

## CIRCULAR INFORMATIVA 2/2014

En Santiago de Compostela, a 22 de Abril de 2014

Estimado Comerciante:

Como complemento de la circular remitida en el día de ayer, y ante las nuevas consultas y dudas suscitadas por distintos establecimientos, la Cámara de Comercio de Santiago, le informa de las siguientes cuestiones relacionadas con la normativa en materia de consumo:

**PRIMERA:** La Hoja de Reclamaciones debe ser cumplimentada por el consumidor **en el propio establecimiento comercial**. Es importante que esto sea así, no sólo porque lo establece la normativa, si no porque puede darse el caso de que el cliente insatisfecho se lleve la Hoja de Reclamación, la cumplimente y presente directamente en el IGC sin dejar copia en el establecimiento con lo que éste, al desconocerlo, no podría cumplir el requerimiento de darle contestación al consumidor en el plazo de un mes y, como la carga de la prueba de que el consumidor no le dejó copia corresponde al empresario y esto es difícilmente demostrable, podría verse inmerso en un expediente sancionador.

Por ello, si un consumidor lo solicita, debe entregársele un ejemplar numerado y sellado por el establecimiento de Hoja de Reclamación el cual, y así se le debe informar, debe ser cumplimentado **SIEMPRE Y OBLIGATORIAMENTE** en el propio establecimiento comercial, dejando para éste una de las copias autocalcantes.

Si el consumidor, por cualquier razón, pide una Hoja de Reclamación y se la lleva, **inmediatamente** debemos realizar una de estas dos acciones:

**OPCIÓN 1:** Presentar **denuncia en la Comisaría de Policía** indicando que un cliente se ha llevado la Hoja de Reclamación sellada por el establecimiento comercial ..... y correspondiente al número ..... y que no ha dejado copia de la reclamación.

**OPCIÓN 2:** Presentar un **escrito ante el IGC** indicando que un cliente se ha llevado la Hoja de Reclamación sellada por el establecimiento comercial ..... y correspondiente al número ..... y que no ha dejado copia de la reclamación.

En ambos casos, si finalmente, el consumidor decidiera presentar esa Hoja de Reclamación en el IGC sin entregar copia en el establecimiento nos serviría para preconstituir prueba de este hecho y evitar la incoación de un procedimiento sancionador por no contestación al cliente dentro del plazo de un mes.

**SEGUNDA:** El que el consumidor marque como una de las opciones la de “sanción” no quiere decir, en modo alguno, que se deje al criterio de éste el que se sancione o no al establecimiento.

En realidad, el marcar esta casilla no tiene virtualidad ninguna en el sentido de que será el IGC quién decida si existen o no indicios de infracción que lleven a la incoación de un procedimiento sancionador y, aún en el supuesto de que finalmente se proceda a la apertura de expediente sancionador a la empresa, el consumidor no tendrá la consideración de parte interesada en el procedimiento y, por tanto, ni se le notificará ni se le dará traslado del expediente.

**TERCERA:** Desde que un consumidor presenta una Hoja de Reclamación en el establecimiento marcando como opción la casilla de “arbitraje” no hay regulado un plazo dentro del cual el IGC deba proceder a la realización del procedimiento arbitral. Dependerá del número de casos que estén pendientes de resolución.

Lo que sí está regulado es un plazo máximo de resolución mediante laudo desde la designación del colegio arbitral, que será de seis meses.

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

Fdo: D. Jesús Asorey Carril  
PRESIDENTE