

JUEVES, 16 DE SEPTIEMBRE DE 2021 - BOC NÚM. 179

CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, TURISMO, INNOVACIÓN, TRANSPORTE Y COMERCIO

CVE-2021-7768 *Orden IND/50/2021, de 7 de septiembre, por la que se regulan las hojas de reclamaciones en las relaciones de consumo sobre prestación de servicios de Inspección Técnica de Vehículos en la Comunidad Autónoma de Cantabria.*

PREÁMBULO

De acuerdo con lo establecido en el artículo 24.30 del Estatuto de Autonomía de Cantabria y en el marco de lo previsto en el artículo 7 del Real Decreto Ley 7/2000, de 23 de junio, de Medidas Urgentes en el Sector de las Telecomunicaciones, se dictó el Reglamento sobre Prestación de Servicios de Inspección Técnica de Vehículos en la Comunidad Autónoma de Cantabria, aprobado por el Decreto 32/2011, de 14 de abril, en cuyo artículo 19 se dispone que:

"1. Las estaciones ITV tendrán a disposición de los usuarios hojas de reclamaciones conforme al modelo que determine la Dirección General de Industria, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, y deberán cumplir las disposiciones que en esta materia se recogen en el apartado E del Anexo I del Real Decreto 224/2008, de 15 de febrero.

2. En la resolución de las quejas y reclamaciones el director técnico de la estación informará al usuario de que puede elevarlas ante la Dirección General de Industria".

Esta previsión, en el marco del artículo 51 de la Constitución Española, que impone a los poderes públicos la obligación de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, y la reciente aprobación del Decreto 21/2021, de 11 de febrero, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en las relaciones de consumo, al amparo de lo previsto en el artículo 25.6 del Estatuto de Autonomía para Cantabria, aconsejan el dictado de esta norma de conformidad con lo establecido en la disposición final primera del Reglamento sobre prestación de servicios de Inspección Técnica de Vehículos en la Comunidad Autónoma de Cantabria, con el fin de regular, en dicho ámbito específico, esa protección que implica crear procedimientos rápidos, económicos y operativos que ofrezcan a los usuarios, debidamente informados de su existencia, un respaldo sólido a la hora de resolver sus quejas, reclamaciones y denuncias, cumpliendo así los objetivos básicos del artículo 21 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y del artículo 40 de la Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Por todo ello, a propuesta de la Dirección General de Industria, Energía y Minas, y en desarrollo del artículo 19 del Reglamento sobre Prestación de Servicios de Inspección Técnica de Vehículos en la Comunidad Autónoma de Cantabria,

DISPONGO

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. La presente Orden tiene por objeto la regulación de las hojas de reclamaciones en las relaciones de consumo sobre prestación de servicios de inspección técnica de vehículos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria y su tramitación administrativa.

2. Esta Orden será de aplicación a todos los establecimientos o estaciones de inspección técnica de vehículos de la Comunidad Autónoma de Cantabria en los que se realice dicha prestación de servicios.

CVE-2021-7768

JUEVES, 16 DE SEPTIEMBRE DE 2021 - BOC NÚM. 179

Artículo 2. Disponibilidad de las hojas de reclamaciones.

Todos los establecimientos o estaciones de inspección técnica de vehículos de la Comunidad Autónoma de Cantabria que presten estos servicios deberán tener a disposición de los usuarios que lo soliciten hojas de reclamaciones en modelo oficial de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Artículo 3. Forma de las hojas de reclamaciones.

1. Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos autocalcables compuesto por tres folios: un folio original de color blanco para enviar a la Administración, una copia de color verde para el reclamante y otra de color rosa para el establecimiento reclamado, según el modelo normalizado que aparece insertado como anexo.

Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, se podrá facilitar al usuario un ejemplar del modelo oficial de la hoja de reclamaciones alojada en la página web de la Administración. En este supuesto, una vez cumplimentada, el director técnico responsable de la estación o, en su ausencia cualquier trabajador, en representación del empresario, realizará dos fotocopias del original, con estampación del sello de la empresa y consignación de la fecha en el original y cada una de las copias, conservando dos de las copias la empresa reclamada, una para la misma y otra para remitir o dejar a disposición de la Administración, haciendo entrega del original al reclamante.

