

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35
EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

Código de la Tabla de Valoración (CACM): TV – 35
Código del Estudio de Identificación y Valoración (CACM): EIV – 2016/0004
Código del Estudio de Identificación y Valoración (proponente): EEH/2016/0001

I. IDENTIFICACIÓN

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA SERIE

Código de la serie	Orgánico:	
	Funcional:	

Denominación vigente	Expedientes de reclamación en materia de consumo
Denominaciones anteriores / Otras denominaciones	<ul style="list-style-type: none">➤ Expedientes de reclamación (1981 – 2009).➤ Reclamaciones de consumo (1985 – 1996).

Fecha inicial	1981	Fecha final	
---------------	------	-------------	--

2. PROCEDENCIA Y FECHAS DE CREACIÓN Y EXTINCIÓN

Organismo	Unidad Administrativa	Función	Fecha de creación	Fecha de extinción	Disposición(es) legal(es)
Ministerio de Sanidad y Consumo	Dirección Provincial de Madrid	Gestión y coordinación de las reclamaciones en materia de consumo	02/12/1981	27/09/1983	<u>MINISTERIO:</u> <ul style="list-style-type: none">➤ Real Decreto 2823/1981, de 27 de noviembre, por el que se reestructuran determinados órganos de la Administración del Estado¹. <u>ESTRUCTURA:</u> <ul style="list-style-type: none">➤ Real Decreto 3322/1981, de 29 de diciembre, sobre adaptación a la estructura periférica del Ministerio de Sanidad y Consumo al Real Decreto 1801/1981, de 24 de julio².
Consejería de Trabajo, Industria y Comercio	Dirección General de Comercio y Consumo. Servicio de	Gestión y coordinación de las reclamaciones en materia de consumo	28/09/1983	23/07/1987	<u>CONSEJERÍA:</u> <ul style="list-style-type: none">➤ Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración

¹ Boletín Oficial del Estado nº 288, de 2 de diciembre.

² Boletín Oficial del Estado nº 17, de 20 de enero de 1982.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35

EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

MODELO CACM/2/2012. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión constitutiva de 28 de noviembre de 2012 (modificado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en sus reuniones ordinarias de 29 de julio de 2013 y de 25 de junio de 2014, y extraordinaria de 25 de noviembre de 2014)

	Consumo				de la Comunidad de Madrid ³ . ESTRUCTURA: ➤ Decreto 89/1983, de 22 de septiembre, del Consejo de Gobierno, que regula provisionalmente la estructura de la Consejería de Trabajo, Industria y Comercio ⁴ . ➤ Decreto 126/1985, de 20 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica de la Consejería de Trabajo, Industria y Comercio ⁵ .
Consejería de Economía	Dirección General de Comercio y Consumo. Dirección de los Servicios de Protección al Consumidor. Servicio de Consumo. Sección de Defensa del Consumidor	Gestión y coordinación de las reclamaciones en materia de consumo	24/07/1987	16/03/1992	CONSEJERÍA: ➤ Decreto 62/1987, de 23 de julio, del Presidente de la Comunidad, por el que se fija el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad ⁶ . ESTRUCTURA: ➤ Decreto 177/1987, de 15 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía ⁷ . ➤ Orden 10/1988, de 15 de junio, del Consejero de

³ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 161, de 20 de diciembre.

⁴ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 89, de 27 de septiembre.

⁵ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 1, de 2 de enero de 1986.

⁶ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 174, de 24 de julio.

⁷ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 249, de 20 de octubre.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35

EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

					<p>Economía, por el que se desarrolla el Decreto 177/1987, de 15 de octubre, sobre estructura orgánica de dicha Consejería⁸.</p>
Consejería de Economía	<p>Dirección General de Comercio y Consumo. Subdirección General de Protección al Consumidor. Servicio de Orientación al Consumidor</p>	<p>Gestión y coordinación de las reclamaciones en materia de consumo</p>	17/03/1992	30/06/1995	<p>ESTRUCTURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Decreto 9/1992, de 13 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía⁹. ➤ Orden 4379/1992, de 11 de diciembre, del Consejero de Economía, por la que se desarrolla la estructura de la Consejería de Economía establecida por el Decreto 9/1992, de 13 de marzo¹⁰.
Consejería de Economía y Empleo	<p>Dirección General de Comercio y Consumo. Servicio de Orientación al Consumidor. Sección de Reclamaciones, Mediaciones y Arbitraje</p>	<p>Gestión y coordinación de las reclamaciones en materia de consumo</p>	01/07/1995	11/07/1999	<p>CONSEJERÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Decreto 71/1995, de 30 de junio, del Presidente, por el que se establece el número, denominación y competencias de las Consejerías¹¹. <p>ESTRUCTURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Decreto 258/1995, de 5 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Empleo¹².

⁸ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 146, de 21 de junio.

⁹ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 64, de 16 de marzo.

¹⁰ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 308, de 28 de diciembre.

¹¹ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 155, de 1 de julio.

¹² Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 242, de 11 de octubre.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35

EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

MODELO CACM/2/2012. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión constitutiva de 28 de noviembre de 2012 (modificado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en sus reuniones ordinarias de 29 de julio de 2013 y de 25 de junio de 2014, y extraordinaria de 25 de noviembre de 2014)

					<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orden 7083/1996, de 18 de diciembre, del Consejero de Economía y Empleo, por la que se desarrolla la estructura de la Consejería de Economía y Empleo establecida por el Decreto 258/1995, de 5 de octubre¹³.
Consejería de Economía y Empleo	Dirección General de Alimentación y Consumo. Servicio de Orientación al Consumidor	Gestión y coordinación de las reclamaciones en materia de consumo	12/07/1999	20/09/2001	<p>ESTRUCTURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Decreto 104/1999, de 9 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifican parcialmente las estructuras de las diferentes Consejerías de la Comunidad de Madrid [<i>suprime la Dirección General de Consumo</i>]¹⁴. ➤ Decreto 312/1999, de 28 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura de la Consejería de Economía y Empleo¹⁵. ➤ Orden 3581/2000, de 25 de mayo, del Consejero de Economía y Empleo, por la que se desarrolla parcialmente la estructura de la Consejería de Economía y empleo establecida por el Decreto

¹³ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 6, de 8 de enero de 1997.

¹⁴ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 163, de 12 de julio.

¹⁵ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 265, de 8 de noviembre.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35

EIV – 2016/0004

*Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo*

					312/1999, de 28 de octubre ¹⁶ .
Consejería de Economía e Innovación Tecnológica	Dirección General de Consumo. Servicio de Orientación al Consumidor. Sección de Reclamaciones y Mediación al Consumo	Gestión y coordinación de las reclamaciones en materia de consumo	21/09/2001	21/11/2003	<p>CONSEJERÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Decreto 155/2001, de 20 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la denominación y estructura de las Consejerías¹⁷. <p>ESTRUCTURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Decreto 239/2001, de 11 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica¹⁸. ➤ Orden 1087/2002, de 14 de marzo, del Consejero de Economía e Innovación Tecnológica, por la que se desarrolla la estructura de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica establecida por el Decreto 239/2001, de 11 de octubre¹⁹.
Consejería de Sanidad y Consumo	Dirección General de Salud Pública, Alimentación y Consumo	Gestión y coordinación de las reclamaciones en materia de consumo	22/11/2003	02/02/2005	<p>CONSEJERÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Decreto 61/2003, de 21 de noviembre, de la Presidenta de la Comunidad, por el que se establece el número y denominación de las Consejerías

¹⁶ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 139, de 13 de junio.

¹⁷ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 225, de 21 de septiembre.

¹⁸ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 251, de 22 de octubre.

¹⁹ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 67, de 20 de marzo.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35

EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

					de la Comunidad de Madrid ²⁰ . ESTRUCTURA: ➤ Decreto 10/2004, de 29 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad y Consumo ²¹ .
Consejería de Sanidad y Consumo	Dirección General de Consumo. Subdirección General de Orientación y Defensa del Consumidor	Gestión y coordinación de las reclamaciones en materia de consumo	03/02/2005	20/06/2007	ESTRUCTURA: ➤ Decreto 15/2005, de 27 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad y Consumo ²² . ➤ Decreto 100/2005, de 29 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad y Consumo ²³ .
Consejería de Economía y Consumo	Dirección General de Consumo. Subdirección General de Orientación al Consumidor	Gestión y coordinación de las reclamaciones en materia de consumo	21/06/2007	04/07/2008	CONSEJERÍA: ➤ Decreto 7/2007, de 20 de junio, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, por el que se establece el número y denominación de las Consejerías ²⁴ . ESTRUCTURA: ➤ Decreto 10/2008, de 21 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura

²⁰ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 279, de 22 de noviembre.

²¹ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 29, de 4 de febrero.

²² Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 27, de 2 de febrero.

²³ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 233, de 30 de septiembre.

²⁴ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 146, de 21 de junio.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35

EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

					orgánica de la Consejería de Economía y Consumo ²⁵ .
Consejería de Economía y Hacienda	Viceconsejería de Economía, Comercio y Consumo. Dirección General de Consumo. Subdirección General de Orientación al Consumidor	Gestión y coordinación de las reclamaciones en materia de consumo	05/07/2008	09/10/2014	<p><u>CONSEJERÍA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Decreto 77/2008, de 3 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid²⁶. <p><u>ESTRUCTURA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Decreto 115/2008, de 24 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifican las competencias y estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda²⁷. ➤ Decreto 25/2009, de 18 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda²⁸. ➤ Decreto 22/2014, de 20 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda²⁹.
Consejería de Economía y Hacienda	Viceconsejería de Innovación, Industria, Comercio y	Gestión y coordinación de las reclamaciones en materia de	10/10/2014	06/07/2015	<p><u>ESTRUCTURA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Decreto 116/2014, de 9 de octubre, del

²⁵ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 47, de 25 de febrero.

