

**BASE DE DATOS DE Norma DEF.-**

Referencia: NCL013203

**DECRETO 90/2023, de 25 de mayo, de la Comunidad Autónoma de Canarias, 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.***(BOCA de 7 de junio de 2023)***PREÁMBULO**

El artículo 51 de la Constitución Española de 1978 consagra la defensa de los consumidores y usuarios como uno de los principios rectores de la política social y económica, y encomienda a los poderes públicos la protección mediante procedimientos eficaces de la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

El principal desarrollo de este precepto constitucional se encuentra recogido en 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, que establece el régimen general de la protección de las personas consumidoras y usuarias. Esta norma ha experimentado diversas modificaciones de acuerdo con las Directrices de la Unión Europea, en particular, por 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 conflictos en materia de consumo, y por el Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes.

El artículo 121 del Estatuto de Autonomía de Canarias, aprobado por Ley Orgánica 1/2018, de 5 de noviembre, atribuye a la Comunidad Autónoma de Canarias la competencia exclusiva en materia de consumo que incluye «la defensa, de conformidad con la legislación mercantil, procesal y civil, de los derechos de los consumidores y usuarios, el establecimiento y la aplicación de los procedimientos administrativos de queja y reclamación, el sistema de mediación, la regulación de la formación, información y divulgación en materia de consumo responsable y hábitos saludables, así como el de las asociaciones que puedan crearse en este ámbito».

En este marco competencial, la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, autoriza al Gobierno de Canarias, en virtud de su disposición final primera, para dictar las disposiciones reglamentarias correspondientes en desarrollo de la Ley.

La regulación actual del procedimiento de tramitación de las hojas de reclamaciones se contiene en el 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.

La experiencia de los años ha demostrado la eficacia de la hoja de reclamaciones para la protección de las personas consumidoras y usuarias al propiciar el acceso a los mecanismos de resolución alternativa de conflictos en el ámbito de las relaciones de consumo y constituirse, al mismo tiempo, en un instrumento fundamental para la detección de infracciones administrativas por parte de las Administraciones públicas.

El actual contexto jurídico, social y económico, caracterizado por el auge del comercio electrónico y transfronterizo, los cambios experimentados por la normativa reguladora de la protección de las personas consumidoras y usuarias y la progresiva implantación de las tecnologías de la información y comunicación, aconsejan abordar una nueva regulación de las hojas de reclamaciones y su tramitación administrativa mediante la aprobación de un nuevo Decreto.

Constituye una de las principales novedades frente al Decreto 225/1994, de 11 de noviembre, la incorporación de la regulación del régimen general de los servicios de atención a la clientela previsto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, configurados como auténticos mecanismos de resolución directa de conflictos entre el empresariado y las personas consumidoras o usuarias, con el fin de reforzar el derecho de estas últimas a reclamar y a ser debidamente informadas en el ámbito de su relación contractual y favorecer, al mismo tiempo, la consecución de acuerdos directos en caso de conflicto.

Se tiene en cuenta, además, la obligación legal impuesta a las Administraciones públicas de implantar procedimientos electrónicos y de simplificación procedimental con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos, constituyendo, otro aspecto novedoso del presente Decreto, el relativo a la implantación de procedimientos electrónicos para la obtención de las hojas de reclamaciones por parte de la persona empresaria y para el ejercicio por las personas consumidoras y usuarias del derecho a formular sus reclamaciones, quejas y denuncias mediante la incorporación de las hojas de reclamaciones en formato electrónico para lo que deberán disponer de los medios electrónicos y requisitos técnicos que la sede electrónica del Gobierno de Canarias requiera.

En el ámbito de la actividad comercial y de prestación de servicios, el empresariado ha sabido aprovechar las oportunidades que la implantación de las nuevas tecnologías otorgan, tanto a la gestión como a la comercialización de bienes y prestación de servicios y que resultan de vital importancia para afrontar el desarrollo

de su actividad en el marco de la libre competencia en un mercado cada vez más global y digitalizado. Esta circunstancia ha posibilitado que, en virtud del presente Decreto, se le obligue, aun en el caso de ostentar la condición de persona física, a relacionarse electrónicamente con la Administración, tanto para la obtención como para la tramitación de la hojas de reclamaciones, por entender que constituye un colectivo que reúne los requisitos para establecer la obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración, de conformidad con lo establecido en el artículo 14.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, al estar ya obligado en otros ámbitos de la Administración a relacionarse electrónicamente.

