



¿LAS NOTARÍAS DEBEN DISPONER DE HOJAS DE RECLAMACIONES?*

Lucía del Saz Domínguez

*Estudiante del Máster en Acceso a la Abogacía
Becaria de Colaboración Dpto. Derecho Civil
Universidad de Castilla-La Mancha*

Fecha de publicación: 20 de mayo de 2019

1. Consulta planteada

Se ha recibido en el Centro de Estudios de Consumo de la UCLM una consulta procedente de la D.G. de Salud Pública y Consumo de la Dirección Provincial de Toledo en la que se nos comunica que se han presentado varias consultas de consumidores solicitando información sobre si las notarías tienen que disponer de hojas de reclamaciones en nuestra Comunidad Autónoma, manifestando que se trata de una consulta cada vez más frecuente en su servicio.

2. Normativa autonómica

Con carácter previo determinaremos quién debe disponer de hojas de reclamaciones en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha acudiendo a lo establecido en el artículo 1.º del Decreto 72/1997, de 24 de junio, de las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios, relativo a su ámbito de aplicación:

“1.- Todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos o centros que comercialicen productos y bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones debidamente anunciadas, selladas y numeradas por los Servicios Provinciales de Consumo correspondientes a las provincias donde aquéllas ejerzan su actividad.

* Trabajo realizado bajo la tutela del Prof. D. Ángel Carrasco Perera en el marco del Proyecto concedido por Beca de colaboración en el Departamento de Derecho Civil e Internacional Privado de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de Toledo (UCLM) por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte



2.- Quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente Decreto los establecimientos o centros de titularidad pública”.

De la lectura de dicho precepto podría pensarse que, en principio, los Notarios no tendrían la obligación de tener a disposición de los clientes hojas de reclamaciones puesto que, ex artículo 1 de la Ley del Notariado de 28 de mayo de 1862, son funcionarios públicos que ejercen una función pública por delegación del Estado.

Sin embargo, partiendo del hecho indiscutido de que los Notarios son funcionarios públicos, la notaría no es una oficina de derecho público, sino que el Notario, en puridad, es una profesional liberal que desarrolla su ejercicio de función pública, como empresario sobre el local y las personas a su cargo, sin que se trate de funcionarios integrados en la Administración pública ni tenga tal carácter la relación que les pueda unir con la Administración.

En este sentido, el Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 1ª), en Auto de 15 enero 2007. JUR 2007\52111, declara lo siguiente: “no existe relación de servicio entre el Notario y la Administración, dada la doble función que ejercen, pública y profesional, en la que concurren aspectos públicos y privados, en régimen de profesión liberal, sometida a controles administrativos”.

Igualmente, el Alto Tribunal (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 1ª), en Sentencia de 26 enero 1996). RJ\1996\775, manifiesta que pese a disponer el artículo 1.º de la Ley de 28 mayo 1862 que «el Notario es el funcionario público autorizado para dar fe, conforme a las leyes, de los contratos y demás actos extrajudiciales», este precepto es insuficiente para caracterizar al Notario como funcionario público y para obtener un concepto exacto de la función notarial, señalando que, junto a la función pública, desarrolla una función profesional, de la que es exponente, entre otros, el artículo 13 de la Ley, de manera que «los Notarios pagarán por ejercer su cargo el impuesto a que están sujetas las demás profesiones análogas».

Por otro lado, el reconocimiento conjunto de la doble función notarial, pública y profesional, aparecía ya en el artículo 1.º del Reglamento Notarial de 1935, según el cual «los Notarios son a la vez profesionales del Derecho y funcionarios públicos, correspondiendo a este doble carácter la organización del Notariado».

Concluyendo, el Notario en nuestro ordenamiento ejerce una función compleja, en la que concurren aspectos públicos y privados, en régimen de profesión liberal, sometida a controles administrativos, entre los que se encuentra la exigencia de responsabilidad disciplinaria por las faltas que pueda cometer -artículo 347 del Reglamento- en el ejercicio de su actividad pública.



