

el término municipal de Águilas, con el n.º de expediente 40/98 de E.I.A., a solicitud de Alevines del Mediterráneo, Sociedad Cooperativa, representada por D.ª Mercedes Rubio Hernansáez, con domicilio en Avda. Rector José Loustau, nº 3, 5.º-C, 30006-Murcia, y C.I.F.: F-30549844, con el fin de determinar los extremos en que dicho Estudio debe ser completado.

El Estudio estará a disposición del público, durante el plazo de 30 días, en las dependencias del Servicio de Calidad Ambiental de la Dirección General de Protección Civil y Ambiental, sita en C/ Madre de Dios, n.º 4, 30071-Murcia.

Concluido este trámite se realizará la Declaración de Impacto Ambiental donde se determine la conveniencia o no de realizar el proyecto y en caso afirmativo fijará las condiciones en que debe ser ejecutado.

Murcia, 12 de mayo de 1999.—El Director General de Protección Civil y Ambiental, **Enrique Albacete Llamas**.

Consejería de Industria, Trabajo y Turismo

7231 Decreto número 31/1999, de 20 de mayo, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Región de Murcia.

El Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia aprobado por la Ley 4/1996, estableció en su art.8.e) la obligación de las Administraciones de promover acciones que aseguren, entre otros aspectos, «la tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos y su entrega cuando sea exigida por el consumidor y usuario», como medio de facilitar la formulación y tramitación de sus reclamaciones y corregir las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse, generalizando así un instrumento que, hasta ahora, sólo existía respecto de ciertos sectores económicos.

Este mandato legal corresponde ejecutarlo a la Administración Autonómica, en ejercicio de las competencias normativas que ostenta nuestra Comunidad Autónoma en virtud del artículo 11.7 del Estatuto de Autonomía y en ejercicio de la potestad reglamentaria general y a la que en concreto otorga la Disposición Final de la mencionada Ley 4/1996, que establece que «el Consejo de Gobierno queda facultado para proceder al desarrollo reglamentario de cualquiera de los preceptos de la presente Ley que así lo requieran».

Este Decreto, al regular el régimen de las hojas de reclamaciones, se vertebra en orden a dos principios básicos:

- La generalización de las hojas, asegurando una protección integral del consumidor, no sólo con referencia al comercio y prestación de servicios tradicionales, sino especialmente frente a las nuevas formas de comercialización fuera de establecimiento mercantil o a distancia.

- La homogeneización del formato de las diferentes hojas de reclamaciones cuya competencia de regulación pertenezca a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, evitando así confusión de cara al ciudadano.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Industria, Trabajo y Turismo, oído el Consejo Jurídico de la Región de Murcia, y previa deliberación y acuerdo del Consejo de Gobierno en su reunión del día 20 de mayo de 1999.

DISPONGO

ARTÍCULO 1.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.- Es objeto del presente Decreto la regulación de la obligatoriedad de tenencia de hojas de reclamaciones y de su puesta a disposición de consumidores y usuarios por quienes comercialicen productos o bienes o presten servicios en el ámbito territorial de la Región de Murcia y en los términos establecidos en el artículo 3.

2.- Este Decreto tendrá carácter supletorio de la normativa especial dictada en ejercicio de competencia ajena a la materia de defensa del consumidor y usuario, que regule hojas o libros de reclamaciones o instrumentos similares a disposición de los clientes, salvo en aquellos aspectos de información y defensa del consumidor no contemplados por la citada normativa.

3.- La utilización de las hojas de reclamaciones previstas en el presente Decreto es compatible con cualquier otro medio de reclamación legalmente previsto.

ARTÍCULO 2.- OBLIGACIONES LEGALES

Las personas físicas o jurídicas que comercialicen productos o bienes presten servicios a consumidores o usuarios están obligadas a:

- La tenencia de las hojas de reclamaciones reguladas en el Decreto, conforme al modelo que se recoge en su Anexo 1.

2.- La entrega gratuita e inmediata de las mismas a los consumidores o usuarios que las soliciten para su utilización cuando éstos tengan la cualidad de destinatarios finales conforme quedan definidos por el art.2 de la Ley 4/1996, de 4 de junio, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.

