



[www.uclm.es/centro/cesco](http://www.uclm.es/centro/cesco)

**COMPETENCIA TERRITORIAL PARA CONOCER DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES: ¿Domicilio del reclamante o domicilio social de la empresa?**

*Lourdes García Montoro*  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 25 de abril de 2014*

En el Centro de Estudios de Consumo se recibe consulta de la OMIC de Cartagena en los siguientes términos:

“En esta OMIC de Cartagena se recibió una reclamación enviada mediante fax por una persona domiciliada en Madrid, frente a un establecimiento de esta ciudad.

En base al Acuerdo de la Comisión de Cooperación de Consumo en su reunión de 5 de junio de 2009, se le remitió escrito en el que se le comunicaba que en base a dicho acuerdo, y por competencia territorial, se enviaba la reclamación a la OMIC de Madrid.

El Sr. ha remitido escrito en el que manifiesta no estar conforme con lo actuado por considerarla contraria a Derecho y lesiva a sus intereses, interponiendo Recurso de Reposición contra la comunicación del párrafo segundo, alegando que la decisión de remitir la reclamación a la OMIC de Madrid siendo el municipio de Cartagena donde se han producido los hechos denunciados es contrario a derecho y a la razón, por no tener el Ayuntamiento de Madrid competencia en el de Cartagena y por tanto no poder investigar los hechos denunciados.

Asimismo, manifiesta que en el ámbito civil el principio general es fijar la competencia territorial en el lugar del domicilio del demandado... haciendo alusión al apartado 16 del artículo 52 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Por último, aduce que remitir la reclamación a la OMIC de Madrid por ser el domicilio del reclamante es condenar la misma al olvido más absoluto, ante la imposibilidad de que Madrid investigue fuera de su territorio.

Ante la situación planteada, debo comunicarle que desde esta OMIC tan solo tenemos capacidad para intentar la mediación con la empresa reclamada y, en caso de no llegar a



[www.uclm.es/centro/cesco](http://www.uclm.es/centro/cesco)

un acuerdo, comunicar al reclamante las posibilidades que tiene de seguir adelante con su reclamación, ya sea mediante la vía del Sistema Arbitral o en vía judicial. En ningún caso procedemos a investigar los hechos reclamados.”

La OMIC de Cartagena, en relación al caso expuesto, solicita información al CESCO sobre las preguntas que a continuación procedemos a responder.

### **1. ¿Existe la obligación de que esta OMIC deba realizar la mediación?**

Según el artículo 20.5 de la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, a las administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias, les corresponde el *“fomento de servicios destinados a la solución amistosa de los conflictos privados de los consumidores y usuarios, principalmente a través del ejercicio de funciones de mediación y conciliación por las oficinas de información al consumidor y usuario por las organizaciones de consumidores y usuarios, y participando las Administraciones Públicas de la Región de Murcia en el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, de conformidad con la legislación vigente en la materia.”*

Si entendemos que la OMIC de Cartagena es competente, y así lo creemos por los motivos que exponemos en la respuesta a la siguiente cuestión, será la encargada de llevar a cabo la actividad de mediación que le corresponde en virtud del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, como primer paso a alcanzar una solución extrajudicial al conflicto surgido con una empresa con domicilio social en el ámbito municipal.

### **2. ¿Está correctamente remitida la reclamación a la OMIC de Madrid al ser éste el domicilio del reclamante?**

El Acuerdo de la Comisión de Cooperación de Consumo en su reunión de 5 de junio de 2009, recoge que *“será la Comunidad del lugar de residencia del consumidor o usuario la que conozca de las reclamaciones o quejas que éstos interpongan. No obstante, si por las circunstancias que se dieran en un caso concreto, este no tuviese capacidad para resolverlas, podrá dirigirse a la Comunidad Autónoma donde radique la empresa afectada por la queja o reclamación, para recabar la colaboración necesaria para ello.”*

Recordemos que la Comisión de Cooperación de Consumo es, tal y como se define en el Estatuto de organización y funcionamiento del mismo aprobado en la reunión

nº 27 de la Conferencia Sectorial de Consumo celebrada el 2 de marzo de 2011<sup>1</sup>, el órgano dependiente de la Conferencia Sectorial de Consumo cuya finalidad es la cooperación, la comunicación y la información entre la Administración General del Estado y la de las Comunidades Autónomas, en aquellas materias que afecten a la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. El artículo 3 de dicho Estatuto recoge las funciones que debe llevar a cabo la Comisión de Cooperación de Consumo, cuyo punto 3 recoge *“la elevación, a la Conferencia Sectorial de Consumo, de las propuestas que considere necesarias para una mejor protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.”*

