



Consejo Consultivo de Canarias

D I C T A M E N 1 5 4 / 2 0 2 3

(Pleno)

San Cristóbal de La Laguna, a 17 de abril de 2023.

Dictamen solicitado por el Excmo. Sr. Presidente del Gobierno de Canarias en relación con el *Proyecto de Decreto por el que se regulan los servicios de atención a la clientela, las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y su tramitación administrativa en las relaciones de consumo (EXP. 108/2023 PD)**.

F U N D A M E N T O S

I

Solicitud y preceptividad del dictamen.

1. El Excmo. Sr. Presidente del Gobierno de Canarias, mediante escrito de 3 de marzo de 2023, con registro de entrada en este Consejo el mismo día, solicita dictamen en relación con el Proyecto de Decreto (PD) por el que se regulan los servicios de atención a la clientela, las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y su tramitación administrativa en las relaciones de consumo, tomado en consideración por el Gobierno en sesión celebrada el día 2 de marzo de 2023.

Se acompaña a la solicitud certificado del acuerdo del Gobierno de toma en consideración y solicitud de dictamen (art. 50.1 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Consultivo, aprobado por Decreto 181/2005, de 26 de julio).

La solicitud de dictamen ha sido cursada por el procedimiento ordinario (art. 20.1 de la Ley 5/2002, de 3 de junio, del Consejo Consultivo de Canarias -LCCC-).

2. El carácter reglamentario del PD, como desarrollo de una norma básica del Estado (disposición final primera, apartado 2, del Real Decreto Legislativo 1/2007, de

* Ponente: Sr. Belda Quintana.

16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias -TRLGDCU-) y, simultáneamente, de una Ley autonómica (disposición final primera de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias), determina la preceptividad del dictamen, la competencia del Consejo Consultivo de Canarias para emitirlo y la legitimación del Excmo. Sr. Presidente del Gobierno para solicitarlo, según los arts. 11.1.B.b) y 12.1 LCCC.

En efecto, la presente iniciativa reglamentaria desarrolla, por una parte, el derecho a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios mediante procedimientos eficaces contenido en el art. 8.1.f) TRLGDCU, así como los servicios de atención al cliente contemplados en el art. 21 TRLGDCU, y, por otro, el derecho a la protección jurídica de los consumidores y usuarios contenido en el capítulo VI (arts. 24 a 28) de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias (mecanismos de mediación voluntaria de conflictos en materia de consumo, reclamaciones y denuncias, entre otros).

II

Tramitación del procedimiento de elaboración.

1. En cuanto a la tramitación del procedimiento, se han observado con carácter general, y sin perjuicio de lo que luego se dirá, las exigencias legales y reglamentarias de aplicación previstas tanto en el art. 44 de la Ley 1/1983, de 14 de abril, del Gobierno y de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, como en el Decreto 15/2016, de 11 de marzo, del Presidente, por el que se establecen las normas internas para la elaboración y tramitación de las iniciativas normativas del Gobierno y se aprueban las directrices sobre su forma y estructura.

La Ley 1/1983, de 14 de abril ha sido derogada por la Ley 4/2023, de 23 de marzo, de la Presidencia y del Gobierno de Canarias (BOC n.º 66, de 3 de abril de 2023), cuya entrada en vigor se ha producido el 4 de abril de este mismo año, y que en su artículo 80 contempla el procedimiento de elaboración y aprobación de las normas reglamentarias si bien, dado que la presente iniciativa comenzó a tramitarse antes de la entrada en vigor de dicha norma sin que contenga regulación alguna transitoria, la misma no resulta de aplicación al procedimiento, aunque sí al contenido sustantivo del PD.

Por lo demás, en el Preámbulo del PD se justifica que en la elaboración de la norma se ha dado cumplimiento a los «*principios de buena regulación*» a que hace referencia el art.129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuya aplicación a la potestad reglamentaria de las Comunidades Autónomas confirmó en su Fundamento Jurídico 7º, letra b), la sentencia n.º 55/2018, de 24 de mayo, del Tribunal Constitucional. Con ello se cumple el mandato legal establecido en el citado precepto, justificándose la adecuación de la norma proyectada a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia (ahora previstos, además, en el artículo 66 de la Ley 4/2023, de 23 de marzo, de la Presidencia y del Gobierno de Canarias).

2. Consta en el expediente la siguiente documentación:

- El 11 de agosto de 2022, por la Dirección General de Comercio y Consumo de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, se emitió informe sobre la necesidad de aprobación de un nuevo Decreto por el que se regulan los servicios de atención al cliente, las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y su tramitación administrativa en las relaciones de consumo, en el que se contiene la justificación de la iniciativa, con la competencia y antecedentes de la norma; los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa; la necesidad y oportunidad de su aprobación; los objetivos de la norma; las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias; y la consulta pública previa.

- Informe de la Dirección General de Consumo y Comercio citada, de 21 de septiembre de 2022, sobre el cumplimiento del trámite de información pública en la elaboración del PD.

- Memoria emitida por la Dirección General de Comercio y Consumo con fecha 3 de octubre de 2022, de medidas de simplificación y correspondientes flujogramas.

- Informe de iniciativa reglamentaria, del citado Centro Directivo, de 3 de octubre de 2022, con el siguiente contenido:

1. Justificación de la iniciativa

2. Análisis de la iniciativa

2.1 Objeto y finalidad

2.2 Competencia autonómica en la materia y posible afectación de otros títulos competenciales, estatales, insulares o municipales.

