

# **NORMAS DE FUNCIONAMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES O USUARIOS POR LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DE LOS COLEGIADOS**

## **INDICE**

### **PREAMBULO**

#### **CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.- OBJETO**

**Artículo 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

**Artículo 3.- DESTINATARIOS DEL SERVICIO**

#### **CAPITULO II.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS.**

**Artículo 4.- FORMAS DE PRESENTACIÓN**

**Artículo 5.- DENUNCIA**

**Artículo 6.- ADMISIÓN A TRÁMITE**

**Artículo 7.- TRAMITACION**

**Artículo 8.- RESOLUCIÓN**

#### **CAPITULO III RESPONSABLES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

**Artículo 9.- COMPONENTES DEL SERVICIO**

**Artículo 10.- CESE COMO RESPONSABLE DEL SERVICIO**

#### **CAPITULO IV.- RECURSOS**

**Artículo 11.- RECURSOS.**

#### **CAPITULO IV.- OTRAS DISPOSICIONES.**

**Artículo 12.- INFORME ANUAL.**

**Artículo 13.- CARÁCTER DEL SERVICIO.**

#### **CAPITULO V.- DISPOSICIONES FINALES.**

**DISPOSICIÓN FINAL 1**

**DISPOSICIÓN FINAL 2**

**DISPOSICIÓN FINAL 3**

## **PREÁMBULO**

En cumplimiento de lo previsto en la 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, entre ellas la Ley 2/1974, reguladora de los Colegios Profesionales, así como la Ley 10/1998, de 14 de diciembre, de Colegios Profesionales de las Illes Balears, se instrumenta el funcionamiento y constitución de un servicio de atención a los consumidores y usuarios para facilitar la tramitación y resolución de todas las quejas y reclamaciones referidas a la actividad profesional de los colegiados como consecuencia de la contratación de sus servicios profesionales.

La constitución del servicio de atención a los consumidores o usuarios es una función propia del Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Baleares, recogida en sus estatutos para atender las quejas y reclamaciones que formule cualquier consumidor o usuario que contrate los servicios profesionales de un Administrador de Fincas Colegiado. Para atender esta función, se constituye el Servicio de Atención a los Consumidores o Usuarios y se regula el procedimiento a seguir para resolver las quejas y reclamaciones que se efectúen sobre la actividad profesional de los colegiados.

Se trata, pues, de un Servicio establecido ex lege y previsto de forma estatutaria para atender y dar trámite a las quejas y reclamaciones que se susciten como consecuencia de la actividad profesional prestada por los colegiados.

Con la finalidad de regular normativamente este Servicio de Atención, la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Baleares ha determinado la aprobación de la presente normas reguladoras del Servicio de Atención a los Consumidor y Usuario.

Estas normas, a los efectos en lo dispuesto en el art. 2.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, tendrá la consideración de normativa específica para el ejercicio de una función pública atribuida por ley, siendo supletorio en lo no prevista expresamente en ellas, lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

## **CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES**

### **ARTÍCULO 1.- OBJETO**

Las presentes normas tienen por objeto regular, dentro del ámbito competencial material, funcional y territorial del Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Baleares, el procedimiento general de quejas y reclamaciones presentadas por colegiados, consumidores y usuarios ante dicha corporación, relacionadas con el ejercicio de la profesión de sus colegidos.

Este procedimiento será de aplicación única y exclusivamente en cuestiones relacionadas con el marco competencial del Colegio en cuanto Corporación de Derecho Publico

### **ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Mediante el presente procedimiento se establece la forma de canalizar la tramitación de las quejas y reclamaciones que se presenten por la actividad profesional de sus colegiados.

El Servicio de Atención a los Consumidores y Usuarios no tiene competencia ni capacidad para resolver los conflictos entre clientes y colegiados derivados de la ejecución de un contrato, salvo que de los hechos denunciados se observen indicios de infracción deontológica en cuyo caso se dará traslado al órgano competente para que, si hubiera lugar, ejerza las facultades disciplinarias.

Quedan excluidas del presente procedimiento las quejas o reclamaciones referidas a la actividad colegial en materia de consumo o de aquellas otras de carácter similar, cuyo tratamiento ya se encuentre específicamente regulado por la normativa general de consumidores y usuarios ya sea de carácter estatal o autonómico.

### **ARTÍCULO 3.- DESTINATARIOS DEL SERVICIO**

El Servicio de Atención a los Consumidor y Usuarios, resolverá cuantas quejas y reclamaciones se presenten, referidas a la actividad de los colegiados, por cualquier consumidor o usuario que contrate sus servicios profesionales, así como por asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios en su representación o en defensa de sus intereses.

A estos efectos, se entiende por consumidor a la persona física o jurídica que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

## **CAPITULO II.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS.**

### **ARTÍCULO 4.- FORMAS DE PRESENTACIÓN**

Los sujetos legitimados para el uso del Servicio de Atención a los Consumidor y Usuario, podrán presentar sus quejas y reclamaciones de forma presencial acudiendo a la sede colegial o bien, mediante vía o sede electrónica.

