ANTECEDENTES

PRIMERO.- Con fecha 13 de enero de 1999, el Ilmo. Sr. Director General de Comercio, Consumo y Artesanía formuló una propuesta al Excmo. Sr. Consejero de Industria, Trabajo y Turismo en la que se instaba la iniciación del oportuno expediente administrativo para la aprobación del Decreto por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Región de Murcia; a la citada propuesta se incorporaba el informe de necesidad y oportunidad elaborado por el Servicio de Formación y Defensa del Consumidor, así como la memoria económica. Además, se indicaba que el Consejo Asesor Regional de Consumo había aprobado, en sesión de fecha 3 de junio de 1998, el texto del Anteproyecto ya elaborado.

SEGUNDO.- El día 1 de febrero de 1999 fue remitido borrador del Proyecto a las Consejerías de Economía y Hacienda, Cultura y Educación, y Sanidad y Política Social para la presentación, en su caso, de las observaciones que considerasen oportunas, emitiendo informe la de Sanidad y Política Social en fecha 12 de febrero de 1999 y la de Cultura y Educación el 16 de febrero del mismo año.

TERCERO.- En esta última fecha, dicho borrador fue objeto de informe favorable por el Asesor Facultativo de la Secretaría General de la Consejería proponente y, posteriormente, fue remitido el expediente a la Dirección de los Servicios Jurídicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 23.4 del Decreto 59/1996, de 2 de agosto, para la emisión del preceptivo informe, evacuado el día 22 de marzo, en sentido favorable, con determinadas matizaciones.

CUARTO.- El Secretario General de la Consejería proponente emite, con fecha 23 de marzo de 1998, el informe preceptivo establecido en el artículo 50.2, h) de la Ley Regional 1/88, de 7 de enero, tras lo cual es remitido el expediente a este Consejo Jurídico en solicitud del preceptivo dictamen, teniendo entrada la petición del Consejero el 25 de marzo siguiente.

A la vista de cuanto antecede, el Consejo Jurídico realiza las siguientes

CONSIDERACIONES

PRIMERA.- Carácter del Dictamen.

Tratándose de un proyecto de disposición reglamentaria de desarrollo de la Ley Regional 4/96, de 14 de junio, que aprobó el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, el presente dictamen tiene carácter preceptivo, a tenor de lo dispuesto en el artículo 12.5 de la Ley 2/97, de 19 de mayo, reguladora de este Consejo.

SEGUNDA.- Procedimiento.

A la vista del expediente remitido, ha de entenderse cumplido lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, regulador del procedimiento de elaboración de disposiciones reglamentarias, aplicable supletoriamente en nuestra Comunidad en defecto de regulación propia.

En este sentido cabe destacar que el trámite de participación ciudadana se ve cumplimentado con el sometimiento del proyecto a la consideración del Consejo Asesor Regional de Consumo, regulado por el Decreto 1/95, de 20 de enero, en el que se encuentran representadas las instituciones privadas interesadas.