3.- A la exhibición a su clientela de un Cartel Informativo que indique la existencia de las hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario.

ARTÍCULO 3.-TENENCIA DE HOJAS DE RECLAMACIONES

1.- Las personas físicas o jurídicas que comercialicen productos o bienes o presten servicios a consumidores o usuarios a través de establecimientos tendrán en éstos hojas de reclamaciones a disposición de quien desee formular una queja, una denuncia o una reclamación civil. En el supuesto de que realicen su actividad mediante varios establecimientos o locales físicamente separados, tendrán hojas de reclamaciones en cada uno de ellos.

2.- En el supuesto de personas físicas o jurídicas que realicen contratos fuera de los establecimientos mercantiles, sus agentes deberán portar hojas de reclamaciones en cada actuación a domicilio, o en centro de trabajo, transporte público o similar.

ARTÍCULO 4.- ENTREGA DE HOJAS DE RECLAMACIONES

1.- En el supuesto contemplado en el apartado 1 del artículo precedente, la entrega de las hojas deberá realizarse en el propio establecimiento en que sean requeridas, sin que pueda remitirse a los consumidores o usuarios a establecimientos distintos de aquél en que se encuentren cuando la entrega de las hojas sea exigida para su utilización. El consumidor o usuario podrá exigir dicha entrega a cualquiera de los responsables o empleados del establecimiento.

2.- En el caso regulado en el apartado 2 del artículo anterior, la entrega de las hojas de reclamaciones deberán hacerse en cada actuación a domicilio, en centro de trabajo, transporte público o similar en que sean requeridas por consumidores o usuarios.

3.- En el supuesto de que las personas obligadas por el presente Decreto realicen actividad consistente en la celebración de contratos a distancia, deberán remitir hojas de reclamaciones a los consumidores o usuarios que las requieran, en un plazo máximo de tres días hábiles desde que la solicitud de éstos tenga entrada en la empresa.

4.- Cuando el obligado no disponga de hojas de reclamaciones o se negase a su entrega, el consumidor o usuario podrá presentar la queja, denuncia o reclamación por el medio que considere más adecuado, haciendo constar en ella tales circunstancias.

ARTÍCULO 5.- CARTEL INFORMATIVO

1.- Las personas físicas o jurídicas que comercialicen productos o bienes o presten servicios a consumidores o usuarios a través de establecimientos deberán exhibir en éstos, de modo permanente, un cartel en el que figure la siguiente leyenda: «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario».

Dicha leyenda deberá figurar en otros idiomas cuando así se disponga mediante Orden del Consejero competente en materia de defensa del consumidor y usuario.

El cartel se colocará en todos y cada uno de los locales físicamente independientes y se situará en la zona de mayor concurrencia de clientela, debiendo estar elaborado con letra legible y de un tamaño que permita su perfecta visibilidad.

2.- En los contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles o a distancia, el presupuesto, la factura, o cualquier otro documento contractual que se entregue al consumidor o usuario incluirá en la zona reservada a la firma del cliente la siguiente leyenda: «El agente lleva hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario». La leyenda se elaborará con letra legible y de un tamaño que permita su perfecta visibilidad.

ARTÍCULO 6.- CUMPLIMENTACIÓN DE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES

1.- Antes de su entrega al consumidor o usuario, el reclamado hará constar en las hojas de reclamaciones los datos correspondientes a su identificación y de igual forma el reclamante consignará los referidos a su identificación y los hechos en que fundamente su queja, denuncia o reclamación y, en este último caso, la petición aducida frente al reclamado.

2.- Practicadas dichas actuaciones, el reclamado podrá hacer constar, en su caso, los hechos en que fundamente su oposición a la queja, denuncia o reclamación civil planteada, o cualquier otra consideración que estime oportuna.

3.- Finalmente, se consignará el lugar, la fecha y la firma de ambas partes, quedando el original y una copia en poder del reclamante y la otra copia en poder del reclamado, quién deberá conservarla a disposición de las autoridades administrativas o sus agentes durante el plazo de un año desde su cumplimentación.

