

La validez de las reclamaciones presentadas por vía telemática

Escrito por ADICAE Centrales - 16/03/2015 11:26

Frente a los problemas con entidades bancarias, aseguradoras, compañías de telecomunicaciones, energéticas..., los consumidores pueden interponer reclamaciones ante los Servicios de Atención al Cliente de éstas como requisito previo para acudir tanto a los órganos supervisores nacionales como al Sistema Arbitral de Consumo.

En la actualidad, y gracias a las nuevas tecnologías, los consumidores tienen a su disposición en las diferentes páginas webs de entidades bancarias o empresas prestadoras de servicios de interés general la posibilidad de presentar las reclamaciones mediante un e-mail o bien, a través de un formulario de vía telemática en la propia web.

¿Qué validez tiene el envío de reclamaciones por vía electrónica?

En lo que respecta al correo electrónico –e-mail – como medio para presentar reclamaciones en materia de consumo, la principal normativa de protección de los consumidores y usuarios prevé la posibilidad de reclamar por vía electrónica otorgando de esta manera validez a los correos electrónicos; de esta manera, el artículo 21 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU) referente al Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente establece que “en todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en la que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.” Por lo que sí tendría validez puesto que se trata dentro del concepto de soporte duradero establecido por el precepto 59 del TRLGDCU.

Al enviar una reclamación vía e-mail, nos queda constancia de su envío pero no así de su recepción. Los tribunales vienen aceptando los e-mails como medio de prueba válido, por lo que si tras dos meses (entidades bancarias) o un mes (el resto de empresas prestadoras de servicios de interés general) no contestan a la reclamación del consumidor, éste podrá acudir tanto a los organismos administrativos como al Sistema Arbitral de Consumo.

Cabe destacar una resolución mediante Auto del Tribunal Supremo, la cual ha sido pionera en esta materia que venimos tratando, destacando la fuerza del correo electrónico, y más aún cuando dichos correos electrónicos vengán avalados por un prestador de servicios de certificación electrónica – lo cual viene dispuesto en el artículo 6.1 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica – así, el auto citado dispone que “la situación jurídica parte del artículo 162 de la Ley de Enjuiciamiento Civil que prevé que las partes o los destinatarios de los actos de comunicación dispusieren de medios electrónicos, telemáticos... que permitan el envío y la recepción de escritos y documentos, de forma tal que esté garantizada la autenticidad... los actos de comunicación podrán efectuarse por aquellos medios, con el resguardo acreditativo de su recepción que proceda. Cuya norma procesal viene completada por la Ley 59/2003, de 19 diciembre, de firma electrónica, que contempla los certificados reconocidos (artículos 11 y siguientes) y los dispositivos de firma electrónica y sistemas de certificación de prestadores de servicios de certificación y dispositivos de firma electrónica (desde el artículo 24).” Por lo que el envío de una reclamación al Servicio de Atención al Cliente a través de los mails que nos proporcionan las entidades o empresas tiene validez en tanto en cuanto el consumidor quiera elevar su reclamación al organismo supervisor o al Sistema Arbitral de Consumo.

En sentido contrario se encuentran los formularios de reclamación online realizados desde la propia página de la empresa – fuera del área personal del consumidor –. Esta forma de presentar una reclamación no es muy adecuada para el consumidor ya que no tiene forma de demostrar el envío de la reclamación puesto que no se registra, ni obtiene una confirmación fehaciente del envío como sí ocurre en los emails. Algunas empresas o entidades, disponen de estos formularios de reclamación dentro de lo que denominan “área del cliente”, por lo general, el envío de estos formularios queda registrado en el área del consumidor, pudiendo demostrar la reclamación previa al Servicio de Atención al Cliente de la entidad o empresa para poder elevar posteriormente su reclamación ante los organismos supervisores.

En lo que respecta los organismos supervisores, Banco de España, CNMV, Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones, así como la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, dan la opción a los consumidores de presentar las reclamaciones a través de su plataforma virtual, es decir, de manera telemática. Todas las plataformas de estos organismos públicos ponen a disposición de los consumidores y usuarios la posibilidad de realizar reclamaciones y para ello necesitan el registro en la plataforma del Ministerio correspondiente o tener registro de firma electrónica. Ambas posibilidades, al encontrarse dentro de un canal privado por cada consumidor o usuarios, ya sea con certificado digital o no, el consumidor accede mediante una contraseña lo cual dota a esta forma de reclamación de seguridad y da validez de verificación en lo que al envío de la reclamación se refiere.

En conclusión, teniendo en cuenta el gran avance existente hoy en día de las nuevas tecnologías, para garantizar aún más los derechos de los consumidores, y para que éstos puedan hacer valer sus derechos, es necesario que se habilite de manera general la posibilidad de enviar reclamaciones a través de medios informáticos, y que las mismos tengan validez y la misma eficacia que la reclamación presentada por las vías tradicionales, por escrito ante el Servicio de Atención al Cliente o por carta con acuse de recibo. Esto es algo que ya se avanza en la Directiva 2013/11/CE, y que tendrá que concretarse en España en cuanto entre en vigor.

Más información: <http://laeconomiadelosconsumidores.adicae.net/index.php?articulo=2753>

=====