No obstante lo anterior, es de reseñar que no consta en el expediente que se haya dado audiencia a los Ayuntamientos. Como se dijo por este Consejo Jurídico en el Dictamen 49/98, si bien el citado artículo 24 sólo se refiere a los "ciudadanos", no puede desconocerse que el artículo 55,c) de la vigente Ley de Bases de Régimen Local consagra como principio básico de las relaciones interadministrativas facilitar la información de las acciones que sean relevantes para el ejercicio de las competencias de las otras Administraciones, y ello es aplicable a nuestro caso en la medida en que los Ayuntamientos ostentan competencias en materia de defensa del consumidor, conforme a lo establecido en el artículo 25.2,g) de aquella norma, máxime cuando es conocida la gran importancia que tienen las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (las conocidas OMIC), en donde se presentarán gran parte de las hojas de reclamaciones cuya regulación es objeto del Proyecto de Decreto.
Hubiera sido conveniente, al menos, el sometimiento del proyecto al informe del Consejo Regional de Cooperación Local creado por la Ley 9/94, de 30 de diciembre, en cuyo artículo 3.1,a) se dispone que una de sus funciones es la de informar los proyectos de reglamentos reguladores de los distintos sectores de la acción pública de la Administración Regional que afecten al ámbito de competencias de la Administración Local, cual es nuestro caso.
TERCERA.- Descripción sumaria del contenido del Proyecto.
El Proyecto de Decreto consta de ocho artículos, tres Disposiciones Adicionales, una Disposición Transitoria, dos Disposiciones Derogatorias, dos Disposiciones Finales y dos Anexos.
En el articulado se establece su objeto y ámbito de aplicación, las obligaciones sobre tenencia y entrega de las hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios, cartel informativo de la existencia de las mismas, cumplimentación, procedimiento administrativo y referencia al régimen sancionador. En las Disposiciones Adicionales se establece la incidencia del Proyecto sobre regulaciones sectoriales. En la Disposición Transitoria, la posibilidad de seguir utilizando durante un plazo hojas conforme a los formatos anteriormente aprobados por la Administración. En las Disposiciones Derogatorias, la habitual cláusula general y una específica sobre el Decreto 47/86, de 2 de mayo, por el que se implanta la hoja de reclamación en los servicios públicos de agua, gas y electricidad y, por último, en las Disposiciones Finales Primera y Segunda, una habilitación a los Consejeros competentes y la relativa a la entrada en vigor, respectivamente. El Anexo I contiene los datos que han de consignarse en las hojas y el Anexo II las instrucciones para su cumplimentación.
CUARTA.- Título competencial y habilitación legislativa del Proyecto de Decreto.
El artículo 11.7 de nuestro Estatuto de Autonomía atribuye a la Comunidad Autónoma "en el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que la misma establezca", el desarrollo legislativo y la ejecución en la materia de "defensa del consumidor y usuario de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38 y 131, y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución".
Fruto de tal atribución competencial es la Ley 4/96, de 14 de junio, que aprobó el Estatuto de los consumidores y usuarios de la Región de Murcia, cuyo artículo 8,e) establece que las Administraciones Públicas de la Región de Murcia, con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, promoverán acciones que aseguren el respeto de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios y, en particular, los encaminados a garantizar "la tenencia de hojas de reclamación en todos los establecimientos y su entrega cuando sea exigida por el consumidor y usuario". La Disposición Final de la Ley establece que el Consejo de Gobierno queda facultado para proceder al desarrollo reglamentario de

cualquiera de los preceptos de la presente ley que así lo requieran, por lo que, desde este punto de vista, no hay reparo que oponer a la formulación del Proyecto, sin perjuicio de las observaciones puntuales que a continuación se realizarán.

QUINTA.- Objeto y ámbito de aplicación del Proyecto de Decreto.

En primer lugar, conviene determinar el objeto y ámbito de aplicación del Proyecto. Aunque el artículo 1 tiene como epígrafe estos aspectos, su completa definición exige acudir también al artículo 3 para concluir que los sujetos obligados por el futuro Decreto serán aquellas empresas que comercialicen productos o bienes o presten servicios a consumidores y usuarios en el ámbito territorial de la Región de Murcia, tanto si la contratación de tales bienes o servicios la realizan a través de establecimientos mercantiles, que habrán de estar radicados en la Región (artículo 3.l), como si la realizan fuera de ellos, pero igualmente en el ámbito territorial de la Región (artículo 3.2).

Por ello, no es exacto que el Proyecto se aplique sin más, como dice el artículo 1.1, a los que "presten servicios" en la Región, pues es necesario que las empresas tengan establecimiento en ella o que esté el agente que celebró el contrato, aunque es posible que esto no se produzca (por ejemplo, en servicios turísticos), por lo que debe añadirse al artículo 1.1 que la obligatoriedad de tenencia de hojas de reclamaciones y entrega a consumidores y usuarios se impone a los que comercialicen bienes o presten servicios "en los términos" (o "de acuerdo") con lo dispuesto en el artículo 3, pues de otra forma pueden surgir problemas y dudas innecesarias.