Por su parte, la Conferencia Sectorial de Consumo es el máximo órgano de cooperación institucional del Estado con las Comunidades Autónomas, competente para *“aprobar los criterios comunes de actuación y coordinación, así como las propuestas en relación con la política del sector”*, *“promover la promulgación de la normativa oportuna en materia de consumo o su reforma”* y *“establecer criterios de actuación cuando resulten competentes varias Comunidades Autónomas”*; tal y como se recoge en el artículo 41 del TRLGDCU.

El Acuerdo que se ha tomado como referencia para remitir la reclamación objeto de consulta a una OMIC distinta de la del domicilio social de la empresa reclamada fue adoptado por un órgano dependiente del que debería haber aprobado dicha decisión. Las funciones que el TRLGDCU atribuye a la Conferencia Sectorial de Consumo en su artículo 40 hacen a ésta responsable de la toma de decisiones en cuanto a los criterios comunes de actuación y coordinación en materia de consumo. Del Acuerdo adoptado por la Comisión de Cooperación de Consumo se informó a la Federación Española de Municipios y Provincias pero, y así se reconoce en el propio Acuerdo, nunca se puede obligar a las OMIC a que lo cumplan.

En la práctica, son muchas las OMIC que han seguido el camino contrario, por citar algunos ejemplos:

- OMIC de Siero (Asturias)<sup>2</sup>: Si la empresa denunciada o reclamada tiene su domicilio social fuera del Municipio de Siero o la materia fuera competencia de otros Organismos, la OMIC la remitirá a la localidad u Organismo correspondiente. Cuando la empresa tenga su sede social en el Municipio de Siero y la materia objeto de denuncia sea competencia del mismo, las actuaciones corresponderán al Servicio de Consumo del Ayuntamiento de Siero, el cual comunicará por escrito los pasos a seguir y la resolución tomada.

<sup>1</sup> [http://consumo-inc.gob.es/cooperacion/pdf/ESTATUTO\\_IMPRESO\\_2-3-11.pdf](http://consumo-inc.gob.es/cooperacion/pdf/ESTATUTO_IMPRESO_2-3-11.pdf)

<sup>2</sup> <http://www.ayto-siero.es/index.asp?MP=1&MS=5&MN=2&TR=C&IDR=259>

- OMIC de Pravia (Asturias)<sup>3</sup>: En el caso de que la empresa denunciada o reclamada tenga su domicilio social fuera del municipio de Pravia o la materia fuera competencia de otro organismo, la OMIC, la emitirá a la localidad u organismo correspondiente. Cuando la empresa tenga su sede social dentro del municipio de Pravia, las actuaciones corresponderán al servicio de consumo (inspección, mediación), el cual comunicará, por escrito, de los pasos o resolución tomada.
- OMIC de Alicante<sup>4</sup>: Una vez presentada su reclamación en vía administrativa, se procederá a tramitarla, dependiendo del caso, de la siguiente forma: mediante el Traslado a otro Organismo (Inhibición) por motivo de territorialidad, si la empresa reclamada no tiene su domicilio social en el término municipal de Alicante, o por motivo de materia, cuando los hechos reclamados sean competencia específica de otro Organismo (Turismo, Energía, Sanidad, etc.).
- OMIC de Madrid<sup>5</sup>: el artículo 8.2 de la Instrucción relativa a la coordinación del funcionamiento de la OMIC de la ciudad de Madrid expone que *“la OMIC del Ayuntamiento de Madrid asumirá las competencias de gestión, tramitación y mediación de aquellas reclamaciones y denuncias en las que: reclamante y reclamado tengan su domicilio en el ámbito territorial del municipio de Madrid [...] y las referidas al sector de la alimentación cuando el establecimiento reclamado esté ubicado en el municipio de Madrid.”*

