



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 1196/2019

Asunto: Denuncia de consumo sobre empresa de paquetería / Resolución

Centro directivo: Consejería de Fomento y Medio Ambiente

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I. el motivo de la queja era la situación de un particular que había contratado la entrega de un paquete por una empresa que lo había extraviado. Por este motivo el interesado solicitó la hoja de reclamaciones a la mercantil quien se negó a tal entrega. Tras este incidente el ciudadano requirió la presencia de la Policía Local que constató que la empresa no contaba con el citado documento. Tras esto el particular presentó escrito ante la OMIC del Ayuntamiento de Ponferrada, quien remitió el expediente a la Administración autonómica. Una vez allí el documento, se entendió que el órgano competente, al tratarse de una empresa de mensajería y paquetería, era el Servicio Territorial de Fomento y Medio Ambiente, quien se limitó a informar al interesado que la mercantil no tenía obligación de disponer de hoja de reclamaciones a tenor de lo dispuesto en la normativa de transporte.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe en el cual se reiteraba que la empresa no tenía tal obligación al margen de cualesquiera otras responsabilidades en materia de consumo.

A la vista de lo informado, procede realizar las siguientes consideraciones.

La cuestión sobre la que versa el expediente de queja es la obligatoriedad (o no)



de la empresa de paquetería o mensajería de poner a disposición de los clientes las hojas de reclamaciones.

En la información remitida únicamente se analiza la normativa aplicable a la empresa en su condición de transportista, sin tener en cuenta que en última instancia el particular es un consumidor a tenor de lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León.

Así las cosas parece que la situación no puede saldarse con la argumentación de que la empresa es una mercantil sujeta a la Ley 15/2009, de 11 noviembre, de Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías. La Administración autonómica ha de tutelar el derecho de los consumidores y usuarios y entre las obligaciones que el citado Estatuto del Consumidor impone, concretamente en el artículo 12, se encuentra la de adoptar las medidas necesarias para que se entregue al consumidor y usuario la hoja de reclamaciones cuando éste la solicite. En este aspecto debemos hacer hincapié en que la propia norma no impone tal responsabilidad a la Administración competente en materia de consumo sino que señala que lo serán las *“Administraciones en el ámbito de sus respectivas competencias”*. Por tanto cualquier Administración debe supervisar el cumplimiento de las obligaciones legales, y en caso de que quede fuera del ámbito de sus competencias, remitirlo a quien le incumba tal responsabilidad.

Por su parte el artículo 28 del mencionado texto legal impone la obligación de disponer de hojas de reclamaciones reguladas en la normativa vigente, con excepción de aquellos que tengan sus propios sistemas de reclamación y/o hojas de reclamaciones.

A la vista de esta normativa de lo que no cabe duda es de que la empresa (al margen de cuál fuera su denominación o razón social) debe garantizar los derechos del consumidor final poniendo a su disposición bien la hoja de reclamaciones del artículo 28, bien un documento análogo dentro de su propio sistema.

Además, este sistema debe supervisarse y culminarse a través de la protección de la administración autonómica que en este caso no lo ha hecho procediendo el Servicio Territorial de Fomento únicamente a eludir responsabilidades fuera del ámbito de su competencia. A tales efectos consideramos oportuno que se hubiera dado traslado de la cuestión al órgano competente en materia de transportes sin saldar la cuestión tal y como se hizo¹.

Por otra parte no puede obviarse que la indisponibilidad de este tipo de hojas y la negativa a la entrega constituye una infracción en materia de consumo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42.1.w) del Estatuto del Consumidor, y también la

¹ Se citó la normativa de transporte añadiendo *“lo cual se informa a los efectos oportunos, sin perjuicio de lo previsto al respecto en la legislación en materia de consumidores, cuya competencia no ostenta este Servicio Territorial”*.



constituye la falta de anuncio de su disponibilidad.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: Que por parte del órgano competente se proceda a impartir instrucciones sobre la pertinencia de controlar el cumplimiento de las empresas de paquetería de las obligaciones que les incumben en relación con los derechos de los consumidores y usuarios.

SEGUNDA: Que en el caso que nos ocupa, y en caso de que no esté prescrita la infracción, por parte del Servicio Territorial de Fomento y Medio Ambiente de León se dé traslado al órgano competente en materia de consumo para que se investigue la negativa de la empresa a entregar la hoja de reclamaciones o equivalente.

TERCERA: Que por parte del órgano competente se impartan instrucciones para que en el futuro se lleve a cabo de oficio la investigación de este tipo de conductas cuando ocurran situaciones como la que dio lugar a la presentación de la queja.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López