

RECLAMACIONES EN EL ÁMBITO DEL DERECHO DEL CONSUMO

María Ángeles Rodríguez
Técnico de Administración General
Máster en Derecho Urbanístico de la ULL

RESUMEN

El régimen de protección de los consumidores y usuarios se caracteriza por mecanismos de resolución de conflictos de sometimiento voluntario de las partes, puesto que versan sobre materias de libre disposición en derecho, que incluso, si se opta por ello, pueden decidirse en equidad. No obstante, los consumidores y usuarios adquieren, o se les ofertan, bienes, productos y servicios, de quienes ostentan la condición de empresarios o profesionales, a través en algunos casos de contratos de adhesión, lo que hace necesario una regulación que garantice la imparcialidad, contradicción y eficacia de estos sistemas de resolución de controversias en materia de consumo.

PALABRAS CLAVE: consumidor, reclamación, conflicto, mediación, arbitraje, protección.

ABSTRACT

«Claims in the scope of the right of consumption». Consumers and customers' protection regime is characterized by resolution of conflict's mechanisms of voluntary submission of the parties, since they deal with free available subjects at law which may be arranged in equity. However, consumers and customers acquire, or they are offered goods, products and services from bussiness managers or professionals, through ascription contracts in some cases which makes necessary a regulation to ensure equanimity, contradiction and effectiveness of these disputes resolution systemsin consumption matters.

Key words: complaint, consumer, conflict, mediation, arbitration, protection.

1. CONSIDERACIONES GENERALES. DELIMITACIÓN COMPETENCIAL

La protección de los consumidores y usuarios constituye en el Tratado de funcionamiento de la Unión Europea un mandato a la Comunidad para garantizar una protección de «*alto nivel*» en los distintos sectores, en la salud, la seguridad, los



intereses económicos, el derecho a la información, a la educación y a la organización¹. Se ha convertido, por lo tanto, en uno de los ámbitos de la sociedad más regulados por el derecho comunitario, a través de la aprobación de diversas directivas así como planes trienales de acción sobre políticas de protección a los consumidores. Todo ello, incardinado en un proceso de liberalización de los mercados en sectores fundamentales para la economía.

En este contexto, las instituciones comunitarias han impulsado la armonización legislativa en aspectos tales como los derechos de los consumidores, los contratos de créditos al consumo, el comercio electrónico, las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores o la protección en caso de contratos celebrados fuera de establecimientos comerciales, entre otros; pero sin disminuir el nivel de protección que tienen los consumidores en cada uno de sus países. En particular, se ha incrementado la información y asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un estado diferente al nacional a través de la constitución del Centro Europeo del Consumidor.

En este marco comunitario, y por lo que respecta a nuestro país, las atribuciones del Estado y de cada una de las administraciones autonómicas en esta materia no se articulan en el cuadro de distribución competencial establecido en la Constitución Española; si bien, en lo que respecta a la protección de los consumidores, nuestra Carta Magna le atribuye el rango de principio rector de la política social y económica, para informar, como tal, la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

Ante la ausencia de mención constitucional en lo que respecta a la delimitación de las competencias, el Tribunal Constitucional ha venido en establecer los criterios, señalando que la defensa del consumidor es de la competencia exclusiva de la comunidad autónoma, sin perjuicio de que determinadas normas de la ley estatal que disciplinen materias propias de otros títulos competenciales estatales sí resulten de aplicación directa en la comunidad autónoma respectiva, para asegurar las condiciones básicas de igualdad en todo el territorio español (por todas, la STC 71/1982, de 30 de noviembre)².

Siguiendo la doctrina sentada por el Alto Tribunal, el vigente Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios —aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en lo sucesivo, TRLGDCU)—, a diferencia de sus leyes predecesoras³, se limita a enumerar en

¹ Artículo 169.1 del TFUE (antiguo artículo 153 TCE). En el mismo sentido, el artículo 38 de la carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

² En este sentido, «*El Estado no puede verse privado del ejercicio de sus competencias por la existencia de una competencia, aunque también sea exclusiva, de la Comunidad Autónoma*» (STC 56/1986, de 13 de mayo).

³ Varios preceptos de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que establecían el sistema de distribución de competencias entre el Estado, las comunidades autónomas y las entidades locales fueron declarados inconstitucionales por la STC 15/1989, de 26 de enero.

la disposición final primera los distintos títulos competenciales que corresponden al Estado y con base a los cuales se dictan los artículos que constituyen el cuerpo normativo de referencia.

La mayoría de las comunidades autónomas, tras asumir las competencias en lo que concierne a la defensa y protección de los consumidores en sus estatutos de autonomía⁴, mencionan en la correspondiente legislación autonómica las competencias concretas de dichas administraciones, que, en líneas generales, son las siguientes: inspección de productos y servicios (por lo común los de uso o consumo ordinario y generalizado); adopción de medidas urgentes en supuestos de emergencia; y régimen sancionador. Asimismo, suelen prever acciones de información, formación y fomento, así como de creación de oficinas de información al consumidor para la orientación y asesoramiento en los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios en su ámbito territorial⁵.

Los municipios cuentan entre sus competencias con las referentes a la defensa de los consumidores y usuarios, que deben ejercerse en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas⁶, si bien sin el carácter de servicios mínimos obligatorios, al no encontrarse en la enumeración del artículo 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

La organización municipal toma en cuenta, pues, el ejercicio de estas competencias, y en líneas generales se asignan a una unidad administrativa que depende de una concejalía, alguna de cuyas funciones cuentan normalmente con mayor impulso político en su gestión, siendo servicios en ocasiones no dotados de personal o de medios materiales suficientes que garanticen la eficacia en su prestación.

