

10.- BALDOSAS DE CEMENTO O TERRAZO

10.1	CARACTERÍSTICAS DIMENSIONALES	UNE 41008	6.500
10.2	RESISTENCIA AL CHOQUE	UNE 7034	4.000
10.3	RESISTENCIA A LA FLEXIÓN	UNE 7034	8.500
10.4	HELADICIDAD	UNE 7033	14.000

11.- DESPLAZAMIENTOS

11.1	CADA Km. EN VEHÍCULO FUERA DEL RADIO DE LA CIUDAD EN LA QUE SE ENCUENTRA EL LABORATORIO		45
11.2	HORA DE PERSONAL TÉCNICO TITULADO		4.500
11.3	HORA DE PERSONAL TÉCNICO NO TITULADO		2.500

CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL

DECRETO 32/1995, de 4 de abril, por el que se regula el modelo de hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su utilización.

El Art. 51 de la Constitución Española impone a los poderes públicos la obligación de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios creando el marco jurídico eficaz para la protección de la salud, la seguridad, y los intereses económicos de los ciudadanos.

Esa protección pasa por crear procedimientos rápidos, económicos y operativos que permitan a los consumidores y usuarios, debidamente informados de su existencia, un respaldo sólido a la hora de resolver sus reclamaciones.

La elaboración de un modelo uniforme de hojas de reclamaciones, responde a la necesidad de conseguir la protección eficaz de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, cumpliendo

con un objetivo básico de la Ley 26/1984, General para la Defensa de los consumidores y usuarios, dentro del espíritu de coordinación y colaboración de las administraciones públicas contempladas en el Art. 103 de nuestra Constitución.

La centralización de los organismos receptores de las reclamaciones evitará su cada vez más amplia dispersión, y aumentará la rapidez y eficacia en la gestión.

En concordancia con el precepto Constitucional citado, el artículo 8.8 del Estatuto de Autonomía, en la nueva redacción dada por la Ley Orgánica 8/1994, de 24 de marzo, establece que, en el marco de la legislación básica del Estado, y en los términos que la misma establezca, corresponde a la Comunidad Autónoma el desarrollo legislativo y ejecución en materia de «defensa del consumidor y usuarios».

A tenor a lo expuesto, en uso de las facultades que me están conferidas, a propuesta de la Consejera de Bienestar Social y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 4 de abril de 1995,

D I S P O N G O

ARTICULO 1.º—Todos los establecimientos que comercialicen bienes y/o productos o presten servicios, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios un libro de reclamaciones debidamente numerado y sellado por las Inspecciones Provinciales de Consumo correspondiente a la provincia en la que esté ubicado el establecimiento.

ARTICULO 2.º

1.—«Las hojas de reclamaciones» que componen el libro estarán integradas por un juego unitario de impresos compuesto por un folio original de color blanco para enviar a la Administración, una copia de color rosa para el reclamante, y otra verde para el establecimiento según el modelo insertado como anexo.

2.—Cada juego unitario de impresos de «hojas de reclamaciones» estarán numeradas.

ARTICULO 3.º

1.—Todos los establecimientos a que se refiere el presente Decreto, estarán obligados a exhibir al público de forma completamente visible un cartel con la siguiente leyenda: «Este establecimiento tiene hojas de reclamaciones a disposición del consumidor que las solicite».

2.—El cartel anunciador estará situado en el espacio destinado, en el establecimiento, a la concurrencia del público, quedando por tanto, prohibida cualquier ubicación que impida o dificulte a los consumidores su visibilidad o legibilidad.

3.—El tamaño de las letras de la leyenda a que se refiere el apartado 1.º de este artículo, debe ser como mínimo de un centímetro.

ARTICULO 4.º

1.—Para formular la reclamación en el establecimiento el consumidor o usuario, podrá en cualquier momento disponer de una «hoja de reclamaciones» para cumplimentarla, haciendo constar su nombre, domicilio y número del D.N.I. o pasaporte, así como los demás datos contenidos en el impreso, exponiendo claramente los hechos que motivan la reclamación con expresión de la fecha y hora en que ésta se formula; el consumidor retirará las copias de color blanco y rosa, y el establecimiento se quedará con la copia de color verde a disposición de la Inspección correspondiente.

2.—Los establecimientos podrán contestar a la reclamación efectua-

da mediante escrito razonado, dirigido a la Dirección General de Consumo, en un plazo máximo de diez días, contados desde el siguiente a la fecha de formulación de la hoja de reclamación, adjuntando cuantos documentos estimen convenientes.

3.—El consumidor o usuario podrá remitir la «hoja de reclamación» a la Dirección General de Consumo, con los documentos que estime oportunos en el plazo de diez días, contados desde el siguiente a la formulación de la reclamación.

ARTICULO 5.º—La Dirección General de Consumo, remitirá las «hojas de reclamaciones» junto con la documentación recibida a las entidades u Organismos competentes para la realización de las diligencias y adopción de las medidas oportunas, de conformidad con la legislación específica en la materia que constituya el contenido de la reclamación.

