
Consultas, Reclamaciones y su tramitación en los diferentes Organismos de Consumo.

El 14 abril 1975 se aprobó el Programa Preliminar de la Comunidad Económica europea para una protección e información de los consumidores y lo que era más importante, para dar reconocimiento político a la necesidad de acción en ese campo.

Este primer programa constituyó una carta de derechos de los consumidores europeos y un plan de acción tendente a garantizar una mejor protección de los consumidores en toda la comunidad.

El Derecho de Consumo intenta equilibrar, utilizando diferentes medios, la posición desigual de las partes en el mercado

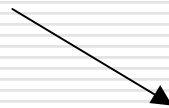
EMPRESARIO=CONSUMIDOR

Dichos derechos se incluyen en nuestra constitución española de 1978 a través del consabido artículo 51.

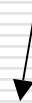
Desde esta fecha en España seguido produciendo un cada vez mayor movimiento de desarrollo del llamado derecho de consumo.

Este Derecho del Consumo no constituye una rama autónoma del ordenamiento jurídico sino un sector multidisciplinar que afecta a muchos ámbitos

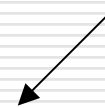
Dº. Administrativo



Dº. Civil



Dº. Mercantil



Dº. Consumo

-

Desde la ley General del 26/84 hasta las últimas innovaciones o novedades de diciembre de 2009 como son la ley ómnibus y la ley de defensa de la competencia, el quehacer legislativo y los distintos organismos de consumo se han ido multiplicando

¿Funcionan la supervisión y los organismos de consumo?

En esta última semana me ha tocado vivir dos consultas con la administración que son un claro ejemplo de lo mal que funcionan y el pésimo servicio que dan a sus clientes, los que pagamos los impuestos con los que ellos subsisten

Ha pasado más de una semana no sé nada y ayer llamé a preguntar. Estoy esperando la llamada de un "asesor" de la CNMV. Ya os contaré.

La segunda está en punto muerto. He llamado a todas las oficinas de consumo, arbitraje y demás que hay por Valencia. .

*¿Es tan difícil facilitar un formulario web para realizar una reclamación o solicitar el arbitraje de consumo?
La burocrática administración...”*

“Interesante pregunta. Mi experiencia personal me lleva a contestar negativamente....

En resumen me parecen organismos inútiles. No suelen hacer otra cosa que mandar una carta al reclamado. Si las empresa no acepta el arbitraje....date por jo....

Saludos”

“Lo que me fastidia es el ejercito de funcionarios ociosos que "trabajan" en los organismos de consumo. Saludos.”

“En el único sitio donde me han atendido con competencia es en arbitraje de consumo. Creo que estas situaciones deberían tener una resolución mucho más sencilla para el consumidor, sea persona física o jurídica.

Como persona jurídica en los servicios de suministro he visto grandes barbaridades y he tenido que lidiar con los departamentos de las Teléfonicas, Jazzteles, Wanadoos y Onos de turno. A ver si meten mano de una vez a estas.

Por cierto en la solicitud de arbitraje hay un apartado especial en caso de reclamación en materia de telecomunicaciones. Debe ser tan habitual que lo han tenido que incluir.

Un cordial saludo.”

“Yo creo que en general no funciona; sobretodo si es importante. Si lo es así, has de recurrir a un abogado.”

Tengo que reconocer que es el único organismo que me está sorprendiendo gratamente. Esta mañana le comentaba el caso a la persona que me ha atendido y me ha tomado el número.

Esta tarde me ha llamado el presidente del Tribunal interesándose por el caso. Me ha sacado de dudas en relación a que por el Tribunal tenía poco que hacer porque es para personas físicas y porque aunque llegaran a intentar arbitrar, los propietarios del local, al no estar adheridos al sistema arbitral de consumo, se iban a negar a proceder por el arbitraje.

Me ha comentado que según lo alegado en nuestro caso pensaba que teníamos la razón y que lo más conveniente si quería seguir adelante era llevarlo por el arbitraje de la Cámara de Comercio o presentar una demanda tipo que no exige abogado ni procurador y no se incurre en costes.

Continuará.

Los que no han llamado son los de la CNMV.”

En los países europeos de nuestro entorno la normativa protectora del consumidor se ha organizado utilizando diferentes esquemas. Pueden diferenciarse hasta tres modelos distintos:

Un primer modelo es aquel en el que toda la normativa de protección de los consumidores se contiene en una única norma. A este esquema responden países como Francia o Austria.