A nivel local deben cobrar especial importancia los servicios de inspección de consumo y de asesoramiento e información a los ciudadanos, en colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios, para evitar los numerosos conflictos en materia de consumo que inciden en el desarrollo de la actividad económica municipal, especialmente en los municipios turísticos, como ocurre en nuestra Comunidad Autónoma. Todo ello lo desarrollaremos brevemente más adelante, por cuanto resulta de gran interés desde la perspectiva de la política de protección a los consumidores.

⁴ En nuestro caso, mediante el artículo 31.3 del Estatuto de Autonomía de Canarias, aprobado por Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto.

⁵ En Canarias, la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, se muestra como una Ley tímidamente proteccionista, necesitada de una reforma, por ejemplo, y por la materia que aquí nos ocupa, en lo que concierne a los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, que sólo prevé una regulación parca y somera.

⁶ Artículo 25.2.g de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.



2. PROCEDIMIENTOS JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO

2.1. LA ACCIÓN DE CESACIÓN Y LOS SISTEMAS DE RESOLUCIÓN VOLUNTARIA

En el ámbito del Derecho del consumo se habla de la aparición de derechos e intereses colectivos y difusos, en este caso de los consumidores, que se ven afectados como potenciales (quejas) o reales consumidores o usuarios de productos y servicios (reclamaciones y denuncias).

En este sentido, se entiende por queja toda manifestación de insatisfacción con el servicio prestado por el empresario, principalmente cuando el mismo implique desatención, relativa a tardanza o falta de consideración para el consumidor. La Recomendación 2010/304/CE sobre el uso de una metodología armonizada para la clasificación de las reclamaciones y consultas de los consumidores, define en su artículo 2 B) a las reclamaciones como toda *«manifestación de descontento con un comerciante determinado, presentada por un consumidor ante un órgano de gestión de reclamaciones, con respecto a la promoción, venta o suministro de un bien o servicio, el uso de un bien o servicio, o el servicio postventa»*.

Para la defensa y protección de los consumidores y usuarios, el ordenamiento jurídico prevé la facultad del ejercicio de la acción de cesación en materia de consumo, legitimando a determinados organismos públicos, y entre ellos, tanto al Ministerio Fiscal como a entidades u órganos de las administraciones públicas.

En concreto, la Directiva 98/27/CE, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios, establece las entidades habilitadas para el ejercicio de esta acción. En su desarrollo, el artículo 54 del TRLGDCU otorga la legitimación al Instituto Nacional de Consumo, a los órganos o entidades competentes de las comunidades autónomas y entidades locales, al Ministerio Fiscal, a las asociaciones de los consumidores y usuarios que reúnan los requisitos establecidos en el citado Texto Refundido —o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores y usuarios⁷—, y a las entidades de otros Estados miembros de la Unión Europea constituidas para la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios que estén habilitadas mediante su inclusión en la lista publicada a tal fin en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas.

⁷ En cuanto a la legitimación de las asociaciones de consumidores y usuarios, *vid.* artículo 11 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. Para un análisis más detallado, en cuanto a la legitimación de las asociaciones con carácter general, por todas, la STC 218/2009, de 21 de diciembre. Y con más profundidad, *vid.* ARBAIZA, C., *Los Derechos del Consumidor*, Aguilar, Madrid, 1997; BOTANA GARCÍA, G. y RUIZ MUÑOZ, M. (coords.), *Curso sobre protección jurídica de los consumidores*, McGraw-Hill, Madrid, 1999; LASARTE ÁLVAREZ, A. y GARCÍA GARCÍA, L.M., *Derechos de los Consumidores y Usuarios*, Tirant lo Blanch, 2ª ed., 2006; y DE LEÓN ARCE, C., *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, Dykinson, Madrid, 2003.

En cuanto a la competencia por razón de la materia, la STC 15/1989, de 26 de enero, establece los criterios a seguir para su determinación, que se concretan en el principio de especificidad de la materia, por cuanto la defensa del consumidor y usuario es el resultado de un conglomerado de muy diversas normas sectoriales reconducibles a otras tantas materias, y en la medida en que el Estado ostenta atribuciones en esos sectores materiales, su ejercicio incidirá directamente en las competencias que le corresponden a las comunidades autónomas.

Por otro lado, al margen de la acción de cesación, los procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos de los consumidores y usuarios deben regirse por los principios establecidos en la Recomendación 98/257/CE relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, a saber: independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.

Dichos procedimientos se basan en sistemas de sometimiento voluntario de las partes y carecen de regulación general, salvo escasos preceptos previstos en las normativas autonómicas, como es el caso del artículo 6 del Decreto 225/1994, de 11 de noviembre, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma; al margen de las regulaciones específicas en relación a organismos de protección y defensa de los consumidores y usuarios en los distintos ámbitos sectoriales, tanto nacionales como transfronterizos.

Así, para formular reclamación, según el citado Decreto autonómico, el usuario solicitará hoja de reclamaciones al establecimiento, y en caso de inexistencia o negativa a facilitarla, lo hará por el medio que considere más adecuado, indicando esta circunstancia, y exponiendo claramente los hechos que motivan la queja o reclamación, con expresión de la fecha en que ésta se formule.

El original de la reclamación, al que el usuario unirá cuantas pruebas sirvan para una mejor valoración de los hechos, se remitirá en el plazo de un mes a las autoridades competentes en materia de consumo de donde se encuentre ubicado el establecimiento⁸, quienes dispondrán de un plazo de diez días hábiles para remitirla a la entidad reclamada, que podrá alegar cuanto estime conveniente.