²⁶ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 158, de 4 de julio.

²⁷ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 178, de 28 de julio (corrección de errores: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 187, de 7 de agosto).

²⁸ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 75, de 30 de marzo.

²⁹ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 47, de 25 de febrero.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35

EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

	Consumo. Dirección General de Consumo. Subdirección General de Orientación al Consumidor	consumo			Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda ³⁰ .
Consejería de Economía, Empleo y Hacienda	Viceconsejería de Economía e Innovación. Dirección General de Comercio y Consumo. Subdirección General de Orientación al Consumidor y de Coordinación. Área de Reclamaciones e Información	Gestión y coordinación de las reclamaciones en materia de consumo	07/07/2015		<p>CONSEJERÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Decreto 25/2015, de 26 de junio, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, por el que se establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid³¹. <p>ESTRUCTURA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Decreto 72/2015, de 7 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid³². ➤ Decreto 193/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda³³.

3. OBSERVACIONES

Este Estudio de Identificación y Valoración se ha realizado exclusivamente a partir de los expedientes integrantes del fondo documental de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda conservados en el Archivo Regional de la Comunidad de Madrid, cuya cronología comprende el período del año 1981 al año 2009, y a través de las disposiciones legales sobre derechos de los consumidores y funciones de los órganos de la Consejería especializados en la materia publicados en el Boletín Oficial del Estado y en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

³⁰ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 241, de 10 de octubre.

³¹ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 150, de 26 de junio.

³² Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 160, de 8 de julio (corrección de errores: Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 164, de 13 de julio; y Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 174, de 24 de julio).

³³ Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 185, de 6 de agosto.

II. PROCEDIMIENTO

1. DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO TIPO

A) Datos generales del(de los) procedimiento(s) de la serie documental:

Función de la serie	Gestión y coordinación de las reclamaciones que el consumidor dirige a la administración cuando se presenta un conflicto entre el mismo y una empresa o profesional que le presta un servicio o vende un bien de consumo		
¿Existe más de un procedimiento?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	

Relación de procedimientos <small>(indíquese la misma en caso de existir más de un procedimiento)</small>		
Nº de procedimiento	Denominación	Descripción
1	Reclamaciones en materia de consumo	Procedimiento encaminado a la resolución de las reclamaciones que el consumidor realiza sobre un establecimiento que le presta un servicio o en el que ha adquirido un bien

B) Datos específicos del(de los) procedimiento(s) de la serie documental:

	Nº de procedimiento
Resumen del procedimiento	<p style="text-align: right;">1</p> <p>En la actualidad, el procedimiento está regulado por: la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid; así como por el Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, que establece claramente en su artículo 38 la tramitación administrativa del procedimiento.</p> <p>La secuencia del procedimiento de reclamación y su resolución pueden ser resumida en el siguiente esquema:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1º. INICIACIÓN: a instancia de la parte interesada o reclamante o a través de las asociaciones de consumidores mediante la presentación de la <u>Hoja de reclamación</u> de consumo junto con los <u>Documentos acreditativos</u>, dirigida a la Dirección General de Comercio y Consumo. 2º. TRAMITACIÓN: tras la recepción de la misma, la Dirección General de Comercio y Consumo, a través de la Subdirección General de Orientación al Consumidor y de Coordinación, procede a la evaluación de la misma y acuerda o su inhibición por falta de competencia material o territorial o el inicio de la mediación. 3º. Emite los <u>Oficios</u> correspondientes comunicando el inicio de la mediación al reclamante y reclamado. Recibida la respuesta del reclamado, remite <u>Comunicación</u> al reclamante con la solución propuesta. Estas <u>Comunicaciones</u> pueden realizarse en más de una ocasión a lo largo de la tramitación del procedimiento. 4º. FINALIZACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> — Si existe <u>Acuerdo</u> entre las partes, el procedimiento será archivado por la Dirección General de Comercio y Consumo con resultado de mediación positiva. — En caso de <u>falta de acuerdo</u>: <ol style="list-style-type: none"> a. puede iniciarse <u>Expediente de arbitraje de consumo</u> en el órgano correspondiente. b. si el órgano gestor de la <u>Reclamación</u> aprecia indicios de infracción por parte del reclamado, notificará al órgano con potestad sancionadora para que en su caso inicie <u>Expediente sancionador en materia de consumo</u> si lo estima pertinente. c. si no existe <u>Acuerdo</u> entre el reclamante y el reclamado o éste se

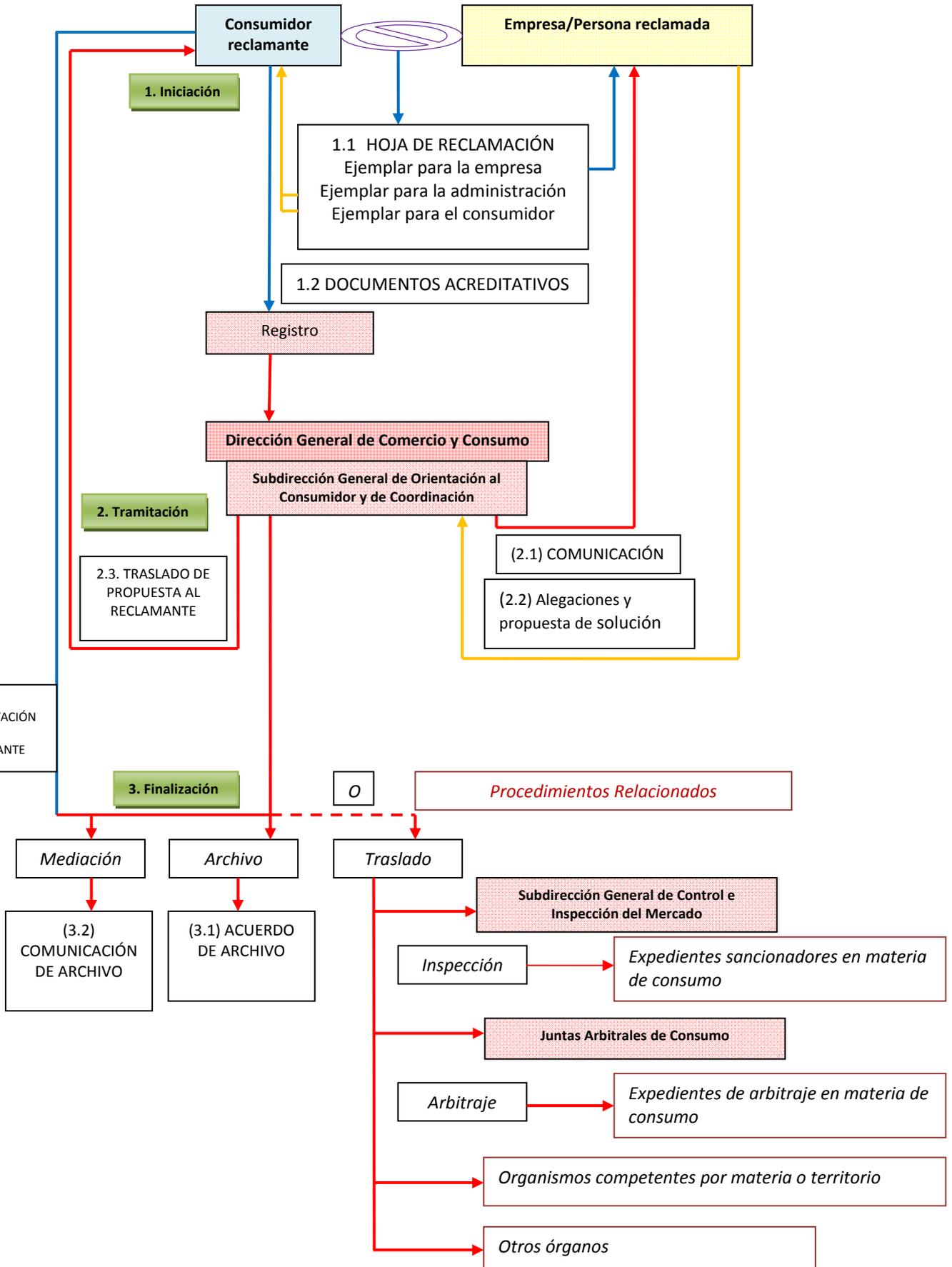
	<p>incumple, el reclamante le cabe la posibilidad de interposición de demanda ante los tribunales de justicia.</p> <p>— En caso de desistimiento, falta de subsanación de errores o falta de pruebas, también se acordará el archivo.</p> <p>Las acciones arbitraje y las acciones judiciales son incompatibles.</p>																
Observaciones sobre el procedimiento	<p>Para una mejor comprensión del procedimiento, a continuación se ofrece un diagrama de flujo documental a interpretar según la siguiente leyenda:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #add8e6; width: 40px; height: 20px;"></td> <td>Reclamante (particular o asociación)</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ffff00; width: 40px; height: 20px;"></td> <td>Reclamado (establecimiento o profesional)</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #f0f0f0; width: 40px; height: 20px;"></td> <td>Administración de la Comunidad de Madrid</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; color: blue;">➔</td> <td>Actuaciones del reclamante</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; color: red;">➔</td> <td>Actuaciones de la Administración</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; color: yellow;">➔</td> <td>Actuaciones del reclamado</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #90ee90; width: 40px; height: 20px;"></td> <td>Actividades del procedimiento</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; border: 1px solid black;">1.1</td> <td>Acción necesaria</td> </tr> </table>		Reclamante (particular o asociación)		Reclamado (establecimiento o profesional)		Administración de la Comunidad de Madrid	➔	Actuaciones del reclamante	➔	Actuaciones de la Administración	➔	Actuaciones del reclamado		Actividades del procedimiento	1.1	Acción necesaria
	Reclamante (particular o asociación)																
	Reclamado (establecimiento o profesional)																
	Administración de la Comunidad de Madrid																
➔	Actuaciones del reclamante																
➔	Actuaciones de la Administración																
➔	Actuaciones del reclamado																
	Actividades del procedimiento																
1.1	Acción necesaria																

