



DECRETO 1/2010, DE 14 DE ENERO, POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE LA LEY 11/1998 DE PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Están obligados a disponer de hojas de reclamaciones del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid:

- Todos los establecimientos del término municipal en donde se vendan bienes o se presten servicios al consumidor como destinatario final.
- Los profesionales o empresas de venta a distancia, venta celebrada fuera de establecimiento mercantil, venta automática, comercio electrónico, venta en pública subasta y otros que carezcan de establecimientos o locales abiertos al público, pero que tengan su domicilio social dentro del territorio de Rivas Vaciamadrid.

Su carencia o negativa a facilitarla a los consumidores que lo soliciten constituye infracción en materia de consumo conforme a lo dispuesto en la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

No deben tener hojas de reclamaciones de Rivas Vaciamadrid, sino las propias de otras Administraciones:

Las personas físicas o jurídicas que estén obligadas a disponer de hojas o libros de reclamaciones en virtud de una normativa sectorial propia, no derivada expresamente de disposiciones específicas en materia de protección al consumidor, tal es el caso de, entre otros:

- Centros, servicios y establecimientos sanitarios
- Transporte de viajeros
- Hostelería, ocio y espectáculos
- Venta ambulante y feriantes (atracciones, chocolaterías, tómbolas, etc.).

Quedan exentos de la obligación de disponer de hojas de reclamaciones:

- Los profesionales liberales en el ejercicio de las actividades para las que obligatoriamente tengan que estar colegiados, cuando el colegio profesional legalmente reconocido disponga de comisión deontológica.
- Los centros de enseñanza que imparten enseñanza reglada para esa actividad (pero no para el resto de actividades accesorias que presten)
- Los servicios públicos prestados directamente por la Administración Pública cuando disponga de su propio procedimiento de reclamaciones.