

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,
INTERIOR Y JUSTICIA

RELACIONES CIUDADANAS E
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

Adiós a las hojas de reclamación...o no

Cada empresa o establecimiento elegirá el procedimiento de resolución de conflictos con su clientela

Viernes, 09 de marzo de 2018

Las hojas de reclamación, el elemento clásico al que los consumidores se aferraban en caso de un litigio con su proveedor o establecimiento, ha dejado de ser obligatoria tras el cambio de la normativa comunitaria que, traspuesta para todo el Estado mediante la [Ley 7/2017](#), regula que cada empresa deberá poner a disposición del cliente un procedimiento de recogida y tramitación de las quejas.



César López Dios y Ainara Fontanés.

En la jornada de los 'Viernes de Desarrollo Económico', responsables del Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra, han explicado la nueva regulación y el papel que ahora le corresponde a la Administración, alejado del papel resolutorio que hasta ahora le correspondía y con una función centrada en la mediación y el arbitraje.

La Ley, de obligado cumplimiento desde su entrada en vigor el pasado mes de noviembre, no regula ni desarrolla un procedimiento de resolución concreto. Se limita a establecer los requisitos para supervisar el buen funcionamiento de los procedimientos resolución y de las entidades de mediación a las que pueden acudir consumidores y empresas para la resolución de sus litigios.

Las empresas, comercios o locales de hostelería deberán poner a disposición de la clientela información sobre el sistema de interposición de quejas o reclamaciones. Que podrá ser, como hasta ahora, una hoja de reclamaciones o una dirección postal o electrónica. A lo que sí están obligados todos los proveedores es a dar respuesta a las reclamaciones en el plazo más breve posible y, en todo caso, antes de un mes desde la presentación de la demanda del cliente.

También las empresas o establecimientos tienen obligación de informar si no resuelven la reclamación y si se encuentra adherido (esto último sigue siendo voluntario) a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, como es la Junta Arbitral de Consumo, en el caso de

Navarra. En caso de no estar adherido, deberá dar a conocer qué entidad resolverá el litigio concreto. Si no se somete a una entidad externa para la resolución de ese conflicto, a la persona consumidora le queda la vía judicial civil.

Nuevo rol de la Administración

En el nuevo escenario, la Administración interpreta un papel de intermediación o de arbitraje. La Ley no regula la intermediación, lo que da campo libre a cada administración para regularlo, sin exceder a la norma básica, de manera que pueda acreditarse posteriormente como órgano de resolución alternativa de conflictos.

No obstante, se establece como obligatoria la reclamación previa ante la empresa o establecimiento, antes de acogerse al sistema de mediación. La respuesta de la empresa, en el plazo de 30 días antes mencionado, también es imperativa, de manera que el incumplimiento se tipifica como “infracción grave” y sería denunciante ante la Administración que puede imponer sanciones económicas.

También a la Administración le corresponde la función de arbitraje que tiene un funcionamiento similar al que se venía ejerciendo. Se requiere un convenio arbitral firmado previamente por la empresa, sin condiciones o con limitaciones referidas a requisitos previos, como previa reclamación ante la empresa, cuantía, o límites temporales. Las resoluciones tiene carácter vinculante para las partes y es ejecutable en la vía judicial.

En la jornada, desarrollada en el Palacio del Condestable, han intervenido la técnica del Servicio de Consumo, Ainara Fontanés que ha explicado ‘El nuevo marco regulatorio en la Resolución Alternativa de Litigios’. A continuación el Director del Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra, César López Dios, ha presentado la ponencia ‘Los nuevos retos para la Administración’.