En la elaboración de la presente norma se ha dado cumplimiento a los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Con respecto al principio de necesidad, la aprobación de este Decreto resulta necesaria por cuanto persigue el interés general en la medida que constituye una normativa adaptada a la realidad jurídica y social presente en la que las nuevas tecnologías tienen un papel fundamental.

La norma es respetuosa con los principios de eficacia y proporcionalidad, en tanto que con ella se persigue el fin pretendido, no tratándose de una norma restrictiva de derechos. Por el contrario, refuerza la protección de las personas consumidoras y usuarias al ampliar los cauces para formular sus quejas, reclamaciones y denuncias y mejorar el procedimiento para su tramitación de conformidad con lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Por lo que se refiere al principio de seguridad jurídica, la iniciativa normativa garantiza su cumplimiento al integrarse de forma coherente en el marco jurídico consagrado por el Derecho de la Unión Europea, la Constitución Española, el Estatuto de Autonomía de Canarias y las disposiciones legales vigentes, con pleno respeto a la distribución de competencias en materia de defensa del consumidor diseñada por la Ley 3/2003, de 12 de febrero, entre las Administraciones locales y la autonómica de conformidad con lo dispuesto en el Título VI en relación con lo establecido en el artículo 16 de la citada Ley.

En virtud del principio de eficiencia, racionaliza, en su aplicación, la gestión de los recursos públicos.

Asimismo, durante el procedimiento de elaboración del presente Decreto ha primado el principio de transparencia por cuanto los objetivos de la norma y su justificación quedan claramente recogidos en el preámbulo.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Turismo, Industria y Comercio, de acuerdo con el Dictamen 154/2023, de 17 de abril, del Consejo Consultivo de Canarias, y previa deliberación del Gobierno en su reunión celebrada el día 25 de mayo de 2023,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

#### Artículo 1. Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto la regulación de los servicios de atención a la clientela, de las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y su tramitación administrativa en el ámbito de las relaciones de consumo.

#### Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Quedan incluidos en el ámbito de aplicación del presente Decreto las personas empresarias, sean personas físicas o jurídicas, de naturaleza privada o pública, que, en el ejercicio de su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, actuando directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, comercializan bienes y productos o prestan servicios a las personas consumidoras o usuarias, como destinatarias finales, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2. El presente Decreto será de aplicación, así mismo, a las personas consumidoras o usuarias que formulen sus quejas, reclamaciones y denuncias en el ámbito territorial de la Comunidad autónoma de Canarias.

3. Las Administraciones públicas canarias con competencias en materia de consumo quedarán incluidas, igualmente, en el ámbito de aplicación del presente Decreto.

4. Se excluyen del ámbito de aplicación de este Decreto:

- a) El ejercicio de profesiones liberales para las que se requiera colegiación obligatoria.
- b) Los centros autorizados que imparten enseñanza reglada.

- c) Los servicios públicos prestados directamente por la Administración pública.
- d) Cualquier otra actividad que disponga de normativa específica para la tramitación de las reclamaciones, quejas o denuncias.

### **Artículo 3. Definiciones.**

A los efectos de este Decreto se entiende por:

- a) Servicio de atención a la clientela.

Los medios de comunicación diversos que la persona empresaria pone a disposición de las personas consumidoras y usuarias, tales como, la vía postal, telefónica o electrónica, para que puedan presentar, cualquiera que sea su lugar de residencia, sus quejas y reclamaciones así como solicitar información sobre los bienes y servicios ofertados o contratados, ya sean gestionados por la propia empresa o por un tercero.

- b) Queja.

La manifestación de disconformidad o malestar que realiza la persona consumidora o usuaria, con ocasión de la compra de un bien o la prestación de un servicio, en virtud de la cual, sin alegar ninguna otra pretensión, expone unos hechos cuyo conocimiento conviene a la persona empresaria con la finalidad de mejorar la calidad de los bienes y servicios que ofrece o presta.

- c) Reclamación.

La petición que realiza la persona consumidora o usuaria en virtud de la cual solicita el adecuado cumplimiento de la obligación contractual o cualquier otra pretensión relacionada con la compra de un bien o con la prestación de un servicio.

- d) Denuncia.

El escrito por el que se pone en conocimiento de la Administración pública la existencia de un determinado hecho que pudiera ser constitutivo de una infracción administrativa en materia de consumo.

- e) Entidad de resolución alternativa de conflictos.

