

**Taula:** 85

**Sèrie documental:** reclamacions i denúncies de consum

**Codi i títol ARGEN:** C97 - reclamacions consum

**Categoria:** taula específica

**Matèria:** consum

**Funció administrativa:**

Conceptes de *reclamació* i *denúncia*.

Reclamació

S'entén per *reclamació* l'acció mitjançant la qual un consumidor sol·licita alguna cosa per a ell mateix. Amb la reclamació, la persona que consumeix un bé o rep un servei, a més de posar en coneixement de l'Administració uns fets, requereix a la persona física o jurídica que el comercialitza o presta la indemnització o el rescabament dels danys i perjudicis soferts pel consum o l'ús d'aquest bé o servei; la restitució, el canvi o la reparació del bé adquirit; el reintegrament de les quantitats pagades; la resolució o la rescissió del contracte; l'anul·lació d'un deute; el compliment de les condicions pactades en la contractació, la venda o la prestació del servei; el compliment dels drets reconeguts als consumidors o usuaris, o, en general, una prestació indemnitzadora, sense perjudici que els fets esmentats puguin suposar una infracció de la normativa en matèria de consum.

Denúncia

S'entén per *denúncia* l'acció mitjançant la qual un consumidor o usuari únicament pretén posar en coneixement de l'administració competent uns fets que entén que poden ser constitutius d'una infracció de la normativa vigent, sense perseguir cap efecte compensatori.

Tramitació de les reclamacions i les denúncies.

La tramitació de les reclamacions i les denúncies s'emmarca en la Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.

El procediment per tramitar aquests expedients es desenvolupa en el Decret 46/2009, de 10 de juliol, sobre els fulls de reclamació o de denúncia en matèria de consum.

**Marc legal:**

- Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears (BOIB núm. 103, de 31 de juliol).

## Comissió de Qualificació i Avaluació Documental (CQAD)

### Govern de les Illes Balears

---

- Llei 1/1998, de 10 de març, de l'Estatut dels consumidors i usuaris de la comunitat autònoma de les Illes Balears (BOCAIB núm. 37, de 17 de març).
  - Decret 46/2009, de 10 de juliol, sobre els fulls de reclamació o de denúncia en matèria de consum (BOIB núm. 103, de 18 de juliol).
- Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries (BOE núm. 287, de 30 de novembre, i suplement en català núm. 37, d'1 de desembre).

#### **Documents que formen l'expedient. Tipologia documental:**

##### **1. Expedients en paper.**

Dades necessàries per presentar una reclamació.

Sigui quina sigui la manera de presentar la reclamació —mitjançant el model oficial de full de reclamació facilitat per l'empresa o mitjançant un model de reclamació o un escrit personal adreçat a l'Administració—, sempre s'han de proporcionar les dades següents:

- Les dades personals del reclamant: nom, llinatges, número de DNI, CIF o passaport o de targeta de residència, domicili, telèfon de contacte, número de fax o adreça electrònica.
- Dades de l'empresa contra la qual es presenta la reclamació: nom o denominació social, NIF, domicili, telèfon, número de fax o adreça electrònica.
- Descripció del producte o servei objecte de la reclamació i motiu de la reclamació: circumstàncies en què s'ha adquirit el bé o s'ha prestat el servei, detallades de manera clara i concisa, i definició del problema sorgit amb l'empresa contra la qual es presenta la reclamació.
- Pretensions: solució que es vol obtenir.
- Documentació adjunta: documents que acreditin la relació de consum i tots els mitjans de prova dels fets descrits de què es disposi, com ara contractes, factures, pressuposts, rebuts, comprovants, certificats de garantia, fulls descriptius o de publicitat, mostres, fotografies o altres mitjans de reproducció relacionats amb la reclamació.

Dades necessàries per presentar una denúncia.

Sigui quina sigui la manera de presentar la denúncia —mitjançant el model oficial de full de denúncia facilitat per l'empresa o mitjançant un model de denúncia o un escrit personal adreçat a l'Administració—, sempre s'han de proporcionar les dades següents:

- Dades personals del denunciant: nom, llinatges, número de DNI, CIF o passaport o de targeta de residència, domicili, telèfon de contacte, número de fax o adreça electrònica.
- Dades de l'empresa denunciada: nom o denominació social, NIF, domicili, telèfon, número de fax o adreça electrònica.
- Descripció del motiu de la denúncia: circumstàncies que han motivat que el ciutadà presenti una denúncia en matèria de consum, detallades de manera clara i concisa.