Por último, formuladas las alegaciones o transcurrido el plazo fijado para ello, la autoridad competente incoará si procediere la tramitación del oportuno

⁸ Entre los órganos competentes debemos mencionar la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias (artículo 21.2.B.ñ del Decreto 405/2007, de 4 de diciembre, por el que se regula el Reglamento Orgánico de la Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, en su redacción dada por el Decreto 77/2011, de 24 de marzo) y las autoridades competentes de las entidades locales (a las que el artículo 46 de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias atribuye competencias en la materia). Asimismo, las juntas arbitrales de consumo y el Centro Europeo del Consumidor, integrado este último dentro de la Red de Centros Europeos del Consumidor, cuya oficina tiene sede en Madrid, Barcelona y Victoria, en relación a las reclamaciones «transfronterizas», es decir, siempre que el consumidor o usuario residente en España reclame contra una empresa situada en otro Estado de la Unión Europea, o sea, de uno de los Estados miembros y quiera reclamar contra una empresa o establecimiento español.



expediente por irregularidades que supongan infracciones administrativas de acuerdo con las disposiciones vigentes en materia de defensa del consumidor, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que pudieran corresponder⁹.

2.2. EN PARTICULAR, EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

El arbitraje de consumo puede definirse como una institución jurídica de resolución extrajudicial de controversias en materia de consumo, de composición heterogénea, mediante la cual un tercero imparcial, al que se han sometido las partes, resuelve el litigio que haya surgido o pueda surgir entre ellas, con renuncia al sometimiento del asunto a la jurisdicción competente y con los mismos efectos de cosa juzgada y fuerza ejecutiva que una resolución judicial¹⁰.

En desarrollo del artículo 53 de la CE, la disposición final sexta de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora y protección de los intereses y usuarios, estableció que, en el plazo de un año desde su entrada en vigor, el Gobierno había de dictar una nueva regulación del sistema arbitral de consumo, incluyendo también el arbitraje virtual.

Así, tras la aprobación en el año 2007 del TRLGDCU y la previsión del sistema arbitral en sus artículos 57 y 58, con el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, se pretende dar solución a aquellos aspectos del sistema arbitral de consumo que se consideraban necesitados de reforma para incrementar la seguridad jurídica de las partes y la homogeneidad del sistema, así como establecer una nueva regulación de la actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo, la Comisión de las juntas arbitrales de consumo y el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, la promoción de la mediación en el seno del procedimiento arbitral, la admisibilidad de la reconvencción en el arbitraje de consumo o la regulación de modalidades de consumo electrónico¹¹.

En este sentido, las administraciones públicas propiciarán, en sus respectivos ámbitos, que las entidades o empresas, especialmente las de capital exclusiva o mayoritariamente público, así como las privadas que gestionen servicios públicos o reciban recursos de aquéllas, establezcan en sus contratos la adopción del sistema arbitral de consumo para resolver los conflictos de los consumidores y usuarios

⁹ Conforme señala el artículo 45.3 de la Ley autonómica 3/2003, de 12 de febrero, corresponde a los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias: «*b) Apoyar a las entidades locales [...] y actuar supletoriamente cuando aquéllas no puedan desarrollar las funciones previstas en la presente Ley [...] g) Ejercer la potestad sancionadora, con base en la competencia atribuida en la presente Ley*». En el mismo sentido, el artículo 21 del Decreto 405/2007, de 4 de diciembre, por el que se regula el Reglamento Orgánico de la Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, que establece las funciones de la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias.

¹⁰ GUTIÉRREZ DE CABIENDAS, P., «Sistema arbitral del consumo», en S. CÁMARA LAPUENTE, (dir.), *Comentarios a las normas de protección de los consumidores*, Colex, 2011, p. 455.

¹¹ *Ibidem*, pp. 453-454.

surgidos de su actividad, y ello porque los principios que informan el procedimiento arbitral se basan en la audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad; y se decide en equidad, salvo que las partes opten expresamente por la decisión en Derecho.

En cuanto al procedimiento arbitral, es el Presidente de la junta quien conocerá sobre la competencia territorial de la misma en el plazo de quince días desde la presentación de la solicitud, que podrá ser inadmitida a trámite en el caso de que no reúna los requisitos mínimos exigidos por la normativa. A partir de la admisión, puede ocurrir que exista convenio arbitral válido, o que no conste o sea inválido, en cuyo caso se dará traslado al reclamado, dándole un plazo de quince días para la aceptación del arbitraje y la mediación previa, así como para la contestación a la reclamación formulando alegaciones y presentando o proponiendo pruebas. En el caso de existencia de un convenio arbitral válido, se acuerda la iniciación del procedimiento y la notificación a las partes, para continuar con las actuaciones de la fase de instrucción ya mencionadas.

Por lo que respecta a la mediación, la normativa estatal únicamente prevé que se someterá a la legislación sobre la materia que resulte de aplicación, y que el mediador estará sujeto a los requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros. Así, de todas las alegaciones escritas, documentos y demás instrumentos aportados por una de las partes se dará traslado a la otra. Asimismo, se pondrá a su disposición los instrumentos probatorios y los informes periciales en los que el órgano arbitral pueda fundar su petición.

La audiencia podrá ser escrita u oral, resolviendo el órgano arbitral sobre la aceptación o rechazo de las pruebas propuestas por las partes y proponiendo, en su caso, la práctica de aquellas complementarias que se consideren imprescindibles para la solución de la controversia. Finalmente, el laudo arbitral, que decide sobre el fondo del asunto, se dictará en el plazo prorrogable de seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento; y en ningún caso el silencio, la falta de actividad o incomparecencia podrán considerarse como allanamiento o admisión de los hechos¹².

