

## CIRCULAR INFORMATIVA 1/2014

En Santiago de Compostela, a 21 de Abril de 2014

Estimado Comerciante:

Habiendo tenido conocimiento de que el Instituto Galego de Consumo ha notificado a varias empresas comerciales de Santiago el acuerdo de iniciación de procedimiento sancionador en materia de defensa de los consumidores, sobre la base del artículo 32.4 de la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias; a través de esta circular informativa, ponemos en su conocimiento lo siguiente:

El artículo 32.4 de la citada Ley establece que:

*“Con independencia de la forma de presentación de la reclamación, las empresas deberán dar respuesta adecuada a las reclamaciones de los consumidores en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo de un mes desde la presentación de la reclamación (...)”*

Esto significa que cuando un consumidor/a manifieste discrepancias de cualquier tipo con la venta o servicio prestado y decida cumplimentar y presentar una Hoja de Reclamación en el establecimiento comercial de que se trate, dicho establecimiento **no** cumple con su obligación simplemente con dar traslado de la misma al Instituto Galego de Consumo y esperar a que éste le dé trámite para la formulación de alegaciones o conteste a las pretensiones planteadas por el consumidor/a, sino que además, y de forma indefectible, **debe proceder a dar una respuesta adecuada al consumidor** en relación a la reclamación que le haya formulado, en el **plazo máximo de un mes** desde la fecha que figura en la Hoja de Reclamación.

Por respuesta adecuada debe entenderse el **contestar razonadamente y por escrito al consumidor**, en la dirección que indica a efectos de notificaciones en la propia Hoja de Reclamación, e indicando los motivos por los que no atiende, en todo o en parte, a sus pretensiones.

Como debe poder acreditarse el que se ha dado una respuesta razonada en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación, la única forma de justificarlo documentalmente ante el IGC es realizarlo por escrito y por cualquier medio que permita dejar constancia de su recepción por parte del destinatario.

En tal caso, y toda vez el burofax es un medio de notificación bastante costoso (aunque el único que permite dejar constancia de la recepción y del contenido) se recomienda enviarlo (y así lo está aceptando el IGC como medio probatorio) por **correo certificado con acuse de recibo indicando en el asunto: CONTESTACIÓN A LA RECLAMACIÓN FORMULADA POR D./Dña.....**

De no cumplimentar este requisito de “dar respuesta adecuada al consumidor/a o hacerlo fuera del plazo indicado”, ese hecho, constituye por sí mismo, y sin entrar a valorar el fondo del asunto- el cual se analizará y solventará en un momento posterior-, la comisión de una infracción administrativa tipificada como leve en el artículo 81.12 de la referida Ley 2/2012 y, en consecuencia, se procederá a la incoación de un procedimiento sancionador que puede concluir con una resolución sancionadora de multa que va desde los 150 € a los 3.000 €.

En el caso concreto, la graduación habitual, siempre que no se aprecien circunstancias atenuantes ni agravantes, es imponer la sanción en el tercio inferior del grado medio de las posibles, esto es **1.200 €**.

Resaltar igualmente, como dato a tener en cuenta, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 92 de la Ley 2/2012, notificada a la empresa el acuerdo de iniciación del expediente sancionador, si ésta manifiesta su conformidad con el contenido del mismo (sin formular alegaciones) y siempre que se procediera a satisfacer a los consumidores perjudicados por la infracción y se justificara haber rectificado las circunstancias de la infracción cometida, la sanción se impondrá en su **límite mínimo**, es decir, en el presente caso 150 €.

No obstante, puesto que la Cámara de Comercio de Santiago es consciente de que la normativa y casuística en materia de comercio y consumo es amplia y variada y que resulta especialmente difícil para el sector comercial estar al día en todas las novedades normativas, y sin perjuicio de las gestiones que se están realizando con la Dirección Xeral de Comercio para la realización de unas jornadas informativas al respecto, pone a disposición de las empresas comerciales asociadas sus servicios de información y asesoramiento jurídico.

Esperando que la información le resulte de interés, reciba un saludo.

Fdo: D. Jesús Asorey Carril  
PRESIDENTE