2.3 Estructura de la norma

2.4 Normas que resultan modificadas o derogadas total o parcialmente

2.5 Entrada en vigor y régimen transitorio

2.6 Alternativa cero

2.7 Creación y supresión de órganos administrativos

2.8 Normativa aplicable al objeto de la iniciativa y examen de su relación

3. Memoria económica

3.1 Evaluación del impacto económico de la disposición en el entorno socioeconómico al que va a afectar.

3.2 Evaluación del impacto financiero en los ingresos y gastos de la Administración Autonómica, sus Organismos Autónomos y demás entes públicos pertenecientes a la misma.

3.3 Evaluación del impacto financiero en los ingresos y gastos de otras Administraciones

3.4 Evaluación de las medidas que se proponen y que pudieran tener incidencia fiscal

3.5 Análisis de la acomodación de la iniciativa a los escenarios presupuestarios plurianuales y, en su caso, al programa de actuación plurianual

3.6 Análisis del impacto sobre planes y programas generales y sectoriales

3.7 Análisis del impacto sobre los recursos humanos

3.8 Análisis sobre la necesidad de adoptar medidas en relación con la estructura organizativa.

3.9 Análisis de otros aspectos con implicación en la estructura o en el régimen presupuestario

3.10 Relación coste/beneficio en las normas que regulan tasas y precios públicos y privados.

3.11 Cuantía previsible de las cargas económicas sobre los destinatarios u otras personas afectadas

3.12 Otros costes sociales previsibles de la iniciativa

4. Explicación y evaluación de los aspectos relacionados con el proceso de participación ciudadana que en su caso se hubiera seguido.

5. Informes de impacto

5.1 Impacto de género

5.1.1 Fundamentación y objeto del informe

5.1.2 Contexto normativo

5.1.3 Objeto del informe y órgano que realiza el informe y a quién se dirige.

5.1.4 Identificación de la pertinencia del análisis

5.1.5 Evaluación de impacto normativo sobre la identidad y expresión de género o las características sexuales

5.2 Impacto empresarial

5.2.1 Evaluación de impacto en la constitución de empresas

5.2.2 Evaluación de impacto en la puesta en marcha y funcionamiento de las empresas

5.2.3 Evaluación en las condiciones de competencia en el mercado

5.2.4 Evaluación específica respecto de las pequeñas y medianas empresas

5.3 Impacto normativo sobre la infancia y adolescencia

5.4 Impacto normativo en la familia

5.5 Impacto por razón de cambio climático

5.6 Impacto en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

A este informe de iniciativa reglamentaria se acompaña una primera versión del texto del Proyecto de Decreto y el correspondiente cuestionario anexo a la memoria económica.

- Nuevo informe de iniciativa reglamentaria, con idéntico contenido, suscrito por la Dirección General de Comercio y Consumo, de fecha 21 de octubre de 2022, acompañado de una nueva versión del texto del Proyecto de Decreto.

- Informe de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Turismo, Cultura y Deportes, de 25 de octubre de 2022, que no formula observaciones a la iniciativa reglamentaria.

- Informe de impacto por razón de género de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio asumiendo las funciones de la Unidad de Igualdad (Directriz sexta, apartado 1 de las Directrices para la elaboración del informe de impacto de género en los Proyectos de Ley, disposiciones reglamentarias y planes que apruebe el Gobierno de Canarias, aprobadas por Acuerdo de Gobierno de Canarias de 26 de junio de 2017)

- Remisión del informe de evaluación de impacto de género por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio al Instituto Canario de Igualdad el 25 de octubre de 2022.

- Informe de la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad [artículos 7 y 8 del Decreto 48/2009, de 28 de abril, por el que se establecen en la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias medidas ante la crisis económica y la simplificación administrativa y artículo 96 d) del Reglamento Orgánico de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, aprobado por Decreto 14/2021, de 18 de marzo], de 10 de noviembre de 2022, que no formula observaciones.

- El 23 de noviembre de 2022 se emite informe favorable por la Oficina Presupuestaria de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio (artículo 2.2.f) del Decreto 153/1985, de 17 de mayo, por el que se crean las Oficinas Presupuestarias de las Consejerías del Gobierno de Canarias).

- Informe favorable, con algunas observaciones, de 8 de noviembre de 2022, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud.

- Informe de 23 de noviembre de 2022 de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos, con determinadas observaciones.

- Informe de 27 de octubre de 2022 de la Secretaría General de Presidencia del Gobierno, con algunas observaciones.

- Informe de 9 de noviembre de 2022 de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca, que no realiza observaciones.

- Informe de 9 de noviembre de 2022 de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, que no realiza observaciones.

- Informe de 31 de octubre de 2022 de la Secretaría General del Servicio Canario de la Salud que no formula observaciones.

- Informe, de 25 de noviembre de 2022, de la Jefa de Servicio de Régimen Jurídico de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio, en relación con las observaciones realizadas al PD.

- Informe de la Dirección General de Comercio y Consumo, de 5 de diciembre de 2022, en relación con las observaciones realizadas y el informe del Servicio de Régimen Jurídico de la Secretaría General Técnica de la citada Consejería.

- Informe, de 15 de diciembre de 2022, de la Dirección General de Planificación y Presupuesto [art. 26.2.h) del Reglamento Orgánico de la Consejería de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos, aprobado por Decreto 75/2022, de 3 de agosto].

- Informe, de 16 de diciembre de 2022, de la Secretaría General Técnica, relativa a los informes preceptivos y su resultado.

- Informe, de 25 de enero de 2023, de la Viceconsejería de los Servicios Jurídicos de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad [art. 20.f) del Reglamento de este Servicio, aprobado por Decreto 19/1992, de 7 de febrero].

- Informe, de 27 de enero de 2023, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio, relativo a las observaciones de la Viceconsejería del Servicio Jurídico.

- Informe final, de 30 de enero de 2023, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio, con indicación de la tramitación seguida.

- Informe de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio, de 23 de febrero de 2023, en relación con el proyecto de Decreto que quedó sobre la mesa en la sesión del Gobierno de Canarias de 16 de febrero de 2023.

