

# Hojas De reclamaciones

## Introducción

El actual Reglamento de Autoescuelas, derogó la obligatoriedad que establecía el anterior, de tener, por cada sección, a disposición de los alumnos y de la Jefatura Provincial de Tráfico, de un libro de reclamaciones diligenciado y sellado por dichas Jefaturas.

No obstante, las Comunidades Autónomas, en uso de las atribuciones que le confiere el artículo 149 de la Constitución Española, pueden regular en materia de protección de los consumidores.

Así, la Comunidad de Madrid dictó la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, en la que estableció una detallada regulación de los derechos de los consumidores y el Decreto 1/2010, de 14 de enero, que aprueba el Reglamento de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

## Concepto y ámbito de aplicación

Con el fin de garantizar el derecho de reclamación, así como el tratamiento homogéneo de reclamaciones, se crea el conjunto de instrumentos y actuaciones por parte de la Administración Pública, poniéndolos a disposición de éstos.

El ámbito de aplicación es para todas las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, dentro de los cuales se encuentran las Escuelas Particulares de Conductores.

## Hojas de reclamaciones

Por tanto, todas las autoescuelas, tendrán a disposición de los consumidores (alumnos) las hojas de reclamaciones que regula la normativa vigente y se ajustarán al modelo que se establece.

Deberá, en todo caso, contener la identificación del Organismo emisor de la hoja, el anagrama de la Comunidad Autónoma y el espacio para la identificación de las partes reclamante (alumno) y reclamada (autoescuela) y para las alegaciones de las mismas.

## Cartel informativo

Quien deba disponer de las hojas de reclamaciones, deberá exhibir en el establecimiento, de forma permanente y visible al público, un cartel en el que figure de forma legible la leyenda "Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor".

Dicho cartel se ajustará al modelo oficial.

## Competencia de los Ayuntamientos

Las entidades locales (Ayuntamientos) podrán asumir la competencia respecto a la edición y distribución de las hojas de reclamaciones y de los carteles informativos.

La distribución se realizará por los organismos, entes, oficinas, departamentos o servicios de consumo que cada Ayuntamiento cree al efecto.

La obtención de las hojas de reclamaciones en los Organismos Oficiales se conseguirá aportando la documentación acreditativa del ejercicio de la actividad empresarial (Licencia Municipal de Apertura).

## Entrega de las hojas a los alumnos

El titular de la autoescuela deberá poner en conocimiento del personal administrativo la forma en que se tiene que facilitar las hojas de reclamaciones a los alumnos, y que, por norma general, será de la siguiente forma:

El personal administrativo deberá facilitar, de manera obligatoria y gratuita, al alumno que lo solicite, un juego de hojas de reclamaciones con el fin de que formule la reclamación que considere pertinente.

Cuando la autoescuela se negase a facilitarlas, el alumno podrá dirigir la reclamación directamente a la Administración competente. No obstante, el alumno o consumidor podrá requerir la presencia del cuerpo policial competente para que acredite estas circunstancias.

## Cumplimentación de la reclamación

El personal administrativo se encargará, con carácter previo a la entrega de la hoja de reclamaciones al alumno, de cumplimentar el recuadro correspondiente a la identificación del establecimiento y del prestador del servicio (datos del reclamado).

El alumno/consumidor, cumplimentará el resto de la hoja de reclamaciones, dentro de la autoescuela donde haya solicitado la citada hoja, haciendo constar su nombre, apellidos, domicilio, número de D.N.I. o pasaporte, así como los demás datos que se incluyan en el modelo.

Deberá exponer claramente los hechos que han motivado la queja, con expresión de la fecha en que ocurrieron, y concretar su solicitud sin que ello suponga limitar el ámbito de la actuación administrativa.

El personal administrativo o titular, consignará las alegaciones que estime pertinentes y procederá a firmar y sellar el juego de hojas de reclamaciones y a su entrega al consumidor.

Móstoles, 16 de julio 2010



Fdo. Ricardo Cano Jiménez

Secretario