Todo ello nos lleva a la conclusión de que no existe relación de servicio entre el Notario y la Administración, que su figura no responde a la definición del funcionario público contenida en el artículo 1.º de la Ley Articulada de Funcionarios Civiles del Estado de 7 febrero 1964, ya que no está integrado en las estructuras administrativas como profesional independiente que es, aunque ejerza una profesión oficial, una función pública en régimen de profesión liberal.

Por consiguiente, una vez analizada la normativa autonómica, para contestar a la cuestión planteada habremos de comprobar:

- La existencia de un cuerpo que regule el sistema de reclamación del notariado.
- Si la autoridad de consumo tiene poder para sancionar a un Notario, puesto que es ineludible atender a qué son las hojas de reclamaciones, su finalidad y dónde se presentan¹.

3. Respuesta

Respecto a estos interrogantes compartimos plenamente la solución adoptada por el Ayuntamiento de Jaén en su publicación «¿Es obligatorio disponer de hojas de queja en las notarías?», de fecha 17/12/2008, disponible en http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_20096_1.pdf, en la que se corrobora que ninguna norma establece que los Notarios deban disponer de hojas de reclamaciones, siendo la regulación del Notariado específica y prevalente sobre la materia de defensa del consumidor.

Tal afirmación tiene su apoyo en la RDGRN de 10 de mayo de 2005, que abordó el tema que nos ocupa sentando la doctrina que resulta de los tres párrafos cuya transcripción incluimos a continuación:

“1. Con carácter previo, debe subrayarse en relación con la intervención de las oficinas municipales de consumo y con la obligación por parte de los Notarios de tener hojas de reclamación, que **la regulación del Notariado es competencia exclusiva del Estado, estando la misma fijada en términos generales por la Ley del Notariado y por su Reglamento**, donde queda configurado como Estatuto general de la profesión, sin perjuicio de la aplicación de la normativa estatal y

¹ Vid. al respecto, AROCA DIVISIÓN, F.: «Guía de uso de la hoja de reclamaciones », *Centro de Estudios de Consumo (CESCO)*, 18/07/2016, disponible en: <https://previa.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/36/99.pdf>



autonómica de Colegios profesionales en aquellos aspectos donde no exista especialidad de la anterior normativa.

Ninguna de dichas normas establece una obligación de los Notarios (...) de disponer de hojas de reclamaciones, siendo la **regulación del Notariado específica y prevalente sobre la materia de defensa del consumidor.**

La legislación notarial, única para todo el Estado, dispone, con carácter específico y excluyente, los órganos administrativos competentes para la regulación de la actividad notarial, y los sistemas de reclamación del público en general, sin que se atribuya competencia alguna a ningún órgano administrativo autonómico o local, sin perjuicio de que los Colegios Notariales tengan la facultad de articular cualquier sistema específico de información o tramitación de reclamaciones de los consumidores, además de los sistemas específicos establecidos por la legislación notarial".

En los mismos términos se pronunció el Tribunal Constitucional (Pleno), en Sentencia de 11-11-1999, nº 207/1999, BOE 300/1999, de 16 de diciembre de 1999, rec. 1840/1989, determinando que la función disciplinaria de Notarios y Registradores de la Propiedad, cuando éstos incurran en incumplimiento de sus deberes profesionales, no puede ser asumida por las Comunidades Autónomas, por carecer de título competencial habilitante sobre dicha materia, integrante del estatuto regulador de dichos ejercientes de funciones públicas.

4. Conclusiones

i. Teniendo en cuenta que la legislación notarial, única para todo el Estado, dispone, con carácter específico y excluyente los órganos administrativos competentes para la regulación de la actividad notarial, y los sistemas de reclamación del público en general, existiendo un sistema de reclamación del notariado completo, que resulta sencillo, no costoso ni alambicado, las reclamaciones a los notarios deben ser presentadas ante los correspondientes Colegios Notariales en atención a su adscripción orgánica.

ii. No es obligatorio que la notaría disponga de hojas de reclamación.

iii. No existe un déficit de protección del cliente en la normativa notarial, como para hacer exigible un complemento de protección derivado de la normativa autonómica de consumo.