- Informe de la Comisión Preparatoria de Asuntos de Gobierno, de 7 de febrero de 2023 [art.2 del Decreto 37/2012, de 3 de mayo, por el que se regula la Comisión Preparatoria de Asuntos del Gobierno].

- Acuerdo de Gobierno de 2 de marzo de 2023 por el que se toma en consideración el Proyecto de Decreto.

3. Sin embargo, no se aprecia en la tramitación, una vez elaborado el texto del Proyecto de Decreto, que éste se haya trasladado más allá de los propios centros directivos de las distintas consejerías del Gobierno.

Así, primeramente, no debe olvidarse que tanto los municipios como las islas, poseen competencias en materia de consumo. En este sentido, el art. 11 de la Ley 7/2015, de 1 de abril, de los Municipios de Canarias, atribuye a éstos competencias en materia de consumo y el art 6.2 h) de la Ley 8/2015, de 1 de abril, de Cabildos Insulares atribuye a éstos competencias en materia de defensa del consumidor. Por su parte, el art. 46 de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, también atribuye competencias a las entidades locales en materia de protección y defensa de los consumidores y usuarios.

Por tanto, se debía de haber dado audiencia tanto a Cabildos como a Ayuntamientos, porque la norma proyectada puede afectar al ejercicio de sus competencias en materia de consumo, recabándose, al efecto, informes del Consejo de Colaboración Insular [art.2.3, letra b) del Decreto 97/2016, de 18 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento del Consejo de Colaboración Insular] y del Consejo Municipal de Canarias [art.2 del Decreto 160/2016, de 26 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Municipal de Canarias], dándose así cumplimiento a lo previsto en la Norma Tercera, apartado 1 a), del Decreto 15/2016, por remisión de la Norma Octava, apartado 1 del citado Decreto (hoy art. 80.6 de la Ley 4/2023, de 23 de marzo, de la Presidencia y del Gobierno de Canarias).

4. Además, resulta especialmente relevante que no conste en el expediente remitido a este Consejo que el texto del Proyecto de Decreto haya sido comunicado o puesto a disposición de los sectores afectados por el proyecto de disposición, para que emitieran su parecer, incumpléndose así lo previsto en la Norma Tercera, apartado 1 c), del Decreto 15/2016 (por remisión de la Norma Octava, apartado 1) - hoy art. 80.7 de la Ley 4/2023, de 23 de marzo, de la Presidencia y del Gobierno de Canarias-, excluyéndose cualquier tipo de participación ciudadana, y específicamente de las organizaciones o asociaciones más representativas de los sectores afectados por la norma proyectada, una vez redactado el texto del PD.

En los informes de iniciativa reglamentaria, tanto en el de 3 de octubre de 2022, como en el de 21 de octubre de 2022, se dice lo siguiente sobre el proceso de participación ciudadana (apartado 4 de los citados informes):

«4.- EXPLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA QUE EN SU CASO SE HUBIERE SEGUIDO.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, y el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en los términos previstos en la Orden de 21 de diciembre de 2016, por la que se dictan instrucciones para coordinar la participación ciudadana en el proceso de elaboración normativa del Gobierno de Canarias, se abrió un plazo de consulta pública previa que se llevó a cabo en el portal web de participación ciudadana entre el veintiuno de marzo y el cuatro de abril de 2022.

Durante el periodo de consulta pública previa se presentó una alegación con número de referencia # 318893 # en el aplicativo Redmine utilizado para la realización del citado trámite, con el siguiente contenido:

Debería poner a disposición de los usuarios y consumidores, la Dirección General de Consumo, una plataforma por Internet para presentar las reclamaciones por esa vía, para los Sistemas operativos móviles como Android e IOS preferentemente y en caso de no tener acreditación electrónica, otro medio de identificarse.

Por parte de esta Dirección General se consideró que la sugerencia efectuada no afectaba al contenido de la iniciativa reglamentaria, puesto que se refería a las condiciones técnicas de acceso a la Sede Electrónica del Gobierno a través de dispositivos móviles así como a la creación de una plataforma por internet para la presentación de reclamaciones, que no son objeto de la presente iniciativa reglamentaria, sin perjuicio de trasladar la misma a los responsables de la Sede Electrónica del Gobierno de Canarias para su consideración.

Al haber efectuado la consulta pública previa, se estima que lo procedente es la elaboración del presente informe de iniciativa reglamentaria y la redacción del propio proyecto normativo de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 15/2016, de 11 de marzo, del Presidente, por el que se establecen las normas internas para la elaboración y tramitación de las iniciativas normativas del Gobierno y se aprueban las directrices sobre su forma y estructura.

El centro directivo competente publicará el texto en el portal web correspondiente, con el objeto de dar audiencia a los ciudadanos afectados y recabar cuantas aportaciones adicionales puedan hacerse por otras personas o entidades en los términos del artículo 133.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las

Administraciones Públicas y el artículo 26.6 de Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno».

Así pues, antes de redactarse el texto del Proyecto de Decreto se abrió un plazo de consulta pública previa (art. 133.1 LPACAP, -cuyo primer inciso es aplicable a las Comunidades Autónomas de acuerdo con el FJ 7 c) de la STC 55/2018, de 24 de mayo-) en el portal web de participación ciudadana entre el 21 de marzo y el 4 de abril de 2022.

No obstante, no consta que se haya procedido a realizar lo que se indica en el último párrafo de este apartado 4 del informe de iniciativa reglamentaria -audiencia e información pública sobre el texto del Proyecto de Decreto-, ya que, como se puede comprobar, sobre el texto del PD, elaborado por primera vez el 3 de octubre de 2022, no se ha dado audiencia -al menos, no consta en el expediente- a ningún ciudadano o entidad directamente afectada distintos al propio Gobierno de Canarias y sus Consejerías. Por tales razones la tramitación del PD se ha realizado, al parecer, “ad intra”, cuando es evidente que la regulación proyectada tiene efectos “ad extra”, afectando especialmente a las personas empresarias y a los consumidores y usuarios.