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35
EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

MODELO CACM/2/2012. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión constitutiva de 28 de noviembre de 2012 (modificado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en sus reuniones ordinarias de 29 de julio de 2013 y de 25 de junio de 2014, y extraordinaria de 25 de noviembre de 2014)



Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35
EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

MODELO CACM/2/2012. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión constitutiva de 28 de noviembre de 2012 (modificado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en sus reuniones ordinarias de 29 de julio de 2013 y de 25 de junio de 2014, y extraordinaria de 25 de noviembre de 2014)

Actividades del procedimiento		
Nº de actividad	Denominación	Descripción
1	Iniciación	<p>Presentación de <u>Hoja de reclamación/Denuncia</u>. Cualquier consumidor particular o asociación de consumidores puede dirigirse a la Administración cuando se presenta un desacuerdo entre el mismo y la empresa o el profesional que le presta un servicio o le vende un bien. Dicho documento oficial debe ser proporcionado por el establecimiento o profesional al reclamante. El reclamado debe cumplimentar debidamente su parte correspondiente de la <i>Hoja de Reclamación</i> indicando la identificación del establecimiento y prestación de servicio, en ejemplar triple. Tras este primer paso, el consumidor reclamante cumplimenta el resto de la <i>Hoja</i> haciendo constar sus datos identificativos exponiendo claramente los hechos que motiven la queja y su pretensión. El reclamado consignará las alegaciones que considere oportunas. Uno de los ejemplares de la <i>Hoja</i> será conservado por el reclamado y el reclamante conservará otro para sí mismo y enviará el tercero al órgano que debe resolver la desavenencia.</p> <p>Es importante distinguir entre <i>Reclamaciones</i> y <i>Denuncias</i> para poder comprender la siguiente fase o acción del procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> — La Reclamación es una comunicación que el consumidor dirige a la Administración cuando se presenta un desacuerdo entre él y el agente que le ha prestado un servicio o vendido un producto con la pretensión de obtener una solución y/o resarcimiento de los daños en su caso particular. — La Denuncia pretende poner en conocimiento de la Administración unos hechos que pueden constituir infracción administrativa. Al contrario que la <i>Reclamación</i>, no pretende el resarcimiento de los defectos o daños en su caso particular. Por ello, el órgano competente en la materia incoará un <i>Expediente de sanción en materia de consumo</i>, si procediera. <p>El reclamante debe concretar el objeto de la <i>Reclamación</i> o <i>Denuncia</i> en la citada <i>Hoja</i> para poder obtener un resarcimiento por los supuestos daños o perjuicios originados por el cumplimiento defectuoso y el incumplimiento de la obligación del reclamado o por la supuesta infracción del denunciado que pretende poner en conocimiento de la <i>Administración</i> con potestad sancionadora. Ese documento debe ir acompañado de los <u>Documentos acreditativos</u> de la relación contractual que pueda justificar la <i>Reclamación</i> o <i>Denuncia</i> (factura, justificante de pago, folletos, garantías, etc.)</p> <p>PRESENTACIÓN</p> <p>Presencial en cualquiera de las Oficinas de Registro de la Comunidad de Madrid, de la Administración General del Estado, de otras Comunidades autónomas, de Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid adheridos a la Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano, Oficinas de Correos y Representaciones diplomáticas u Oficinas Consulares de España en el extranjero, según lo contemplado por el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.</p> <p>Además, de acuerdo a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y mediante la Resolución de 22 de febrero de 2010, de la Directora General de Consumo, por la que se habilita el Registro Telemático de la Consejería de Economía y Hacienda para la realización de trámites telemáticos durante la tramitación de este procedimiento concreto, el interesado</p>

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35
EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

		<p>puede presentar la <u>Hoja de reclamación</u>, así como anexar copias digitalizadas de los <u>Documentos acreditativos</u> de manera telemática cuando cuente con Documento Nacional de Identidad electrónico o uno de los certificados electrónicos reconocidos por la Comunidad de Madrid.</p>
2	Tramitación	<p>Tras la recepción de la <u>Hoja de reclamación</u> y la <u>Documentación acreditativa</u>, en la Dirección General de Comercio y Consumo procederá la evaluación de la misma.</p> <p>En caso de encontrar carencias o defectos en el expediente, emite <u>Solicitud de subsanación</u> al interesado, para que en el plazo de 1 mes subsane los defectos detectados o aporte la documentación necesaria.</p> <p>En caso de observar que la competencia para su tramitación corresponde a otro órgano, se inhiere y traslada las actuaciones al órgano competente, comunicándolo al reclamante.</p> <p>Evaluada la <u>Reclamación</u>, el órgano competente en la materia puede iniciar la mediación como sistema de solución de la misma según lo preceptuado por la Ley 11/1998, de 9 de julio, y siguiendo los pasos articulados por el Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.</p> <p>El órgano competente en la materia, actualmente la Dirección General de Comercio y Consumo, comunicará al reclamado por escrito el inicio de la mediación y los hechos que se le reclaman, solicitándole que proponga una solución al problema planteado en 15 días.</p> <p>Una vez recibida respuesta del mismo, se remitirá al reclamante la solución propuesta.</p> <p>Si el reclamante ha presentado su <u>Reclamación</u> por vía telemática y está dado de alta en el '<u>Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Comunidad de Madrid</u>' podrá recibir la <u>Notificación</u> por esa vía, además de poder consultar el estado de tramitación de su expediente, aportar documentos y enviar <u>Comunicaciones</u> referidas a su solicitud.</p>
3	Finalización	<p>El procedimiento puede finalizar mediante diferentes actos:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Archivo: motivado por desistimiento del interesado, por falta de subsanación de los errores detectados en la fase de tramitación en el plazo citado o porque los hechos o conductas reclamadas no estén amparados por la normativa de consumo o no existan indicios de infracción administrativa. En todos los casos, se acordará el archivo que será objeto de <u>Comunicación</u>. — Comunicación de Archivo: la actividad de mediación puede suponer el <u>Acuerdo</u> entre las partes o no. En cualquiera de los casos se comunicará su archivo a las partes, bien por mediación positiva o negativa. <p>En caso de que las partes no se hayan avenido a la mediación o no hayan llegado a un acuerdo en la celebración de esta, puede abrirse la vía de:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Arbitraje de consumo: se inicia un procedimiento administrativo con la consecuente formación de <u>Expediente de arbitraje de consumo</u> como procedimiento diferenciado, en el que un árbitro o colegio arbitral oír a las dos partes, efectuará las prácticas de prueba y emitirá un <u>Laudo</u> de obligado cumplimiento para ambos.

MODELO CACM/2/2012. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión constitutiva de 28 de noviembre de 2012 (modificado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en sus reuniones ordinarias de 29 de julio de 2013 y de 25 de junio de 2014, y extraordinaria de 25 de noviembre de 2014)

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35

EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

		<p>— Inspección: si el órgano gestor de la <i>Reclamación</i> aprecia indicios de infracción en el reclamado, la trasladará a la Subdirección General de Inspección y Control del Mercado para que, en su caso, inicie <i>Expediente sancionador en materia de consumo</i>.</p> <p>— Demanda: si no existe <i>Acuerdo</i> entre el reclamante y el reclamado o éste se incumple, el reclamante le cabe la posibilidad de interposición de demanda ante los tribunales de justicia.</p> <p>Las acciones de arbitraje y las acciones judiciales son incompatibles.</p>
--	--	---

2. LEGISLACIÓN

A) General:

Rango	Disposición	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Boletín	Nº	Boletín corr. err.	Nº
Ley	Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores	19/07/1984	24/07/1984	BOE	176		
Ley	Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid	09/07/1998	16/07/1998	BOCM	167	29/07/1998 16/12/1998	178 298
Decreto	Decreto 315/1999, de 4 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se adecua el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Comunidad de Madrid	04/11/1999	17/11/1999	BOCM	273		
Ley	Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios	29/12/2006	30/12/2006	BOE	312		
Real Decreto	Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias	16/11/2007	30/11/2007	BOE	287		
Ley	Ley 6/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas [Modificación parcial de la Ley 11/1998, de 9 de julio]	23/12/2013	30/12/2013	BOCM	309	21/01/2014 27/03/2014	17 73

B) Específica:

Rango	Disposición	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Boletín	Nº	Boletín corr. err.	Nº
Decreto	Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid	13/09/2001	03/10/2001	BOCM	235		
Orden	Orden 2844/2002, de 7 de junio, del Consejero de Economía e Innovación Tecnológica, por la que se modifica la hoja de reclamaciones del Anexo I del Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores	07/06/2002	14/06/2002	BOCM	140		

