbitration is a voluntary and free means for extrajudicial conflict resolution. This system may only be used for those complaints concerning Arbitrable matters. The arbitration agreement is validly formalised at the request of the claimant once the period of one month has elapsed without reply from consumers and users service of enterprise or professional or if its content does not meet the claim of the consumer, and with the express acceptance of the respondent or through prior affiliation to the Consumer Arbitration System. The arbitral body which decides upon the dispute will issue an arbitral award that will be binding upon both parties and at the same time executive to them. Submission to arbitration excludes the possibility of resorting to legal means hereinafter regarding the same claim herein mentioned.
- d) In compliance with Organic Law 15/1999, dated 13 December, on Personal Data Protection, you are hereby informed that the personal data in the present annex (and others which may be attached) will be processed and included in the personal data file, electronic application: electronic consumer system, created by the Government of Aragon Decree 14/2004, dated 4 February, through which the personal data files "consumer consultation request" and "electronic application: electronic consumer system" were created. Their purpose is to manage personal data gathered through campaigns, inspections, accusations and consumer files. In accordance with the provisions of the aforementioned Organic Law, the consumer may exercise their rights to access, rectify, cancel and oppose in writing to the Directorate-General for Consumer Affairs, Vía Universitat 36, 6ª pta. 50017- Zaragoza.

### **MODE D'UTILISATION**

- a) L'imprimé officiel de réclamations est un recours que le Département de la citoyenneté et des Droits Sociaux met à la disposition des consommateurs et des usagers afin qu'ils puissent formuler leurs plaintes et leurs réclamations, sur le lieu même où se produisent les faits.
- b) Le réclamant recevra l'original et la copie de la présente réclamation et -une fois que le délai d'un mois est écoulé sans réponse des services des consommateurs et utilisateurs de la société ou professionnel ou si son contenu ne répond pas à la demande du consommateur- il devra remettre le formulaire original au Service régional de la Citoyenneté et des Droits Sociaux du Gouvernement de la Communauté Autonome d'Aragon avec les preuves ou les informations qui peuvent contribuer à expliquer les faits, et notamment les factures ou autres justificatifs de paiement.
- c) L'arbitrage de la consommation est un recours volontaire et gratuit pour le règlement extrajudiciaire de litiges. Seules les réclamations qui portent sur des matières susceptibles d'arbitrage seront traitées au moyen de ce système, la convention d'arbitrage étant dûment signée, à la demande du réclamant -une fois que le délai d'un mois est écoulé sans réponse des services des consommateurs et utilisateurs de la société ou professionnel ou si son contenu ne répond pas à la demande du consommateur- et sur acceptation expresse de l'autre partie ou si cette dernière adhère déjà au système d'arbitrage de la consommation. L'organe d'arbitrage qui se chargera du litige émettra une décision qui sera contraignante et exécutoire pour les deux parties. La soumission à l'arbitrage exclut la possibilité d'aller devant les tribunaux pour faire valoir plus tard la même prétention.
- d) Conformément aux dispositions de la loi organique 15/1999, du 13 décembre, relative à la protection des données à caractère personnel, nous informons que les données contenues dans la présente annexe et autres documents seront recueillies, en vue de leur traitement, dans un fichier de données à caractère personnel, application informatique: système informatique de consommation, créé par le décret 14/2014, du 4 février, du Gobierno de Aragón, donnant lieu à la création de fichiers de données à caractère personnel, « demandes relatives à la consommation » et « application informatique : système informatique de consommation » dont le but est de traiter les données personnelles qui sont recueillies lors de campagnes, d'actions d'inspection, de plaintes et dans les dossiers concernant la consommation. Conformément à ladite loi organique, l'utilisateur peut exercer ses droits d'accès, rectification, annulation et opposition en adressant un courrier à: Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, Vía Universitat 36, 6ª pta. 50017- Zaragoza.

(\* **Servicios Provinciales de Ciudadanía y Derechos Sociales (consulte directorio Departamento)** (see Department directory /consulter le répertoire Département) :

- HUESCA: C/ San Jorge, 65. 22004 - Huesca
- TERUEL: C/ Tres de Abril, 1. 44002 - Teruel
- ZARAGOZA: Pº Mº Agustín nº 16. 50004 - Zaragoza