

SUPUESTO nº 2.
22-06-2023.

1.- Siendo las 18:00 horas Hotel 0 les informan de que se trasladen a la calle río Volga, donde al parecer hay un ciudadano que llama denunciando que el titular de la multitienda sita en la citada calle no le proporciona la hoja de reclamaciones, al parecer le ha vendido un producto caducado y no quiere devolver el dinero. Señale la normativa aplicable y su actuación policial:

Normativa aplicable:

- **Actuación a requerimiento.**
- **Competencias artículo 53 Ley Orgánica 2/1986 de FFCC de Seguridad y Decreto 218/2009 9 Octubre Normas Marco de los Policías locales de Extremadura artículo 7.**
- **Información del motivo de nuestra intervención artículo 5 de la Ley Orgánica 2/198, en cada actuación se dará información cumplida y tan amplia como sea posible sobre las causas y finalidad de las mismas.**
- **Ley 7/1985 2 abril reguladora de las Bases de Régimen Local artículo 25 competencias.**
- **Ley Orgánica 4/2015 30 marzo de protección a la Seguridad Ciudadana artículos 16 identificación de personas.**
- **Decreto 144/2006 de 25 de julio por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo, en la Comunidad Autónoma de Extremadura.**

*Art. 4.- Las personas obligadas deberán **exhibir al público**, de modo permanente y perfectamente visible, **un cartel** colocado en la zona de mayor concurrencia de público.*

*Art. 5.1.- Las personas obligadas, deberán **entregarla gratuita e inmediatamente al reclamante que la solicite**. Cuando no se facilite, se podrá presentar la queja, denuncia o reclamación a través de escrito.*

OJO IMPORTANTE el siguiente párrafo:

*Art. 1.2.- **Quedan excluidas** del ámbito de aplicación del decreto, entre otras, la prestación de las actividades siguientes:*

La ejercida por profesionales liberales que lleven a término una actividad para cuyo ejercicio sea necesaria la colegiación previa en un colegio profesional legalmente reconocido.

- La enseñanza reglada.
- La de servicios públicos competencia de la administración.
- La de los centros, servicios y establecimientos sanitarios públicos y privados.
- La relacionada con el suministro de gas y energía eléctrica.
- La del servicio de telecomunicaciones.
- La de los servicios financieros.
- La de las entidades aseguradoras

- **RD 2816/1982 27 de Agosto Reglamento General de Policía Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, artículo 52 y 81.**

Art. 52.2 carteles anunciando “este establecimiento tiene...”

Art. 81.18 “carecer de hojas de reclamaciones o sin requisitos previos”

CARTEL INFORMATIVO DE LA JUNTA OBLIGATORIO



- **Ley 7/2019 5 abril de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la CCAA Extremadura.**

Artículo 46 Hojas de reclamaciones

1. En todos los establecimientos públicos, instalaciones y en los espacios abiertos en los que se celebren espectáculos públicos o actividades recreativas objeto de esta ley existirán a disposición del público y del personal de inspección hojas de reclamaciones, exigidas en la normativa sobre defensa de personas consumidoras y usuarias, adaptadas en lo posible a las pautas de lectura fácil. La existencia de estas hojas de reclamaciones se anunciará mediante carteles visibles para el público.

2. Cualquier persona espectadora, usuaria o destinataria de los servicios podrá hacer constar en las hojas de reclamaciones cualquier infracción a lo dispuesto en esta ley, sus reglamentos de desarrollo y el resto de normas que resulten aplicables.

3. Las hojas de reclamaciones puestas a disposición de la persona consumidora serán de fácil comprensión. Se redactarán, siempre que sea posible, siguiendo las pautas de lectura fácil para personas con discapacidad intelectual.

Actuación Policial: Nos trasladaremos al local correspondiente, solicitaremos al titular de la actividad la licencia de apertura del establecimiento e informaremos al mismo la obligatoriedad de facilitar y de dispensar las citadas hojas de reclamaciones al reclamante, Identificaremos a ambos y levantaremos acta-denuncia por constituir una infracción al artículo 57.U) "Incumplimiento del deber de disponer hojas de reclamaciones y de facilitarlas en los términos establecidos en la Ley 7/2019 5 abril, informando al reclamante de los pasos a seguir.

2.- Emita el correspondiente informe de lo actuado al superior jerárquico.