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35

EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

	de la Comunidad de Madrid						
Orden	Orden 362/2007, de 13 de marzo, de la Consejero de Sanidad y Consumo, por la que se modifica la Hoja de Reclamaciones del Anexo I del Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid	13/03/2007	28/03/2007	BOCM	74		
Resolución ³⁴	Resolución de 9 de febrero de 2009, de la Directora General de Consumo, por la que se aprueban los impresos normalizados para la formulación de Reclamaciones y Denuncia de Consumo y Solicitud de arbitraje de consumo	09/02/2009	04/03/2009	BOCM	53		
Decreto	Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid	14/01/2010	21/01/2010	BOCM	17		
Resolución	Resolución de 22 de febrero de 2010, de la Directora General de Consumo, por la que se habilita el Registro Telemático de la Consejería de Economía y Hacienda para la realización de trámites telemáticos durante la tramitación de los procedimientos denominados: "Reclamaciones/denuncias en materia de consumo", "Solicitud de adhesión a Código de buenas prácticas de consumo"	22/02/2010	24/03/2010	BOCM	71		

3. PROCEDIMIENTO(S) DEL EXPEDIENTE TIPO

Nº de procedimiento		1
Nº de actividad		1
Nº de orden del documento		
Documento	Hoja de Reclamación	
Tradición documental	Original múltiple	
Documento sustancial	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Otros documentos que acompañan	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos (indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Oficio de traslado de reclamación por razón de competencia territorial (original).</u> ➤ <u>Correspondencia del reclamante (copia).</u>

³⁴ Aunque las Resoluciones son actos administrativos y no disposiciones legales, se han incluido en este epígrafe porque contienen información sustancial sobre la articulación del procedimiento.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35
EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

MODELO CACM/2/2012. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión constitutiva de 28 de noviembre de 2012 (modificado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en sus reuniones ordinarias de 29 de julio de 2013 y de 25 de junio de 2014, y extraordinaria de 25 de noviembre de 2014)

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Contrato de compraventa</u> (copia). ➤ <u>Presupuesto</u> (copia). ➤ <u>Facturas</u> (copia). ➤ <u>Recibos de abonos y transferencias</u> (copia). ➤ <u>Documento Nacional de Identidad</u> (fotocopia). ➤ <u>Tarjetas de crédito</u> (fotocopia). ➤ <u>Permiso de circulación</u> (fotocopia). ➤ <u>Adeudos por domiciliaciones</u> (copia). ➤ <u>Boletines de instalación</u> (copia). ➤ <u>Órdenes de pedido</u> (copia). ➤ <u>Documento de garantía</u> (copia). ➤ <u>Oficio de traslado de reclamación de las Oficinas de Atención al Ciudadano</u> (original).
Unidad o persona responsable	— Registro auxiliar de la Dirección General de Comercio y Consumo. — Registro telemático de la Consejería de Empleo, Economía y Hacienda. — Oficinas Municipales de Información al Consumidor ³⁵ .	
Trámite u operación que realiza	Recepción de la reclamación y los documentos probatorios y traslado al órgano gestor.	
Plazo (si hay)	No existe.	
Soporte	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	Formato <ul style="list-style-type: none"> ➤ A4. ➤ PDF. ➤ XML.
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
Otros <input type="checkbox"/>		
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>		
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Publicaciones periódicas</u> (notas de prensa). ➤ <u>Folletos de productos y bienes</u>. 	
Nº de procedimiento		1
Nº de actividad		2
Nº de orden del documento		
Documento	Comunicación de inicio de la mediación	
Tradición documental	Original múltiple	
Documento sustancial	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

³⁵ O cualquiera de las oficinas de registro publicadas en la relación de la Resolución de 9 de marzo de 2016, de la Directora General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, por la que se crean los Registros Auxiliares de Aldea del Fresno, Colmenar del Arroyo y Brunete, dependientes del Registro General de la Comunidad de Madrid, y por la que se hace pública la relación de Oficinas de Registro de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 77, de 1 de abril).

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35
EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

MODELO CACM/2/2012. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión constitutiva de 28 de noviembre de 2012 (modificado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en sus reuniones ordinarias de 29 de julio de 2013 y de 25 de junio de 2014, y extraordinaria de 25 de noviembre de 2014)

	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Otros documentos que acompañan	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe técnico de peritaje / Dictamen pericial (copia). ➤ Comunicación al reclamado (original múltiple). ➤ Comunicación al reclamante (original múltiple). ➤ Correspondencia del reclamado con el órgano competente (original). ➤ Propuesta de solución del problema planteado al reclamado (original). ➤ Comunicación de solución propuesta por el reclamado al reclamante (original múltiple). ➤ Informe jurídico (original). ➤ Acuerdo establecido entre asociaciones y empresas (copia). ➤ Vales de compensación (fotocopias). ➤ Actas de inspección (copia). ➤ Autorización de representación del reclamante (original). ➤ Actuaciones judiciales (original múltiple). ➤ Escrito de aceptación del reclamante (original).
Unidad o persona responsable	Dirección General de Comercio y Consumo. Subdirección General de Orientación al Consumidor y de Coordinación		
Trámite u operación que realiza	Mediación		
Plazo (si hay)	<p>— En los expedientes antiguos, anteriores a 1998, se advierte en las comunicaciones que el tiempo mínimo de la tramitación es de 45 a 60 días. Sin embargo, la legislación actual no especifica tiempo máximo para alcanzar un acuerdo entre reclamante y reclamado.</p> <p>— Actualmente, aunque no existen plazos regulados de tramitación, se otorgan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 mes para las alegaciones o subsanaciones de errores por parte del reclamante. ▪ 15 días para que el reclamado proponga una solución al problema planteado. 		
Soporte	Papel <input checked="" type="checkbox"/> Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Formato	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A4. ➤ PDF. ➤ XML.
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>			
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>
Nº de procedimiento			1

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35
EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

Nº de actividad		3
Nº de orden del documento		
Documento	Acurdo de archivo y Comunicación de archivo	
Tradición documental	Original múltiple	
Documento sustancial	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Otros documentos que acompañan	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Comunicación de acto de mediación (original múltiple).</u> ➤ <u>Solicitud de retirada de reclamación (original).</u> 	
Unidad o persona responsable	Dirección General de Comercio y Consumo. Subdirección General de Orientación al Consumidor y de Coordinación	
Trámite u operación que realiza	Finalización del trámite de mediación	
Plazo (si hay)	No está regulado	
Soporte	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	Formato ➤ A4.
	Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
Otros <input type="checkbox"/>	<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>	
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

III. DATOS ARCHIVÍSTICOS

1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA SERIE

Serie abierta	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Serie descrita	Sí (totalmente) <input checked="" type="checkbox"/>	Sí (parcialmente) <input type="checkbox"/>
	No <input type="checkbox"/>	
Tipología de la serie	Serie común <input type="checkbox"/>	Serie específica <input checked="" type="checkbox"/>

2. SERIES Y DOCUMENTACIÓN RELACIONADAS

A) Series relacionadas:

Nombre de la Serie	Organismo	Unidad Administrativa
<i>Expedientes de sanción en materia</i>	Consejería de Economía, Empleo y	Viceconsejería de Economía e

<i>de consumo</i> ³⁶	Hacienda	Innovación. Dirección General de Comercio y Consumo. Subdirección General de Control e Inspección
<i>Actas de inspección</i>	Consejería de Economía, Empleo y Hacienda	Viceconsejería de Economía e Innovación. Dirección General de Comercio y Consumo. Subdirección General de Control e Inspección
<i>Expedientes de arbitraje en materia de consumo</i> ³⁷	Consejería de Economía, Empleo y Hacienda	Órgano de Gestión sin personalidad jurídica Instituto Regional de Arbitraje de Consumo. Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid
	AYUNTAMIENTOS	JUNTAS Y COLEGIOS ARBITRALES
<i>Libro registro de personas físicas o jurídicas a las que se les distribuye Hojas de Reclamaciones</i> ³⁸	AYUNTAMIENTOS	
	Consejería de Economía, Empleo y Hacienda	Viceconsejería de Economía e Innovación. Dirección General de Comercio y Consumo
<i>Relación de establecimientos a los que se les facilita Hojas de Reclamación</i> ³⁹	Consejería de Economía, Empleo y Hacienda	Viceconsejería de Economía e Innovación. Dirección General de Comercio y Consumo
<i>Memorias anuales de consumo</i> ⁴⁰	Consejería de Economía, Empleo y Hacienda	Viceconsejería de Economía e Innovación. Dirección General de Comercio y Consumo

B) Documentación relacionada:

Denominación	Organismo	Unidad Administrativa
<i>Aplicación informática Gestión de reclamaciones en materia de consumo – ERCO</i> ⁴¹	Consejería de Economía, Empleo y Hacienda	Viceconsejería de Economía e Innovación. Dirección General de Comercio y Consumo
<i>Aplicación informática Sistema Unificado de Reclamaciones - SUR</i> ⁴²	Consejería de Economía, Empleo y Hacienda	Viceconsejería de Economía e Innovación. Dirección General de

³⁶ Serie ya valorada y aprobada por la Orden 26908/2014, de 19 de diciembre, de la Consejera de Empleo, Turismo y Cultura.