El segundo modelo es aquel en el que existe una ley general de defensa de los consumidores y usuarios, y varias leyes específicas que protegen al consumidor en cada concreto ámbito. En el ámbito europeo, responden a este esquema, entre otros, países como Portugal, Luxemburgo, Grecia y España

El tercer modelo posible es aquel en el que, en ausencia de una ley general sobre protección del consumidor, la normativa consumerista se diluye en numerosas leyes especiales, cada una de las cuales concede al consumidor una especial tutela jurídica en un determinado ámbito.

Como ejemplos de este esquema pueden citarse a Italia y Alemania.

Gran parte de las normas son repetitivas (sobre todo en lo relativo a deberes de información), o no aprovechan el Derecho civil vigente (ej. En materia de cláusulas abusivas o irrenunciabilidad), o trasponen sin más las Directivas europeas sin realizar un estudio previo de las posibilidades de cumplimiento de los objetivos de la normativa comunitaria en virtud de otras leyes internas preexistentes

En estos sistemas en que coexiste una diversidad de normas tendentes a la protección en los mismos sectores, el resultado no ha sido un aumento del nivel de protección, ni una sensación de completado el ordenamiento jurídico en este sector.

Se ha acentuado su desconocimiento en los agentes del derecho, la merma de conciencia acerca de su carácter vinculante y, a la postre, una huída de las normas sectoriales a fin de aplicar el Derecho común.

A nivel nacional existe el Instituto Nacional de Consumo, en cada comunidad autónoma se han creado direcciones, institutos, órganos dependientes de la administración correspondiente e incluso en corporaciones locales se ha establecido esta misma organización en secciones.

Para establecer un cauce desde la Administración y los ciudadanos se optó por crear las llamadas “Hojas de Reclamación”

El decreto autonómico extremeño que regula las hojas de reclamación y que es el 144/06, de 25 de julio, realiza una aportación y que es distinguir las distintas situaciones con las que la administración se puede encontrar

Quejas

Reclamaciones

Denuncias

Definiendo la Denuncia como
*“La exposición de unos hechos que pueden ser constitutivos de infracción,
con la finalidad de ponerlos en conocimiento de la Administración
competente. No persigue efectos compensatorios.”*

La Reclamación como
” *La exposición de un conflicto surgido en relación con el Acto de Consumo que le permitió la adquisición, utilización o disfrute de los bienes, productos, servicios, actividades o funciones, solicitando por ello, una solución y/o compensación*”

Y la queja como

“La exposición de los hechos que han impedido o dificultado formalizar el Acto de Consumo para la adquisición, utilización o disfrute de los bienes, productos, servicios, actividades o funciones y frente a los que el ordenamiento jurídico no prevé ninguna reacción inmediata en el ámbito del consumo, sin perjuicio de las actuaciones de inspección y control de calidad de los productos, bienes y servicios que sean objeto de un mayor número de quejas.”

En la CA de Extremadura la limitación existente sobre la obligatoriedad de tenencia de hojas de reclamación no exime del cumplimiento de la legislación de consumo en las materias citadas sino que excluye “la obligatoriedad de tenencia de hojas de reclamación”

RESUMEN

- ❑ “El movimiento legislativo de defensa del consumidor propiamente dicho comienza en Europa en el 75 y coexisten numerosas normas tanto a nivel europeo como español”
- ❑ “En la fecha actual para los ciudadanos las administraciones no actúan todo lo correctamente que se puede desear”
- ❑ “En el entorno Europeo se legisla basándose en diferentes modelos, ya sea con un solo código, con un texto y normas sectoriales o únicamente con normas sectoriales”.
- ❑ “Existe una superproducción normativa”

RESUMEN

- “La estructura de los organismos de consumo en España no es piramidal puesto que, además de las competencias estatales en la materia, se coexiste con las competencias autonómicas y locales”.
- “En los organismos administrativos de protección al consumidor se optó por la creación de hojas de reclamación”
- “En Extremadura se excluyen algunos ámbitos de la obligación de tenencia de hojas de reclamación y al mismo tiempo se clarifican las situaciones y la actuación de la administración frente a cada una de ellas”.

En la actualidad en prácticamente todas las administraciones de consumo, se produce una identidad de actuación y en las Omic (oficinas municipales de información al consumidor) también se produce una gestión tanto de la información como de la mediación e incluso, en determinados casos del control de mercado.

La administración autonómica, de acuerdo con agrupaciones de municipios, ha puesto en marcha una figura mixta que intenta realizar estas dos actividades de información y mediación para separarla de la labor inspectora. Dicha figura es el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor pero se encuentra en un proceso de consolidación y todo ello porque las distintas corporaciones locales deben ir formando parte de esta institución.