La Administración pública, Institución u Organismo, de naturaleza pública o privada, que realiza procedimientos de resolución alternativa de conflictos en el ámbito de consumo, con resultado vinculante o no, en un ámbito sectorial específico.

### **Artículo 4. Obligación de relacionarse por medios electrónicos.**

Las personas empresarias incluidas en el ámbito de aplicación del presente Decreto estarán obligadas a efectuar por medios electrónicos los procedimientos y trámites previstos por esta norma, y, en su caso, los que se dicten en su desarrollo, a través de la sede electrónica del Gobierno de Canarias.

## CAPÍTULO II

### **Servicios de atención a la clientela**

#### **Artículo 5. Obligación de disponer de servicios de atención a la clientela y sus características.**

1. Sin perjuicio de lo establecido por la normativa específica o sectorial que pudiera resultar de aplicación, las personas empresarias incluidas en el ámbito de aplicación del presente Decreto pondrán a disposición de las personas consumidoras y usuarias un servicio de atención a la clientela, ya sea, de forma presencial, en el propio establecimiento, o a distancia.

El servicio de atención a la clientela a distancia se prestará a través de una dirección postal o electrónica, así como por cualquier otro medio de comunicación electrónica, un número de teléfono, o a través de la dirección de la sede social de la empresa en caso de no coincidir con la dirección habitual para la correspondencia.

El servicio de atención a la clientela se identificará claramente de las restantes actividades de la empresa y no podrá ser empleado para la utilización y difusión de las actividades de comunicación comercial.

2. En caso de atención telefónica o por medios electrónicos, se deberá garantizar una atención personal directa, a través de sistemas que no supongan esperas salvo las que técnicamente estén justificadas como necesarias y sin perjuicio de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos al alcance.

El uso de la línea telefónica ofrecida no podrá suponer a la persona consumidora o usuaria, en ningún caso, un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.

De utilizarse una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para la persona consumidora o usuaria, se facilitará, en igualdad de condiciones, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial, la información sobre un número geográfico o móvil alternativo.

En todo caso, el teléfono de atención a la clientela de las empresas prestadoras de servicios de carácter básico de interés general será gratuito. A tal efecto, tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que se determinen legalmente.

En lo no previsto en este Decreto se estará a lo dispuesto en la normativa básica vigente o la que la sustituya en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias y de regulación de los servicios de atención a la clientela.

3. Las personas empresarias incluidas en el ámbito del presente Decreto deberán, asimismo, facilitar a las personas consumidoras o usuarias, con carácter previo a la formalización del contrato y oferta correspondiente que les vincule, de forma clara, comprensible y accesible, la información relativa a los servicios de atención a la clientela, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos prevista en el artículo 21.4 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, o norma que lo sustituya.

#### **Artículo 6. Obligaciones de los servicios de atención a la clientela.**

Corresponden a los servicios de atención a la clientela las siguientes obligaciones:

a) Recibir las consultas, quejas y reclamaciones formuladas por las personas consumidoras o usuarias en papel o en cualquier otro soporte duradero.

b) Asegurar, a las personas consumidoras o usuarias, la constancia de la presentación 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.

c) Utilizar medios y soportes en su diseño que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, otros medios alternativos que garanticen el acceso a los mismos.

d) Dar respuesta a las reclamaciones recibidas 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.

Si la persona empresaria no hubiera resuelto satisfactoriamente la reclamación recibida, deberá facilitar, en su escrito de respuesta a la persona consumidora o usuaria reclamante, la información relativa a la entidad de resolución alternativa de conflicto a la que se encuentre adherido o de su obligación, por una norma o código de conducta, a participar en el procedimiento ante una concreta entidad incluyendo, en tal caso, los datos relativos a la identificación completa de la citada entidad así como la dirección de su página web.

En el caso de que la persona empresaria no se encuentre adherida a ninguna entidad de resolución alternativa de conflictos, ni esté obligada por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad, deberá ofrecer, a la persona consumidora o usuaria, la información, al menos, de una entidad que sea competente para conocer de la reclamación con la indicación de si participará en el procedimiento ante dicha entidad.

#### **Artículo 7. Obligación de conservar la documentación.**

Las personas empresarias incluidas en el ámbito de aplicación del presente Decreto conservarán, a disposición de las autoridades de consumo competentes, copia de las reclamaciones y quejas presentadas por las personas consumidoras y usuarias ante su servicio de atención a la clientela y de las contestaciones correspondientes, por un periodo de tiempo no inferior a un año a contar desde su presentación.

