

LA POSIBILIDAD DE CUMPLIMENTAR LAS HOJAS DE RECLAMACIONES FUERA DEL ESTABLECIMIENTO*

*Lucía del Saz Domínguez***
Investigadora predoctoral
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 7 de enero de 2025

1. HECHOS

Recibimos en el Centro de Estudios de Consumo (CESCO) la siguiente consulta procedente de una Oficina Municipal de Información al Consumidor de nuestra Comunidad Autónoma:

“Ante la consulta de varios ciudadanos referente a la posibilidad de llevarse las Hojas de Reclamaciones a casa para cumplimentarlas fuera del establecimiento mercantil, entendemos que como el Decreto 72/1997, de 24/06/1997, Consejo de Gobierno, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios no entra en detalles sobre este tema, el empresario podría negarse a que el consumidor saque la Hoja del establecimiento.

No obstante, nos gustaría saber si la Hoja de Reclamaciones se tiene que cumplimentar en el propio establecimiento en presencia de ambas partes o si existe la posibilidad de llevársela a casa por el consumidor. ¿Podría el empresario negarse a que la Hoja de Reclamaciones saliera del establecimiento, puesto que uno de los

* Trabajo realizado como contratada predoctoral bajo la dirección de Ángel Carrasco Perera -contrato predoctoral para la formación de personal investigador, con Ref.: 2023-UNIVERS-11977, en el marco del plan propio de I+D+i de la Universidad de Castilla-La Mancha, cofinanciado por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) modalidad Formación de Profesorado Universitario (FPU), en el marco del Proyecto de I+D+i PID2021-128913NB-I00, titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances”, financiado/a por MICIU/AEI/10.13039/501100011033/ y “FEDER Una manera de hacer Europa” dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato, del Proyecto de Investigación SBPLY/23/180225/000242 “El reto de la sostenibilidad en la cadena de suministros y la defensa del consumidor final” cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, en el marco del Programa Operativo de Castilla-La Mancha 2021- 2027, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Carretero García y de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada, en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado “Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible”, con Ref.: 2022-GRIN- 34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana.

** ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-7781-5054>



ejemplares es para el propio empresario y en ese caso, el consumidor se llevaría todas las copias, incluida la de dicho empresario?

Ante la negativa del empresario a que la hoja salga del establecimiento, ¿Podría el consumidor llevarse la Hoja, quedando constancia en el Acta de la Policía Local del hecho de sacar la misma del establecimiento o por el contrario, es el empresario quien puede negarse a ello?”.

2. RESPUESTA

Las hojas de reclamaciones se pueden definir como un instrumento sencillo y eficaz que permite a los consumidores trasladar sus quejas y reclamaciones en materia de consumo a la Administración. Este mecanismo no limita el derecho de los consumidores a recurrir directamente a la vía judicial, sino que ofrece una alternativa adicional para la resolución de conflictos.

En la consulta recibida se plantea, en esencia, si el consumidor tiene la posibilidad de llevarse las hojas de reclamaciones del establecimiento para rellenarlas en el lugar que desee y posteriormente entregarlas en el mismo. Además, se pregunta si, ante una actitud obstaculizadora por parte del establecimiento mercantil, el consumidor podría solicitar el auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad.

¿Es necesario rellenar la hoja en el mismo lugar donde se realizó la compra o el servicio?

La regulación de las hojas de reclamaciones se realiza de manera autonómica. La legislación sobre hojas de reclamaciones por Comunidades Autónomas puede consultarse en la página web del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030: <https://www.dsca.gob.es/es/consumo/legislacion-hojas-reclamaciones-comunidades-autonomas> En el presente texto nos centraremos fundamentalmente en la normativa de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

El Decreto 72/1997, de 24 de junio, del Consejo de Gobierno, regula el procedimiento de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios en Castilla-La Mancha. Según el artículo 4 de dicho decreto, las hojas de reclamaciones deben ser proporcionadas al consumidor o usuario “en el momento en que lo solicite” (art. 4.1), en el propio establecimiento, no pudiendo remitir al consumidor a otro lugar o momento distinto a aquel en que fuera solicitada. Sin embargo, no se especifica que deban ser cumplimentadas *in situ*.

En algunas Comunidades Autónomas de España es obligatorio que los consumidores cumplimenten las hojas de reclamaciones en el propio establecimiento donde se solicitan. A continuación, se detallan algunos ejemplos específicos:

- En el Principado de Asturias sí que se pormenoriza que “el reclamante cumplimentará la hoja de reclamaciones en el establecimiento, local o dependencia en donde la solicite (...)” (art. 5.2 del Decreto 6/2005, de 19 de enero,



por el que se regulan las hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios).