¹² Para un análisis más detallado, puede consultarse: AAVV, *Resolución de conflictos en materia de consumo: proceso y arbitraje*, E. GONZÁLEZ PILLADO (coord.), Tecnos, Madrid, 2010; y MARCOS FRANCISCO, D. «Nueva perspectiva del arbitraje de consumo a la luz del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulador del sistema arbitral de consumo», *Revista General de Derecho Procesal*, núm. 16, 2008.



3. LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN LOS DISTINTOS SECTORES

3.1. SERVICIOS FINANCIEROS

La protección de los consumidores en los mercados financieros ha constituido un objetivo primordial para el legislador especialmente en los últimos años, y ello por ser un sector bastante complejo desde la perspectiva de los clientes bancarios, así como por las operaciones que se realizan y la importancia en la actividad económica que conllevan.

En el marco del Derecho comunitario, hay que mencionar la Directiva 2004/39/CE, que tiene entre sus objetivos primordiales potenciar y reforzar la protección de los inversores minoristas, y que constituye uno de los hitos más recientes en la construcción del derecho comunitario financiero.

Por lo que respecta a la Directiva 2006/123/CE, relativa a los servicios en el mercado interior, y, en el ámbito nacional, a la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio, excluyen de su ámbito de aplicación los servicios financieros, incluidos los servicios enumerados en el anexo I de la Directiva 2006/48/CE, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a su ejercicio.

La proliferación normativa en esta materia, que ya venía siendo abundante en las últimas décadas¹³, se ha visto incrementada con motivo de las medidas que el Gobierno ha tomado recientemente para intentar paliar la crisis económica de nuestro país, y que sólo hasta mediados de 2012 se concretan en las siguientes normas de ámbito financiero: Real Decreto Ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público; Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de los deudores hipotecarios sin recursos; Real Decreto Ley 2/2012, de 3 de febrero, de saneamiento del sector financiero; y Real Decreto Ley 18/2012, de 11 de mayo, sobre saneamiento y venta de activos inmobiliarios del sector financiero;

¹³ Sirva de ejemplo: Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero; Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores; Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras; Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible; Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al consumo; Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela; Orden PRE/1019/2003, de 24 de abril, sobre transparencia de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos; Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago; Orden 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a los clientes y publicidad de las entidades de crédito; Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios; Orden de 5 de mayo de 1994 sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios; Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito; y Real Decreto 692/1996, de 26 de abril, Régimen jurídico de los Establecimientos Financieros de Crédito.

Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento para la competitividad; y Real Decreto Ley 21/2012, de 13 de julio, de medidas de liquidez de las Administraciones Públicas y en el ámbito financiero.

Por lo que respecta a los contratos privados celebrados entre el cliente y las entidades de crédito, están basados en la confianza, y son contratos de adhesión, que se formalizan en formularios impresos sin que admitan discusión sobre la mayor parte de sus cláusulas, de ahí que el control de la publicidad y el derecho a la información en la fase precontractual y en la de ejecución del contrato cobren especial importancia.

La proliferación de los contratos celebrados entre el proveedor de servicios financieros y el consumidor, cuando se utilizan exclusivamente técnicas de comunicación a distancia, incluyendo las ofertas relativas a los mismos, ha sido objeto de regulación específica por la Ley 22/2007, de 11 de julio, que no sólo abarca los servicios financieros prestados en internet, sino que también es aplicable a las comunicaciones telefónicas, por fax o por correo ordinario, entre otras.

Por otro lado, en cuanto al procedimiento para la tramitación de las quejas y reclamaciones en materia financiera, la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras, en sus artículos 10 y siguientes, establece un procedimiento detallado para su tramitación, del que podemos destacar que permite la utilización de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos en su tramitación, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos; siendo el plazo para la presentación de reclamaciones el determinado en el reglamento para la defensa del cliente de la entidad financiera, sin que pueda ser inferior a dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Los departamentos o servicios de atención al cliente y los defensores del cliente podrán recabar información en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, solicitando cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. En el caso de que el asunto sea conocido por el defensor del cliente, se habilitará un plazo, cuya duración será fijada en el reglamento de funcionamiento, para que la entidad afectada presente sus alegaciones.

El expediente debe finalizar en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, del defensor del cliente, y en el supuesto de no obtener respuesta, o si ésta no fuese favorable, podrá elevarse la reclamación al servicio de reclamaciones del Banco de España.

Por último, resulta conveniente abordar, si quiera sea brevemente, la STS 792/2009, de 16 de diciembre, sobre nulidad de cláusulas tipo de contratos bancarios que resultan abusivas para los usuarios de los servicios, con ocasión de la interposición de recursos extraordinarios por infracción procesal y de casación interpuestos por la entidad Caja Madrid y la Organización de Consumidores y Usuarios, por



vulneración, entre otros, del artículo 10 del TRLGDCU, en lo que respecta a la irrenunciabilidad de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios.

De las diecisiete cláusulas impugnadas, fueron declaradas nulas, al menos parcialmente, trece, entre las que se encuentran aquellas que descargan en los propietarios de libretas o tarjetas los perjuicios acarreados por su robo o uso fraudulento, en tanto esas circunstancias no sean comunicadas a las entidades financieras; así como las cláusulas que eximen a dichas entidades de cualquier responsabilidad en caso de que alguien sustraiga el PIN o contraseña de la tarjeta por coacción o fuerza mayor; y aquella por la que debe responder el consumidor en el caso de que alguien falsifique un cheque, por los daños causados en caso de transmisiones por vía informática.