Esta cuestión no resulta baladí, pues como ya hemos mantenido en anteriores ocasiones (Dictamen 281/2022, de 7 de julio, con cita del Dictamen 385/2018, de 21 de septiembre), el trámite de audiencia a ciudadanos y a las organizaciones representativas que puedan verse afectadas por la nueva normativa *“es un trámite esencial, cuya omisión -salvo las excepciones permitidas en la normativa aplicable- conlleva la nulidad de la disposición en cuestión, pues este trámite, que emana del art. 105 a) CE, constituye, en palabras de la jurisprudencia del Tribunal Supremo, una de las garantías básicas en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales”*.

Al respecto, citábamos en el Dictamen 281/2022, de 7 de julio, la siguiente jurisprudencia del Tribunal Supremo:

<<En este sentido, las SSTs n.º 507 y 506/2017, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 4ª, ambas de 23 de marzo, se han pronunciado en los siguientes términos:

«CUARTO.- Constituye doctrina reiterada de esta Sala expresada en la Sentencia de 7 de diciembre de 2009, recurso casación 957/2008, con amplia mención de otras anteriores, sostener que tras la Constitución, art. 105 a) CE, el trámite de audiencia está consagrado como una de las garantías básicas en el procedimiento de elaboración

de las disposiciones administrativas que afecten a los ciudadanos a través de las organizaciones reconocidas por la Ley.

Es, por tanto, un requisito esencial para la validez del resultado del procedimiento que tiene por objeto no solo que los interesados hagan valer la defensa de los derechos e intereses que corresponda sino también facilitar el acierto en la elaboración de la disposición que concierna a la vista de las propuestas de modificación del texto inicialmente propuesto. El incumplimiento de tal obligatoriedad acarrea la nulidad de la disposición en cuestión.

Audiencia cuyo significado comporta que las organizaciones representativas, a que se refiere el art. 105 a) CE, sean escuchadas en el correspondiente trámite de alegaciones. Mas, como reiteradamente declara la jurisprudencia, en modo alguno significa que los citados alegatos o sugerencias deban ser asumidos en todo o en parte.

El citado derecho fue reconocido tempranamente como de aplicación directa por el máximo interprete constitucional (STC 18/1981, de 8 de junio) aunque en el caso de colectivos profesionales que se integren en Colegios Oficiales constituidos legalmente para velar por sus intereses profesionales o económicos resultaba patente ya desde la Ley de Colegios profesionales 2/1974, de 13 de febrero.

Es asimismo constante la jurisprudencia declarando que no han de ser oídas cuantas asociaciones se constituyan, sino las asociaciones o colegios profesionales que no sean de carácter voluntario y representen intereses de carácter general o corporativo, por cuanto la preceptividad de la audiencia excluye las asociaciones de carácter voluntario. Pero asimismo se ha sostenido que nada impide que dicha audiencia pueda ser llevada a cabo, si este procedimiento aparece como adecuado en función de las circunstancias, recabando el informe de una entidad de afiliación voluntaria que agrupe a los afectados.

Cabe concluir que no es preciso que la Administración otorgue el trámite de audiencia a todas las asociaciones que puedan estar interesadas en el contenido de la disposición mas sí a las que representan los intereses afectados. (...)».

Igualmente, la STS n.º 1719/2019, de 12 de septiembre, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 4ª, aborda el trámite de audiencia en el procedimiento de elaboración de normas reglamentarias, incluso cuando estas tienen el carácter de disposiciones organizativas, con la siguiente fundamentación:

«TERCERO

El procedimiento para la elaboración de normas reglamentarias

La nulidad de la totalidad del Real Decreto impugnado debe ser analizada con carácter preferente al otro motivo de impugnación invocado, atendidas las

consecuencias que se anudan a su estimación. Pues bien, esa nulidad se construye sobre la infracción de las normas que regulan el procedimiento de la elaboración de las disposiciones generales o normas reglamentarias, previsto en los artículos 26.2 y 26.6 de la expresada Ley 50/1997. Debemos reparar que aunque en el escrito de demanda se alega esa doble infracción y se hace una mención inicial a la consulta pública, el alegato y exposición razonada se refiere únicamente al trámite de audiencia previsto en el artículo 26.6 de la mentada Ley 50/1997.

Conviene advertir, antes de continuar, que el artículo 26 de la citada Ley 50/1997, como también en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, prevén, respecto del procedimiento de elaboración de normas reglamentarias y por lo que hace al caso, dos trámites diferentes. De un lado, un trámite de consulta pública para recabar la opinión de los ciudadanos y organizaciones representativas que tiene lugar antes de la elaboración del proyecto de norma reglamentaria. Y de otro, está el trámite de audiencia que recaba la opinión de aquellos ciudadanos titulares de derechos e intereses legítimos afectados por el proyecto de norma reglamentaria ya redactado, así como de las organizaciones o asociaciones reconocidas por ley que agrupen o representen a las personas cuyos derechos e intereses legítimos se vieran afectados por la norma o cuyos fines guarden relación directa con su objeto.

Pues bien, limitando nuestro enjuiciamiento a la falta de audiencia a los sindicatos recurrentes y, por tanto, a la lesión del artículo 26.6 de la Ley 50/1997, a tenor del escrito de demanda, nos corresponde seguidamente determinar si efectivamente debió de conferirse trámite de audiencia, en el procedimiento de elaboración del Real Decreto impugnado, a los sindicatos recurrentes que además tiene el carácter de más representativos.