ARTÍCULO 7.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

1.- El procedimiento administrativo se iniciará cuando el reclamante presente el original de la hoja de reclamaciones ante organismo administrativo competente en materia de defensa del consumidor y usuario.

2.- El reclamante adjuntará a la hoja de reclamaciones cuantas pruebas documentales o de otro tipo estime procedente para acreditar los hechos consignados.

3.- El organismo administrativo que reciba la reclamación le dará la tramitación que corresponda de acuerdo con la legislación vigente en materia de reclamaciones de consumo.

ARTÍCULO 8.- INFRACCIONES Y SANCIONES

El incumplimiento por parte de las personas físicas o jurídicas comprendidas en el ámbito de aplicación del presente

Decreto definidas en su artículo 1, de cualquiera de las obligaciones reguladas anteriormente, constituye infracción en materia de defensa del consumidor y usuario de acuerdo con lo establecido en el artículo 27.6 del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, aprobado por Ley 4/1996, de 14 de junio.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

El Libro de reclamaciones regulado en el artículo 52 del R.D. 2.816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento general de policía de espectáculos públicos y actividades recreativas queda sustituido por un sistema de hojas de reclamaciones.

El libro de reclamaciones de actividades de juegos y apuestas regulado por el artículo 22.3 de la Ley 2/1995, de regulación de juegos y apuestas en la Región de Murcia se instrumentará mediante un sistema de hojas de reclamaciones.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

Las hojas de reclamaciones de consumidores y usuarios, de empresas turísticas, de espectáculos públicos y actividades recreativas y de actividades de juego y apuestas, tendrán el contenido y formato, en tamaño DIN A-4, que se establece en el Anexo I del presente Decreto para su anverso y en el Anexo II para su reverso, y constituirá un juego de tres ejemplares, los dos primeros copiativos, de colores blanco el primero, rosa el segundo y verde el tercero, destinados, respectivamente, a la Administración, Reclamado y Reclamante.

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA

La Consejería de Industria, Trabajo y Turismo facilitará gratuitamente las hojas de reclamaciones de consumidores a que hace referencia la Disposición Adicional Segunda del presente Decreto a las personas físicas o jurídicas obligadas a su tenencia que las soliciten durante los diez meses posteriores a la publicación del presente Decreto en el «Boletín Oficial de la Región de Murcia».

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Las personas físicas o jurídicas comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Decreto que cuenten con hojas de reclamaciones conforme a formatos aprobados por la Administración con anterioridad a la fecha de su entrada en vigor, podrán continuar utilizándolas durante seis meses desde la citada fecha.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA PRIMERA

Queda derogado el Decreto número 47/1986, de 2 de mayo, por el que se implanta la hoja de reclamación en los servicios públicos de agua, gas y electricidad.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA SEGUNDA

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo regulado en el presente Decreto.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

Se faculta a los Consejeros competentes para dictar las disposiciones que resulten necesarias para el desarrollo y ejecución de este Decreto.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

El presente Decreto entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial de la Región de Murcia».

El Presidente, **Ramón Luis Valcárcel Siso.**—El Consejero de Industria, Trabajo y Turismo, **José Pablo Ruiz Abellán.**

instrucciones

ANEXO II

para la cumplimentación y presentación de la hoja de reclamación

1.- Las presentes hojas de reclamaciones son un medio que pone la Administración a disposición de los ciudadanos para formular sus quejas, denuncias o reclamaciones civiles en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

2.- La entrega y utilización de las presentes hojas es totalmente **GRATUITA**.

3.- Las hojas de reclamaciones deben estar siempre a disposición de los ciudadanos en el mismo local físicamente independiente en que se produzcan los hechos objeto de la reclamación y se deberán proporcionar por cualquier empleado del establecimiento inmediatamente después de que sean solicitadas.

4.- Las hojas de reclamaciones están compuestas por **TRES FOLIOS AUTOCOPIATIVOS** en letras de color rojo, azul y verde. Cumplimentese el folio de letra roja, asegurándose de hacerlo de modo que sobre los otros dos se copie claramente lo escrito.