En el caso de la Región de Murcia, el artículo 10 del Decreto nº 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en cuanto a la competencia y tramitación administrativa de las reclamaciones establece que *“recibida la reclamación, en función del contenido de la misma y de las pretensiones del reclamante, se le dará la tramitación que corresponda, arbitraje, mediación, inspección, procedimiento sancionador o cualquier otro que proceda, según su naturaleza.”*

La normativa de tramitación de reclamaciones de la Región de Murcia no hace exclusiones a la hora de establecer la competencia de la OMIC para poder

---

<sup>3</sup> <http://www.ayto-pravia.es/informacion-al-consumidor>

<sup>4</sup>

[http://www.alicante.es/redir.php?apartado=omic&pagina=guia\\_reclamaciones3.html&titulo=Actuaci%F3n%20de%20la%20OMIC%20-%20OMIC%20/%20Ayuntamiento%20de%20Alicante](http://www.alicante.es/redir.php?apartado=omic&pagina=guia_reclamaciones3.html&titulo=Actuaci%F3n%20de%20la%20OMIC%20-%20OMIC%20/%20Ayuntamiento%20de%20Alicante)

<sup>5</sup>

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Consumo/ficheros/Instrucci%C3%B3n%20OMIC%20a%20probada%20el%205%20de%20febrero%20de%202013.%20.pdf>

gestionarlas, con lo cual podemos entender que su ámbito de actuación sería el más amplio, pudiendo conocer tanto de las reclamaciones presentadas por ciudadanos del municipio en cuestión como por ciudadanos de otras regiones contra empresas sitas en su territorio municipal, como es el caso.

### **3. ¿Hay normativa específica sobre competencia territorial de las OMIC, aparte del citado Acuerdo de 5 de junio de 2009?**

La legislación estatal de protección al consumidor contenida en el TRLGDCU no contempla la competencia territorial que han de ostentar las OMICs con respecto a la tramitación de sus reclamaciones, sino que será necesario acudir a la normativa de protección al consumidor de cada Comunidad Autónoma, que en el caso de Murcia se recoge en la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, modificada por la Ley 1/2008, de 21 de abril.

En pocas ocasiones esta normativa autonómica hace referencia a la competencia territorial de las OMICs locales, debiendo acudir el personal de las mismas a normativa aún más específica como el Acuerdo de la Comisión de Cooperación de Consumo de 5 de junio de 2009 antes citado, o el Decreto nº 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia que también hemos mencionado previamente. Como se ha visto, tampoco estas normas esclarecen el ámbito competencial territorial de la OMIC cuando empresa o consumidor tienen su domicilio fuera del municipio.

La situación se complica tras la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local que ha reformado la Ley 7/1985 Reguladora de Bases del Régimen Local. La reforma ha supuesto que el artículo 25.2 de la LRBRL excluya de las competencias propias de las entidades locales la defensa de los consumidores y usuarios, haciendo necesaria una delegación expresa por parte de la Comunidad Autónoma<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Más información al respecto en <http://www.uclm.es/centro/cesco/trabajos20.asp>

- *“Competencias de la Administración Local en materia de consumo: ¿quién y cómo?”* Lourdes García Montoro
- *“Sobre Ayuntamientos, sus (limitadas) competencias en materia de consumo y la obligación de servir a los intereses generales”*; M<sup>a</sup> Carmen González Carrasco
- *“Competencias municipales en materia de consumo tras la Ley 27/2013 de 27 de diciembre de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local”*; Blanca Lozano Cutanda



[www.uclm.es/centro/cesco](http://www.uclm.es/centro/cesco)

## CONCLUSIÓN

La OMIC de Cartagena debería ser el lugar desde donde se tramite la reclamación y se realice la actividad de mediación, se inicie expediente sancionador o se lleve a cabo cualquier otra actuación que proceda, dado que la OMIC de Madrid no puede defender adecuadamente los derechos e intereses del consumidor reclamante por los siguientes motivos:

1. Por el principio de territorialidad, las actuaciones que hiciera la OMIC de Madrid no podrían dar lugar a la instrucción de expediente sancionador, porque una Comunidad Autónoma carece de competencia para sancionar los hechos que se realizan fuera de su jurisdicción y que incluso no podrían ser sancionados conforme a la norma propia.
2. Por el principio de efectividad, la OMIC de Madrid no tendría medios ni posibilidades reales de articular una defensa efectiva frente a un empresario de Cartagena.