Por lo que respecta a los créditos hipotecarios, se anula la cláusula que prohíbe vender o enajenar el bien que garantiza la hipoteca; la de renuncia a ser informado de la cesión de la hipoteca u otra clase de créditos a otra entidad; la de rescisión de un contrato de préstamo hipotecario por cualquier causa; y la que permite aplicar vencimientos anticipados de los créditos cuando haya un embargo de bienes o disminuya la solvencia del prestatario por cualquier causa. Asimismo, también se estima que el deudor tiene derecho a hacer uso de un plazo para tratar de refinanciar su deuda, siendo discrecional la facultad de resolución del contrato por «vencimiento anticipado desproporcionado».

El Alto Tribunal, además, declara abusivas y por tanto nulas, las cláusulas que impiden al consumidor conocer qué comisiones le va a cobrar la entidad; las que le obligan a acudir a tribunales distintos a los que corresponderían en función de su domicilio; y la de hacerse cargo de todos los gastos que suponga un proceso judicial, sea cual sea el resultado del procedimiento.

3.2. SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

El sector de las telecomunicaciones se caracteriza por ser un mercado en donde actúan un reducido número de operadores, enmarcado en las políticas de liberalización de la Unión Europea de los últimos años, lo que obliga a dotar a los consumidores y usuarios de procedimientos que protejan de modo efectivo sus derechos.

Entre la normativa europea sobre telecomunicaciones, hay que mencionar, entre otras, la *Directiva 2009/136/CE* por la que se modifican la *Directiva 2002/22/CE* relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas y la *Directiva 2009/140/CE* por la que se modifican la *Directiva 2002/21/CE* relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, así como el *Reglamento 1211/2009/CE*, por el que se establece el Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (ORECE) y la Oficina¹⁴.

¹⁴ Asimismo, la *Directiva 2002/58/CE* relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas; la *Directiva 2002/19/CE*



Respecto a las consecuencias que las disposiciones sobre libre acceso a las actividades de servicios tienen en esta materia, se debe señalar que la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, excluye expresamente de su ámbito de aplicación los servicios y redes de comunicaciones electrónicas, así como los recursos y servicios asociados en lo que se refiere a las materias que se rigen por la legislación sobre comunicaciones electrónicas.

Por otra parte, a nivel estatal, la regulación de los derechos de los consumidores y usuarios en materia de telecomunicaciones está recogida en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, que se desarrolla por el RD 899/2009, de 22 de mayo, que aprueba la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas¹⁵.

Por lo que respecta a los procedimientos de mediación o resolución de controversias, la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, regula un procedimiento específico entre los operadores y los usuarios de los servicios de comunicaciones electrónicas, así como la Orden ITC 1030/2007, de 12 de abril. En este sentido, el usuario debe intentar una mediación con el operador, dirigiéndose al servicio de atención al cliente de aquél, a través de los órganos competentes en materia de consumo que hayan establecido las comunidades autónomas, en el plazo de un mes desde que tiene conocimiento del hecho que motiva la reclamación, o desde la fecha de recepción de la factura, si su pretensión es reclamar contra ésta. Si en dicho plazo no obtiene una respuesta o la misma no satisface al usuario, éste podrá optar entre dirigir su reclamación a las juntas arbitrales de consumo —siempre que la operadora esté adherida— o dirigirse, en el plazo de los tres meses siguientes, al servicio de reclamaciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, la cual deberá dictar resolución a la reclamación planteada en el plazo de seis meses, que pondrá fin a la vía administrativa.

Aun cuando por la naturaleza de la materia las administraciones públicas deben propiciar las ofertas de adhesión a los sistemas arbitrales, o la firma de convenios para el sometimiento de las partes a mecanismos de resolución voluntaria de conflictos, en los últimos tiempos los organismos públicos gratuitos, como por ejemplo las oficinas municipales de atención al ciudadano, constituyen verdaderos servicios de atención al cliente de las grandes compañías privadas, especialmente las de telefonía.

relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión; y la Directiva 2002/20/CE relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas; el Reglamento 2006/2004/CE sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores; y la *Directiva 2009/140/CE* por la que se modifican la *Directiva 2002/21/CE* relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas.

¹⁵ El artículo 38 de la Ley 32/2003 dispone, por una parte, que los derechos de los consumidores y usuarios que reconoce sean regulados por una norma reglamentaria (en lo principal, hoy, el ya citado RD 899/2009), cuyo contenido fija en gran manera; al tiempo que, por otra parte, contiene preceptos que no requieren de ese desarrollo reglamentario.



En este último campo, y dado el volumen de reclamaciones presentadas por los usuarios de las empresas de telefonía, merecen especial atención los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones en lo relativo a sus cláusulas de acceso a ADSL y tarifa plana, en lo concerniente a la comunicación de datos personales, que requeriría el consentimiento inequívoco del cliente para el tratamiento de sus datos de carácter personal, salvo que dispusiera otra cosa. En este sentido, la STSJ de Madrid de 13 de octubre de 2008 consideró, de conformidad con lo establecido en el TRLGDCU, que la inclusión en las condiciones generales de los contratos que suscriban los consumidores de cláusulas que limiten o vulneren los derechos reconocidos a los mismos por las disposiciones que resulten aplicables son abusivas, por cuanto imponen una renuncia o limitación de derechos al usuario de estos servicios.

3.3. SUMINISTRO ELÉCTRICO

La Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, establece la separación entre las actividades reguladas —como son el transporte y la distribución de la electricidad— y las no reguladas que se ejercen en régimen de libre competencia pero se encuentran sometidas a autorización —la producción y la comercialización de la energía eléctrica, que es declarada como servicio esencial en la Ley 17/2007, de 4 de julio, por la que se modifica la primera para adaptarla a lo dispuesto en la Directiva 2003/54/CE sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad.