SEXTA.- Inserción del Proyecto en el ordenamiento: su aplicación directa o supletoria en relación con otras normas de contenido afín.

El artículo 1.2 del Proyecto establece que el Decreto "tendrá carácter supletorio respecto de los supuestos regidos por normativa especial dictada en ejercicio de competencia ajena a la materia de defensa del consumidor y usuario que regule hojas o libros de reclamaciones o instrumentos similares a disposición de los clientes, salvo en aquellos aspectos de información y defensa del consumidor no contemplados por la citada normativa". A ello se unen las Disposiciones Adicionales Primera y Segunda que inciden sobre la normativa en materia de policía de espectáculos y actividades recreativas, regulación de juegos y apuestas en la Región de Murcia, así como sobre las empresas turísticas. Y la Disposición "Derogativa" (debe decir "Derogatoria") Primera, sobre el Decreto 47/86, de 2 de mayo, por el que se implanta la hoja de reclamación en los servicios públicos de agua, gas y electricidad.

Todos estos preceptos han de ser analizados bajo la perspectiva de la incidencia que el Proyecto pretende tener (y, como veremos, puede o debe tener) respecto de otras normas vigentes que abordan sectorialmente aspectos que también son materia de este Proyecto.

Comenzando por el transcrito artículo 1.2, sorprende lo confuso de su construcción: se predica su carácter supletorio respecto de los "supuestos regidos" por normativa especial. En todo caso, la supletoriedad se predica respecto de otras normas no de "supuestos".

Además, esa normativa que sería prevalente a la contenida en el Decreto es "la dictada en ejercicio de competencia ajena a la materia de defensa del consumidor y usuario que regule las hojas o libros de reclamaciones ó instrumentos similares a disposición de los clientes", lo que introduce un evidente elemento de inseguridad, pues obliga al destinatario de la norma a calificar el título competencial en que se basan tales normas, lo cual es siempre problemático.

Por otra parte, tal supletoriedad no opera (sino que el Decreto será de aplicación directa) "en aquellos aspectos de información y defensa del consumidor no contemplados por la citada normativa". Esto también suscita la duda de cuáles sean esos aspectos de información y defensa del consumidor y cuándo no están ya contemplados en dicha normativa sectorial.

A nuestro juicio la incidencia del Proyecto en el ordenamiento jurídico y, más en concreto,

