

ORDEN FORAL 38 /2018 24 MAYO , del Consejero de

Desarrollo Económico, por la que se inicia el procedimiento de elaboración de un proyecto de Decreto Foral por el que se deroga el Decreto Foral 69/1998, de 2 de marzo, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios.

La Ley Foral 7/2006, de 20 de junio, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, establece en el artículo 11 que los poderes públicos, en el ámbito de sus competencias, protegerán los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios en los términos establecidos en esta Ley Foral, en la legislación general sobre defensa de los consumidores y demás normas aplicables, y a tal efecto adoptarán las medidas apropiadas para garantizar, entre otros, en el apartado j) señala *“la tenencia de hojas de reclamaciones y su entrega al consumidor que las solicite de conformidad con lo establecido reglamentariamente”*.

El Decreto Foral 69/1998, de 2 de marzo, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios, tuvo por objeto la implantación y regulación de hojas de reclamaciones en materia de consumo y espectáculos públicos o actividades recreativas en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, como medio para facilitar la formulación y tramitación de las reclamaciones por los consumidores y usuarios, estableciendo que todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos o centros que comercialicen bienes, presten servicios u organicen espectáculos públicos o actividades recreativas en le Comunidad Foral de Navarra, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones de acuerdo con el modelo establecido en el anexo del citado Decreto Foral.

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, fue traspuesta al ordenamiento jurídico español mediante la Ley

7/2017, de 2 de noviembre, publicada en el BOE nº 268, de 4 de noviembre de 2017.

La Disposición final quinta de la Ley 7/2017 citada, modifica los apartados 3 y 4 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que quedan redactados en los siguientes términos:

*“3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.*

*Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.*

*4. En el supuesto de que el empresario no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor, este podrá acudir a una entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en la ley 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.*

*Los empresarios facilitarán el acceso a este tipo de entidades, proporcionando a los consumidores la información a la que vienen obligados*

*por el artículo 41 de dicha ley”.*

El Capítulo IV del Título IV de la Ley Foral 14/2004, de 3 de diciembre del Gobierno de Navarra y su Presidente regula el procedimiento de elaboración de las disposiciones reglamentarias y en su artículo 59.1 establece que la elaboración de disposiciones reglamentarias será iniciada por el Consejero del Gobierno de Navarra competente por razón de la materia, el cual deberá designar el órgano responsable del procedimiento.

En consecuencia, y en uso de la facultad conferida por el artículo 59.1 de la Ley Foral 14/2004, de 3 de diciembre, del Gobierno de Navarra y de su Presidente,

ORDENO:

1. Iniciar el procedimiento para la elaboración del proyecto de Decreto Foral por el que se deroga el Decreto Foral 69/1998, de 2 de marzo, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios.

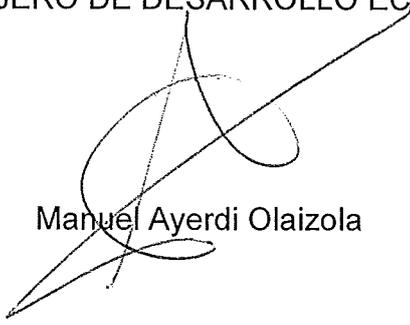
2. Designar al Servicio de Consumo y Arbitraje como órgano responsable, junto con la Secretaría General Técnica, de su elaboración y tramitación conforme a lo dispuesto en el Capítulo IV "Procedimiento de elaboración de las disposiciones reglamentarias" del Título IV de la Ley Foral 14/2004, de 3 de diciembre, del Gobierno de Navarra y de su Presidente.

3. Trasladar esta Orden Foral al Servicio de Consumo y Arbitraje y a la Secretaría General Técnica del Departamento, a los efectos oportunos.

Pamplona,

24 MAYO 2018

EL CONSEJERO DE DESARROLLO ECONÓMICO



Manuel Ayerdi Olaizola