A partir del 1 de enero de 2003, se inició progresivamente la liberalización del mercado eléctrico, que supuso, principalmente, la posibilidad de poder contratar la electricidad con empresas distintas de las que correspondían por la zona, llamadas empresas comercializadoras, y la posibilidad de aceptar una oferta de una empresa comercializadora en condiciones fijadas por Ley.

La Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio, que establece como principio general el acceso a una actividad de servicios y su ejercicio no sujetos a un régimen autorizatorio, salvo excepciones, no excluye de su ámbito de aplicación a las actividades energéticas, si bien enumera una serie de actividades a las que, como excepción, no es de aplicación el principio de libre prestación para los prestadores establecidos en cualquier otro Estado Miembro, señalando expresamente las de generación, transporte, distribución y suministro de electricidad¹⁶.

No obstante esta excepción —contenida en la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior—, se elimina la autorización administrativa previa para el ejercicio de determinadas actividades del sector energético,

¹⁶ La excepción responde a la importancia de las actividades energéticas, que aunque ya no tienen la consideración de servicio público, sí contienen obligaciones de servicio público que hacen conveniente el mantenimiento de ciertas medidas de comprobación de carácter objetivo.

fundamentalmente en lo que concierne a la comercialización de la electricidad y en los regímenes de inscripción previa (Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio).

Desde el segundo semestre del año 2009, se ha avanzado aún más en el proceso de liberalización del sector eléctrico, con la desaparición del mercado regulado, y con él las tarifas integrales, tras la aprobación del Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, que regula la puesta en marcha de la tarifa denominada de último recurso (TUR), cuyo precio se fija por el Gobierno, y se suministra a través de una empresa comercializadora de último recurso (CUR), siempre que el usuario tenga contratada una potencia inferior o igual a 10 kW; si bien éste puede aceptar ofertas en condiciones diferentes en función de sus necesidades.

En el primer caso, se trata de una tarifa con un precio único, por lo que las condiciones son las mismas para todos los consumidores, independientemente de la empresa comercializadora con la que tengan contratada la electricidad. En el caso del mercado liberalizado (tarifa libre), el precio del suministro se compone de un precio regulado o tarifa de acceso, que se refiere al uso de las redes del distribuidor, y que se fija periódicamente por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo; y un precio libre, que se refiere al valor de la energía que se consume y que se adquiere al comercializador, si bien éste, al actuar como mandatario del consumidor, le cargará en la factura la totalidad del precio de suministro y abonará la parte correspondiente al uso de la red.

La complejidad de este mercado ha conllevado a la presentación de numerosas quejas y reclamaciones por los usuarios, especialmente en relación con la facturación, la calidad del servicio o discrepancias con el instalador eléctrico¹⁷. En cuanto a la gestión y tramitación de las mismas, el marco legal viene constituido, en nuestra Comunidad Autónoma, por el Decreto 141/2009, de 10 de noviembre, que aprueba el Reglamento por el que se regulan los procedimientos administrativos relativos a la ejecución y puesta en servicio de las instalaciones eléctricas, la autorización, conexión y mantenimiento de las instalaciones eléctricas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Así, los consumidores deberán dirigirse en primer lugar al servicio de atención al cliente de la compañía con la que suscribieron el contrato. Posteriormente, deberán presentar reclamación ante las oficinas municipales de información al consumidor o la dirección general de consumo de la comunidad autónoma respectiva, que llevará a cabo las labores de mediación.

Asimismo, para garantizar un adecuado nivel de protección de los consumidores, las empresas suministradoras podrán establecer procedimientos extrajudiciales

¹⁷ Entre otras podemos destacar la facturación excesiva o estimada, la ausencia de facturas, la solicitud de verificación de contadores o conceptos indebidos en la factura, así como la calidad de la atención y relación con el cliente, la interrupción del suministro o corte sin aviso fehaciente, los daños en aparatos o equipos por subida de tensión, imposibilidad de contratación del suministro eléctrico o discrepancias con el punto de conexión y la acometida, etc.



para la tramitación de las reclamaciones, ajustados a los principios de independencia, transparencia, sencillez, eficacia, legalidad y libertad de las partes. Igualmente, establece la Ley la posibilidad de acudir al sistema arbitral de consumo, que deberá ser previsto reglamentariamente (si bien, en la actualidad, las empresas eléctricas no están adheridas a este sistema), o plantear demandas ante los tribunales ordinarios de justicia.

Por su parte, la Comisión Nacional de la Competencia se encarga de garantizar la competencia leal y efectiva en los mercados de ámbito nacional, y ostenta competencias instructoras y resolutivas en todos los procedimientos en materia de defensa de la competencia. Así, con ocasión de la liberalización del mercado minorista del suministro de electricidad antes reseñada, la Comisión ha sancionado, por ejemplo, la conducta de Iberdrola, por llevar a cabo un traspaso de contratos desde la comercializadora de último recurso hasta la comercializadora en mercado libre sin recabar el consentimiento expreso de los consumidores¹⁸.

Por último, también es conveniente reseñar, en cuanto a la indemnización por daños y perjuicios que se irroguen por acciones u omisiones de quienes producen, importan, suministran o facilitan productos o servicios a los consumidores o usuarios, que los tribunales han venido depurando la responsabilidad del fabricante de la del resto de las personas que deben responder civilmente. Por ello, sólo cabe hablar de producto final cuando la energía eléctrica reúne las condiciones de amperaje o voltaje adecuados. Por su parte, es el fabricante el titular de la red de distribución y, por tanto, el responsable de estos procesos, puesto que la sobrecarga —o corte o interrupción de energía— no pueden atribuirse al titular transformador, por cuanto no es quien produce la energía (por todas, la Sentencia de la Audiencia Provincial de Córdoba de 14 de mayo de 2003).