2. Se prohíbe la entrega a los usuarios de cualquier otro tipo de documento distinto del modelo oficial de hojas de reclamaciones.

No obstante lo anterior, además de la hoja de reclamaciones, se podrá entregar al usuario cualquier documento de uso interno vinculado con los servicios propios de atención al cliente, por si quisiera cumplimentarlo.

Artículo 4. Publicidad de la existencia de las hojas de reclamaciones.

1. Todos los establecimientos de inspección técnica de vehículos de la Comunidad Autónoma de Cantabria que presten estos servicios están obligados a exhibir en un lugar inmediatamente visible al público un cartel que contenga la siguiente leyenda: "Este establecimiento tiene HOJAS DE RECLAMACIONES a disposición del usuario que las solicite". Dicho cartel deberá ubicarse en lugares o espacios que no impidan o dificulten a los usuarios su visibilidad o legibilidad.

2. La dimensión del cartel no será inferior a una hoja DIN-A4 y el tamaño de las letras no inferior a 1 centímetro.

3. Si por la actividad desarrollada no fuera posible la colocación del cartel anunciador al no existir dependencias fijas donde se preste el servicio, deberá hacerse constar esa leyenda en las facturas que se faciliten en el ejercicio de su actividad a los usuarios.

Artículo 5. Entrega de las hojas de reclamaciones.

1. Las hojas de reclamaciones deberán encontrarse en todo caso a disposición inmediata de los usuarios en el establecimiento, estación o lugar donde se preste el servicio de inspección técnica de vehículos, debiendo constar en las mismas los datos de identificación de la empresa, incluyendo el NIF. La entrega es obligatoria y gratuita.

2. En el caso de que la prestación del servicio de inspección técnica de vehículos se lleve a cabo en lugar distinto al establecimiento, local o dependencia de la empresa, deberán facilitar las hojas de reclamaciones en el lugar donde se realice.

3. Será obligatorio entregar las hojas de reclamaciones aunque no se haya formalizado todavía ningún tipo de relación contractual entre la persona solicitante y la persona obligada a la entrega, debiendo el obligado comprobar que consta en la misma su nombre o denominación social, y la identificación de la estación, con su nombre, dirección y otros datos de contacto.

JUEVES, 16 DE SEPTIEMBRE DE 2021 - BOC NÚM. 179

4. En los supuestos de negativa a entregar la hoja de reclamaciones o de falta de disponibilidad de ésta en el establecimiento o lugar donde se preste el servicio, el usuario podrá solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad a fin de que hagan constar tal hecho, así como formular reclamación, directamente, de cualquier forma, ante la Dirección General competente en materia de industria de la Comunidad Autónoma.

5. La formalización errónea o incompleta de los datos identificativos por parte del obligado a entregar la hoja de reclamaciones, así como la entrega de documento distinto del modelo oficial será considerada como negativa a entregarla.

Artículo 6. Formulación de la hoja de reclamaciones.

1. El reclamante formulará y presentará la reclamación en la misma estación de inspección técnica de vehículos en el momento de su entrega por parte de la empresa, con la excepción prevista en el apartado 2 del artículo 5 de esta Orden.

2. El reclamante deberá hacer constar su nombre, apellidos, número de DNI/pasaporte o tarjeta de residencia, domicilio, teléfono de contacto y, en su caso, número de fax o dirección de correo electrónico, así como una descripción clara de los hechos que motivan su reclamación, de la fecha de los mismos, de su concreta petición y, en su caso, la relación de documentos que adjunta a la hoja.

3. El responsable de la estación podrá manifestar lo que considere oportuno en relación a los hechos que motivaron la reclamación en el apartado de "Observaciones" destinado al mismo. La hoja de reclamaciones deberá firmarse por el reclamante o denunciante y por el reclamado o denunciado. La firma del empresario reclamado o denunciado, o de quien le represente, solo tiene los efectos de acuse de recibo de la queja, reclamación o denuncia formulada y en ningún caso supone aceptación de la versión de los hechos manifestados por el reclamante, pudiendo el mismo añadir lo que estime oportuno. La firma de la hoja podrá suplirse por el sello de la empresa.

