

## **SOBRE LA POSIBILIDAD DE RETIRAR HOJAS DE RECLAMACIONES DEL ESTABLECIMIENTO RECLAMADO Y CUMPLIMENTARLAS FUERA DE ÉSTE<sup>1</sup>**

Ricardo del Estal Sastre

Profesor de Derecho Civil

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

**Resumen:** Las entidades mercantiles tienen la obligación de poner a disposición de los consumidores un modelo específico de hoja de reclamaciones, con la finalidad de facilitar a éste la posibilidad de formular sus reclamaciones en el propio establecimiento donde se producen los hechos. Este trabajo trata de aclarar si los consumidores pueden retirar dichas hojas de reclamaciones y cumplimentarlas en un lugar distinto de la entidad frente a la cual se presentará.

**Palabras clave:** derechos de los consumidores, reclamaciones de consumo, infracciones, hojas de reclamación.

**Title:** About the option of withdrawing and filling complaint forms off-premises

**Abstract:** The commercial entities are required to make available to the consumers a specific model complaint form, in order to provide it the opportunity to make their claims in the proper establishment where the events are produced. This paper aims to clarify whether consumers can withdraw these complaints forms and fill it in another place than the entity to which it is presented.

---

<sup>1</sup> Trabajo realizado con la ayuda del proyecto "Grupo de investigación y centro de investigación CESCO: mantenimiento de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo" concedido por el Ministerio de Economía y Competitividad (DER 2011-28562).

**Keywords:** consumer rights, consumer complaints, breaches, complaint forms.

**Sumario: 1. Introducción; 2. Procedimiento para presentar una reclamación; 3. Regulación autonómica.**

## **1. Introducción**

La OMIC de Vélez-Málaga (Málaga) formula al Centro de Estudios de Consumo de la UCLM la siguiente consulta:

¿Puede un consumidor o usuario solicitar una hoja de reclamaciones para interponer una reclamación a un establecimiento y llevársela a su casa para rellenarla con tranquilidad, sin tener la obligación de hacerlo en el recinto de la empresa?

El procedimiento de interposición de reclamaciones de consumo, regulado reglamentariamente en la legislación autonómica, pretende facilitar el que los consumidores y usuarios pongan en conocimiento de las Administraciones Públicas competentes en materia de consumo la existencia de una defectuosa o insatisfactoria contratación de un bien o servicio para lograr que su pretensión se vea satisfecha solicitando la restitución, reparación, indemnización, anulación o realización de una prestación a la que creen tener derecho. El fundamento del procedimiento es, pues, el establecimiento de un medio ágil de solución de la controversia y alternativo a la jurisdicción ordinaria, normalmente a través de la mediación y/o el arbitraje de consumo, sin perjuicio de la posibilidad de constituir también, en su caso, el inicio de un procedimiento administrativo sancionador si la conducta es constitutiva de infracción.

## **2. Procedimiento para presentar una reclamación**

El procedimiento habitual comienza con la presentación de la reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) del municipio correspondiente, o en la Dirección General de Consumo (o equivalente) de su Comunidad Autónoma. La actuación de estas Administraciones continúa con una mediación con la empresa con la que el consumidor mantiene una controversia, con el fin de allanar posiciones de forma que se logre el resultado más satisfactorio para ambas partes. En muchas de estas oficinas existe a disposición del consumidor un modelo de formulario, que le orienta sobre cómo efectuar la reclamación, aunque basta con que exponga de forma clara lo que pretende e identifique tanto a la empresa reclamada como al consumidor, sin sujeción a ninguna formalidad.

Del mismo modo, los establecimientos tienen la obligación –regulada en la legislación autonómica y en algunas reglamentaciones sectoriales (v. gr., suministro de carburantes, talleres de reparación de vehículos automóviles o establecimientos de limpieza de productos textiles)- de tener a disposición del

consumidor un **modelo específico** de hoja de reclamaciones, cuya finalidad es **facilitar a éste la posibilidad de formular sus reclamaciones en el propio establecimiento donde se producen los hechos**, sin que esto sea obstáculo en ningún caso para presentar la reclamación ante las Administraciones de Consumo señaladas anteriormente. La obligación establecida reglamentariamente consiste, tanto en tener dichos formularios a disposición del consumidor en las dependencias del establecimiento, como en anunciarlo a través de carteles y proporcionárselos en cuanto aquél lo solicite (el incumplimiento de estas obligaciones es constitutivo de infracción sancionable), de modo que pueda solventar el trámite sin más dilación temporal, sin que el sistema pueda convertirse en un inconveniente de tipo formal para el consumidor que le obligue a cumplimentar el impreso o formulario de reclamación de una manera precipitada o irreflexiva. Es más, siempre le cabe el recurso de presentar la reclamación del modo que considere oportuno, sin necesidad de utilizar el modelo normalizado, de acuerdo con las pautas generales de iniciación de cualquier procedimiento administrativo (art. 70 Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

### 3. Regulación autonómica

En el caso concreto de la Comunidad Autónoma de Andalucía, existe una reciente regulación de este procedimiento de reclamación mediante el **Decreto 72/2008, de 4 de marzo, que regula las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas** (B. O. Junta de Andalucía de 27 de marzo de 2008). Este Decreto permite no sólo la presentación de la reclamación (o queja, entendida como una simple manifestación de desagrado o disconformidad, sin ejercitar ninguna pretensión) en soporte papel, previa solicitud al establecimiento de adquisición del bien o prestación del servicio (arts. 5 a 10), sino que también prevé la posibilidad de que el consumidor pueda obtener dicho formulario a través de la página web de la Consejería competente en materia de consumo (art. 5.3 en relación con el 6.5), de modo que pueda cumplimentar la hoja de reclamación cuando lo desee, sin que comience a computarse, hasta el momento de su presentación en el establecimiento reclamado, el plazo de diez días para que éste conteste mediante escrito razonado. Posteriormente, tanto si el consumidor no ha recibido dicha contestación como si no está de acuerdo con ella, tendrá la posibilidad de presentar ante la Administración (O.M.I.C. o Consejería) su reclamación para su correspondiente tramitación, aportando todos los documentos probatorios que puedan servir de apoyo a su pretensión (facturas, justificantes de pago, contratos, depósitos, folletos informativos, garantías, etc.). Además, y sin perjuicio de estar obligado el empresario a tener a disposición del consumidor este tipo de hojas de reclamación, el Decreto también establece la posibilidad de tramitar la reclamación mediante un sistema electrónico al que previamente debe estar adherido el establecimiento reclamado (arts. 11 a 13).

En conclusión, cabe afirmar que no existe obstáculo alguno para que el consumidor, una vez solicitada la hoja de reclamaciones normalizada que el

establecimiento de adquisición del bien o de prestación del servicio debe tener a su disposición, la retire y se la lleve a otro lugar para cumplimentarla con tranquilidad. Posteriormente, habiendo evaluado todas las posibilidades, podrá presentarla para dar inicio al procedimiento establecido reglamentariamente.