3.4. SECTOR DEL TRANSPORTE AÉREO

El transporte aéreo de personas y mercancías cuenta con una notable proliferación normativa, ante el desconocimiento de la mayoría de los usuarios, que viene constituida por normas de nivel comunitario e internacional, así como de carácter estatal.

Entre las primeras, debemos mencionar el Reglamento 622/2003/CE, por el que se establecen las medidas para la aplicación de las normas comunes de seguridad aérea; y el Reglamento 261/2004/CE, por el que se regulan normas comunes sobre

¹⁸ El mencionado artículo 3 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, señala expresamente: «*La Comisión Nacional de la Competencia o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas conocerán en los términos que la presente Ley establece para las conductas prohibidas, de los actos de competencia desleal que por falsear la libre competencia afecten al interés público*».

compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos¹⁹.

En el ámbito internacional, el Convenio de Varsovia de 1929, modificado por el Convenio de Montreal, de 28 de mayo de 1999, para la unificación de ciertas reglas del transporte aéreo internacional²⁰. Y a nivel estatal, la Ley 48/1960, de 21 de julio, de Navegación Aérea; la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea; el Real Decreto 37/2001, de 19 de enero, por el que se actualizan las indemnizaciones por daños previstos en la Ley 48/1960, de 21 de julio; y el Real Decreto 184/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

Por lo que respecta a la distribución competencial, la normativa antes reseñada explicita las competencias que tienen atribuidas los distintos órganos administrativos. En concreto, y sin perjuicio de las facultades que corresponden a otras administraciones públicas en ejercicio de sus competencias, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea ostenta las potestades inspectoras y sancionadoras en materia de aviación civil, la protección del usuario del transporte aéreo, la iniciativa para la aprobación de la normativa reguladora en los ámbitos de la seguridad aérea y la evaluación de riesgos en materia de seguridad de la aviación (RD 148/2008, de 8 de febrero)²¹.

Particularmente, la Agencia Estatal tiene encomendadas, entre sus funciones, la de velar por aquellas normas, tanto comunitarias como nacionales, que tienen como objetivo la protección del usuario del transporte aéreo, en especial, el Reglamento 261/2004/CE, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los viajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de vuelos.

En cuanto al régimen de protección de los derechos de los usuarios, es de aplicación tanto a los pasajeros de vuelos regulares, como a los de vuelos no regulares, incluidos los que forman parte de viajes combinados; y las principales materias objeto de reclamación versan sobre la denegación, cancelación o retrasos de vuelos²², la pérdida y deterioro de equipaje y algunas prácticas comerciales que en algunos casos pueden considerarse abusivas, tales como el cobro por equipaje independientemente

¹⁹ Asimismo, debemos destacar el Reglamento 1107/2006/CE, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo; el Reglamento 1008/2008/CE sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la comunidad que refunde diversos reglamentos; y el Reglamento 390/201/CE que modifica el Reglamento 474/2006/CE, por el que se establece la lista comunitaria de las compañías aéreas objeto de una prohibición de explotación en la Comunidad.

²⁰ Este Convenio es desarrollado por el Reglamento 2027/1997/CE, modificado por el Reglamento 889/2002/CE, relativo a la responsabilidad de las compañías aérea respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje.

²¹ En particular la Agencia Estatal de Seguridad Aérea por la efectiva aplicación del Reglamento 261/2004/CE, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los viajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de vuelos.

²² En materia de denegación de embarque y cancelación o gran retraso de vuelos, resulta interesante consultar la STJUE, de 19 de noviembre de 2009.



del peso, volumen o características del mismo²³, o el cobro por la emisión de la tarjeta de embarque en aquellos casos en que ésta no se efectúe *online*²⁴, entre otros.

Por último, hay que destacar, a la vista de la cantidad de reclamaciones presentadas por los usuarios y en referencia a la relación existente entre las agencias de viajes y los usuarios, derivada de la venta de billetes de avión, la Sentencia de la Audiencia Provincial de Abona de fecha 8 de enero de 2003, que se pronuncia reconociendo que la labor de la agencia termina con la correcta emisión de los billetes a nombre de la compañía aérea tras la confirmación de la reserva, comunicando al cliente cualquier modificación al respecto, siendo todas las circunstancias que concurren con posterioridad cuestiones entre las partes contratantes, es decir, la compañía aérea y el usuario. En dicha Sentencia se señala expresamente:

[...] Dicho contrato es calificable como un contrato de servicios sueltos, ya que la agencia desarrolló una actividad de mediación calificable de contrato de comisión de transporte por medio de otro transportista, no contratando en nombre propio, pues como puede observarse expidió los billetes a nombre de quienes debían realizar el transporte, los comitentes, por lo que la comisionista (la agencia de viajes) no se obligó a prestar el transporte, y dado que la misma cumplió su comisión poniendo a disposición del ahora apelante los billetes a nombre de quienes debían realizar el transporte, y dado que la misma cumplió su comisión poniendo a disposición del ahora apelante los billetes, es ajena al contrato de realización [...].

4. LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN EL ÁMBITO LOCAL

Las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC) se constituyen como servicios gratuitos de información y orientación a los consumidores que, además, propician a través de la mediación entre el consumidor y la empresa, la resolución voluntaria de conflictos en materia de consumo. Asimismo, mantienen canales de colaboración con las juntas arbitrales de consumo, a las que remiten las reclamaciones si el reclamante así lo solicita; y con los servicios de inspección de consumo, a los que dirigen las denuncias de los consumidores y aquellas reclamaciones en las que se adviertan posibles infracciones en esta materia.

Las atribuciones de las OMIC, por tanto, pueden clasificarse como típicas: información, orientación y asesoramiento; registro de reclamaciones y denuncias; educación y formación a través de las denominadas campañas de información; y

²³ *Vid.* artículo 97 de la Ley 48/1960, de 21 de julio.