sobre regulaciones sectoriales que incluyen preceptos que tienen claramente una finalidad de defensa del consumidor o usuario, pasa por analizar el alcance que constitucionalmente ha de darse al título competencial en que se basa el Proyecto (y su Ley habilitante, la 4/96, ya citada), y su incidencia sobre otros títulos competenciales. Y más en concreto, determinar en qué medida pueda incidir el título de defensa del consumidor y usuario sobre el aspecto que ahora se pretende regular (la tenencia de hojas de reclamaciones); y, correlativamente, en qué medida pueden hacerlo normativas basadas en títulos sectoriales o en el mismo título de defensa del consumidor pero emanadas del Estado.
Ello obliga a partir del análisis de la jurisprudencia constitucional sobre el Título competencial en que se basa el Proyecto. Así, desde su Sentencia 71/82, el Alto Tribunal ha venido manteniendo lo siguiente:
"La defensa del consumidor y, por pareja razón, el mercado interior es, sin embargo, un concepto de tal amplitud, y de contornos imprecisos, que, con ser dificultoso en ocasiones la operación calificadora de una norma cuyo designio pudiera entenderse que es la protección del consumidor, la operación no resolvería el problema, pues la norma pudiera estar comprendida en más de una de las reglas definidoras de competencias. Y esto podrá ocurrir -y como veremos, ocurre en el caso que enjuiciamos- cuando una regla que tiene por fin la protección del consumidor, pertenece también a conjuntos normativos configurados según un criterio de clasificación de disciplinas jurídicas presente, de algún modo, en el artículo 149.1 de la Constitución".
(.....)
"A esto se une el que la Constitución, además del aludido criterio de distribución competencial, define competencias atendiendo a lo que es el objeto de la norma (la sanidad). Concurren así, varias reglas competenciales, respecto de las cuales, en este recurso, deberá examinarse cuál de ellas es la prevalente y, por tanto, aplicable al caso. La concurrencia de reglas determinará, en ocasiones, la exclusión de una, mas en otras, la competencia, además de apoyarse en la definidora de competencia en el sector de la defensa del consumidor, podrá justificarse también por otra regla, lo que refuerza la solución. El carácter interdisciplinario o pluridisciplinario del conjunto normativo que, sin contornos precisos, tiene por objeto la protección del consumidor, y también la plural inclusión de una regla en sectores distintos como pueden ser el del consumo y el de la sanidad, tendrá que llevarnos a criterios de elección de la regla aplicable. Por supuesto, las técnicas a utilizar para indagar cuál es la regla competencial que debe prevalecer -cuando no puedan aplicarse conjuntamente-, tendrán que tener muy presente la razón o fin de la regla, desde la perspectiva de distribución de competencias posible según la Constitución".
En la Sentencia 88/86 insiste en los criterios a emplear en el caso de que las regulaciones dimanantes del título competencial general de defensa del Consumidor y del específico del sector de que se trate no sean compatibles:
"El reconocimiento estatutario habilita a la Generalidad para la ordenación normativa y administrativa de esta materia, pero, como se indicó, dadas las muchas veces inevitable conexión entre las normas de defensa de la competencia y de la protección de los consumidores, los criterios antes señalados -el de la materia regulada y el de la orientación o vocación predominante de la norma de que se trate-, será el determinante para la precisión de la atribución de competencia correspondiendo, caso de norma de carácter mixto, a la Generalidad la competencia para regular aquellas materias predominantemente relacionadas con la defensa de los consumidores, y al Estado la de aquéllas vinculadas sobre todo a la defensa de la competencia."
Ello lo ha venido manteniendo sin vacilaciones en otras Sentencias en las que interviene este título competencial. Así, la Sentencia 228/93 afirmó lo siguiente:

"A los efectos de la caracterización competencial de una determinada norma lo relevante será, en suma, atender -como dijimos también entonces- al objetivo predominante del precepto."
Por otra parte, la realidad normativa nos muestra lo siguiente:
a) Que en el ordenamiento jurídico existen diversas normas que incluyen preceptos cuya finalidad es la de proteger al consumidor o usuario en determinados sectores, mediante el establecimiento de la obligación de las empresas de disponer de un libro u hojas de reclamaciones, con disposiciones adicionales sobre modelos, cumplimentación, cartel anunciador, etc....
b) Que en unos casos el título competencial invocado es el de defensa del consumidor (R.D. 1.457/86, sobre talleres de reparación de vehículos, R.D. 1.453/87, sobre servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos, y R.D. 58/88, sobre reparación de aparatos domésticos). En otros se reenvía expresamente a la normativa sobre defensa del consumidor (R.D. 1.905/95, artículo 6, sobre gasolineras), y otras veces se invoca el título competencial sectorial, incluyendo, en el conjunto de la norma, algunos preceptos con la antedicha finalidad protectora del consumidor: turismo (Ley Regional 11/96), espectáculos públicos (R.D. 2.816/82), juegos (Ley Regional 2/95), transportes terrestres (R.D. 1.211/90), y autoescuelas (R.D. 1.753/84).
Ante este panorama se impone hacer una primera distinción: las normas estatales citadas dictadas con fundamento exclusivo en el título de defensa del consumidor, a pesar de la advertencia expresada en las mismas de que operan como supletorias en las Comunidades Autónomas con competencia en materia del consumidor y usuario, adolecen de inconstitucionalidad conforme con la jurisprudencia del Alto Tribunal contenida en sus Sentencias 147/91, 118/96 y 61/97.
Así, en la última afirma lo siguiente:
"*En esta misma línea, en la STC 118/1996, el Tribunal declaró que "si para dictar cualesquier norma precisa el Estado de un título competencial específico que las justifique, y la supletoriedad no lo es, esa conclusión ha de mantenerse en todo caso. Por lo tanto, tampoco en las materias en las que el Estado ostenta competencias compartidas puede, excediendo el tenor de los títulos que se las atribuye y penetrando en el ámbito reservado por la Constitución y los Estatutos a las Comunidades Autónomas, producir normas jurídicas meramente supletorias, pues tales normas, al invocar el amparo de una cláusula como la supletoriedad que, por no ser título competencial, no puede dárselo, constituyen una vulneración del orden constitucional de competencia*-" (fundamento jurídico 6).
En consecuencia, la "*supletoriedad del Derecho estatal ha de ser inferida por el aplicador del Derecho autonómico, mediante el uso de las reglas de interpretación pertinentes*" (fundamento jurídico 6). Por consiguiente, "*la cláusula de supletoriedad no permite que el Derecho estatal colme, sin más, la falta de regulación autonómica en una materia.*"
Si se tiene en cuenta que normas como los RRDD 1.453/87, 58/88 (íntegramente) y 1.457/86 (en los aspectos que aquí interesan) se dictan con esa sola vocación de aplicación supletoria y que no puede predicarse de ellas que sean básicas (ni formal ni materialmente), se puede llegar a la anterior conclusión sobre su desajuste constitucional.
Respecto de las restantes normas estatales, basadas en títulos competenciales previstos en el artículo 149.1 CE, en las que se incluyen algunos preceptos afines al objeto del Proyecto, parece claro que èstos tienen un carácter complementario y no sustancial o inherente a la competencia sectorial que se ejercita. Así, por ejemplo, la ordenación del transporte o de las autoescuelas tiene como contenido propio algo muy diferente a la previsión de hojas de reclamaciones, que se ha incluido en esas normativas sobre todo ante la inexistencia de una regulación autonómica que dispensara al consumidor la adecuada protección. Por ello, cabe

afirmar que la regulación de la tenencia, cumplimentación, entrega e información sobre las hojas o libros de reclamaciones, cualquiera que sea el sector de la realidad sobre el que se proyecte, pertenece de modo predominante o prevalente al título competencial de defensa del consumidor y usuario.
En efecto, el hecho de que esta competencia sea pluridisciplinar no significa que no tenga un contenido propio o inherente sino que, en determinados supuestos (no en todos), su operatividad queda limitada por otros títulos competenciales que inciden en la materia de modo más predominante (legislación civil o mercantil, sanidad, defensa de la competencia, etc...). Así el Tribunal Constitucional reconoció en su Sentencia 15/89 la existencia de un ámbito propio para la competencia que nos ocupa, haciendo hincapié en los aspectos adjetivos o instrumentales de protección al consumidor, entre los que sin duda se encuentra lo que es objeto del Proyecto.
Por todo ello, éste debe partir del hecho de que los únicos límites que tiene para regular este concreto aspecto de la defensa del consumidor son, de un lado, el territorial, ya analizado, y de otro, las normas de rango superior emanadas de la propia Comunidad Autónoma que, aún cuando se basen en títulos competenciales distintos, son un límite infranqueable en razón del principio de jerarquía normativa.
Además, se debe tener en cuenta la inconstitucionalidad latente de las normas estatales antes referidas por mor de la citada doctrina constitucional.
Quiere decirse, pues, que el planteamiento del Proyecto debería partir de la aplicación directa de todo su articulado, pues lo regulado en el mismo constituye íntegramente una regulación mínima que ha de ser aplicable en la Comunidad Autónoma a todos los sectores del consumo. Y esto con pleno fundamento en el título de defensa del consumidor que, en los aspectos objeto del Proyecto, es el predominante. Todo ello, claro está, sin perjuicio de las disposiciones establecidas en leyes regionales que pudieran contradecirlo, sin que en este punto quepa oponer ahora reparo alguno.
Por lo que respecta a los preceptos reguladores de hojas, libros de reclamaciones o instrumentos análogos contenidos en normas estatales, serán de aplicación complementaria a lo dispuesto en el Decreto siempre que el Estado tenga algún título competencial en que ampararse (lo que no sucederá cuando se invoque exclusivamente el título de defensa del consumidor) y sean compatibles con la normativa regional.
Esta compleja situación obliga a la Administración Regional a que su producción normativa vaya encaminada a conseguir la mayor homogeneidad del régimen jurídico aplicable.
Sin embargo, del expediente remitido se desprende su voluntad de dar prevalencia a los preceptos de la normativa sectorial que se ocupan de las hojas o libros de reclamaciones. Ello es posible conciliarlo con la aplicación directa del articulado del Proyecto, si bien con una formulación más clara del artículo 1.2.
En efecto y para concluir este comentario, cabe decir que no sólo no hay razón alguna que se oponga a tal aplicación íntegra y directa del Proyecto, sino, antes al contrario, ello aparece como una consecuencia lógica del ejercicio de la competencia autonómica en la materia, con el importante efecto de proporcionar homogeneidad y, por tanto, seguridad jurídica, en un sector del Ordenamiento que adolece precisamente de lo contrario.
A partir de ahí si la Administración Regional entiende más adecuado a los fines de protección del consumidor dar prevalencia a los modelos de hojas de reclamaciones aprobados por normativa sectorial lo podrá disponer, de la misma forma que podrá indicar que serán aplicables complementariamente todas aquellas normas sectoriales (emanadas validamente, se entiende) que incrementen el nivel de garantía de los derechos del consumidor, lo que presupone que no sean incompatibles con la normativa regional, si bien esto último podrá