³⁷ La reclamación del consumidor puede resolverse por la vía del arbitraje, mecanismo extrajudicial cuya resolución es de obligado cumplimiento, en base a lo ordenado por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje y el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo

³⁸ Según lo ordenado por el artículo 31 del Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección a los Consumidores de la Comunidad de Madrid, aprobado por el Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, del Consejo de Gobierno, y, posteriormente, por el artículo 33.3 del nuevo Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, aprobado por el Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, los Ayuntamientos y el órgano competente en la materia de la Comunidad de Madrid deben llevar un *Libro registro* de personas físicas o jurídicas a las que se les distribuyen las *Hojas de reclamaciones*.

³⁹ Las Relaciones de establecimientos a los que se han facilitado las Hojas de Reclamaciones deben ser enviadas por los Ayuntamientos dentro de los primeros 15 días de cada mes a la Consejería con potestad en la materia, según lo preceptuado por el artículo 32 del Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección a los Consumidores de la Comunidad de Madrid, aprobado por el Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, del Consejo de Gobierno, y, posteriormente, por el artículo 33.4 del nuevo Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, aprobado por el Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno.

⁴⁰ Incluye un capítulo con el total de nuevas reclamaciones recibidas en el año y un histórico de los 20 años anteriores, así como la distribución en porcentajes por sectores económicos y un desglose numérico por motivos más reclamados.

⁴¹ Antes de 2009, se utiliza la aplicación informática *Gestión de Inspección y Reclamaciones de Consumo – IRCO*, que, a veces, se sigue utilizando para consultar algún procedimiento.

⁴² Sistema a través del cual se coordina la distribución de las *Hojas de Reclamaciones*. Puesto en marcha el 23 de abril de 2004 en virtud de la aplicación del Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35
EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

		Comercio y Consumo
Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid ⁴³	Consejería de Economía, Empleo y Hacienda	

C) Series o documentación relacionadas que recopilan datos cuantitativos o resúmenes de información contenida en la serie documental objeto de estudio:

¿Recopilan datos cuantitativos o resúmenes de información?		Tipo		Nombre o denominación
Sí	No	Serie	Documentación relacionada	
X		X		Memorias anuales de consumo
X			X	Aplicación informática Gestión de reclamaciones en materia de consumo - ERCO
X			X	Aplicación informática Sistema Unificado de Reclamaciones – SUR

3. ORDENACIÓN

- Ordenación numérica
 Ordenación cronológica
 Ordenación alfabética: Onomástica Por Materias Geográfica
 Otra: _____

Observaciones: _____

4. NIVEL DE DESCRIPCIÓN

- Por unidad de instalación Por unidad documental

FICHA EXPLICATIVA DE CRITERIOS DE DESCRIPCIÓN

- Nº de expediente: Sí (p.ej.: 04 – RN – 03777.1/2001).
- Contenido:
 - Nombre o razón social del reclamado.
 - Nombre o razón social del reclamante.
- Índices:
 - Onomástico:
 - Nombre o razón social del reclamado.
 - Nombre o razón social del reclamante
 - Otros conceptos: sólo cuando la reclamación se ha efectuado vía *web*, se indiza el nombre de la página.

Observaciones:

Los expedientes más antiguos no se adaptan la ficha de descripción indicada, sino que llevan en su contenido el intervalo de números de registro adjudicados a las reclamaciones y, en ocasiones, se indizó como '*Otros conceptos*' ese intervalo.

que se aprueba el Reglamento de la Ley 1/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

⁴³ Puede consultarse en la siguiente dirección *web*:

http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=Page&childpagename=PortalConsumidor%2FPage%2FPTCS_contenido&cid=1328078230471&pagename=PTCS_wrapper

Ofrece información general, denuncias y reclamaciones, solicitudes de arbitraje, atención al consumidor (Asociaciones, Oficinas Municipales, Organismos de arbitraje y legislación).

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35
EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

5. VOLUMEN Y CRECIMIENTO

	Nº unidades de instalación	Metros lineales	Años	Volumen de transferencias anuales
ARCHIVO DE OFICINA				
ARCHIVO CENTRAL	3.224	387,03	1999 – 2011	
ARCHIVO INTERMEDIO	1.338	160,56	1981 – 2009	
ARCHIVO HISTÓRICO				

	Nº unidades de instalación	Metros lineales
CRECIMIENTO ANUAL		

6. FRECUENCIA DE USO

	Oficina	Ciudadano	Investigación
ARCHIVO DE OFICINA			
ARCHIVO CENTRAL			
ARCHIVO INTERMEDIO			
ARCHIVO HISTÓRICO			

7. SOPORTE FÍSICO

Papel Informático/Electrónico Otros: _____

Características: A4, XML y PDF.

IV. VALORACIÓN

1. VALORES

A) Valores primarios

	Sí/No	Plazo	Justificación/Legislación
Administrativo:	Sí	5 años	El valor administrativo máximo de la serie viene impuesto por la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, que establece en su Capítulo III las infracciones en materia de consumo que se califican como leves, graves y muy graves, así como las sanciones adecuadas a las mismas. El artículo 57 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, ordena la prescripción de las infracciones en materia de defensa del consumidor en 5 años.
Contable:	No		Aunque los <i>Expedientes de reclamaciones en materia de consumo</i> contienen copias de documentos acreditativos o justificativos de la relación contractual entre reclamado y reclamante de carácter económico y, por tanto, contable, se entiende que como documentos acreditativos no forman parte del trámite del Expediente de reclamación y por tanto no se les confiere valor contable, residiendo el mismo en el original probatorio de la relación contractual entre reclamante y reclamado.
Fiscal:	No		Al igual que con el valor contable, no se confiere a las copias de los documentos económicos probatorios de la relación contractual entre reclamante y reclamado valor fiscal del que puedan derivarse derechos de la Hacienda Pública para exigir y declarar responsabilidades fiscales. De igual modo que en el caso anterior, el valor fiscal reside en el original probatorio de la relación contractual

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35
EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

			entre reclamante y reclamado.
Jurídico:	Sí	10 años	<p>Sobre los hechos incluidos en la <i>Reclamación</i> pueden iniciarse expedientes de carácter judicial.</p> <p>Así pues, los <i>Expedientes de reclamación en materia de consumo</i> pueden convertirse en documentos probatorios en caso de ilícitos penales contra los consumidores o en el de presentación de demandas civiles.</p> <p>El plazo del valor jurídico de estos expedientes varía entre 1 y 10 años, dependiendo de la materia que se trate.</p>

B) Valores secundarios

	Sí/No	Valor	Justificación/Legislación
Informativo:	Sí	<p>Escaso <input type="checkbox"/></p> <p>Sustancial <input type="checkbox"/></p>	La información contenida en los documentos es muy útil para el análisis estadístico cuantitativo y cualitativo de las reclamaciones en materia de consumo efectuadas en el ámbito territorial de la Comunidad. No obstante, esa información ya se encuentra recogida en las <i>Memorias anuales de consumo</i> elaboradas por la Dirección General de Comercio y Consumo y pueden obtenerse los mismos datos de la aplicación informática <i>Gestión de reclamaciones en materia de consumo – ERCO</i> gestionada por la misma Dirección General.
Histórico:	No	<p>Escaso <input type="checkbox"/></p> <p>Sustancial <input type="checkbox"/></p>	La serie estudiada no ofrece información relevante ni estructurada de la que pueda deducirse el origen y evolución de su órgano productor o inducirse procesos de elaboración de normativa o legislación en materia de protección del consumidor. Asimismo, no aporta datos significativos de personas, acontecimientos o lugares ni informa de avances científicos, técnicos o cambios socioculturales significativos. Sólo se le confiere este valor a la muestra seleccionada para su conservación.

V. ACCESO Y SEGURIDAD DE LOS DOCUMENTOS Y DE LA INFORMACIÓN

1. CONDICIONES GENERALES DE ACCESO A LA SERIE DOCUMENTAL

- La serie es de acceso libre, sin necesidad de autorización
- La serie incluye contenidos susceptibles de protección (requiere solicitud de acceso)

Plazo en el que la serie será de acceso libre
Nunca
En 25 o 50 años

2. EL ACCESO A LA SERIE DOCUMENTAL ESTÁ AFECTADO O REGULADO POR NORMATIVA ESPECÍFICA⁴⁴

	RÉGIMEN	NORMA REGULADORA
<input type="checkbox"/>	Información ambiental	Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de

⁴⁴ De conformidad con el segundo apartado de la Disposición Adicional Primera de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se regirán por su normativa específica, y por dicha Ley con carácter supletorio, aquellas materias que tengan previsto un régimen jurídico específico de acceso a la información.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35
EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

		medio ambiente (incorpora las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE)
<input type="checkbox"/>	Información catastral	Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario
<input type="checkbox"/>	Secreto censal	Ley Orgánica 5/1985, de 19 junio, del Régimen Electoral General
<input type="checkbox"/>	Secreto fiscal o tributario	Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria
<input type="checkbox"/>	Secreto estadístico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública ▪ Ley 12/1995, de 21 de abril, de Estadística de la Comunidad de Madrid
<input type="checkbox"/>	Secreto sanitario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad ▪ Ley 41/2002, de 14 noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica
<input type="checkbox"/>	Otro (indíquese)	
<input type="checkbox"/>	Materias clasificadas	Ley 9/1968, de 5 de abril, sobre Secretos Oficiales
		ÓRGANO QUE EFECTUÓ LA CLASIFICACIÓN
		REFERENCIA DEL ACTO DE CLASIFICACIÓN
		DOCUMENTOS, INFORMACIONES O DATOS OBJETO DE CLASIFICACIÓN Y GRADO O CATEGORÍA DE CLASIFICACIÓN

3. CONTENIDOS SUJETOS A UN RÉGIMEN ESPECIAL DE PUBLICIDAD

CONTENIDOS AFECTADOS	REFERENCIA NORMATIVA

4. CONTENIDOS SUSCEPTIBLES DE PROTECCIÓN⁴⁵

CONTENIDOS AFECTADOS ⁴⁶	REFERENCIA NORMATIVA
Datos cuya divulgación puede afectar a intereses públicos (PU)	
Datos cuya divulgación pueda afectar a intereses privados (PR)	
Datos de carácter personal (DP)	DP4 – Otros datos de carácter personal susceptibles de protección Artículo 15.3 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre

5. MEDIDAS PROPUESTAS PARA FAVORECER EL ACCESO A EXPEDIENTES DE ACCESO RESTRINGIDO (POSIBILIDAD Y MODALIDAD DE DISOCIACIÓN DE DATOS O ACCESO PARCIAL)⁴⁷

Enmascaramiento de datos.