CUARTO

El trámite de audiencia y las normas reglamentarias organizativas

El trámite de audiencia del proyecto de norma reglamentaria procede cuando "afecte a los derechos e intereses legítimos de las personas", y también respecto de las "organizaciones o asociaciones reconocidas por Ley que agrupen o representen a personas cuyos derechos o intereses legítimos se vieran afectados por la norma y cuyos fines guarden relación directa con su objeto" (artículo 26.6 de tanta cita).

Ahora bien, esa regla general tiene su excepción, pues este trámite de audiencia puede omitirse, en dos supuestos. Primero, cuando existan graves razones de interés público, que deben justificarse en la Memoria del Análisis de Impacto Normativo. Y segundo, cuando se trate de las disposiciones presupuestarias o cuando regulen los órganos, cargos y autoridades del Gobierno o de las organizaciones dependientes o

vinculadas a éstas. Así lo disponen tanto el artículo 26.6, párrafo 3, de la Ley 50/1997, como el artículo 133.4 de la Ley 39/2015.

Pues bien, en este caso no se ha realizado el trámite de audiencia por la segunda de las razones apuntadas. (...).

SÉPTIMO

(...)

El trámite de audiencia, previsto en el artículo 26.6 de la Ley 50/1997, y en el artículo 133.2 de la Ley 39/2015, en consecuencia, debió de haberse realizado, pues su finalidad es hacer efectivo el principio de participación que recoge el artículo 105 de la CE, y que resultaba adecuado y obligado en función de las circunstancias examinadas. (...)»>>.

En este caso, en primer lugar, no se ha dado audiencia a las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Canarias, que, según el art. 4.1.a) de la Ley 10/2019, de 25 de abril, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Canarias, en relación con el art. 5.1.c) de la Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación, realizan funciones de asesoramiento de las Administraciones Públicas en materia de desarrollo del comercio y que, además, según el art. 4.2.e) de la citada Ley 10/2019, pueden desempeñar funciones de “*arbitraje, mediación y conciliación mercantil, nacional e internacional, y utilizar cualquier otro sistema alternativo de solución de conflictos*”, sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos que son citados, entre otros, en los arts. 5.3, 6, 18.4 y 19.1 f) PD.

En segundo lugar, tampoco consta que se haya dado audiencia a las organizaciones o asociaciones empresariales más representativas, por cuanto que son las personas empresarias las obligadas a disponer de servicios de atención a la clientela con determinadas características (art. 21 TRLGDCU y arts. 5, 6 y 7 PD), y de disponer y facilitar las hojas de reclamaciones, debiendo solicitarse y tramitarse de acuerdo con lo previsto en diversos preceptos del PD, pudiendo iniciarse, incluso, un expediente sancionador en caso de incumplimiento de tales deberes (art. 27.1 de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias y arts. 8 a 11 y 16 a 20 PD).

Finalmente, en tercer lugar, tampoco se justifica la falta del trámite de audiencia de las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, que es obligatorio en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter

general relativas a materias que afecten directamente a los intereses de los consumidores o usuarios, a tenor de lo dispuesto en el art. 21.1.f) Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En definitiva, la omisión del trámite de audiencia a los ciudadanos y entidades representativas de los sectores afectados por la iniciativa reglamentaria, no se justifica con las excepciones establecidas en el art. 133.4, primer párrafo, LPACAP - que es aplicable a las Comunidades Autónomas de acuerdo con el FJ 7 c) de la STC 55/2018, de 24 de mayo- (y de contenido muy similar al art. 26.6, último párrafo, de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, de aplicación supletoria), esto es, que se trate de *«normas presupuestarias u organizativas de la Administración General del Estado, la Administración autonómica, la Administración local o de las organizaciones dependientes o vinculadas a estas»*, o cuando *«concurran razones graves de interés público que lo justifiquen»*.

En consecuencia, este Consejo considera, al igual que así lo manifestamos en el citado Dictamen 281/2022, que la omisión de tan cualificado trámite es susceptible de originar la nulidad de la norma reglamentaria proyectada.

III

1. Objeto y justificación de la norma proyectada.

El Preámbulo del Proyecto de Decreto justifica el dictado de la norma en que la regulación existente del procedimiento de tramitación de las hojas de reclamaciones contenido en el Decreto 225/1994, de 11 de noviembre, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias debe ser mejorado, ya que la experiencia de los años ha demostrado la eficacia de la hoja de reclamaciones para la protección de las personas consumidoras y usuarias al propiciar el acceso a los mecanismos de resolución alternativa de conflictos en el ámbito de las relaciones de consumo y constituirse, al mismo tiempo, en un instrumento fundamental para la detección de infracciones administrativas por parte de las Administraciones Públicas.

En este sentido, señala el Preámbulo que “el actual contexto jurídico, social y económico, caracterizado por el auge del comercio electrónico y transfronterizo, los cambios experimentados por la normativa reguladora de la protección de las personas consumidoras y usuarias y la progresiva implantación de las tecnologías de la información y comunicación, aconsejan abordar una nueva regulación de las hojas

de reclamaciones y su tramitación administrativa mediante la aprobación de un nuevo Decreto”.