- En los mismos términos, en la Comunidad de Castilla y León el Decreto 109/2004, de 14 de octubre, por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios, previene que “el reclamante formulará la hoja de reclamación en el establecimiento, local o dependencia en donde la solicite (...)” (artículo 7.1 del Decreto 472/2019).
- También el Decreto 375/1998, del 23 de diciembre, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias, de la Comunidad Autónoma de Galicia, señala que “o reclamante cubrirá a folla de reclamación no establecimiento, local ou dependencia onde a solicite (...)” (art. 5.2 del Decreto 375/1998).

En contraste, algunos decretos, como, por ejemplo, el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía, más novedoso que el castellanomanchego, prohíben expresamente que pueda obligarse al consumidor o al usuario a rellenar las hojas en el propio centro o establecimiento (artículo 7.1 del Decreto 472/2019).

Como posición intermedia, el Decreto 121/2013, de 26 de febrero, que regula las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia en las relaciones de consumo en la Comunidad Autónoma de Cataluña, deja libertad al consumidor, al indicar “en el caso de que la hoja se formalice en el establecimiento (...), lo que significa que también puede formalizarse fuera de él.

Por lo expuesto, concluimos que la obligatoriedad de cumplimentar la hoja de reclamaciones dentro del propio establecimiento varía según la Comunidad Autónoma.

Algunos entes locales sostienen que “dado que la reglamentación de la hoja de reclamaciones no entra en detalles, el empresario puede negarse a que el consumidor la saque del establecimiento para cumplimentarla tranquilamente en su domicilio”¹. Sin embargo, no compartimos dicho razonamiento, puesto que, conforme al principio de permisión que vincula al ciudadano, «lo no prohibido está permitido».

Retomando el caso que nos concierne, en Castilla-La Mancha, al no encontrarse expresamente prohibida la acción de sacar las hojas de reclamaciones del establecimiento

¹ AYUNTAMIENTO DE SAN ROQUE: «Sobre la posibilidad de retirar hojas de reclamaciones del establecimiento reclamado y cumplimentarlas fuera de éste», *Página web Iltre. Ayuntamiento de San Roque*, octubre 2009, disponible en: <https://www.sanroque.es/content/puedo-llevarme-mi-casa-la-hoja-de-reclamaciones-para#:~:text=%C2%BFpuedo%20llevarme%20a%20mi%20casa%20la%20hoja%20de%20reclamaciones%20para%20rellenarla%3F,-Ayuntamiento&text=Dado%20que%20la%20reglamentaci%C3%B3n%20de,cumplimentarla%20tranquilamente%20en%20su%20domicilio.>



para retornarlas en un momento posterior, el consumidor puede llevársela a casa atendiendo a la regla “*permissum videtur id omne quod non prohibetur*”, clásico principio general que, como tal, constituye fuente del derecho (*ex* artículo 1.4 del Código Civil).

Como indica DEL ESTAL SASTRE, “cabe afirmar que no existe obstáculo alguno para que el consumidor, una vez solicitada la hoja de reclamaciones normalizada que el establecimiento de adquisición del bien o de prestación del servicio debe tener a su disposición, la retire y se la lleve a otro lugar para cumplimentarla con tranquilidad”². Así, “posteriormente, habiendo evaluado todas las posibilidades, podrá presentarla para dar inicio al procedimiento establecido reglamentariamente”³. Este entendimiento se refuerza con lo dispuesto en el artículo 4.2 del mencionado decreto, que establece que “en caso de inexistencia de hojas de reclamaciones o negativa a facilitarlas, el consumidor o usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más oportuno”, por ejemplo, preparando una reclamación en folios manuscritos, que lleven la firma de algún testigo.

Por lo tanto, estudiada la normativa vigente en Castilla-La Mancha sobre la materia, si el consumidor desea llevarse la hoja de reclamaciones a su domicilio para rellenarla tranquilamente, incluso asistido por otra persona, al regresar al establecimiento con ella [una vez que el reclamante rellene sus datos e incluya los hechos motivo de la queja] cumplirá con la obligación de que las hojas deben ser firmadas por el reclamante y el reclamado, tal como impone el artículo 4.5 del citado decreto.