## Comissió de Qualificació i Avaluació Documental (CQAD)

### Govern de les Illes Balears

---

- Documentació adjunta: tots els mitjans de prova dels fets descrits de què es disposi, com ara contractes, factures, pressuposts, rebuts, comprovants, certificats de garantia, fullets descriptius o de publicitat, mostres, fotografies o altres mitjans de reproducció relacionats amb la denúncia.

Documentació que es pot incorporar posteriorment a l'expedient.

Una vegada rebuda la reclamació o la denúncia, el Servei d'Atenció al Consumidor duu a terme les actuacions necessàries per esbrinar els fets denunciats: requeriments a les empreses implicades, inspeccions o actuacions de consum, informació al Registre Mercantil, diligències telefòniques, etc. Per això, posteriorment es poden incorporar a l'expedient documents nous aportats pel reclamant o denunciant, oficis adreçats a les empreses, escrits d'al·legacions de les empreses, actes d'inspecció o altres actuacions inspectores, etc.

#### 2. Expedients informàtics del programa informàtic SICONSUM.

Els expedients de reclamació i denúncia s'incorporen al programa informàtic SICONSUM des de l'any 2008. Normalment no s'hi guarda documentació relativa a l'expedient. La informació que conté el programa és la següent:

- Dades bàsiques de l'expedient: dades del reclamant o denunciant, dades de la persona que es denuncia o contra la qual es presenta una reclamació, un resum dels fets denunciats i una referència als documents que s'aporten amb el full de reclamació inicial.
- Passes que se segueixen durant la tramitació de l'expedient, que es van anotant al programa.
- Plantilles que genera el programa.

#### 3. Tràmits telemàtics.

Des del 18 de desembre de 2008 els ciutadans poden presentar una reclamació o una denúncia de forma telemàtica. En aquest tràmit hi trobam les dades bàsiques de l'expedient que consten en el full de reclamació o de denúncia i la documentació que aporta el ciutadà.

#### **Aplicació informàtica relacionada :**

-

#### **Sèries relacionades:**

- Inspeccions de consum – control de mercat.
- Xarxa d'alerta de productes industrials en matèria de consum.
- Diligències prèvies en matèria de consum.
- Mesures cautelars de consum.
- Arbitratges de consum.
- Sancions de consum.

#### **Documents recapitulatius:**

Totes les dades estan incorporades a l'aplicació informàtica SICONSUM des de l'any 2008

## **AVALUACIÓ**

**Resolució:** eliminació total al cap de deu anys d'haver finalitzat la tramitació de l'expedient. Si bé l'article 45 de la Llei 7/2014 preveu que la documentació dels procediments de reclamacions en matèria de consum es poden destruir una vegada hagin transcorregut cinc anys des de la data de la realització o l'inici, des del Servei d'Atenció al Consumidor es considera necessari ampliar aquest termini a deu anys. Les raons són diverses:

- Els expedients de reclamacions poden estar relacionats amb expedients sancionadors i arbitral, el termini de conservació dels quals és de deu anys, tal com s'estableix en el mateix article.
- Es pot demanar una còpia de l'expedient arran d'un procediment judicial. En algunes ocasions, s'ha sol·licitat la còpia transcorreguts els cinc primers anys.

**Accés:** segons la normativa vigent.

**Nivell protecció dades LOPDP:**

**Nivell confidencialitat ENS:**

## **Fonamentació jurídica:**

- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (BOE núm. 285, de 27 de novembre, i suplement en català núm. 14 de 1992).
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (BOE núm. 298, de 14 de desembre, i suplement en català núm. 17, de 30 de desembre).
- Llei 15/2006, de 17 d'octubre, d'arxius i patrimoni documental de les Illes Balears (BOIB núm. 152, de 28 d'octubre).
- Decret 99/2010, de 27 d'agost, pel qual es regulen els arxius de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i de les entitats que integren el seu sector públic instrumental (BOIB núm. 131, de 7 de setembre).
- Reial decret 1708/2011, de 18 de novembre, mitjançant el qual s'estableix el sistema espanyol d'arxius i es regula el sistema d'arxius de l'Administració general de l'Estat i dels seus organismes públics i el seu règim d'accés (BOE núm. 284, de 25 de novembre).

**Organisme promotor:** Direcció General de Salut Pública i Consum (Direcció General competent en matèria de salut pública i consum).

Comissió de Qualificació i Avaluació Documental (CQAD)  
Govern de les Illes Balears

---

**Data d'aprovació:** Dictamen de la Comissió en la sessió núm. 3/2015, de dia 19 de juny.

**Publicació:** BOIB núm 31, de 8 de març de 2016.