6. MEDIDAS ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD REQUERIDAS POR LA SERIE DOCUMENTAL

⁴⁵ Si es necesaria una relación detallada de contenidos susceptibles de protección, utilícese el anexo correspondiente.

⁴⁶ Se debe utilizar la tabla "Código para clasificar el tipo de contenido susceptible de protección, de acuerdo con los límites establecidos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno" incluida en el ANEXO II: INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO.

⁴⁷ Se debe utilizar la tabla "Medidas para favorecer el acceso a expedientes de acceso restringido" incluida en el ANEXO II: INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35
EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

MEDIDA PROPUESTA	REFERENCIA NORMATIVA

VI. SELECCIÓN

1. SELECCIÓN

A) Selección de la serie:

- Conservación Total (CT): Con carácter permanente (CTp)
 Con carácter temporal (CTt)
- Conservación Parcial (CP): Con carácter permanente (CPp)
 Con carácter temporal (CPT)
- Eliminación Total (ET): Con conservación de muestra (ETcm)
 Sin conservación de muestra (ETsm)
- Eliminación Parcial (EP): Con conservación de muestra (EPcm)
 Sin conservación de muestra (EPsm)

En el caso de eliminación:

	Plazo
EN ARCHIVO DE OFICINA	
EN ARCHIVO CENTRAL	10 años
EN ARCHIVO INTERMEDIO	

B) Tipo de muestreo:

- Selectivo (Mu – S): Alfabético (Mu – S – A) Cronológico (Mu – S – C) Numérico (Mu – S – N)
 Otro (Mu – S – O): _____
- Probabilístico / Aleatorio (Mu – P/A)
- Ejemplar (Mu – E)

- Se conservará un 1% de cada año de fin de las unidades de instalación con más de 10 años de antigüedad desde la finalización del procedimiento.
- Se **conservarán los datos existentes en la aplicación informática Gestión de reclamaciones en materia de consumo – ERCO y utilizadas hasta la fecha** o cualesquier otras que hayan existido o pudieran existir en el futuro.

Metodología del muestreo:

Los datos existentes en las aplicaciones informáticas de gestión utilizadas hasta la fecha o cualesquier otras que hayan existido o pudieran existir en el futuro se transferirán al archivo central correspondiente en formato electrónico, el cual deberá adecuarse a lo establecido en los Esquemas Nacionales de Seguridad y de Interoperabilidad y en las Normas Técnicas de Interoperabilidad correspondientes, cuando se disponga de los medios tecnológicos necesarios.

Observaciones:

La elección de las unidades documentales a conservar por cada año de fin se efectuará de modo aleatorio.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35
EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

C) Soporte de sustitución:

Sí No

Tipo de soporte	Fecha	Procedimiento
Electrónico ⁴⁸	2012 – 2013	Digitalización

Se ha conservado la documentación original: Sí No

D) Plazos de permanencia:

	Plazo	Justificación
EN ARCHIVO DE OFICINA	5 años	Cubre el plazo de prescripción de las infracciones en materia de consumo y cubre en un año más el período en el que la Dirección General de Comercio y Consumo debe elaborar su <i>Memoria anual</i> (<u>base legal</u> : artículo 13.1. de la Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid).
EN ARCHIVO CENTRAL	5 años	<u>Base legal</u> : artículo 13.2. de la Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid.
EN ARCHIVO INTERMEDIO		

E) Observaciones:

VII. INFORME DEL PROPONENTE

1. INFORME MOTIVADO DE LA PROPUESTA

1. INTRODUCCIÓN: FUNDAMENTOS HISTÓRICOS Y/O TÉCNICO – JURÍDICOS

La Comunidad de Madrid asume la competencia y función ejecutiva en materia de defensa del consumidor y del usuario de acuerdo con el artículo 27.10 de la Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid.

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores establece el marco general de actuaciones en la materia de protección de los consumidores. En su artículo 14, recoge la obligación de las Oficinas y Servicios de Orientación al Consumidor de recepción, registro y acuse de recibo de las quejas y reclamaciones que presenten los consumidores y usuarios, así como su remisión a los organismos competentes. Asimismo, en su artículo 23, adjudica a los órganos y servicios de las Administraciones Públicas competentes en materia de consumo el análisis de las reclamaciones y quejas que impliquen: obligaciones innecesarias o abusivas; costes desproporcionados; esperas excesivas; limitaciones desmedidas en las garantías; repuestos y reparaciones; o dudas razonables sobre la idoneidad del servicio o producto; así como otros supuestos similares. Tanto el Capítulo VI de la Ley 26/1984, de 19 de julio, como el Real Decreto 825/1990, de 22 de junio, sobre el derecho a representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios a través de sus Asociaciones, habilita a las mismas y a las cooperativas de consumidores y usuarios, inscritas en el Registro del Ministerio de Sanidad y Consumo a representar a sus asociados y a ejercer las correspondientes acciones de defensa de los mismos.

Posteriormente, y con la ampliación de competencias conferida por la Ley Orgánica 10/1994, de 24 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, incorpora la competencia de desarrollo legislativo de la materia de defensa del consumidor. En el ejercicio de esa competencia, promulga la Ley 11/1998, de 9 de julio,

⁴⁸ Los expedientes generados en 2012 y 2013 se digitalizaron y se han conservado en la aplicación informática INTRA.

de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, creada como instrumento jurídico de regulación de la inspección y control y la adecuación a la potestad sancionadora en materia de protección a los consumidores. En su artículo 3, recoge como derecho básico de los consumidores la protección de sus intereses económicos y sociales, así como la protección jurídica, administrativa y técnica en situaciones de inferioridad y la reparación e indemnización por daños y perjuicios. Su artículo 16 ordena el fomento de la consolidación e implantación de las Oficinas de Información al Consumidor, ya sean de carácter público o de las asociaciones de consumidores, con la función de recibir las Reclamaciones y Denuncias en materia de consumo, así como el traslado de las mismas al órgano administrativo competente para su resolución, entre otras. En su artículo 32, ordena el establecimiento reglamentario de un “Sistema Unificado de Reclamaciones” con el fin de garantizar el derecho a reclamar de los mismos, así como el tratamiento homogéneo de todas las reclamaciones.

El Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, aprobado por el Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, del Consejo de Gobierno, prevé en su artículo 32 el desarrollo del “Sistema Unificado de Reclamaciones” previsto por la Ley que obliga a las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos privados, fijos o ambulantes, que produzcan, faciliten o comercialicen bienes o presten servicios a un consumidor como destinatario final a contar obligatoriamente con las Hojas de reclamaciones. Para conseguirlas, deben dirigirse a sus Ayuntamientos o al órgano competente en materia de consumo. Estas Hojas deben estar integradas en un juego unitario de tres ejemplares conforme a un modelo oficial que el Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, del Consejo de Gobierno, adjunta en anexo. La Hojas deben contar con la identificación del organismo emisor de la Hoja, así como un número de reclamación y todos los agentes anteriormente mencionados que presten servicios o vendan bienes están obligados a exhibir en sus establecimientos en un lugar bien visible la información de que existen Hojas de reclamación a disposición del consumidor. Las Hojas de reclamación deben ser facilitadas por el titular del establecimiento o dependencia a requerimiento del consumidor, siendo cumplimentadas por ambos en sus apartados correspondientes. El reclamante debe remitir a la Administración un ejemplar de la Hoja de reclamación, junto con los justificantes documentales y cuantas pruebas o documentos que sirvan para probar los hechos que reclama.

Tanto la Orden 2844/2002, de 7 de junio, del Consejero de Economía e Innovación Tecnológica, como la Orden 362/2007, de 13 de marzo, del Consejero de Sanidad y Consumo, y la Resolución de 9 de febrero de 2009, de la Directora General de Consumo, modifican y aprueban los nuevos impresos formalizados para la formulación de las reclamaciones y denuncias en materia de consumo. Además, la Resolución de 22 de febrero de 2010, de la Directora General de Consumo, habilita el Registro Telemático de la Consejería de Economía y Hacienda para la tramitación del procedimiento de Reclamaciones en materia de consumo por medios electrónicos, siempre y cuando el reclamante cuente con un Documento Nacional de Identidad electrónico o Certificado electrónico reconocido por la Comunidad de Madrid para efectuar dicho trámite, y contiene el modelo actualmente vigente de Reclamaciones en materia de consumo.

El Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, reconoce expresamente la posibilidad de inicio del mecanismo de mediación como sistema operativo de resolución de conflictos.