ARTICULO 6.º—Las infracciones por incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto, se sancionarán con arreglo a lo dispuesto en la Ley 26/84, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en el Real Decreto 1945/83 de 22 de junio, y demás disposiciones vigentes.

ARTICULO 7.º—Son órganos competentes para la imposición de sanciones o incoación de expedientes por infracción a los mandatos incluidos en el presente Decreto, los establecidos en la Ley 26/84 de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y en el Real Decreto 1945 /83 de 22 de junio.

DISPOSICION FINAL PRIMERA

Se faculta a la Consejera de Bienestar Social para dictar las disposiciones necesarias para la aplicación y desarrollo del presente Decreto.

DISPOSICION FINAL SEGUNDA

El presente Decreto entrará en vigor al mes siguiente de la fecha de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

En Mérida, a 4 de abril de 1995

El Presidente de la Junta de Extremadura,
JUAN CARLOS RODRIGUEZ IBARRA

La Consejera de Bienestar Social,
M.ª EMILIA MANZANO PEREIRA

Nº:0000000

HOJA DE RECLAMACIONES*(COMPLAINTS FORM)***IDENTIFICACION DEL ESTABLECIMIENTO RECLAMADO***(DETAILS OF THE STABLISHMENT UNDER COMPLAINT)*Nombre *(Name)*: _____Dirección, (Calle/Plaza) *(Address)*: _____ Nº: _____Localidad *(Place)*: _____Provincia *(Province)*: _____ C.P. *(Postal C.)*: _____**DATOS DEL RECLAMANTE***(DETAILS OF COMPLAINANT)*Nombre y Apellidos *(Name)*: _____Nº D.N.I./Pasaporte *(Passport)*: _____Domicilio *(Address)*: _____Localidad *(City)*: _____ Provincia *(Province)*: _____Código Postal *(Postal Code)*: _____ Teléfono *(Phone)*: _____Motivo de la Reclamación *(Reasons for the complaint)*: __________

_____Hora y fecha en la que se produjo el motivo de la reclamación, *(Time and date)*:

____:____ del ____ de ____ de 199__

Documentos que acompaña *(Document attached)*: __________

En _____ a _____ de _____ de 199__

Firma del Reclamante *(Signature)*

Firma del Reclamado

EJEMPLAR PARA EL RECLAMANTE

CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL

Dirección General de Consumo

JUNTA DE EXTREMADURA

Nº:0000000

HOJA DE RECLAMACIONES

(COMPLAINTS FORM)

IDENTIFICACION DEL ESTABLECIMIENTO RECLAMADO

(DETAILS OF THE STABLISHMENT UNDER COMPLAINT)

Nombre (Name): _____

Dirección, (Calle/Plaza) (Adress): _____ N°: _____

Localidad (Place): _____

Provincia (Province): _____ C.P. (Postal C.): _____

DATOS DEL RECLAMANTE

(DETAILS OF COMPLAINANT)

Nombre y Apellidos (Name): _____

N° D.N.I./Pasaporte (Passport): _____

Domicilio (Adress): _____

Localidad (City): _____ Provincia (Province): _____

Código Postal (Postal Code): _____ Teléfono (Phone): _____

Motivo de la Reclamación (Reasons for the complaint): _____

Hora y fecha en la que se produjo el motivo de la reclamación, (Time and date):

_____: ____ del ____ de ____ de 199__

Documentos que acompaña (Document attached): _____

En _____ a _____ de _____ de 199__

Firma del Reclamante (Signature)

Firma del Reclamado

CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL

Dirección General de Consumo

JUNTA DE EXTREMADURA

EJEMPLAR PARA ENVIAR A LA ADMINISTRACION

Nº:0000000

HOJA DE RECLAMACIONES*(COMPLAINTS FORM)***IDENTIFICACION DEL ESTABLECIMIENTO RECLAMADO***(DETAILS OF THE ESTABLISHMENT UNDER COMPLAINT)*Nombre *(Name)*: _____Dirección, (Calle/Plaza) *(Address)*: _____ Nº: _____Localidad *(Place)*: _____Provincia *(Province)*: _____ C.P. *(Postal C.)*: _____**DATOS DEL RECLAMANTE***(DETAILS OF COMPLAINANT)*Nombre y Apellidos *(Name)*: _____Nº D.N.I./Pasaporte *(Passport)*: _____Domicilio *(Address)*: _____Localidad *(City)*: _____ Provincia *(Province)*: _____Código Postal *(Postal Code)*: _____ Teléfono *(Phone)*: _____Motivo de la Reclamación *(Reasons for the complaint)*: __________

_____Hora y fecha en la que se produjo el motivo de la reclamación, *(Time and date)*:

____:____ del ____ de ____ de 199__

Documentos que acompaña *(Document attached)*: __________

En _____ a _____ de _____ de 199__

Firma del Reclamante *(Signature)*

Firma del Reclamado

EJEMPLAR PARA EL RECLAMADO

CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL

Dirección General de Consumo

JUNTA DE EXTREMADURA