### CAPÍTULO III

#### **Características de las hojas de reclamaciones y formularios**

**Artículo 8. Características de las hojas de reclamaciones y formularios.**

1. Los formularios normalizados de uso obligatorio para formular las reclamaciones, quejas o denuncias por las personas consumidoras o usuarias, así como para la solicitud de las hojas de reclamaciones por las personas empresarias sujetas al presente Decreto, se ajustarán a los modelos disponibles en la sede electrónica, que serán aprobados mediante resolución del órgano competente en materia de comercio y consumo y se publicarán en dicha sede.

2. El formulario correspondiente a la hoja de reclamaciones deberá contener, como mínimo, la identificación de la persona empresaria reclamada, la identificación de la persona consumidora o usuaria reclamante así como el objeto de la reclamación, queja o denuncia y la pretensión que se solicita en la reclamación.

**CAPÍTULO IV****Procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones****Artículo 9. Solicitud.**

Las personas empresarias incluidas en el ámbito de aplicación del presente Decreto solicitarán a la Dirección General con competencias en materia de comercio y consumo, a través de la actuación administrativa automatizada disponible en la sede electrónica del Gobierno de Canarias, las hojas de reclamaciones con las que deben contar obligatoriamente en el ejercicio de la correspondiente actividad comercial o de prestación de servicios.

**Artículo 10. Obtención de la hoja de reclamaciones.**

1. Realizada la solicitud por la persona empresaria, el sistema informático, previa comprobación de su condición de titular del establecimiento o de la actividad para el que se solicitan las hojas de reclamaciones, a través de la consulta de datos entre las Administraciones públicas en virtud del principio de interoperabilidad administrativa, remitirá a la persona empresaria solicitante, de forma inmediata, la siguiente documentación:

a) El Cartel anunciador de la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias.

b) El Código QR, que se facilitará a solicitud de la persona consumidora o usuaria para la descarga en su dispositivo electrónico, a través del cual accederá al formulario normalizado de uso obligatorio de la hoja de reclamaciones electrónica para su presentación en la sede electrónica del Gobierno de Canarias.

c) El formulario normalizado de uso obligatorio de la hoja de reclamaciones en formato impreso que se deberá entregar a la persona reclamante que no pudiera o no quisiera optar por el formato electrónico de la hoja de reclamaciones indicado en la letra anterior.

2. Quedará constancia en el sistema informático de la obtención de las hojas de reclamaciones por cada establecimiento o actividad, cuyos datos constarán en las mismas y serán intransferibles.

**CAPÍTULO V****Procedimiento de tramitación de las hojas de reclamaciones, quejas y denuncias****Artículo 11. Obligación de facilitar las hojas de reclamaciones y su solicitud.**

1. Las personas empresarias incluidas en el ámbito de aplicación del presente Decreto, que desarrollen su actividad en establecimientos abiertos al público en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias, tendrán a disposición de las personas consumidoras y usuarias, en dichos establecimientos, las hojas de reclamaciones.

Con el fin de formular una reclamación, queja o denuncia ante la Administración pública, la persona consumidora o usuaria podrá solicitar a la persona que se halle, en cada momento, al frente del establecimiento la entrega de la hoja de reclamaciones quien deberá, en tal caso, facilitarle el código QR correspondiente a la hoja de reclamaciones electrónica de la persona empresaria, con la advertencia, en todo caso, de la posibilidad de obtener la hoja de reclamaciones en formato impreso que será entregada en caso de que la persona reclamante opte por la misma junto a las explicaciones y los datos necesarios para la adecuada cumplimentación.

2. En los supuestos de venta de bienes o de prestación de servicios fuera del establecimiento, la entrega deberá hacerse en el lugar donde se realice la actividad.

3. En cualquier caso, la entrega será obligatoria, inmediata y gratuita, aunque no se haya llegado a realizar la entrega de bienes ni prestación de servicios alguno.

En caso de no existencia o de negativa a facilitar la hoja de reclamaciones, la persona consumidora o usuaria podrá presentar su reclamación, queja o denuncia ante la Administración pública, por cualquier medio que permita la identificación de la persona reclamante, debiendo hacer constar bien la inexistencia o bien la negativa a facilitarla.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, la persona consumidora o usuaria podrá solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad a fin de que se haga constar tal circunstancia.

