



Para más información

**Oficina Municipal
de Información al Consumidor**

928 44 85 62
omic@laspalmasgc.es

www.laspalmasgc.es

Hojas de Reclamaciones en **PROFESIONALES TITULADOS**



Fundamentos de Derecho



La cuestión a resolver es si existe el deber de los abogados, como profesionales colegiados en sus respectivos Colegios Profesionales, de tener hojas de reclamaciones a disposición de los clientes en sus despachos profesionales.

Como punto de partida, debemos tener en cuenta lo establecido en el artículo 36 de la Constitución Española:

« La ley regulará las peculiaridades propias del régimen jurídico de los Colegios Profesionales y el ejercicio de las profesiones tituladas. »

Partiendo de esta base, con la entrada en vigor de 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 (Ley Ómnibus) se procede a modificar diversas leyes estatales. Así, en virtud de su artículo 5, se modifica la Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales.

De esta manera se han realizado diversas modificaciones de relevancia para abordar el asunto que se nos plantea y que procedemos a analizar.

En primer lugar, dicha Ley Ómnibus recoge, en su número uno, como fin esencial de los colegios profesionales la protección de los consumidores y usuarios:

«3. Son fines esenciales de estas Corporaciones la ordenación del ejercicio de las profesiones, la representación institucional exclusiva de las mismas cuando estén sujetas a colegiación obligatoria, la defensa de los intereses profesionales de los colegiados y la protección de los intereses de los consumidores y usuarios de los servicios de sus colegiados, todo ello sin perjuicio de la competencia de la Administración Pública por razón de la relación funcional.»

En segundo lugar, en el número 10, se determina la modificación del artículo 10 de la Ley 2/1974 estableciendo:

«Artículo 10. Ventanilla única.

1. Las organizaciones colegiales dispondrán de una página web para que, a través de la ventanilla única prevista en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, los profesionales puedan realizar todos los trámites necesarios para la colegiación, su ejercicio y su baja en el Colegio, a través de un único punto, por vía electrónica y a distancia. Concretamente, las organizaciones colegiales harán lo necesario para que, a través de esta ventanilla única, los profesionales puedan de forma gratuita:(...)

2. A través de la referida ventanilla única, para la mejor defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, las organizaciones colegiales ofrecerán la siguiente información, que deberá ser clara, inequívoca y gratuita:

c) Las vías de reclamación y los recursos que podrán interponerse en caso de conflicto entre el consumidor o usuario y un colegiado o el colegio profesional.

En tercer lugar, en el número once, determina una nueva redacción del artículo 12 de la Ley 2/1974 estableciendo:

«Artículo 12. Servicio de atención a los colegiados y a los consumidores o usuarios.

1. Los Colegios Profesionales deberán atender las quejas o reclamaciones presentadas por los colegiados.

2. Asimismo, los Colegios Profesionales dispondrán de un servicio de atención a los consumidores o usuarios, que necesariamente tramitará y resolverá cuantas quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de los colegiados se presenten por cualquier consumidor o usuario que contrate los servicios profesionales, así como por asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios en su representación o en defensa de sus intereses.

3. Los Colegios Profesionales, a través de este servicio de atención a los consumidores o usuarios, resolverán sobre la queja o reclamación según proceda: bien informando sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, bien remitiendo el expediente a los órganos colegiales competentes para instruir los oportunos expedientes informativos o disciplinarios, bien archivando o bien adoptando cualquier otra decisión conforme a derecho.

4. La regulación de este servicio deberá prever la presentación de quejas y reclamaciones por vía electrónica y a distancia.»

En base a estos tres fundamentos se evidencia la misión esencial y la competencia exclusiva de los Colegios Profesionales de la defensa de los consumidores y usuarios frente a los colegiados y su obligación de tener un servicio de atención y resolución de las reclamaciones que presenten los destinatarios de los servicios de los colegiados contra estos.

Los colegiados están sometidos a la regulación que los Colegios Profesionales en los que están escritos y ni la ley de Colegios Profesionales ni el Estatuto General de la Abogacía regula de manera expresa la necesidad u obligación de los colegiados de contar con las hojas de reclamaciones en sus despachos profesionales.

De esta manera, son los Colegios Profesionales los que, en virtud de la competencia que se le atribuye para la defensa y protección de los consumidores, deben atender las reclamaciones de los usuarios para salvaguardar sus intereses frente a los prestadores de los servicios profesionales y así, las hojas de reclamaciones representan un medio para cumplir tal fin.

Este deber se puede entender cumplido con la incorporación de formularios de quejas en la ventanilla única de la que hablamos anteriormente e informando de las vías de reclamación que podrán interponerse por el consumidor en caso de conflicto de este con el colegiado. Ambas acciones se establecen como asistencia que se le tiene que dar a los consumidores y usuarios de los profesionales colegiados para que puedan ejercer el derecho a la defensa de sus intereses particulares.

Conclusión

En base a lo expuesto, no se considera obligatorio la tenencia en los despachos profesionales de las hojas de reclamaciones sino que son los colegios profesionales los que ejercen la función esencial de la defensa de los consumidores y usuarios y, por tanto, son esas corporaciones las que deben prestar una asistencia que posibilite que los destinatarios de los servicios interpongan quejas y reclamaciones contra los colegiados.