5.- Antes de su entrega al ciudadano, el establecimiento, denominado "reclamado", consignará en las hojas de reclamaciones todos los datos correspondientes a su identificación.

6.- A continuación, el reclamado entregará las hojas de reclamaciones al ciudadano, denominado "reclamante", quien consignará los datos correspondientes a su identificación, los hechos en que fundamente su queja, denuncia o reclamación civil, y en éste último caso, la petición aducida frente al reclamado.

7.- A continuación, el reclamado podrá hacer constar los hechos en que fundamente su oposición a la queja, denuncia o reclamación civil planteada, o cualquier otra consideración que estime oportuna.

8.- Finalmente, se consignará el lugar, la fecha y la firma de ambas partes, quedando el original y la copia de letra color verde en poder del reclamante y la copia de letra color azul en poder del reclamado.

9.- Para que la reclamación cumplimentada siga su curso administrativo, el reclamante deberá presentar el original de la hoja de reclamaciones ante el organismo administrativo competente. El reclamante adjuntará a la hoja de reclamaciones cuantas pruebas documentales o de otro tipo obren en su poder para acreditar los hechos consignados.

ORGANISMOS COMPETENTES según el objeto de la reclamación

(La siguiente relación, sin valor jurídico vinculante, tiene mero carácter informativo)

1.- **ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ACTIVIDADES RECREATIVAS** (verbenas, espectáculos populares, taurinos y deportivos, atracciones de feria, cines, teatros, circos, parques zoológicos y de atracciones, salas de exposiciones y conferencias...), deberá presentarse ante la Consejería de Cultura de la Comunidad Autónoma.

2.- **JUEGO O APUESTAS** (máquinas recreativas, bingos, casinos, apuestas, rifas, tómbolas, loterías...), deberá presentarse ante la Consejería de Economía de la Comunidad Autónoma.

3.- **TURISMO** (hoteles, campings y demás alojamientos turísticos, restaurantes, cafeterías, bares, discotecas, salas de fiestas, tablaos, agencias de viaje...), deberá presentarse ante la Consejería de Turismo de la Comunidad Autónoma.

4.- En los demás casos, siempre que el reclamante actúe al margen de su actividad profesional, deberá presentarse en las **OMIC**, Oficinas Municipales de Información al Consumidor de los Ayuntamientos de la Región.

Quando el Ayuntamiento no tenga **OMIC**, deberá presentarse ante la **Oficina Regional de Información al Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma**.

INSTRUCTIONS: *The red letter copy should be sent by the complainant to the Office above. The complainant should keep the green letter copy and deliver the blue letter one to the establishment.*

Consejería de Industria, Trabajo y Turismo

7117 Convenio Colectivo de Trabajo para Excmo. Ayuntamiento de Abarán. Expte. 19/99.

Visto el expediente de Convenio Colectivo de Trabajo para Excmo. Ayuntamiento de Abarán, de ámbito empresa, suscrito por la Comisión Negociadora del mismo, con fecha 3-2-99 y que ha tenido entrada en esta Dirección General de Trabajo, con fecha 11-5-99, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90.2 y 3 del R. D. Legislativo 1/1995 de 24-3-95, por el que se aprobó el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, así como por las disposiciones de la Dirección General de Trabajo, de fecha 11 de septiembre de 1985.

Esta Dirección General de Trabajo,

ACUERDA:

Primero.- Ordenar su inscripción en el Registro de Convenios Colectivos de Trabajo, de esta Dirección General, con fecha y notificación a la Comisión Negociadora del mismo.

Segundo.- Disponer su publicación en el «Boletín Oficial de la Región de Murcia».

Murcia a 12 de mayo de 1999.—El Director General de Trabajo. Por delegación de firma (Resolución 21-7-97). El Subdirector General de Trabajo, **José R. Pascual del Riquelme Viudes**.

CONVENIO COLECTIVO PARA EL PERSONAL LABORAL DEL AYUNTAMIENTO DE ABARÁN

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1.º- Ámbito de aplicación.