Por tanto, el objeto de la norma proyectada es la elaboración de una nueva regulación sobre las hojas de reclamaciones, añadiéndose algunas disposiciones sobre los servicios de atención a la clientela. Así, explica el Preámbulo del PD, una de las principales novedades frente al Decreto 225/1994, de 11 de noviembre, es la *“incorporación de la regulación del régimen general de los servicios de atención a la clientela previsto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, configurados como auténticos mecanismos de resolución directa de conflictos entre el empresariado y las personas consumidoras o usuarias, con el fin de reforzar el derecho de estas últimas a reclamar y a ser debidamente informadas en el ámbito de su relación contractual y favorecer, al mismo tiempo, la consecución de acuerdos directos en caso de conflicto.*

Se tiene en cuenta, además, la obligación legal impuesta a las Administraciones Públicas de implantar procedimientos electrónicos y de simplificación procedimental con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos, implantándose los procedimientos electrónicos para la obtención de las hojas de reclamaciones por parte de la persona empresaria y para el ejercicio por las personas consumidoras y usuarias del derecho a formular sus reclamaciones, quejas y denuncias, mediante la incorporación de las hojas de reclamaciones en formato electrónico para lo que deberán disponer de los medios electrónicos y requisitos técnicos que la Sede Electrónica del Gobierno de Canarias requiera”.

Finalmente, se justifica en el Preámbulo que en el ámbito de la actividad comercial y de prestación de servicios se obliga al empresariado, aún en el caso de ostentar la condición de persona física, a relacionarse electrónicamente con la Administración, tanto para la obtención como para la tramitación de las hojas de reclamaciones, al estar ya obligados en otros ámbitos de la Administración a ello.

2. Estructura y contenido del Proyecto de Decreto.

La estructura del PD se integra de un Preámbulo, una parte dispositiva integrada por 20 artículos, distribuidos en siete capítulos, y una parte final que consta de una disposición adicional, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El Preámbulo contiene las referencias al marco competencial en el que se inserta la norma proyectada; la regulación vigente; la justificación y finalidad de la iniciativa reglamentaria; y, finalmente, el cumplimiento de los principios de buena regulación.

El capítulo I (arts. 1 a 4), sobre las disposiciones generales, aborda el objeto del Decreto, su ámbito de aplicación, las definiciones y la obligación de relacionarse con la Administración por medios electrónicos.

El capítulo II (arts. 5 a 7) se refiere a la obligación de tener servicios de atención a la clientela, sus características y obligaciones.

El capítulo III (art. 8) alude a las características de las hojas de reclamaciones y formularios.

El capítulo IV (arts. 9 y 10) regula el procedimiento de solicitud y obtención de las hojas de reclamaciones.

El capítulo V (arts. 11 a 19) se refiere al procedimiento de tramitación de las hojas de reclamaciones, quejas y denuncias

El capítulo VI (el PD por error lo numera como VII) (art. 20) contempla el régimen sancionador.

La disposición adicional única remite toda referencia al procedimiento de obtención y entrega de hojas de reclamaciones a la sede electrónica del Gobierno de Canarias.

La disposición transitoria única se refiere a las hojas de reclamaciones en formato papel.

La disposición derogatoria única deroga el Decreto 225/1994, de 11 de noviembre, por el que se regulaba hasta la fecha las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

La disposición final primera habilita al titular del departamento de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias con competencias en materia de comercio y consumo para dictar las disposiciones de desarrollo y ejecución del Decreto.

La disposición final segunda establece la entrada en vigor a los tres meses de su publicación en el BOC.

IV

Marco competencial.

1. El artículo 51 de la Constitución Española de 1978 (CE) consagra la defensa de los consumidores y usuarios como uno de los principios rectores de la política social y económica, y encomienda a los poderes públicos la protección mediante procedimientos eficaces de la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

El desarrollo de tal precepto constitucional se encuentra recogido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que establece el régimen general de la protección de las personas consumidoras y usuarias. Esta norma ha experimentado diversas modificaciones de acuerdo con las Directrices de la Unión Europea, en particular, por la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo y por el Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes.

Por su parte, el Estatuto de Autonomía de Canarias aprobado por L.O. 1/2018, de 5 de noviembre (EAC), reconoce los derechos de consumidores y usuarios en el artículo 25 en el siguiente sentido:

“Artículo 25. Derechos de consumidores y usuarios.

Las personas, en su condición de consumidoras y usuarias de bienes y de servicios, tienen derecho, en los términos que se establece por ley:

a) A que se garantice por los poderes públicos canarios la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, y un régimen de garantías de los productos y servicios adquiridos.

b) A una información integral de los productos, servicios y prestaciones que se ofrezcan para su consumo.

c) A asociarse libremente y a participar activamente en lo referente a la Administración Pública”.

Asimismo, el art. 121 del EAC, señala lo siguiente sobre las competencias de la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de consumo:

“Artículo 121. Consumo.

Corresponde a la Comunidad Autónoma de Canarias la competencia exclusiva en materia de consumo, que incluye, en todo caso, la defensa, de conformidad con la legislación mercantil, procesal y civil, de los derechos de los consumidores y usuarios, el establecimiento y la aplicación de los procedimientos administrativos de queja y reclamación, el sistema de mediación, la regulación de la formación, información y divulgación en materia de consumo responsable y hábitos saludables, así como el de las asociaciones que puedan crearse en este ámbito.”

En este marco competencial, la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, autoriza al Gobierno de Canarias, en virtud de su disposición final primera, para dictar las disposiciones reglamentarias correspondientes en desarrollo de la Ley, y que, como ya mencionamos, contiene regulación atinente al derecho a la protección jurídica de los consumidores y usuarios contenido en su capítulo VI (arts. 24 a 28), particularmente los mecanismos de mediación voluntaria de conflictos en materia de consumo, y la regulación de las reclamaciones y denuncias.

2. También sobre esta materia, procede remitirse a nuestro Dictamen 386/2018, de 21 de septiembre, donde hemos sintetizado las competencias de la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de protección de los consumidores y usuarios. Decíamos entonces lo siguiente -si bien citando el texto estatutario anterior-:

<<1. La materia objeto de la Proposición de Ley (PPL) que se analiza, el derecho de consumidores y usuarios, tiene una dimensión supranacional y una amplitud material que da lugar a un entramado de competencias y regulaciones que es preciso exponer y delimitar.