Por otra parte, aunque el Decreto 72/1997 no menciona explícitamente la posibilidad de llamar a la policía⁴, los consumidores tienen derecho a solicitar la intervención de las fuerzas y cuerpos de seguridad en caso de que se les niegue la entrega de las hojas de reclamaciones. Las autoridades competentes deben garantizar el cumplimiento de los derechos de los consumidores, incluyendo la posibilidad de levantar un acta en situaciones de conflicto.

Al igual que se puede llamar a un agente de la Policía Local para que levante un acta en la que quede constancia de que no se han entregado las hojas de reclamaciones solicitadas, el consumidor se encuentra en su derecho de llevarse la hoja de reclamaciones (salvo que, como hemos explicado, nos hallemos en una Comunidad Autónoma cuya normativa reguladora lo prohíba) y, si el establecimiento impide esta acción, el consumidor puede

² DEL ESTAL SASTRE, R.: «Sobre la posibilidad de retirar hojas de reclamaciones del establecimiento reclamado y cumplimentarlas fuera de éste», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n.º 2, 2012, pp. 165-166.

³ DEL ESTAL SASTRE, R.: «Sobre la posibilidad ..., *op. cit.*», *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, n.º 2, 2012, p. 166.

⁴ Puede acudirse por analogía a lo dispuesto en el artículo 11.2 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, de Andalucía, que permite que se solicite la intervención de las fuerzas de seguridad si se niega el derecho a que el consumidor rellene las hojas de reclamaciones fuera del establecimiento. El texto literal del artículo citado es el siguiente: “La persona que desee reclamar podrá solicitar el auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad competentes más próximos, a fin de que hagan constar la negativa de las personas titulares de la actividad a facilitar, firmar, recibir las hojas de quejas y reclamaciones, la inexistencia de éstas o la negativa a la posibilidad de cumplimentarlas fuera del establecimiento”.



llamar a la Policía. En este caso, el acta de la Policía Local reflejaría el hecho de que el consumidor ha retirado la hoja del establecimiento y cualquier obstáculo impuesto por el mismo.

3. CONCLUSIONES

- i. La obligatoriedad de cumplimentar las hojas de reclamaciones en el propio establecimiento varía considerablemente entre las distintas Comunidades Autónomas en España. Mientras que algunas regiones, como Asturias, Castilla y León y Galicia, exigen que las hojas se rellenen en el lugar donde se solicitan, otras, como Andalucía y Cataluña, permiten mayor flexibilidad al consumidor.
- ii. Las hojas de reclamaciones deben suministrarse en el propio establecimiento, pero, en ausencia de una prohibición explícita, los consumidores en Castilla-La Mancha pueden llevarse las hojas de reclamaciones fuera del establecimiento para rellenarlas con tranquilidad. Este derecho se fundamenta en el principio general del derecho “lo no prohibido está permitido”, respaldado por el artículo 1.4 del Código Civil.
- iii. Aunque el Decreto 72/1997 de Castilla-La Mancha no menciona explícitamente la posibilidad de llamar a la policía, los consumidores tienen derecho a solicitar la intervención de las fuerzas y cuerpos de seguridad si se les niega la posibilidad de llevarse las hojas de reclamaciones fuera del establecimiento para rellenarlas. Las autoridades competentes deben garantizar el cumplimiento de los derechos de los consumidores, incluyendo la posibilidad de levantar un acta en situaciones de conflicto.
- iv. El usuario (reclamante), una vez haya rellenado y firmado la hoja de reclamaciones, deberá regresar a entregarla en el establecimiento, y presentar la reclamación ante la Administración en la forma que prevé el artículo 4.5 del Decreto 72/1997.
- v. Importante: de los tres ejemplares, el usuario conservará en su poder una copia y el original (folio color blanco). De acuerdo con las instrucciones, “la 1.º copia blanca”⁵ deberá remitirla junto con cualquier documentación que justifique su reclamación a las autoridades competentes en materia de consumo de la ubicación del establecimiento en un plazo máximo de 10 días hábiles⁶.

⁵ Orden de 22 de octubre de 2003, de la Consejería de Sanidad, por la que se modifica la Orden de 28 de julio de 1997, por la que se aprueban las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su cartel anunciador (DOCM 12-11-2003), disponible en: <https://docm.jccm.es/docm/descargarDisposicionAntigua.do?ruta=2003/11/12&idDisposicion=123063077615030540>

⁶ Se excluyen del cómputo sábados, domingos y festivos, ex artículo 30.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.