acarrear problemas a la hora de interpretar en qué casos se produce.
Por otra parte, y en razón de lo expuesto, es elogiable la derogación del Decreto 47/86, de 2 de mayo, en la medida en que se entiende que las garantías del consumidor quedan suficientemente cubiertas con lo que dispone de modo general el Proyecto, así como las determinaciones contenidas en las Disposiciones Adicionales Primera y Segunda, en aras de la antedicha uniformidad u homogeneidad normativa. De otro lado, no cabe oponer reparo a la habilitación que se efectúa a los distintos Consejeros en la Disposición Final Primera, si bien ésta no puede formularse en los términos genéricos en que viene redactada, pues las habilitaciones a la potestad reglamentaria de éstos deben quedar delimitadas con precisión, conforme con la doctrina que al respecto sostiene este Consejo Jurídico en su Dictamen 22/99. Por ello, debería limitarse a la aprobación de un modelo específico de hoja de reclamaciones para el sector del consumo en el que ostenten la respectiva competencia.
SÉPTIMA.- Observaciones al resto del Proyecto.
Artículo 3.1. Debe eliminarse la expresión "civil" pues no es descartable que la reclamación que se formule sea de carácter administrativo, dado que la Administración está expresamente incluida como entidad susceptible de lesionar derechos del consumidor según el artículo 2 de la Ley 4/96. Cuestión distinta será que tal reclamación no haya de tramitarse ante la Administración de consumo sino ante la causante del daño que motiva la reclamación y conforme a su procedimiento específico. Pero no cabe descartar que estas hojas puedan servir para plasmar reclamaciones por mal funcionamiento de los servicios públicos, por ejemplo.
Por las mismas razones deben corregirse los artículos 4.4 y 6.1.
Artículo 5. La excepción a la inclusión en el presupuesto o factura de una leyenda que advierta que el agente lleva hojas de reclamaciones se limita, según el texto propuesto, a los contratos a distancia, pues se inserta como segundo párrafo del número 3 del artículo. No existe ninguna justificación para que tal excepción, si se da el supuesto que la motiva, no se extienda a los contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles. Para ello bastaría con eliminar el número 3 del artículo, es más, el precepto quedaría mejor construido si la referencia a los contratos a distancia se incluyera en el párrafo de su número 2, con este o parecido tenor: "*en los contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles o a distancia, el presupuesto, la factura, o cualquier otro documento contractual que se entregue al consumidor o usuario, incluirá en la zona reservada a la firma del cliente la siguiente leyenda: .....*" (Lo resaltado es la modificación sugerida al texto proyectado.)
Artículo 6.2. No puede obligarse al reclamado a hacer constar los hechos en que fundamente su oposición a la queja del consumidor, pues se trata de un derecho de defensa que podrá ejercer cuando lo estime conveniente en el procedimiento a que dé lugar la reclamación. Debe consignarse tal actuación como facultativa.
Artículo 7.1. Se dispone que el procedimiento administrativo se iniciará cuando el reclamante presente el original de la hoja de reclamaciones ante el organismo competente en materia de defensa del consumidor y usuario. Ello no es exacto, porque si se trata de una simple denuncia, que no incluye pretensión resarcitoria por parte del consumidor, sólo puede dar lugar a la iniciación de oficio de un procedimiento sancionador (artículo 11.1, R.D. 1.398/93, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora), y ello incluso en el caso de que el órgano sancionador pueda imponer adicionalmente una determinación restitutoria a favor del consumidor al amparo de lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 4/96, pues según este precepto y el artículo 41 será una determinación accesoria de la sancionadora, recaída en un procedimiento sancionador, a cuyas normas ha de estarse.
Por otra parte, el precepto es innecesario pues si la reclamación contiene una verdadera