Para la tramitación de las quejas y reclamaciones, el documento presentado se adecuará al modelo o formulario contenido en el Anexo de la presente Normativa y que puede descargarse desde la ventanilla única de la web [www.cafbal.com](http://www.cafbal.com), el cual deberá ser cumplimentado por el interesado y remitido al Servicio de Atención a los Consumidores y Usuarios.

A efectos de favorecer la resolución, junto al documento anterior el reclamante deberá aportar todas las pruebas que obren en su poder y que fundamenten la queja o reclamación.

### **ARTÍCULO 5. DENUNCIA**

1.- Toda queja o denuncia para su admisión a trámite, deberá cumplir los siguientes requisitos:

a.- Identificación del denunciante cumplimentando todos los datos existentes en el formulario de quejas. Nunca podrá ser admitida una denuncia anónima.

b.- El denunciante deberá acreditar su condición de cliente del administrador denunciado mediante la aportación de cualquier documentación que acredite su relación contractual con el administrador colegiado (nota registral, liquidación de gastos en la que aparezca su nombre, apoderamiento del propietario, etc). La falta de acreditación de la condición de usuario será causa de inadmisión de la reclamación.

c.- Indicar todos los datos del administrador denunciando.

d.- Precisar los hechos y los motivos en que se fundamenta la queja.

2. Presentada una queja, cuando se considere que carece manifiestamente de contenido deontológico o resulte inverosímil, se podrá decretar su archivo sin más trámite.

3. Podrá, igualmente, con carácter previo y por plazo de diez días, requerir al consumidor para que ratifique su denuncia y, en su caso, complete, aclare o aporte la documentación o antecedentes que sean necesarios para determinar la admisión a trámite de la denuncia.

El requerimiento contendrá la advertencia de que, expirado el plazo sin haberse cumplimentado, podrá decretar el archivo de la queja.

4. El domicilio o la dirección de email designado en el modelo formulario será considerado como el de notificaciones durante toda la tramitación del expediente salvo que se designe otro expresamente. Las notificaciones practicadas en el domicilio o dirección de email designado al efecto y una vez efectuada o intentada sin efecto, se entenderá válidamente practicada, sin que el denunciante pueda alegar la falta efectiva de notificación.

### **ARTÍCULO 6. ADMISIÓN A TRÁMITE**

Una vez recibida la queja, la persona designada como responsable del Servicio de Atención a los Consumidor y Usuarios por la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Baleares, abrirá y registrará el correspondiente expediente para su seguimiento y control indicando al reclamante la fecha de recepción de su reclamación y de la correspondiente apertura del expediente, así como el código de identificación asignado. En la comunicación, se informará a los interesados de la posibilidad de utilizar el sistema extrajudicial de resolución de conflictos para solventar su queja o reclamación

En caso de que se aprecie algún defecto en la reclamación que impida la correcta identificación del reclamante o apreciar con claridad los hechos reclamados, el responsable requerirá al reclamante para que en el plazo de 10 días naturales subsane los defectos señalados. Dicho plazo de subsanación interrumpirá el plazo general de que dispone el Servicio para resolver la queja o reclamación.

Si en los referidos 10 días naturales no se produce la solicitada subsanación, el responsable del servicio archivará la reclamación sin más trámite.

En concreto, sin perjuicio de otras circunstancias similares, no se admitirá a trámite la reclamación y se procederá a su archivo, cuando:

- a) Cuando carezca manifiestamente de contenido deontológico, o resulte inverosímil o mendaz
- b) Cuando la denuncia se refiera a conflictos originados por interpretaciones o extremos jurídicos controvertidos
- c) Omite datos esenciales para la tramitación, no subsanables por el reclamante o que no hubieran sido subsanados en el plazo de diez días.
- d) Sin perjuicio de la prescripción de las infracciones, cuando haya transcurrido más de dos años desde la fecha en que ocurrieron los hechos objeto de la reclamación, comenzando el cómputo de dicho plazo desde que el consumidor-usuario tuviera conocimiento de la existencia de los hechos causantes de la queja o reclamación.

La no admisión a trámite de la reclamación se comunicará al reclamante motivadamente.

#### **ARTÍCULO 7. TRÁMITACION**

Una vez admitida a trámite la queja, si fuere necesario, se podrá comunicar al colegiado o al órgano colegial presuntamente responsable que dispondrá de un plazo de diez días naturales, contados a partir del siguiente al de la notificación para efectuar por escrito las alegaciones y aportar los documentos que en su descargo estime conveniente y, en su caso, proponer los medios de prueba que en su defensa considere. Transcurrido el anterior plazo, el responsable si lo considera necesario, podrá acordar la apertura de un periodo de prueba por un plazo no superior a treinta días ni inferior a diez.