4. Una vez rellena, fechada, sellada y firmada la hoja de reclamaciones, el reclamado entregará al reclamante las copias de color blanco y verde, o bien las que hayan sido obtenidas conforme al procedimiento previsto en el párrafo segundo del artículo 3.1. La estación de ITV correspondiente deberá remitir la hoja de reclamaciones junto con la respuesta al usuario de forma telemática a la Dirección General competente en materia de industria mensualmente, debiendo conservar a disposición de la Administración la copia en papel destinada a ésta y remitir todas las copias en papel para la Administración al finalizar el año.

5. Con la firma y posterior presentación de la hoja de reclamaciones ambas partes consienten en que los datos de carácter personal que se faciliten en la misma puedan ser incorporados en ficheros automatizados cuyo responsable es la Dirección General competente en materia de industria del Gobierno de Cantabria, pudiendo ser utilizados por ésta para gestionar la queja, reclamación o denuncia presentada, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales, sin perjuicio de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación al tratamiento previstos en dicho Reglamento.

6. Los usuarios del servicio de ITV en la Comunidad Autónoma de Cantabria podrán presentar sus hojas de reclamaciones referidas a dicho servicio en cualquiera de las estaciones o establecimientos de la ITV de la Comunidad Autónoma, siempre que los hechos que dan origen a la reclamación se hayan producido en una estación del mismo operador. El reclamante deberá hacer constar en la hoja de reclamación la estación ITV que dio origen a la reclamación.

Artículo 7. Contestación a la hoja de reclamaciones.

1. La empresa concesionaria reclamada deberá dar respuesta por escrito al usuario en el plazo de diez días hábiles, contados desde la recepción de la hoja de reclamaciones, salvo que la complejidad del asunto justifique un plazo mayor, que no podrá exceder de un mes desde la presentación de la hoja de reclamaciones. Esta obligación de respuesta se realizará con

CVE-2021-7768

JUEVES, 16 DE SEPTIEMBRE DE 2021 - BOC NÚM. 179

independencia de las observaciones consignadas por la empresa o profesional en la hoja de reclamaciones.

La respuesta se remitirá por cualquier medio a su alcance en los que quede constancia de su recepción por el reclamante.

2. Una vez transcurrido el plazo señalado en el apartado anterior sin contestación de la empresa concesionaria reclamada o en caso de no satisfacer su contenido la pretensión del usuario, éste podrá presentar la hoja de reclamaciones con la copia del informe de inspección y de la documentación del vehículo, así como cuantas pruebas o documentos sirvan para acreditar y facilitar la valoración de los hechos, en la Dirección General competente en materia de industria, a través de cualquiera de los lugares a que hace referencia el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. El consumidor tendrá derecho a ser informado de la tramitación dada a la hoja de reclamaciones.

Artículo 8. Tramitación de la reclamación.

1. La Dirección General competente en materia de industria recepcionará las hojas de reclamaciones e iniciará de oficio las actuaciones administrativas que correspondan de acuerdo con la normativa de aplicación para la defensa del interés público.

En caso de que una vez recibida la hoja de reclamaciones se constate que faltan datos relevantes como la petición que formula la persona consumidora o la documentación y los elementos de prueba en virtud de los cuales fundamenta su pretensión, se remitirá requerimiento a fin de que se proceda a la subsanación de las deficiencias observadas o a la aportación de la documentación e información que se considere necesaria para la adecuada resolución de la petición, en un plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente a la notificación del requerimiento, de acuerdo con lo previsto en el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En el requerimiento se le advertirá expresamente de que, en caso de no aportar la documentación solicitada, se le tendrá por desistido de su reclamación, previa resolución que deberá ser dictada al efecto, procediéndose al archivo de las actuaciones, sin perjuicio de que, en caso de haber algún indicio de infracción administrativa, el órgano competente inicie las diligencias previas para determinar el alcance y la responsabilidad de ésta.