²⁴ *Vid.* artículo 2f) del Reglamento CE/261/2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de vuelos y Sentencia del Juzgado de lo Mercantil número 1 de Barcelona de 22 de diciembre de 2010.



sede del sistema arbitral de consumo; y atípicas: inspección y colaboración con las organizaciones de consumo²⁵.

En cuanto al cometido de sede arbitral, conviene recordar que, según dispone el artículo 14 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, las funciones arbitrales únicamente se ejercen por corporaciones de derecho público y entidades públicas o asociaciones y entidades sin ánimo de lucro cuando así lo prevean sus normas reguladoras; y las juntas arbitrales de consumo —y menos aún las oficinas municipales de información al consumidor— no tienen encaje ni en unas ni en otras. Ahora bien, al margen del olvido del legislador respecto al arbitraje de consumo, en la práctica las juntas arbitrales desempeñan arbitrajes institucionales de carácter público administrativo²⁶, cuya sede en numerosas ocasiones se establece en las propias oficinas, con la finalidad de acercar la actividad arbitral a las partes en controversia.

Por otra parte, la regulación de las OMIC es bastante parca y somera, limitándose a unos escasos preceptos en las normativas autonómicas, como ocurre en el caso de nuestra Comunidad Autónoma, cuya Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios, establece las competencias de dichas oficinas en su artículo 16²⁷. Pese a ello, en la citada normativa, el legislador canario parece potenciar expresamente su ámbito competencial, cuando a sus funciones les da el carácter de mínimos —aunque agrupa prácticamente todas las permitidas por la naturaleza de estos órganos—, y ordena a las Administraciones públicas canarias a su implantación, fomento y desarrollo, dentro de los principios de coordinación y colaboración administrativa.

El resto de la regulación viene establecida en las ordenanzas municipales en materia de consumo, que no siempre se encuentran en el elenco normativo de las

²⁵ GUILLÉN CARAMÉS, J., «Las oficinas de información al consumidor: especial atención a las de ámbito local», *Jornadas de Derecho Administrativo Local*, 1, 2007.

²⁶ LORCA NAVARRETE, A.M.^a y SILGUERO ESTAGNAN, J., *Derecho de Arbitraje Español*, Dykinson, Madrid, 1994, pág. 200. Para un análisis de la materia, *vid.* FLORENSA TOMÁS, C. (coord.), *El Arbitraje de consumo: una nueva dimensión del arbitraje de derecho privado*, Valencia, Tirant lo blanch, 2004 y GONZÁLEZ SORIA, J. (coord.), *Comentarios a la Nueva Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre*, Aranzadi, 2004.

²⁷ El artículo 16 de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, señala expresamente: «1. Las Administraciones Públicas de Canarias fomentarán la consolidación, implantación y desarrollo de las oficinas de información al consumidor, diseñando mecanismos de coordinación y colaboración. 2. Las funciones a desarrollar por tales oficinas serán como mínimo las siguientes: a) información, ayuda, orientación y asesoramiento sobre derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios; b) recepción de las reclamaciones y denuncias en materia de consumo y traslado de las mismas, en su caso, al órgano administrativo competente para su resolución; c) propiciar sistemas de resolución voluntaria de las reclamaciones; d) educación y formación individual y colectiva de los consumidores y usuarios; y f) En general, la atención, defensa y protección de los consumidores y usuarios, de acuerdo con lo establecido en esta Ley y disposiciones que la desarrollen. 3. En el desarrollo de sus funciones, las oficinas de información al consumidor fomentarán y divulgarán el Sistema Arbitral de Consumo sirviendo de sede cuando sea necesario para el desarrollo de las actividades de la Junta Arbitral de Consumo de Canarias».



entidades locales, y si existen, apenas repiten los preceptos contenidos en las normas de ámbito autonómico. La importancia de la función de mediación y la seguridad jurídica para los consumidores y usuarios en cuanto a la tramitación de sus quejas y reclamaciones, así como la recepción de las denuncias, podría justificar el dotar a estas oficinas de reglamentos de organización y funcionamiento que les den entidad propia, puesto que no todos los Ayuntamientos tienen la capacidad económica, técnica y jurídica para el establecimiento de servicios municipales de inspección, si bien cubren las necesidades competenciales en materia de consumo con el establecimiento de oficinas municipales de información al consumidor.

La mediación, como técnica de resolución de conflictos, proporciona a las partes un control sobre el proceso y los resultados, especialmente cuando conlleva una entrevista, en la que se llega con mayor facilidad a la decisión en equidad, aun cuando, a diferencia de la conciliación o el arbitraje, el mediador es un simple intermediario que sólo debe llegar a poner en contacto a las partes, pero sin influir en la resolución final.

Regular en normas propias las competencias municipales en materia de consumo, las funciones concretas de las OMIC y la coordinación de sus actividades con otras administraciones públicas, especialmente con las asociaciones de consumidores y usuarios, así como desarrollar mediante la aprobación de las oportunas ordenanzas los sujetos legitimados para presentar las reclamaciones, el objeto que pueden tener las mismas y las exclusiones desde un punto de vista material, las diferentes fases del proceso de tramitación, o el establecimiento de una sede para la oficina, conlleva a garantizar la seguridad jurídica para los ciudadanos, que se constituyen destinatarios finales de los productos, bienes o servicios que se comercializan y distribuyen en el municipio, así como la asunción del ejercicio de esta competencia local desde la responsabilidad y el logro de parámetros de calidad en la actividad económica municipal.

Recibido: 26-12-2012. Aceptado: 05-02-2013.