Aquel derecho se configura en la Constitución Española (CE) como un principio rector de la política social y económica que debe regir la actuación de los poderes públicos. Así, el art. 51 CE preceptúa:

«1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales».

En relación con este precepto constitucional es necesario tener en cuenta lo manifestado en la Sentencia del Tribunal Constitucional núm. 15/1989, de 26 de enero, en la que se perfila el presente título competencial señalando que:

«Además, aun cuando resulta indiscutible que el art. 51 de la C. E. no es conceptuable como norma competencial, no puede dejarse de reconocer que, dada la singularidad de la materia sobre la que versa la Ley, el Estado dispone a priori de diversos títulos competenciales, constitucionalmente indisponibles para todas -y aquí sin excepción- las Comunidades Autónomas, que tienen una evidente incidencia en la defensa del consumidor y del usuario.

(...) La defensa del consumidor y del usuario nos sitúa, en efecto, a grandes rasgos y sin necesidad ahora de mayores precisiones, ante cuestiones propias de la legislación civil y mercantil, de la protección de la salud (sanidad) y seguridad física, de los intereses económicos y del derecho a la información y a la educación en relación con el consumo, de la actividad económica y, en fin, de otra serie de derechos respecto de los cuales pudiera corresponder al Estado la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad en su ejercicio y en el cumplimiento de sus deberes (art. 149.1, en sus números 1, 6, 8, 10, 13, 16 y 29 C. E., principalmente); es decir, ante materias que la Constitución toma como punto de referencia para fijar las competencias mínimas que, por corresponder al Estado, quedan al margen del ámbito de disponibilidad de los Estatutos de Autonomía».

En cumplimiento del mandato constitucional, en el ámbito estatal se aprobó la Ley 25/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que sería modificada posteriormente por diversas leyes, dictándose, finalmente, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias (TRLGDCU), transponiendo con ello la Directiva 98/27/CE relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores.

En relación con la competencia que ostenta la Comunidad Autónoma de Canarias (CAC) en lo que se refiere a la defensa de las personas consumidoras y usuarias este Consejo Consultivo ha manifestado en su Dictamen 187/2006, de 7 de junio que:

«La Comunidad Autónoma de Canarias tiene competencia exclusiva en materia de defensa del consumidor y del usuario (artículo 31.3 del Estatuto de Canarias), competencia que ha de ser ejercitada de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política crediticia estatal, en los términos de los artículos 38, 131, y 149.1.11ª y 13ª de la Constitución.

La delimitación del parámetro ha sido efectuada por el Tribunal Constitucional (cfr., entre otras, las sentencias núms. 71/1982, de 30 de noviembre; 88/1986, de 1 de julio y 15/1989, de 26 de enero). La doctrina extractada contenida en estos pronunciamientos se condensa en los siguientes razonamientos: “la defensa del consumidor aparece como un principio rector de la política social y económica cuya garantía la Constitución impone a los poderes públicos. La misma naturaleza de este objetivo, por la variedad de los ámbitos en los que incide, hace que ... esta garantía no pueda estar concentrada en una sola instancia, ya sea ésta central o autonómica”, de modo que el derecho del consumidor, entendido como el conjunto de reglas jurídicas que tienen por objeto su protección, “difícilmente podrá encontrarse en un conjunto normativo emanado de una sola de esas instancias, siendo más bien la resultante de la suma de las actuaciones normativas, enderezadas a este objetivo, de los distintos poderes públicos que integran el Estado, con base en su respectivo acervo competencial”. Por tanto, en aquellas Comunidades Autónomas que tengan asumida como competencia “exclusiva” la materia referida a la defensa del consumidor y del usuario, constitucionalmente garantizada (artículo 51.1 CE), con alcance de principio general del ordenamiento jurídico, cuyo reconocimiento, respeto y protección ha de informar la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos (artículo 53.3 CE), el título competencial del Estado central para legislar en esta materia no alcanza, o no da cobertura, a la aplicabilidad directa de la normativa estatal sobre la autonómica, siempre que ésta última emane de conformidad a la previsión estatutaria existente al respecto.

No siendo conceptuable como norma competencial, el artículo 51 CE, estamos en la presencia de una materia, la defensa de los consumidores y usuarios, que tiene carácter pluridisciplinar y que es compartida entre el Estado y las Comunidades Autónomas», todo lo cual le es de aplicación a la presente PPL.>>

3. También incide en la regulación proyectada -si bien no es citada en el Preámbulo- la competencia en materia de normas específicas de procedimiento, pues en el PD se regula el procedimiento para la solicitud y obtención de las hojas de reclamaciones (capítulo IV PD), así como el procedimiento de tramitación de las hojas de reclamaciones, quejas y denuncias (capítulo V PD), todo ello amparado por lo dispuesto en el art. 106.1 c) EAC:

«1. Corresponde a la Comunidad Autónoma de Canarias la competencia en materia de régimen jurídico y procedimiento de las administraciones públicas canarias, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 149.1.18.^a de la Constitución. Esta competencia incluye, en todo caso:

(...)

c) La aprobación de las normas de procedimiento administrativo que deriven de las particularidades del derecho sustantivo de Canarias o de las especialidades de la organización de la Administración Pública canaria».

Respecto a los procedimientos especiales *ratione materiae*, el Tribunal Constitucional ha afirmado que son objeto de una competencia conexa a la competencia sustantiva sobre el correspondiente ámbito material. El Tribunal se pronuncia sobre esta cuestión en los términos que siguen: *“La Constitución no reserva en exclusiva al Estado la regulación de los procedimientos administrativos especiales. Antes bien, hay que entender que ésta es una competencia conexa a las que, respectivamente, el Estado o las Comunidades Autónomas ostentan para la regulación del régimen sustantivo de cada actividad o servicio de la Administración. (...) En consecuencia, cuando la competencia legislativa sobre la materia ha sido atribuida a una Comunidad Autónoma, a ésta cumple también la aprobación de las normas de procedimiento administrativo destinadas a ejecutarla, si bien deberán respetarse las reglas del procedimiento establecidas en la legislación del Estado dentro del ámbito de sus competencias”* (STC 166/2014, FJ 4).

