

RESPUESTA CONSULTA SERVICIO CONSUMO DE GUADALAJARA

Se recibe denuncia en una OMIC de Guadalajara por no existencia de hoja de reclamaciones ni cartel anunciador en una oficina de Correos. Durante la visita de inspección se comprueba que disponían de una hojas de queja y reclamación propias, que no se ajustan al modelo establecido en las Órdenes de la Consejería de Sanidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha 28 de julio de 1997 y 22 de diciembre de 2003.

En principio, ésta es una cuestión que corresponde regular a la Comunidad Autónoma, en virtud de las competencias ejecutivas que le corresponden en materia de consumo (art.32.6 Estatuto Autonomía). En desarrollo de este precepto, el Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha faculta al Gobierno regional a establecer el régimen por el que los establecimientos de cualquier índole que comercialicen productos y bienes o presten servicios al público en el territorio de Castilla-la Mancha deban disponer a disposición de los consumidores un libro de hojas de reclamaciones y anunciarlo al público de forma visible, así como el procedimiento aplicable para su tramitación (art.20..a). En desarrollo de este precepto se dicta el Decreto de la Consejería de Sanidad 72/1997, de 24 de junio, de la Hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios. Según su artículo 1, su ámbito de aplicación se extiende a “todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos o centros que comercialicen productos y bienes y presten servicios en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha”. No obstante, quedan excluidos del ámbito de aplicación de la norma, en una redacción no muy afortunada y bastante imprecisa –por lo que habría de interpretarse, en su caso, restrictivamente- “los establecimientos o centros de titularidad pública” (art.1.2).

Evidentemente, la consulta planteada atiende a la peculiar naturaleza de Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima de titularidad íntegramente estatal desde la Ley 14/2000 de acompañamiento a los Presupuestos generales del Estado.

En principio, una interpretación estricta de la ambigua norma autonómica podría suponer la exclusión de su ámbito de aplicación a esta Sociedad de titularidad estatal (ex art.1.2).

Pero no creo que éste sea suficiente motivo para derogar tan trascendental derecho básico de los consumidores, más atendiendo a la imprecisión de la norma en cuestión. Sobre todo tras la aprobación de la Ley 24/1998 del Servicio Postal Universal y el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales (RD 1829/1999, de 3 de diciembre).

En mi opinión en esta norma está la clave para la resolución de la cuestión planteada.

En efecto, el amplio elenco de garantías de los usuarios que confirma la nueva normativa sobre los servicios postales, a resultas de la liberalización operada en este sector, viene a reforzar los derechos del usuario de estos servicios, como se desprende de los artículos 5 y 10 del RD 1829/1999. Este último precepto se refiere, en particular, en su apartado b) a la necesaria garantía por los operadores postales de: “la puesta a disposición y la divulgación de toda la información relativa a los servicios postales, especialmente las condiciones generales de su prestación, la forma de acceso, las tarifas y el sistema de reclamaciones al objeto de facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso”. Por su lado, el art.20 de esta misma norma establece un procedimiento de resolución de conflictos entre operadores y usuarios, que bien podrá ser el establecido

en términos generales en la normativa reguladora de las Juntas Arbitrales de Consumo, o bien el específicamente establecido en los apartados 2 y 3 de este artículo 20.

Esta normativa se completa con una específica regulación establecida en la antigua – pero no derogada- Resolución de 3 de septiembre de 1986, de la entonces Dirección General de Correos y Telégrafos, de admisión de escritos de queja formulados por los usuarios de servicios postales (BOE nº85 de 12 de septiembre), modificada por Resolución de 30 de noviembre de 1987 (BOE nº 114, de 4 de diciembre). En esta norma se establece un procedimiento específico sobre hojas de reclamaciones, deber de información y formulario específico para el usuario.

Como es sabido, algunos productos o servicios se rigen, en este tema de las hojas de reclamaciones, por una normativa o convenios específicos, que pueden derogar la normativa general. No con absoluta claridad (como por el contrario ocurre en otros sectores, como la Banca o los aeropuertos) éste puede ser también el caso de Correos y Telégrafos S.A., por más que la normativa específica que regula las hojas de reclamaciones sea ya antigua y no se haya adaptado a las nuevas modalidades de gestión y prestación del servicio de la nueva sociedad que surge en el año 2000.

Por tanto, en principio, las oficinas de correos podrían tener sus propias y específicas hojas de reclamaciones. Imaginamos que en el caso planteado, la hoja de queja que se comprueba existente en la visita de la inspección será la publicada en la Resolución citada de 3 de septiembre de 1986, hecho éste que habrá de comprobarse adecuadamente.

No obstante, a pesar de la existencia de esta hoja de reclamación propia, en mi opinión, el renovado concepto de servicios postales y su conexión con la más alta protección de los derechos de los consumidores y usuarios¹, exigiría, como medida accesoria y complementaria, que las oficinas de correos dispusieran también de un duplicado del modelo oficial de hojas de reclamaciones vigente en nuestra Comunidad Autónoma, y adecuado a la norma autonómica (Decreto 72/1997, Orden 28 de julio de 1997 modificada por Orden de 22 de octubre de 2003). Sin que sea de aplicación la excepción contenida en el art.1.2 del Decreto 72/1997, pues la nueva forma empresarial de Correos y Telégrafos no encajaría en la citada excepción referida a “establecimientos de titularidad pública”.

Se configuraría así un derecho opcional para los usuarios del servicio postal, que bien podrían plantear su queja de acuerdo al procedimiento general, o bien siguiendo el procedimiento específico que rige para el servicio de Correos. Interpretación que resultaría la más conforme y adecuada a lo dispuesto en el art.20 del Reglamento del servicio postal. En cualquier caso, a los efectos de solución del caso planteado, sería oportuno recordar al usuario que existe un servicio on-line de reclamaciones y quejas para los usuarios de los servicios postales en Correos y Telégrafos, inserto en su página WEB: www.correos.es.

¹ Resulta oportuno recordar que ya el RD 1507/2000 de 1 de septiembre por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso común y generalizado, a efectos, entre otros, del art.2.2 de la LGDCyU incorporó en su Anexo I.apartado C.7, los servicios postales.