

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.