Este Consejo Consultivo ha tenido ocasión de pronunciarse sobre esta cuestión, entre otros, en el Dictamen 370/2021, de 12 de julio, en el que señalamos:

«El Estatuto de Autonomía de Canarias, por un lado, atribuye competencia exclusiva a esta Comunidad Autónoma en relación con “el procedimiento administrativo derivado de las especialidades de la organización propia” (art. 30.30 EAC). Canarias ostenta, por ello, la potestad normativa para regular en el ámbito de su territorio y conforme con los principios y reglas de la normativa aplicable, cualquier procedimiento relativo a materias asumidas con carácter exclusivo mediante ley o a través de reglamento. Y competencia de desarrollo legislativo y ejecución en materia de normas de procedimiento administrativo, económico-administrativo y fiscal que se deriven de las especialidades del régimen económico y fiscal de Canarias (art. 32.14).

En consecuencia, tanto el Estado como la Comunidad Autónoma de Canarias ostentan competencias concurrentes en materia de procedimientos administrativos. Pero ello no agota la competencia de la Comunidad Autónoma de Canarias para establecer determinadas especialidades en los procedimientos siempre que se respeten los criterios básicos, límites y garantías, tal como señala –entre otras- la STC 227/1988, de 21 de noviembre)».

4. Por tanto, de todo lo expuesto, resulta que la Comunidad Autónoma de Canarias posee competencias para la aprobación del Proyecto de Decreto que se somete a nuestro dictamen.

V

Observaciones al Proyecto de Decreto.

Al articulado

- Artículo 14.

Apartado 1

Letra e). No se entiende esta causa de inadmisión, pues la mera existencia de una entidad pública de resolución alternativa de conflictos en un ámbito sectorial no implica necesariamente que las partes se sometan a ella, salvo que una norma especial así lo disponga expresamente (art. 58 TRLGDCU, art. 9 Ley 7/2017 y 8.1 del RD 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo).

- Artículo 20. Régimen sancionador.

En primer lugar, según el art. 27.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP): “solo constituyen infracciones administrativas las vulneraciones del Ordenamiento Jurídico previstas como tales infracciones por una Ley, (...)”. Así, la descripción de toda conducta que pretenda ser sancionada requiere estar prevista en una Ley, al menos sus elementos esenciales, sin que el reglamento pueda tipificar “ex novo” infracciones por el incumplimiento de las obligaciones previstas en la misma si dichas obligaciones no están contenidas en la Ley.

Además, en relación con el procedimiento el PD remite a la LPACAP, cuando el art. 44 de la Ley 3/2003, por el contrario, remite el procedimiento sancionador a norma reglamentaria y recoge específicos plazos de prescripción.

Por otra parte, la remisión a la LPACAP resulta insuficiente ya que esta Ley sólo recoge algunas especialidades del procedimiento sancionador (art. 64, 85, 89, 90) completando esta regulación los art. 25 y ss. LRJSP.

- Disposición Final Primera. Habilitación.

En esta Disposición final se faculta a *“la persona titular del departamento de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias competente en materia de comercio y consumo para dictar cuantas disposiciones sean necesarias en desarrollo y ejecución del presente Decreto”*.

Aunque la iniciativa reglamentaria comenzó a tramitarse antes de la entrada en vigor de la Ley 4/2023, de 23 de marzo, de la Presidencia y del Gobierno de Canarias,

como esta norma no contiene ninguna regulación transitoria, la misma resulta de aplicación, desde su entrada en vigor (el 4 de abril de 2023), al contenido sustantivo del PD.

Pues bien, en el art. 76.3 de la Ley 4/2023, de 23 de marzo, de la Presidencia y del Gobierno de Canarias, se dice que los titulares de los departamentos tienen potestad reglamentaria en lo relativo a la organización y funcionamiento de sus departamentos, añadiéndose que *“asimismo, podrán dictar reglamentos cuando sean específicamente habilitados para ello por ley”*.

En consecuencia, la Disposición Final Primera PD, en cuanto a la habilitación reglamentaria para el desarrollo del PD, resulta contraria al citado art. 76.3, puesto que la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, solo habilita al Gobierno para el desarrollo reglamentario de la ley (disposición final primera y art. 27.4 de la Ley 3/2003), y el TRLGDCU tampoco habilita específicamente a los titulares de los departamentos autonómicos para el desarrollo del mismo.

Por tanto, esta Disposición Final Primera del PD ha de ser reparada por contravenir la legislación vigente.

CONCLUSIÓN

1. El Proyecto de Decreto por el que se regulan los servicios de atención a la clientela, las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y su tramitación administrativa en las relaciones de consumo, se considera, en cuanto a su contenido, conforme al parámetro constitucional, estatutario y legal de aplicación, sin perjuicio de las observaciones y reparos contenidos en el Fundamento V.

2. No obstante, en cuanto al procedimiento de elaboración, no se ha recabado el parecer de los Cabildos Insulares y Ayuntamientos a través del Consejo de Colaboración Insular y el Consejo Municipal de Canarias, en los términos señalados en el Fundamento II.3, trámites que habrán de subsanarse.

Asimismo, se advierte que la omisión del trámite de audiencia a las entidades representativas de los sectores afectados sobre el texto del Proyecto de Decreto es susceptible de originar la nulidad de la norma proyectada, de acuerdo con el

razonamiento contenido en el Fundamento II.4, por lo que ha de procederse también a la subsanación del mismo.