

**ASEZAR**

**Asociación Profesional de Expendedores de Tabacos y Timbre del Estado en la Provincia de Zaragoza**

**Adherida a la U.AA.EE.E.**

27/01/2017

HOJAS DE RECLAMACIONES Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Se llama la atención sobre la entrada en vigor del [**DECRETO 150/2016, de 11 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones y por el que se crea el Distintivo de Calidad de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón [+]**.](http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=930755224949), que tendrá lugar el **21 de enero del año en curso**.

Nos remitimos al contenido de la Circular referenciada, recordando en todo caso, los aspectos más importantes del Decreto – además de la obvia obligación de la tenencia de Hojas de Reclamaciones y Cartel anunciador de su presencia en todos los establecimientos – y de entre las que se destacan:

* **Ámbito de aplicación:** Según lo establecido en el texto (artículo 2), la norma afecta de igual forma a todas las personas físicas o jurídicas titulares de empresas o establecimientos y entidades y empresas públicas que produzcan, faciliten, suministren o expidan bienes, productos, servicios o actividades en la Comunidad Autónoma. No figura además distinción alguna entre grande, pequeña o mediana empresa, o entre estas y autónomos o profesionales, ni existe, por tanto, modalización alguna de las cargas burocráticas o requisitos a las empresas en función de su tamaño, volumen de negocio o tipo de actividad.
* **Obligación de disponer de servicios de atención a consumidores y usuarios:** Todos los sujetos antes mencionados en el artículo 2 dispondrán de servicios de atención a consumidores y usuarios, con la exigencia de los servicios de telefonía (coste máximo de línea básica) fax y dirección de correo electrónico. (En la página web del Gobierno de Aragón, en su apartado de Consultas frecuentes, matiza esta obligación general al referirse a autónomos, exceptuándolos).
* La información relativa a los servicios de atención a consumidores y usuarios así como las previsiones del artículo 5.c) de este Reglamento, estarán a disposición del consumidor con carácter previo a la formalización del contrato del que se trate (Deben incorporarse a contratos y presupuestos).
* Les corresponden a los servicios de atención a consumidores y usuarios las siguientes **obligaciones:**
  + Recibir las **reclamaciones, quejas y consultas** planteadas por los consumidores en cualquier soporte.
  + Asegurar la constancia de las quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una **clave identificativa y un justificante** por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.
  + **Dar respuesta** a las consultas, quejas y reclamaciones, recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de **un mes** desde su presentación, salvo que su legislación específica establezca uno diferente. En la misma se informará, en su caso, de la adhesión de la empresa o profesional al Sistema Arbitral de Consumo o algún otro sistema extrajudicial de resolución de conflictos reconocido por la Comisión Europea, sus características y funcionamiento, así como la posibilidad de que la reclamación pueda ser resuelta por este mecanismo.
  + Informar a los consumidores y usuarios, si así lo solicitan, del estado de tramitación de su incidencia.
* **Hojas de reclamaciones:** Se adjunta, como anexo al texto de la norma, el nuevo modelo, del que **destacamos -por su trascendencia- la incorporación en el cuerpo de las Hojas de Reclamaciones la cláusula de sumisión expresa al sistema arbitral** (que implica, no olvidemos, la renuncia al ejercicio de acciones ante la jurisdicción ordinaria), todo ello con la premura y sumariedad que adornan el trámite, lo que puede ser muy peligroso y dar lugar a la adopción de decisiones no suficientemente meditadas y con la escasa información -en el texto facilitado- para el usuario o consumidor. No queda claro si las Hojas de reclamaciones son también el cauce para las quejas y consultas a las que se refiere el artículo 2 y 5 del reglamento.
* La **tenencia** de las Hojas de Reclamaciones será obligatoria (**incluso** -ya que no lo exceptúa- para los **servicios a domicilio**), y se reitera la necesidad de tener en el establecimiento **el cartel** DIN A4 con la indicación de disponibilidad de las hojas de reclamaciones, y -si bien no se dice expresamente en la norma pero se indica en la página web de Consumo - será válido el descargarse el modelo *pdf* de la misma para su cumplimentación, previéndose también -eso si- la posibilidad de cumplimentación de la misma por medios electrónicos, no disponible a fecha de hoy.
* Se establece **un trámite previo** (a acudir a la Administración) **de contestación** en el plazo máximo de un mes a la reclamación, queja o consulta planteada, transcurrido el cual (sin contestación, o con contestación que no satisfaga al cliente) el consumidor podrá acudir al Gobierno de Aragón, continuándose la tramitación del expediente en sede de organismo de consumo (Articulo 8). La respuesta en dicho plazo es obligatoria, so pena de sanción.
* **Registro:** Se prevé en el artículo 11, en una nueva imposición formal a las empresas que entendemos que correspondería a la Administración (véase al efecto el reciente cambio normativo en ámbito laboral con el Libro de Visitas de la inspección de trabajo, en el sentido de suprimirlo y trasladar a la inspección el control y registro de las actuaciones) e impone la obligación a las empresas de mantener un registro actualizado solo de las reclamaciones (y no de las quejas y consultas, que no se mencionan, en contradicción con el apartado b) del artículo 5).
* **Distintivo de calidad:** Por último, la norma publicada establece la creación de un Distintivo de calidad de Consumo, regulando el procedimiento y condiciones para su obtención y que, dados sus requisitos, parece destinado a empresas de gran tamaño o con medios suficientes al efecto.
* **Infracciones y sanciones:** En tal materia se remite a lo previsto en los artículos 73 a 99 de la Ley 16/2006 de 28 de diciembre, de Protección de Consumidores y Usuarios.

HOJAS DE RECLAMACIONES:

<http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Departamentos/CiudadaniaDerechosSociales/Areas/11_Consumo/03_consultas_y_reclamaciones/reclamaciones/doc_reclamaciones/hoja_de_reclamaciones.pdf>

CARTEL:

<http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Departamentos/CiudadaniaDerechosSociales/Areas/11_Consumo/03_consultas_y_reclamaciones/reclamaciones/doc_reclamaciones/cartel_comercios.pdf>

PREGUNTAS FRECUENTES:

<http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Departamentos/CiudadaniaDerechosSociales/Areas/11_Consumo/03_consultas_y_reclamaciones/reclamaciones/doc_reclamaciones/preguntas_respuestas_decreto150.pdf>

Recibid un cordial saludo

José Corral Valiente

Presidente de ASEZAR

**ASEZAR ● C/ Pintor Manuel Viola, 4 – Local 2 ● 50014 Zaragoza ● 🕿 976 47 60 70 ● info@asezar.com ● ww.asezar.com**