2. Cuando del contenido de la hoja de reclamaciones se constatará que la competencia para resolver reside en otro órgano administrativo o en otra Administración Pública por razón de la especialidad en la protección de los consumidores y usuarios, se le remitirá la hoja de reclamaciones en el plazo de quince días, informando de esta decisión al usuario.

3. En cualquier caso, la Inspección de industria iniciará actuaciones cuando existan razones fundadas de lesión del interés público o un menoscabo de los legítimos intereses de los usuarios.

Artículo 9. Infracciones y sanciones.

Las infracciones por incumplimiento de lo establecido en la presente norma serán sancionadas, previa instrucción del correspondiente procedimiento, con arreglo a lo dispuesto en la Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, debiendo dar traslado, en su caso, los órganos competentes de industria a los de consumo, remitiendo la correspondiente propuesta debidamente motivada, o con arreglo a lo dispuesto en la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, en su caso, por los órganos competentes en materia de industria.

Disposición transitoria única. Validez transitoria de los libros de hojas de reclamaciones.

Tendrán validez las hojas de reclamaciones de que dispongan los establecimientos de inspección técnica afectados hasta el día 1 de enero de 2022.

JUEVES, 16 DE SEPTIEMBRE DE 2021 - BOC NÚM. 179

Disposición derogatoria primera. Régimen derogatorio.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente Orden.

Disposición derogatoria segunda. Derogación de órdenes en materia de industria.

Quedan derogadas de forma expresa la Orden IND/37/2006, de 19 de abril, por la que se establece la obligación de legalizar todas las instalaciones y equipos necesarios para el desarrollo de la actividad de los establecimientos industriales como requisito previo para la entrega del certificado de instalación eléctrica de baja tensión diligenciado y la Orden IND/23/2009, de 23 de septiembre, por la que se establece el contenido mínimo de la documentación precisa para la instalación, ampliación y traslado de industrias en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Cantabria y se aprueban los impresos normalizados precisos para su tramitación.

Disposición final primera. Habilitación normativa.

Se faculta al titular de la Dirección General competente en materia de industria para modificar y adecuar el modelo de hoja de reclamaciones anexa a esta Orden.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 7 de septiembre de 2021.

El consejero de Industria, Turismo, Innovación, Transporte y Comercio,
Francisco Javier López Marcano.

JUEVES, 16 DE SEPTIEMBRE DE 2021 - BOC NÚM. 179



GOBIERNO de CANTABRIA

ANEXO

Ver instrucciones en el reverso (Instructions on the back)

Hoja de reclamaciones de servicios de ITV (Complaint forms)

Identificación del reclamado (Details of the company or professional)

Form fields for identification of the claimant: Name, Street, Locality, Postal code, Province, Telephone, E-mail, NIF/DNI/TIN/ID/FIC.

Datos del vehículo (Details of the vehicle)

Form field for vehicle data: Matrícula (Plate number), Marca (Make), Modelo (Model).

Datos del reclamante (Details of the claimant)

Form fields for claimant data: Name and surnames, Street, Locality, Postal code, Province, Telephone, E-mail, NIF/DNI/TIN/ID/FIC, Fax.

Motivo de la reclamación y petición (Reason for complaint and request)

Large text area for describing the reason for the complaint and the request, including a field for date and time.

Observaciones del reclamado (Remarks by company or professional)

Form field for observations from the claimant.

Documentación que se adjunta (Attached documents)

Form field for listing attached documents (1-4).

Antes de firmar, se recomienda que lea atentamente la información sobre protección de datos personales incluida en este mismo documento, en el recuadro "información básica sobre protección de datos personales" (Before signing, it is recommended that you carefully read the information on personal data protection included in this document, in the box "basic information on protection of personal data")

En.....de.....de.....