1.- El presente convenio regula las condiciones de trabajo que han de regir las relaciones laborales entre el Ayuntamiento de Abarán y su personal laboral.

2.- Quedan excluidos de su ámbito de aplicación:

a) Los trabajadores que se contraten por este Ayuntamiento en colaboración con el INEM, excepto en el horario.

3.- El personal contratado en colaboración con otras administraciones (INSERSO, INSALUD, CC. AA., etc.) se regirá igualmente por el presente convenio, con dos excepciones:

a) Las condiciones retributivas que vendrán limitadas por la subvención, convenio o acuerdo que se suscriba.

b) La extinción del contrato de trabajo que vendrá regulada por la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Artículo 2.º- Ámbito temporal.

Este convenio entrará en vigor el día de su aprobación por el Pleno de la Corporación, si bien sus efectos económicos se retrotraerán al día uno de enero de mil novecientos noventa y nueve. Su duración será hasta el día 31/12/2000.

Artículo 3.º- Prórroga y denuncia.

El presente convenio se denunciará por cualquiera de las partes al menos con un mes de antelación a la fecha de su vigencia. A partir de su denuncia cualquiera de las partes

podrá solicitar la constitución de la Comisión Negociadora y el inicio de las deliberaciones.

Si ninguna de las partes lo denunciase, se prorrogará automáticamente año tras año, excepto en sus condiciones económicas que se incrementarán de acuerdo con lo establecido en la Ley de Presupuesto del Estado.

Artículo 4.º- Legislación supletoria.

En todo lo no previsto en el presente Convenio, serán de aplicación las normas legales vigentes en cada materia.

CAPÍTULO II

Comisión Paritaria de Interpretación, Vigilancia, Estudio y Arbitraje

Artículo 5.º- Constitución y composición de la Comisión Paritaria.

1. Dentro del mes siguiente a la entrada en vigor del presente Convenio, se constituirá una Comisión Paritaria de Interpretación, Vigilancia, Estudio y Arbitraje del Convenio.

2. Dicha Comisión estará formada por 2 vocales en representación de la Corporación Municipal y dos vocales en representación de los trabajadores.

3. Los representantes de la Corporación Municipal serán designados por el Alcalde Presidente y los que actúen en representación del personal laboral serán designados por los Delegados de Personal o miembros de comité de empresa, de entre sus miembros.

4. Tanto la representación de la Administración como la de los trabajadores podrán nombrar los asesores que estimen oportunos, con el límite máximo de dos, para cada sesión de la Comisión Paritaria.

Artículo 6.º- Funciones de la Comisión Paritaria.

1. Serán funciones de la Comisión Paritaria todas aquellas que se le atribuyan en el presente Convenio y cualquier otra que tienda a una mejor aplicación e interpretación de lo establecido en el mismo.

2. Son funciones específicas de dicha Comisión Paritaria:

a) La interpretación del Convenio Colectivo.

b) Estudio de los problemas o cuestiones que presenten las partes con referencia al presente texto.

c) La vigilancia del cumplimiento de lo pactado.

d) La conciliación y arbitraje en los problemas surgidos de la aplicación del Convenio.

3. Una vez constituida la Comisión Paritaria, de común acuerdo, se determinarán los procedimientos para solventar las discrepancias en el seno de dicha Comisión.

Artículo 7.º- Funcionamiento de la Comisión Paritaria.

1. La Comisión Paritaria se entenderá constituida con la presencia, al menos del 60 por 100 de sus miembros y sus acuerdos serán vinculantes para ambas partes cuando se alcancen por el 60 por 100 de sus miembros, sin perjuicio del derecho que tienen las mismas de acudir a la jurisdicción competente. Estos acuerdos vinculantes se harán públicos en el tablón de anuncios.

2. Las reuniones de la Comisión Paritaria se celebrarán previa convocatoria de cualquiera de las partes, debiendo hacerlo al menos una vez por trimestre. Junto a la convocatoria se remitirá el orden del día a tratar y la documentación y la