#### **Artículo 12.** *Forma de presentación de la hoja de reclamaciones ante la Administración pública.*

1. 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, a través de los registros establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ante la Oficina de Información al Consumidor correspondiente al lugar donde resida o esté domiciliada la persona reclamante o, en su defecto, ante la Dirección General con competencia en materia de comercio y consumo.

2. Se acompañará a la hoja de reclamaciones, con independencia del formato elegido, la documentación acreditativa de la relación contractual y cuantos documentos o pruebas sirvan para el mejor enjuiciamiento de los hechos que han motivado el conflicto, así como el justificante de la presentación de la reclamación previa ante el servicio de atención a la clientela de la persona empresaria reclamada y la contestación recibida, en su caso.

3. Para la presentación de la hoja de reclamaciones en formato electrónico se deberá disponer de los medios electrónicos y requisitos técnicos que la sede electrónica del Gobierno de Canarias requiera.

#### **Artículo 13.** *Recepción y traslado de la reclamación, queja o denuncia.*

1. La Administración competente 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 a la persona reclamante de la tramitación dada.

2. Las reclamaciones, quejas o denuncias que versen sobre hechos cuyo conocimiento corresponda a otra Administración pública u órgano administrativo, serán remitidos a estos, notificando a la persona reclamante o denunciante su traslado.

#### **Artículo 14.** *Causas de inadmisión.*

1. Procederá la inadmisión de la reclamación en los siguientes casos:

a) Por falta de legitimación activa o pasiva de cualquiera de las partes, al no existir una relación de consumo entre la persona consumidora o usuaria reclamante y la persona física o jurídica empresaria reclamada.

b) Cuando la persona consumidora o usuaria presente su reclamación directamente ante la Administración pública sin haberla presentado, previamente, ante el servicio de atención a la clientela de la persona empresaria reclamada con el fin de ser atendida por este, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6.d) del presente Decreto, o cuando, habiendo intentado dicha presentación previa sin éxito, no justifique ante la Administración el intento de presentación.

c) Cuando la persona consumidora o usuaria presente la reclamación ante la Administración pública en un plazo superior a un año desde la presentación de esta ante el servicio de atención a la clientela de la persona empresaria.

d) Cuando el conflicto hubiera sido resuelto o planteado simultáneamente y por los mismos hechos ante alguna Entidad Pública de resolución alternativa de conflictos, órgano judicial o administrativo.

2. Procederá, asimismo, la inadmisión de la reclamación, queja o denuncia cuando fuere infundada, frívola o vejatoria.

#### **Artículo 15.** *Subsanación.*

En caso de apreciarse errores o la falta de datos o documentos relevantes para la tramitación de la hoja de reclamaciones, se requerirá a la persona reclamante o a quien la represente para que subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos concediéndole al efecto un plazo de 10 días bajo la advertencia de que, en caso de no dar respuesta al citado requerimiento, se le dará por desistida de su petición y se procederá al archivo de las actuaciones.

## **Artículo 16.** *De las quejas.*

La queja recibida será comunicada a la persona empresaria para que tenga conocimiento de ella y pueda realizar las aportaciones que considere convenientes con el fin de mejorar la calidad del bien o servicio que ofrece a las personas consumidoras o usuarias.

## **Artículo 17.** *De las denuncias.*

Si del contenido de la denuncia se apreciaran indicios de infracción administrativa en materia de consumo, el órgano con competencias en materia de inspección ordenará las correspondientes actuaciones previas de comprobación para la determinación del alcance y la responsabilidad de esta y, si procede, se iniciará, de oficio, un procedimiento sancionador, de conformidad con lo establecido en Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, o norma que en un futuro la pudiera sustituir, sin perjuicio, de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que pudiera haber incurrido el presunto infractor.

## **Artículo 18.** *De las reclamaciones.*

1. Si se tratare de una reclamación, la Administración pública competente para su tramitación realizará las actuaciones correspondientes con arreglo al procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos que corresponda, en su caso, sin perjuicio de las actuaciones administrativas de inspección y sanción que pudieran proceder.

A tal fin, una vez subsanada la reclamación, en su caso, la Administración competente le dará traslado, si procede, a la parte reclamada para que, en el plazo de 15 días, manifieste si acepta o rechaza las alegaciones y pretensiones de la parte reclamante y formular, si lo estima conveniente, una propuesta para solucionar el conflicto planteado o justificar, en su caso, la negativa a ofrecer una solución. Podrá acompañarse, junto al escrito de contestación, toda la documentación que se considere oportuna.