pretensión resarcitoria el procedimiento se iniciará de conformidad con lo establecido en la Ley 30/92, de 26 de noviembre. A este respecto, el eventual procedimiento arbitral que, en su caso, proceda, o de responsabilidad patrimonial, una vez remitido el escrito al órgano competente, se regirá, a efectos de su resolución, por lo dispuesto en el artículo 42.3 de la citada Ley 30/92, en la redacción dada por la Ley 4/99, de 13 de enero, es decir, que, en cuanto procedimientos iniciados a instancia del interesado, el plazo máximo en que haya de notificarse su resolución expresa se contará desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el Registro del órgano competente para su tramitación.

Por todo lo expuesto, el precepto debería suprimirse.

Artículo 7.3. Por las razones apuntadas respecto a la diferente naturaleza de la pretensión que puede deducirse en la hoja de reclamación, debe eliminarse la referencia a la legislación de consumo, pues puede ser otra la aplicable. En realidad, el precepto es completamente innecesario, por lo que debería suprimirse.

Artículo 8. Es superflua la expresión *"definidas en su artículo 1"*, sin que aclare nada respecto al ámbito de aplicación del Decreto.

Por otra parte, debe eliminarse la referencia al artículo 8,e), pues no tipifica infracción alguna, sino un mandato a las Administraciones Públicas para que emprendan acciones relativas a la tenencia de hojas de reclamaciones. La tipificación de la infracción se realiza en el artículo 27.6 de la Ley 4/96, correctamente citado.

Disposición Derogatoria Primera. Debe sustituirse la expresión *"Derogativa"* por *"Derogatoria"*.

Disposición Derogatoria Segunda. Las expresiones *"se oponga, contradiga o sea incompatible"* vienen a indicar lo mismo. Deberían reducirse a una sola.

A la vista de las anteriores consideraciones, el Consejo Jurídico formula la siguiente

CONCLUSIÓN

ÚNICA

Que procede informar favorablemente el proyecto de Decreto objeto de Dictamen a reserva de la introducción de las siguientes modificaciones:

1ª.- Consideración Sexta, sobre el artículo 1.2 y Disposición Final Primera, ambas de carácter esencial.

2ª.- Consideración Quinta, sobre el artículo 1.1 y Consideración Séptima, sobre los artículos 3.1, 4.4, 5, 6.1, 6.2, 7.1, 7.3, 8 y Disposiciones Derogatorias Primera y Segunda, de carácter no esencial.

No obstante, V.E. resolverá.