En cuanto al órgano encargado de ejercer la competencia en materia de defensa de los consumidores y recibir y tramitar las reclamaciones, el Decreto 89/1983, de 22 de septiembre, del Consejo de Gobierno, que regula provisionalmente la estructura de la Consejería de Trabajo, Industria y Comercio atribuye a ese órgano el ejercicio de la potestad de inspección y control en materia de comercio y consumo, correspondiendo a su Dirección General de Comercio y Consumo la materia de defensa del consumidor. A partir de 1987, y excepto por un lapso de tiempo menor de tres años en los que la competencia es ejercida por la Consejería de Sanidad y Consumo, ésta será ejercida por la Consejería competente en materia de Economía, contando para tal efecto con una Dirección General de Consumo o de Comercio y Consumo, que ejercerá directamente esa competencia y tramitará las reclamaciones de los consumidores a través de los diferentes Servicios, Secciones o Subdirecciones Generales responsables de la orientación y defensa del consumidor, dependiendo de la estructura orgánica del momento. Ya tempranamente, mediante el Decreto 177/1987, de 15 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, se dota de una Dirección General de Servicios de Protección al Consumidor, que, a través de su Servicio de Consumo, sustanciará la competencia relativa a reclamaciones en materia de consumo, así como, en su caso, la imposición de sanciones.

Actualmente, el órgano competente en materia de defensa de los consumidores y de recibir y tramitar las reclamaciones es la Dirección General de Comercio y Consumo, adscrita a la Viceconsejería de Economía e Innovación de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, establecida por Decreto 72/2015, de 7 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid y

por el Decreto 193/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Así pues, y recogiendo todo lo expuesto en los párrafos anteriores, podemos concluir que el procedimiento de reclamación en materia de consumo generador de los *Expedientes de reclamación en materia de consumo*, puede ser resumido en las siguientes fases:

- 1º. **INICIACIÓN.** Cualquier consumidor particular o asociación de consumidores puede dirigirse a la Administración cuando se presenta un desacuerdo entre el mismo y la empresa o el profesional que le presta un servicio o le vende un bien mediante la presentación de Hoja de reclamación/Denuncia. Dicho documento oficial debe ser proporcionado por el establecimiento o profesional al reclamante.

El reclamado debe cumplimentar debidamente su parte correspondiente de la *Hoja de Reclamación* indicando la identificación del establecimiento y prestación de servicio, en ejemplar triple. Tras este primer paso, el consumidor reclamante cumplimenta el resto de la *Hoja* haciendo constar sus datos identificativos exponiendo claramente los hechos que motiven la queja y su pretensión. Ese documento debe ir acompañado de los Documentos acreditativos de la relación contractual que pueda justificar la *Reclamación* o *Denuncia* (factura, justificante de pago, folletos, garantías, etc.).

El reclamado consignará las alegaciones que considere oportunas. Uno de los ejemplares de la *Hoja* será conservado por el reclamado y el reclamante conservará otro para sí mismo y enviará el tercero al órgano que debe resolver la desavenencia.

La presentación de la Hoja de reclamación puede ser presencial en cualquiera de las Oficinas de Registro de la Comunidad de Madrid, de la Administración General del Estado, de otras Comunidades autónomas, de Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid adheridos a la Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano, Oficinas de Correos y Representaciones diplomáticas u Oficinas Consulares de España en el extranjero, según lo contemplado por el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Además, de acuerdo a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y mediante la Resolución de 22 de febrero de 2010, de la Directora General de Consumo, por la que se habilita el Registro Telemático de la Consejería de Economía y Hacienda para la realización de trámites telemáticos durante la tramitación de este procedimiento concreto, el interesado puede presentar la Hoja de reclamación, así como anexas copias digitalizadas de los Documentos acreditativos de manera telemática cuando cuente con Documento Nacional de Identidad electrónico o uno de los certificados electrónicos reconocidos por la Comunidad de Madrid.

- 2º. **TRAMITACIÓN.** Tras la recepción de la Hoja de reclamación y la Documentación acreditativa, en la Dirección General de Comercio y Consumo procederá la **evaluación** de la misma.

En caso de encontrar carencias o defectos en el expediente, emite Solicitud de subsanación al interesado, para que en el plazo de 1 mes subsane los defectos detectados o aporte la documentación necesaria.

En caso de observar que la competencia para su tramitación corresponde a otro órgano, se inhibe y traslada las actuaciones al órgano competente, comunicándolo al reclamante.

Evaluada la Reclamación, el órgano competente en la materia puede iniciar la **mediación** como sistema de solución de la misma según lo preceptuado por la Ley 11/1998, de 9 de julio, y siguiendo los pasos articulados por el Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

El órgano competente en la materia, actualmente la Dirección General de Comercio y Consumo, comunicará al reclamado por escrito el inicio de la mediación y los hechos que se le reclaman, solicitándole que proponga una solución al problema planteado en 15 días.

Una vez recibida respuesta del mismo, se remitirá al reclamante la solución propuesta.

Si el reclamante ha presentado su *Reclamación* por vía telemática y está dado de alta en el 'Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Comunidad de Madrid' podrá recibir la *Notificación* por esa vía, además de poder consultar el estado de tramitación de su expediente, aportar documentos y enviar Comunicaciones

referidas a su solicitud.

3º. **FINALIZACIÓN.** El procedimiento puede finalizar mediante diferentes actos:

- **Archivo:** motivado por desistimiento del interesado, por falta de subsanación de los errores detectados en la fase de tramitación en el plazo citado o porque los hechos o conductas reclamadas no estén amparados por la normativa de consumo o no existan indicios de infracción administrativa. En todos los casos, se acordará el archivo que será objeto de *Comunicación*.
- **Comunicación de Archivo:** la actividad de **mediación** puede suponer el *Acuerdo* entre las partes o no. En cualquiera de los casos se comunicará su archivo a las partes, bien por mediación positiva o negativa.

En caso de que las partes no se hayan avenido a la mediación o no hayan llegado a un acuerdo en la celebración de esta, puede abrirse la vía de:

- **Arbitraje de consumo:** se inicia un procedimiento administrativo con la consecuente formación de *Expediente de arbitraje de consumo* como procedimiento diferenciado, en el que árbitro o un colegio arbitral oír a las dos partes, efectuará las prácticas de prueba y emitirá un *Laudo* de obligado cumplimiento para ambos.
- **Inspección:** si el órgano gestor de la *Reclamación* aprecia indicios de infracción en el reclamado, la trasladará a la Subdirección General de Inspección y Control del Mercado para que, en su caso, inicie *Expediente sancionador materia de consumo*.
- **Demanda:** si no existe *Acuerdo* entre el reclamante y el reclamado o éste se incumple, el reclamante le cabe la posibilidad de interposición de **demanda** ante los tribunales de justicia.

Las acciones de arbitraje y las acciones judiciales son incompatibles.

2. PROPUESTA DE INFORME

VALORACIÓN DE LA SERIE DOCUMENTAL

A. Valores primarios: Administrativo (5 años)

El valor administrativo máximo de la serie viene impuesto por la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, que establece en su Capítulo III las infracciones en materia de consumo que se califican como leves, graves y muy graves, así como las sanciones adecuadas a las mismas. El artículo 57 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, ordena la prescripción de las infracciones en materia de defensa del consumidor en 5 años.

B. Valores primarios: Contable (NO)

Aunque los *Expedientes de reclamaciones en materia de consumo* contienen copias de documentos acreditativos o justificativos de la relación contractual entre reclamado y reclamante de carácter económico y, por tanto, contable, se entiende que como documentos acreditativos no forman parte del trámite del Expediente de reclamación y por tanto no se les confiere valor contable, residiendo el mismo en el original probatorio de la relación contractual entre reclamante y reclamado.

C. Valores primarios: Fiscal (NO)

Al igual que con el valor contable, no se confiere a las copias de los documentos económicos probatorios de la relación contractual entre reclamante y reclamado valor fiscal del que puedan derivarse derechos de la Hacienda Pública para exigir y declarar responsabilidades fiscales. De igual modo que en el caso anterior, el valor fiscal reside en el original probatorio de la relación contractual entre reclamante y reclamado.

D. Valores primarios: Jurídico (10 años)

Sobre los hechos incluidos en la *Reclamación* pueden iniciarse expedientes de carácter judicial.

Así pues, los *Expedientes de reclamación en materia de consumo* pueden convertirse en documentos probatorios en caso de ilícitos penales contra los consumidores o en el de presentación de demandas civiles.

El plazo del valor jurídico de estos expedientes varía entre 1 y 10 años, dependiendo de la materia que se trate.

E. Valores secundarios: Informativo (Sí)

La información contenida en los documentos es muy útil para el análisis estadístico cuantitativo y cualitativo de las reclamaciones en materia de consumo efectuadas en el ámbito territorial de la Comunidad. No obstante, esa información ya se encuentra recogida en las *Memorias anuales de consumo* elaboradas por la Dirección General de

Comercio y Consumo y pueden obtenerse los mismos datos de la aplicación informática *Gestión de reclamaciones en materia de consumo* – ERCO gestionada por la misma Dirección General.

F. Valores secundarios: Histórico (NO)

La serie estudiada no ofrece información relevante ni estructurada de la que pueda deducirse el origen y evolución de su órgano productor o inducirse procesos de elaboración de normativa o legislación en materia de protección del consumidor. Asimismo, no aporta datos significativos de personas, acontecimientos o lugares ni informa de avances científicos, técnicos o cambios socioculturales significativos. Sólo se le confiere este valor a la muestra seleccionada para su conservación.