2. El órgano competente para la tramitación de la reclamación, con el fin de intentar resolver el conflicto entre las partes, utilizará el medio que resulte más adecuado, atendiendo a las circunstancias de cada caso y dejará constancia de las actuaciones realizadas en el expediente.

3. En caso de que las partes alcanzasen un acuerdo, este podrá versar sobre todos o una parte de las cuestiones objeto de la reclamación. Asimismo, el órgano que tramite la reclamación, a solicitud de cualquiera de las partes, podrá redactar el acuerdo en un acta de la que se entregará una copia a cada una de ellas.

El acta de acuerdo deberá identificar a las partes, su domicilio, lugar, fecha en que se suscribe, las obligaciones que asume cada una de ellas así como la Administración pública que ha intervenido y deberá ser firmada por el órgano que tramita la reclamación y las partes.

4. En caso de que la persona reclamante optara por el Sistema Arbitral de Consumo para la resolución del conflicto, la reclamación se tramitará y resolverá de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, o norma que lo sustituya, siempre que esta verse sobre materias susceptibles de arbitraje y quede válidamente formalizado el Convenio Arbitral, ya sea por la adhesión de la parte reclamada y coincidir la reclamación con el ámbito de la Oferta Pública de Adhesión o por la aceptación expresa del Arbitraje de Consumo para resolver la reclamación.

## **Artículo 19.** *Archivo.*

1. Son causas de finalización del procedimiento:

a) El acuerdo de las partes.

b) La falta de acuerdo de las partes implicará, asimismo, el archivo de la reclamación debiéndose informar, en tal caso, a la parte reclamante sobre los mecanismos de defensa previstos en nuestro ordenamiento jurídico, así como las demás vías existentes para la resolución del conflicto.

- c) El desistimiento del reclamante o la renuncia al derecho en que se funda la reclamación.
- d) El allanamiento de la parte reclamada a la pretensión de la parte reclamante o la renuncia a su derecho.
- e) La no localización de cualquiera de las partes.
- f) El sometimiento de la controversia a los Tribunales de Justicia o a un sistema de resolución extrajudicial de conflictos.
- g) Cuando del contenido de la reclamación, queja o denuncia no se desprenda la existencia de hechos constitutivos de infracción administrativa.

2. El archivo de la reclamación se entenderá sin perjuicio de la potestad de la Administración pública para la incoación de oficio de un procedimiento sancionador cuando de la reclamación se desprenda la existencia de hechos constitutivos de infracción administrativa en materia de consumo.

3. El archivo de la reclamación se notificará a las partes con indicación de la causa de finalización.

## CAPÍTULO VI

### Régimen sancionador

#### **Artículo 20.** *Régimen sancionador.*

Las acciones u omisiones en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Decreto serán sancionadas de acuerdo con lo previsto en 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, en la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, y en el 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, de conformidad con el procedimiento previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y con los principios de la potestad sancionadora establecidos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, o en las normas que en un futuro las pudieran sustituir y disposiciones vigentes en materia de ejercicio de la potestad sancionadora en materia de consumo.

#### DISPOSICIÓN ADICIONAL

**Única.** *Referencias al procedimiento de obtención y entrega de hojas de reclamaciones.*

Cualquier referencia al procedimiento de obtención y entrega de hojas de reclamaciones en el ámbito de consumo por la autoridad competente en dicho ámbito, se entenderá hecha al procedimiento establecido en la sede electrónica del Gobierno de Canarias.

#### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

**Única.** *Hojas de reclamaciones en formato papel.*

Las personas empresarias incluidas en el ámbito de aplicación del presente Decreto que dispongan de hojas de reclamaciones en formato papel conforme al modelo aprobado por el el 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, podrán hacer uso de ellas y entregárselas a las personas consumidoras o usuarias durante los seis meses siguientes a la entrada en vigor del presente Decreto.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

**Única.** *Derogación normativa.*

1. Queda derogado expresamente el 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.

2. Asimismo, quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo establecido en el presente Decreto.

#### DISPOSICIÓN FINAL

**Única.** *Entrada en vigor.*

El presente Decreto entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

Dado en Canarias, a 25 de mayo de 2023.

EL PRESIDENTE  
DEL GOBIERNO,  
Ángel Víctor Torres Pérez.

LA CONSEJERA DE TURISMO,  
INDUSTRIA Y COMERCIO,  
Yaiza Castilla Herrera.