

## CONSULTA PÚBLICA PREVIA A LA DEROGACIÓN DEL DECRETO FORAL 69/1998, DE 2 DE MARZO, POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE RECLAMACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.

El artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que, con carácter previo a la elaboración del proyecto de ley o de reglamento, se sustanciará una consulta pública, a través de portal web de la Administración Pública competente en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la norma acerca de:

- a) Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.
- b) La necesidad y oportunidad de su aprobación
- c) Los objetivos de la norma.
- d) Las posibles soluciones alternativas y no regulatorias.

El presente documento tiene por objeto dar respuesta a dichas cuestiones y servir de base a la consulta previa a 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 consumidores y usuarios, ante la publicación de 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 litigios en materia de consumo, con la finalidad de que la ciudadanía en general tengan la posibilidad de participar y realizar aportaciones sobre dicha derogación.

- a) Antecedentes normativos:

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”.*

b) Problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa:

Algunos de los requisitos exigidos en el Decreto 69/1998, de 2 de marzo, son abiertamente contrarios a los principios recogidos en los textos legales citados ya que imponen a los empresarios la obligación de tener a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones, cuando estos últimos pueden presentar sus reclamaciones a través de las vías que indiquen los empresarios.

De este modo la derogación del Decreto pretende principalmente evitar la confusión para los empresarios y consumidores de tener a disposición y únicamente emplear el modelo de reclamación que se contiene en su anexo.

c) Necesidad y oportunidad de su aprobación:

La derogación de la norma resulta necesaria para la adaptación de la normativa foral a la 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, 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.

d) Objetivos de la norma:

- La adaptación al marco regulatorio de la Unión Europea y nacional a fin de garantizar la seguridad jurídica y coherencia de la regulación de la Comunidad Foral de Navarra con el ordenamiento jurídico nacional y de la Unión Europea eliminando la necesidad para los empresarios de disponer de hojas de reclamaciones para la formulación y tramitación de las reclamaciones por los consumidores y usuarios.

e) Posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias:

No existe alternativa regulatoria habida cuenta la necesidad de adaptación de la normativa europea y nacional ya expuesta.