#### **ARTÍCULO 8. RESOLUCIÓN.**

1. Finalizado en su caso el periodo de prueba, el responsable del Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios, dictará resolución de la queja o reclamación efectuada en el plazo de seis meses desde la presentación de la correspondiente queja o reclamación.

El plazo de seis meses queda establecido sin computar las posibles interrupciones por causas no imputables a los interesados o por la suspensión del procedimiento cuando se deba requerir al interesado la subsanación de deficiencias o aportación de documentos, cuando deban solicitarse informes que sean determinantes para la resolución.

El termino de seis meses podrá ser ampliado excepcionalmente por un plazo de dos meses cuando el responsable del servicio aprecie que existe una causa justificada para ello.

2. Con independencia de los supuestos de archivo enumerados en el anterior artículo 5 y 6, la resolución que se dicte estimando o desestimando la queja o reclamación será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación.

3. Cuando a resultas de la tramitación de una queja o reclamación, el responsable del servicio observe indicios de infracción deontológica o de los estatutos, acordará el traslado de todo lo actuado a la Comisión Disciplinaria para, si lo considera necesario, proceder a la apertura de un procedimiento disciplinario. En este supuesto, el reclamante no será parte del expediente, aunque sí tiene derecho a ser informado de su iniciación y resolución.

4. Se dará por finalizado la tramitación de la queja o reclamación cuando las partes de manera voluntaria hayan acordado acudir a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos.

5. El responsable del Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios, salvo que expresamente se hubiera indicado lo contrario, notificará las resoluciones por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

## **CAPITULO III RESPONSABLES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

### **Artículo 9.- COMPONENTES DEL SERVICIO**

El responsable máximo del Servicio será el miembro de la Junta de Gobierno que haya sido designado al efecto que actuará asistido y asesorado por el gerente y el asesor jurídico del colegio

En materia de incompatibilidades será de aplicación lo dispuesto en la ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.

### **ARTÍCULO 10.- CESE COMO RESPONSABLE DEL SERVICIO**

El responsable máximo del Servicio cesará en el momento en que deje de ser miembro efectivo de la Junta de Gobierno.

Para el conjunto de los componentes del Servicio son causas de cese:

1. La expiración del plazo de su nombramiento.
2. Incurrir en cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad.
3. Por la pérdida de los requisitos que condicionaron su elección.
4. La decisión motivada de la Junta de Gobierno.
5. Renuncia aceptada por la Junta de Gobierno.
6. Fallecimiento o incapacidad sobrevenida.

Vacante un cargo de uno de los componentes del Servicio, la Junta de Gobierno, en la primera sesión que realice, designará un nuevo responsable.

## **CAPITULO IV RECURSOS.**

### **ARTÍCULO 11. RECURSOS.**

Contra los actos de mero trámite realizados durante la tramitación de la queja, no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que se puedan alegar los motivos de disconformidad en que se hubiera podido incurrir, al recurrir la resolución que ponga fin al procedimiento.

Contra la resolución del responsable del Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios podrá interponerse el Recurso de Alzada ante la Junta de Gobierno del Colegio. El plazo de interposición será de un mes, si el acto fuera expreso. Si no lo fuera, el plazo será de tres meses a partir del día siguiente a aquél en que, se produzcan los efectos del silencio administrativo. Transcurridos tres meses sin resolución expresa del recurso de alzada, se entenderá desestimado por silencio administrativo.

Las resoluciones de Junta de Gobierno del Colegio que resuelvan recursos de alzada agotan la vía administrativa corporativa, pudiendo ser impugnados ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente.

En lo no previsto expresamente se aplicará con carácter supletorio la legislación aplicable en vigor de Derecho Administrativo.

## **CAPITULO IV.- OTRAS DISPOSICIONES**

### **Artículo 12.- INFORME ANUAL**

Dentro del primer semestre de cada año el responsable del Servicio de atención a los consumidores y usuarios presentará ante la Junta de Gobierno del Colegio un informe que contendrá los datos necesarios para su inclusión en la memoria anual de la Institución Colegial del resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas.

### **Artículo 13.- CARÁCTER DEL SERVICIO**

La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir pago por alguno de estos conceptos.

## **CAPITULO V.- DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS**

### **DISPOSICIÓN FINAL 1**

Las presentes normas de procedimiento entrarán en pleno vigor en el momento de su aprobación por la Junta de Gobierno, que serán sometidas para su ratificación por la Junta General del Colegio.

### **DISPOSICIÓN FINAL 2**

Queda facultada y delegada en la Junta de Gobierno del Colegio la posibilidad de acordar los cambios en las presentes normas. De dichos cambios, en forma razonada, se dará cuenta en la primera Junta General que tenga lugar tras su introducción.

### **DISPOSICIÓN FINAL 3**

El cómputo de los plazos se efectuará de conformidad con lo previsto en la Ley de Procedimiento Administrativo, ley 39/2015, y en todo caso se considerará el mes de agosto como mes inhábil.