



FREMM

GUÍA SOBRE LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO PARA LAS EMPRESAS DEL SECTOR METAL.

C/ del Metal nº4,
30009 MURCIA Murcia,
T +34 968 931 502
fremm@fremm.es
www.fremm.es



Con la entrada en vigor de la nueva Ley 7/2017, de 2 de noviembre, se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Esta ley tiene como finalidad garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que sean de alta calidad por ser independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

La Federación Regional de Empresarios del Metal presenta la siguiente guía con las principales novedades en materia de reclamaciones del consumidor/a que afectan a todas las empresas que mantienen relaciones comerciales con clientes.

En la Comunidad Autónoma de Murcia, a diferencia de otras comunidades, coexiste la obligación de disponer de hojas de reclamaciones así como la obligación de disponer del cartel informativo (Decreto n.º 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia).

En todo caso y aunque el consumidor tenga la opción de presentar su reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo, el empresario **siempre tienen la OBLIGACIÓN de atender las reclamaciones** de los clientes en el establecimiento de la siguiente manera:

1. **Los empresarios pondrán a disposición de los consumidores** y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia. (art. 21 RD 1/2007 y Art. 40 Ley 7/2017).

Para cumplir con esta obligación de información, una de las posibilidades puede ser la colocación en un lugar visible, cerca de la caja registradora, TPV... de un cartel informando de dónde presentar las reclamaciones.

Modelo de: Cartel INFORMATIVO

Enlace Cartel anunciador de que existen hojas de reclamaciones.
[https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=1291&IDTIPO=246&RASTRO=c244\\$m29220](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=1291&IDTIPO=246&RASTRO=c244$m29220)

2. **Los empresarios antes de un mes deben facilitar la identificación completa de la entidad acreditada competente**, incluyendo un enlace a su página web. Esta información deberá aparecer de manera clara, e identificable, comprensible y mediante un acceso fácil en su página web (o, en su defecto, en folletos, carteles u otras comunicaciones comerciales), **debiendo constar también en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios**
3. En este momento la única entidad alternativa **de resolución de conflictos acreditada es la Junta Arbitral de Consumo** de Murcia. DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO, CONSUMO Y ARTESANÍA. Ronda de Levante, 11 3º planta, 30071 Murcia.

Enlace web:

[https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=8826&IDTIPO=100&RASTRO=c1055\\$m](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=8826&IDTIPO=100&RASTRO=c1055$m)

4. **Los empresarios que celebren contratos de compraventa o de prestación de servicios online**, así como las plataformas de comercio electrónico, deberán incluir en su sitio web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la [plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea](#) a la que se refiere el [Reglamento \(UE\) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo](#), de 21 de mayo de 2013.
5. **Facilitar el formulario “Reclamación ante la empresa”** siempre que el cliente/a lo solicite, sin olvidar que el cliente/a puede presentar la reclamación utilizando otros medios y soportes.

Es obligación del empresario/a asegurarse de que tiene los datos de contacto del cliente/a para dar respuesta a la reclamación.

Modelo de: [Formulario RECLAMACIÓN ante la empresa](#)

También se pueden utilizar las Hojas de Reclamaciones que la Dirección General de Comercio, Consumo y Artesanía y que están disponibles en el siguiente enlace:

[https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=33145&IDTIPO=60&RASTRO=c244\\$m29220](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=33145&IDTIPO=60&RASTRO=c244$m29220)

6. **El empresario/a, en el plazo de 1 mes,** debe dar respuesta por escrito a la reclamación recibida. Formulario “Respuesta de la empresa CON acuerdo”

Modelo de: Formulario RESPUESTA de la empresa CON acuerdo

Si la reclamación se resuelve el proceso finaliza aquí.

7. **Si la reclamación no se resuelve el empresario/a debe facilitar al cliente/a la información relativa y completa de la entidad alternativa de resolución de conflictos a la que puede dirigirse.**

Esta información debe facilitarse junto con la respuesta a la reclamación en soporte adecuado por ejemplo en papel o en un otro soporte duradero. Esta información debe facilitarse siempre, tanto si se está adherido como si no se está. Formulario “Respuesta de la empresa SIN acuerdo”.

Modelo de: Formulario RESPUESTA de la empresa SIN acuerdo

8. **Informar al cliente de si se está o no adherido a la Sistema Arbitral de Consumo,** las empresas que no estén adheridas pueden firmar un convenio puntual para la resolución de un conflicto determinado. Se informará de estas situaciones en el formulario “Respuesta de la empresa SIN acuerdo”.
9. La entidad alternativa de resolución de conflictos acreditada dará respuesta en el plazo **de 90 días.**

<p>NOTA: La obligación de información que se reflejan en esta guía afecta a todos los empresarios, estén o no adheridos a las entidades de resolución alternativa acreditadas: su vulneración se considera infracción grave sancionable en materia de protección de los consumidores y usuarios con multa de entre 3.005,07 € y 15.025,30 €, además de otras sanciones accesorias que pudieran adoptarse. Por tratarse de datos personales, los formularios facilitados deben cumplir con la <u>LOPD</u> y por tanto cada establecimiento deberá añadir en cada formulario la clausula correspondiente.</p>

10. Por tratarse de datos personales, los formularios facilitados deben cumplir con la **REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS** y por tanto cada establecimiento deberá añadir en cada formulario la cláusula correspondiente.

Ejemplo sobre leyenda a añadir en el anverso de los documentos:

“Conforme al Reglamento General de protección de datos de protección de datos de carácter personal (REGLAMENTO (UE) 2016/6799, le informamos que tratamos la información que nos facilita con el fin proceder a una resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal.

Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre cómo estamos tratando sus datos personales por tanto tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios para ello deberá dirigirse por escrito a la dirección social señalada en el presente documento”