

LA OBLIGATORIEDAD DE LAS HOJAS DE RECLAMACIÓN OFICIALES TRAS LA LEY 7/2017

La entrada en vigor de la Ley 7/2017, de 2 noviembre, **eliminó la obligación de disponer, por los comerciantes y prestadores de servicios, de una hoja oficial de reclamaciones**, al tiempo que establecía una serie de informaciones específicas respecto al sistema de reclamación de los consumidores. No obstante, y debido a que la competencia en esta materia recae en las diferentes Comunidades Autónomas —que en su momento dictaron la normativa que exigía la hoja oficialmente aprobada— esta ley ha generado dudas respecto a la obligatoriedad de mantener o no la hoja oficial de reclamaciones en los establecimientos abiertos al público.

Conviene recordar, en primer lugar, que dicha Ley incorpora al ordenamiento jurídico español las previsiones de una Directiva europea de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y en virtud de la cual **se modifican los apartados 3 y 4 del artículo 21 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU)**, así como otras leyes complementarias.

La ley establece que los empresarios han de poner a disposición de los consumidores y usuarios **información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico** en los que el consumidor pueda interponer la reclamación, que deberá responderse por el empresario en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

Asimismo, en los supuestos en que el empresario no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación, el consumidor pueda acudir a una **entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión Europea y conforme a lo previsto en la Directiva de 2013**.

Con todo, pese a que no existe obligación de tener hojas de reclamaciones oficiales, **dicha posibilidad no se produce de forma automática en todas las Comunidades Autónomas**, sino únicamente en aquellos que hayan derogado su propia normativa respecto a la obligatoriedad de las hojas de reclamación oficiales.

Es decir: **en aquellas Comunidades Autónomas en las que no se haya derogado la obligatoriedad de las hojas, hay que cumplir con ambas normativas mientras mantengan su vigencia**. De manera que, por un lado, debe cumplirse la norma estatal según determina la nueva redacción de la LGDCU y, por otro, deben seguir cumpliendo la norma autonómica no derogada.

Un ejemplo reciente es Navarra, que mediante el Decreto Foral 15/2019, de 6 de marzo, ha derogado su propia normativa, que regulaba las hojas de reclamaciones de los

consumidores y usuarios, ya que considera que éstos pueden utilizar cualquier medio, ya sea físico o a través de medios electrónicos, para interponer sus reclamaciones.

No obstante lo anterior, **el empresario sigue debiendo atender, por el procedimiento de la Ley 7/2017, a las reclamaciones de los clientes**, tanto en el propio establecimiento físico como en los otros medios de comunicación comercial que pueda utilizar con sus potenciales clientes.

Con el objeto de cumplir la norma autonómica no derogada, los empresarios deben mantener en los establecimientos el cartel de aviso y las hojas de reclamaciones oficiales, mientras que para cumplir con la norma estatal, debe ponerse a disposición de los consumidores la información especificada en la ley de 2017. Una de las posibilidades puede ser la colocación en un lugar visible, cerca de la caja registradora (TPV) de un **cartel informando** de dónde presentar las reclamaciones y demás datos requeridos.

También se deberá facilitar un formulario de “Reclamación ante la empresa”, siempre que el cliente lo solicite, sin olvidar que puede presentar la reclamación utilizando otros medios y soportes. Es obligación del empresario asegurarse de que el formulario contiene los datos de contacto del cliente para dar respuesta a la reclamación.

RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN MEDIANTE UNA ENTIDAD ALTERNATIVA

Si la reclamación interpuesta por el consumidor no se resuelve, el empresario debe facilitar al cliente la **información relativa y completa de la entidad alternativa de resolución de conflictos a la que puede dirigirse**. Debe facilitarse junto con la respuesta a la reclamación en soporte adecuado como el papel u otro soporte duradero y con independencia de estar adherido o no a un determinado órgano de resolución de conflictos.

Precisamente, hay obligación de informar al cliente si se está o no adherido al Sistema Arbitral de Consumo, pese a que dicha adhesión no es obligatoria para las empresas, que incluso pueden firmar un convenio puntual para la resolución de un conflicto concreto.

La entidad alternativa de resolución de conflictos acreditada **deberá dar respuesta en el plazo de 90 días**.

El incumplimiento por parte del empresario de esta obligación de información se considera una infracción grave en materia de defensa de los consumidores y usuarios y conlleva **sanciones comprendidas entre los 3.001€ y 15.000€**.

Por último, es importante recordar que, por tratarse de datos personales, **los formularios facilitados deben cumplir con la Ley de Protección de Datos** y, por tanto, cada establecimiento deberá añadir, en cada formulario, la cláusula correspondiente.