FIRMA DEL RECLAMANTE (Signature of the claimant)

SELLO DE LA ESTACIÓN (Seal of the company)

Ejemplar para la Administración (Copy for the Administration)

CVE-2021-7768

JUEVES, 16 DE SEPTIEMBRE DE 2021 - BOC NÚM. 179

INSTRUCCIONES/ INSTRUCTIONS

1. Es **obligatoria y gratuita** la entrega de las hojas de reclamaciones a los consumidores y usuarios que las soliciten. La empresa tiene que consignar sus datos antes de su entrega al consumidor incluyendo el NIF.
The delivery of the complaint forms to claimant consumers and users is **mandatory and free**. The company must record the complete its data with special reference to the NIF before delivery.
2. El consumidor deberá cumplimentar la hoja de reclamaciones con sus datos personales, relato de los hechos que motivan la reclamación concretando el objeto de su pretensión y su firma, debiendo el responsable o un empleado de la estación o establecimiento firmar o sellar la hoja y consignar los datos del mismo.
The consumer must fill the complaint form with their personal details, account of the facts that motivate the claim, specifying the object of desire, and his signature. The person responsible or an employee of the business also must sign or seal the sheet and fill the company data.
3. La empresa concesionaria reclamada deberá dar respuesta por escrito al usuario en el plazo de diez días hábiles, contados desde la recepción de la hoja de reclamaciones, salvo que la complejidad del asunto justifique un plazo mayor, que no podrá exceder de un mes desde la presentación de la hoja de reclamaciones. **Una vez transcurrido el plazo señalado sin contestación de la empresa concesionaria reclamada o en caso de no satisfacer su contenido la pretensión del usuario, éste podrá presentar la hoja de reclamaciones con la copia del informe de inspección y de la documentación del vehículo así como de cuantas pruebas o documentos sirvan para acreditar y facilitar la valoración de los hechos ante la Dirección General competente en materia de industria**, a través de cualquiera de los lugares a que hacen referencia el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La falta de contestación de la empresa podrá ser constitutiva de infracción administrativa.
The required establishment must give a written response to the consumer or user within the term of ten working days which will be counted from the receipt of the complaint forms, unless the complexity of the issue justifies a longer period. This period may not exceed one month from the delivery of the complaint forms. Once this period has expired, the company does not respond or the issue has not resolved, the consumer or user will be able to submit the sheet with the evidence or data that may contribute to clarify the facts (invoices, contracts, vouchers), to the Competent Body in this matter, through any of the places referred in the article 16.4 of the Law 39/2015, 1th October, of Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. The absence of a response within the set time limit may be considered an infraction.
4. El organismo de la Administración competente en materia de industria informará al usuario de la tramitación dada a las reclamaciones que se presenten ante la misma.
The competent body of the public administration on consumer law must acknowledge receipt of the complaint form and inform the consumer of the procedure taken.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL <i>BASIC INFORMATION ON PROTECTION OF PERSONAL DATA (Only in Spanish)</i>	
En cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016), y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, se informa:	
Tratamiento	Reclamaciones en materia de prestación del servicio de inspección técnica de vehículos en Cantabria.
Responsable del tratamiento	Director General de Industria, Energía y Minas, con domicilio en Calle Albert Einstein, nº 2, 39011 Santander (Cantabria).
Finalidad	Resolución de las reclamaciones presentadas por los/las interesados/as usuarios en relación con los servicios de inspección técnica de vehículos (ITV) ofrecidos por la empresa concesionaria, en el ámbito de competencia de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
Legitimación	El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable de tratamiento.
Destinatarios	Los datos personales facilitados en este formulario, en su caso y exclusivamente para operaciones relacionadas con la finalidad antes indicada, podrán comunicarse a los siguientes encargados del tratamiento: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Organización y Tecnología. ▪ Tablón Edictal Único del Boletín Oficial del Estado ▪ Empresas concesionarias del servicio de inspección técnica de vehículos.
Derechos	Acceso, rectificación, supresión y el resto de derechos que se explican en la información adicional.
Información adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la siguiente página web: https://dgicc.cantabria.es/proteccion-de-datos

2021/7768

CVE-2021-7768