

SEMINARIO DE DERECHO DE CONSUMO, CESCO*
19 de diciembre de 2023

“Nuevas tendencias en la regulación de las hojas de reclamaciones”

16.30-17.00

Ana I. Mendoza Losana

Profesora Titular de Derecho Civil, Universidad de Castilla-La Mancha

Coloquio

Contenido

I. Justificación de la ponencia → “cierto movimiento regulatorio”

- a. Decreto 90/2023, de 25 de mayo, por el que se regulan los servicios de atención a la clientela, las características y el procedimiento de obtención de las hojas de reclamaciones y su tramitación administrativa en las relaciones de consumo (Islas Canarias).
- b. Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- c. Decreto 21/2021, de 11 de febrero, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en las relaciones de consumo (Cantabria).
- ...

II. Punto de partida

A) CUESTIONES “DE FORMA”

B) CUESTIONES “DE FONDO”

OMIC = SAC

ABUSO

FRUSTRACIÓN

III. ¿Cómo dar respuesta regulatoria a las carencias señaladas?

1. **Coexistencia de dos sistemas: sistema de hoja de reclamaciones electrónica + hoja de reclamaciones en soporte papel (formato clásico)**

A) *Algunas novedades sobre sistema de hoja de reclamaciones en soporte papel:*

B) *Hoja electrónica de reclamaciones (obligatoria para la empresa)*

2. **Prevalencia de mecanismos de resolución basados en negociación interna → Reclamación previa obligatoria --/→ causa de inadmisión de la reclamación**

3. **Imposición al usuario de la “carga” de identificar la pretensión --/→ inadmisión a trámite**

4. **Regulación exhaustiva de las causas de inadmisión a trámite**

5. **Resolución final: posible propuesta de resolución (no vinculante)**

IV. Otras medidas tendentes a articular un sistema de mayor protección para las personas usuarias

1. **Extensión SUBJETIVA de la obligación de facilitar hojas de reclamaciones y del derecho a recibirla**

A) *Titulares del derecho a recibir h.r. --> “RELACIÓN DE CONSUMO*

B) *Obligados a poner a disposición del público y entregar h.r.*

- a) *Titulares de establecimientos físicos*
- b) *Titulares de actividades a distancia o fuera de establecimiento. Peculiar mención a las plataformas de comercio electrónico*
- c) *Entidades sin ánimo de lucro*
- d) *Mención expresa a las empresas (públicas o privadas) prestadoras de servicios de interés económico general prestados en régimen de libre competencia*
- e) *¿Inclusión de profesionales colegiados?*

En algunas CCAA, excluidos: ej. art. 3.4 del Decreto 142/2014, de 1 de julio País Vasco

- f) *¿Están los centros educativos obligados a facilitar hojas de reclamaciones?*
- 2. *Determinación de órgano competente (territorial y funcionalmente) para la atención de la reclamación: principio de proximidad territorial***
 - 3. *Intentos de regular la relación con otros procedimientos de resolución de conflictos***
 - 4. *Regulación de obligaciones de accesibilidad en el ámbito de los mecanismos de reclamación***