

NOTA INFORMATIVA INTERNA

Desde el día 27 de febrero de 2019 resulta de aplicación la nueva Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura, norma que tiene por objeto garantizar la defensa, promoción y protección de los derechos y legítimos intereses de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito territorial de Extremadura.

Entre las novedades que introduce destacan el tratamiento que se otorga a las reclamaciones en materia de consumo, identificadas como exposición de un conflicto surgido en la relación de consumo mediante la que se solicita una solución o una compensación, así como la regulación específica del servicio de atención a la persona consumidora por parte de las empresas.

Esta nueva regulación implica un cambio en la sistemática de presentación y tratamiento de las reclamaciones según se concebía hasta este momento, tanto para las personas consumidoras y usuarias como para las propias empresas.

PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES POR LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

1º.- Para poder presentar una reclamación ante los organismos de consumo, será requisito necesario que el consumidor o usuario **haya reclamado previamente ante la empresa**, sin perjuicio de la obligación por parte de estos organismos de ATENDER A CONSULTAS Y AYUDAR A LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES.

2º.- Con independencia de la forma de presentación de las reclamaciones, **las empresas deberán dar respuesta adecuada** a las mismas en el plazo más breve posible y, en todo caso, EN EL PLAZO DE UN MES desde su presentación.

En los servicios de tracto continuado, para los supuestos relativos a las incidencias de continuidad del servicio la respuesta habrá de darse en el plazo máximo de dos horas, aplicándose el plazo general de un mes para el resto de los supuestos. No podrá suspenderse un servicio con posterioridad a la presentación de una reclamación hasta que la empresa dé respuesta a la misma, salvo que la suspensión no esté relacionada con el motivo de la reclamación.

3º.- En el caso de bienes ofertados o servicios prestados de forma NO PRESENCIAL por empresas sin establecimiento abierto al público, estas deberán **informar suficientemente de los procedimientos de reclamación**, haciendo constar, al menos, una dirección postal y electrónica a las que las personas consumidoras podrán dirigir sus quejas y reclamaciones, en los términos descritos en el artículo 35 (especialmente su punto 3, *Las empresas que sean intermediarias o distribuidoras oficiales de algún bien o servicio de otra empresa, o bien ostente su marca en un lugar visible para la persona usuaria, deberán aceptar y tramitar las reclamaciones que la persona consumidora interponga contra aquellas*).



No obstante, con la finalidad de tratar las incidencias que pueda ocasionar la aplicación de este nuevo procedimiento en la tramitación de reclamaciones se informa sobre los siguientes **CRITERIOS APLICABLES:**

1º.- En todo caso (especialmente en atención PRESENCIAL), es premisa la necesidad de garantizar la efectiva ATENCIÓN Y AYUDA AL CONSUMIDOR en las consultas y tramitación de reclamaciones previas ante las empresas, teniendo especial sentido esta ayuda cuando afecte a los colectivos de especial protección.

A estos efectos, y entre otras medidas, deberá prestarse asistencia en la cumplimentación y redacción de reclamaciones; orientación sobre los medios de atención al cliente que facilitan las empresas; indicación expresa de establecimientos, direcciones electrónicas y teléfonos de atención al cliente cuando el consumidor/usuario desconozca a quien dirigirse para presentar la reclamación previa que se exige;...

2º.- En el supuesto de que se haya presentado una reclamación ante los organismos de consumo **sin que el consumidor o usuario haya reclamado previamente ante la empresa:**

- se enviará comunicación mediante correo certificado al interesado/a informándole de las 2 condiciones previas que han de cumplirse, estas son, reclamación previa ante la empresa y esperar hasta 1 mes desde la presentación si con anterioridad no ha recibido respuesta o ésta no se ha incluido en la propia hoja de reclamaciones en el momento de cumplimentarse ante el propio empresario.

Si la respuesta fuera insatisfactoria para el consumidor/usuario (para lo que no es necesario esperar 1 mes) o transcurrido este plazo sin respuesta por parte del empresario, aquél podrá presentar la reclamación ante los organismos de consumo.

Advertir expresamente que transcurrido 1 mes desde la presentación sin que el consumidor/usuario presente la documentación requerida, se entenderá que éste desiste de su reclamación y se procederá al archivo de oficio.

3º En el supuesto de que se haya presentado una reclamación ante los organismos de consumo, constando la reclamación previa ante la empresa, **pero sin aportar contestación de ésta (bien de forma singularizada bien como alegación en la propia hoja de reclamaciones) no habiendo cumplido el plazo máximo de 1 mes de que dispone**, se realizarán las siguientes 2 comunicaciones de forma simultánea, una a cada una de las partes implicadas:

AL RECLAMANTE: comunicación mediante correo certificado informándole de la necesidad de esperar a la respuesta del empresario hasta 1 mes desde la presentación.

Asimismo, se le indicará que una vez la respuesta recibida fuera insatisfactoria para su demanda (para lo que no es necesario esperar 1 mes) o transcurrido este plazo sin respuesta por parte del empresario, deberá presentar **NUEVAMENTE** escrito ante los organismos de consumo junto con la

mencionada respuesta y toda la documentación justificativa necesaria, incluida indicación, en su caso, de la falta de contestación del reclamado.

- Se le advertirá expresamente en esta comunicación que transcurrido 1 mes desde la presentación inicial sin que haya aportado la documentación requerida, se entenderá que desiste de su reclamación y se procederá al archivo de oficio.

En el supuesto de que el reclamante presente nuevamente la reclamación indicando que no ha recibido respuesta en plazo del empresario, ésta se pasará directamente a Inspección por los siguientes motivos:

- con la comunicación al reclamado que seguidamente se indica ya se está realizando una labor de mediación.
- con carácter previo a la adopción del acuerdo de inicio del expediente sancionador por falta de contestación en plazo, desde Inspección se tramitará requerimiento de información al empresario como actuación previa, teniendo ésta como finalidad última promover la rectificación mediante contestación efectiva que pueda permitir la graduación de la sanción a imponer posteriormente, así como la posible rectificación o reparación de las irregularidades en que hubiera podido incurrir el empresario, también determinante para la graduación y aplicación adicional de reducciones.

AL RECLAMADO: como cualquier otra actuación de mediación actual, se enviará correo electrónico al reclamado poniéndole de manifiesto la constancia de una reclamación con su conocimiento, advirtiéndole de las exigencias de contestación que contempla la nueva Ley 6/2019 y la calificación de infracción administrativa y sanción aplicable por el incumplimiento de contestación congruente al reclamante en plazo máximo de 1 mes. Se le requerirá para que remita copia de la contestación que, en su caso, de al consumidor/usuario. De esta comunicación se dejará constancia debida en SIGLO a los efectos oportunos. Solo en el supuesto de que no se pueda practicar dicho envío de correo, se podrá acudir a la llamada telefónica, mediante la que se informará de los puntos anteriormente indicados, debiéndose dejar asimismo constancia de ésta en SIGLO.

4º Se dejará constancia de estas reclamaciones con incidencias en el aplicativo SIGLO a través del módulo de QUEJAS, de tal forma que, posteriormente, en atención a las circunstancias dadas, pueda pasarse a reclamación/denuncia, inspección o archivo conforme al mecanismo actual.

5º Desde el Servicio de Control de Mercados se facilitarán los modelos/plantillas aplicables para las comunicaciones/actuaciones referidas en el presente.

En Mérida, a 2 de abril de 2019

LA GERENTE DEL INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA

Leonor Martínez-Pereda Soto