RÉGIMEN DE ACCESO Y SEGURIDAD DE LOS DOCUMENTOS Y DE LA INFORMACIÓN

La serie está sometida a un régimen de acceso restringido al incluir contenidos susceptibles de protección de acuerdo con lo establecido en el artículo 15.3 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, requiriendo, por tanto, de solicitud de acceso.

No obstante, se propone como medida para poder permitir el acceso el enmascaramiento de datos de carácter personal de los expedientes, de acuerdo con lo previsto en el artículo 15.4 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

SELECCIÓN

Teniendo en cuenta que:

- Sus valores primarios son escasos, inexistentes o limitados a un total de 5 años.
- Sus valores secundarios son muy escasos y los datos significativos que aportan los expedientes están contenidos en las *Memorias anuales* que produce la Dirección General de Comercio y Consumo, con la ventaja de que estas presentan los datos elaborados y editados como estadísticas; y que, además, el mismo órgano cuenta con una aplicación informática de gestión que recoge todos los datos sustanciales de los expedientes.
- Consultadas las valoraciones de otras Comunidades Autónomas y otras Administraciones Públicas, como regla general se puede afirmar que las Reclamaciones en materia de consumo son eliminadas a los 5 años, ya sea aplicando criterios de eliminación total, eliminación parcial o conservación parcial, encontrando como única excepción aquéllas que contienen trámites de mediación, en cuyo caso su caducidad se eleva a 7 años.
- Es imposible determinar a priori qué unidades documentales pueden ser solicitadas como prueba para procedimientos judiciales.

Se propone la **Eliminación Total con conservación de muestra** (ETcm), de acuerdo con los siguientes criterios:

- **Eliminación de de todas las unidades documentales con más de 10 años de antigüedad** desde el cierre de los expedientes o fecha de fin del último de sus documentos, **conservándose** como **muestra un 1% de las unidades de instalación producidas anualmente**.
- Se **conservarán los datos existentes en la aplicación informática *Gestión de reclamaciones en materia de consumo* – ERCO y utilizadas hasta la fecha** o cualesquier otras que hayan existido o pudieran existir en el futuro.

Los datos existentes en las aplicaciones informáticas de gestión utilizadas hasta la fecha o cualesquier otras que hayan existido o pudieran existir en el futuro se transferirán al archivo central correspondiente en formato electrónico, el cual deberá adecuarse a lo establecido en los Esquemas Nacionales de Seguridad y de Interoperabilidad y en las Normas Técnicas de Interoperabilidad correspondientes, cuando se disponga de los medios tecnológicos necesarios.

2. RECOMENDACIONES AL GESTOR

Se solicita al gestor documental que no denomine a las Reclamaciones en materia de consumo con el nombre genérico de Reclamaciones ni mezcle los expedientes con los propios de la serie documental *Expedientes de arbitraje en materia de consumo*.

VIII. INFORME APROBADO POR EL CONSEJO DE ARCHIVOS

INFORME DEL CONSEJO DE ARCHIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

DENOMINACIÓN DE LA SERIE:	<i>Expedientes de reclamación en materia de consumo</i>
TIPOLOGÍA DE LA SERIE:	Específica
FECHAS EXTREMAS DEL PERÍODO ESTUDIADO:	1981 – 2009
CÓDIGO E.I.V. PROPONENTE:	EEH/2016/0001
CÓDIGO E.I.V. CACM:	EIV – 2016/0004
CÓDIGO T.V.:	TV – 35

1. Valoración

a) Valores primarios:

TIPO DE VALOR	SÍ/NO	PLAZOS (años)	JUSTIFICACIÓN/LEGISLACIÓN
Administrativo	Sí	5	El valor administrativo máximo de la serie viene impuesto por la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, que establece en su Capítulo III las infracciones en materia de consumo que se califican como leves, graves y muy graves, así como las sanciones adecuadas a las mismas. El artículo 57 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, ordena la prescripción de las infracciones en materia de defensa del consumidor en 5 años.
Contable	No		Aunque los <i>Expedientes de reclamaciones en materia de consumo</i> contienen copias de documentos acreditativos o justificativos de la relación contractual entre reclamado y reclamante de carácter económico y, por tanto, contable, se entiende que como documentos acreditativos no forman parte del trámite del Expediente de reclamación y por tanto no se les confiere valor contable, residiendo el mismo en el original probatorio de la relación contractual entre reclamante y reclamado.
Fiscal	No		Al igual que con el valor contable, no se confiere a las copias de los documentos económicos probatorios de la relación contractual entre reclamante y reclamado valor fiscal del que puedan derivarse derechos de la Hacienda Pública para exigir y declarar responsabilidades fiscales. De igual modo que en el caso anterior, el valor fiscal reside en el original probatorio de la relación contractual entre reclamante y reclamado.
Jurídico	Sí	10	<p>Sobre los hechos incluidos en la <i>Reclamación</i> pueden iniciarse expedientes de carácter judicial.</p> <p>Así pues, los <i>Expedientes de reclamación en materia de consumo</i> pueden convertirse en documentos probatorios en caso de ilícitos penales contra los consumidores o en el de presentación de demandas civiles.</p> <p>El plazo del valor jurídico de estos expedientes varía entre 1 y 10 años, dependiendo de la materia que se trate.</p>

b) Valores secundarios:

TIPO DE VALOR	SÍ/NO	ESCASO/SUSTANCIAL	JUSTIFICACIÓN/LEGISLACIÓN
Informativo	Sí		La información contenida en los documentos es muy útil para el análisis estadístico cuantitativo y cualitativo

			de las reclamaciones en materia de consumo efectuadas en el ámbito territorial de la Comunidad. No obstante, esa información ya se encuentra recogida en las <i>Memorias anuales de consumo</i> elaboradas por la Dirección General de Comercio y Consumo y pueden obtenerse los mismos datos de la aplicación informática <i>Gestión de reclamaciones en materia de consumo – ERCO</i> gestionada por la misma Dirección General.
Histórico	No		La serie estudiada no ofrece información relevante ni estructurada de la que pueda deducirse el origen y evolución de su órgano productor o inducirse procesos de elaboración de normativa o legislación en materia de protección del consumidor. Asimismo, no aporta datos significativos de personas, acontecimientos o lugares ni informa de avances científicos, técnicos o cambios socioculturales significativos. Sólo se le confiere este valor a la muestra seleccionada para su conservación.

2. Acceso y seguridad de los documentos y de la información

- a) Condiciones generales de acceso a la serie documental: la serie incluye contenidos susceptibles de protección (requiere solicitud de acceso).
- b) Plazo en el que la serie será de acceso libre: 25 o 50 años.
- c) El acceso a la serie documental está regulado o afectado por normativa específica: No.
- d) Contenidos sujetos a un régimen especial de publicidad: No.
- e) Contenidos susceptibles de protección: Sí.

CONTENIDOS AFECTADOS		REFERENCIA NORMATIVA
Datos de carácter personal (DP)	DP4 – Otros datos de carácter personal susceptibles de protección	Artículo 15.3 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

- f) Medidas propuestas para favorecer el acceso a expedientes de acceso restringido (posibilidad y modalidad de disociación de datos o acceso parcial): Enmascaramiento de los datos.
- g) Medidas específicas de seguridad requeridas por la serie documental: No proceden.

3. Selección

- a) Selección de la serie: Eliminación Total con conservación de muestra (ETcm).
- b) Plazos de eliminación:
 - i. EN ARCHIVO DE OFICINA: No procede.
 - ii. EN ARCHIVO CENTRAL: 10 años (desde la finalización del procedimiento).
 - iii. EN ARCHIVO INTERMEDIO: No procede.
- c) Tipo de muestreo: Selectivo (Mu – S) de tipo cronológico (Mu – S – C) y Probabilístico / Aleatorio (Mu – P/A).
- d) Metodología del muestreo:
 - Se conservará un 1% de cada año de fin de las unidades de instalación con más de 10 años de antigüedad desde la finalización del procedimiento. La elección de las unidades documentales a conservar por cada año de fin se efectuará de modo aleatorio.
 - Se conservarán los datos existentes en la aplicación informática *Gestión de reclamaciones en materia de consumo – ERCO* y utilizadas hasta la fecha o cualesquier otras que hayan existido o pudieran existir en el futuro.

Los datos existentes en las aplicaciones informáticas de gestión utilizadas hasta la fecha o cualesquier otras que hayan existido o pudieran existir en el futuro se transferirán al archivo central correspondiente en formato electrónico, el cual deberá adecuarse a lo establecido en los Esquemas Nacionales de Seguridad y de Interoperabilidad y en las

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35

EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

Normas Técnicas de Interoperabilidad correspondientes, cuando se disponga de los medios tecnológicos necesarios.

e) Soporte de sustitución: Sí.

TIPO DE SOPORTE	FECHA	PROCEDIMIENTO
Electrónico ⁴⁹	2012 – 2013	Digitalización

f) Conservación de la documentación original en caso de sustitución de soporte: Sí.

g) Plazos de permanencia:

	PLAZO (años)	JUSTIFICACIÓN
EN ARCHIVO DE OFICINA	5	Cubre el plazo de prescripción de las infracciones en materia de consumo y cubre en un año más el período en el que la Dirección General de Comercio y Consumo debe elaborar su <i>Memoria anual</i> (<u>base legal</u> : artículo 13.1. de la Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid).
EN ARCHIVO CENTRAL	5	<u>Base legal</u> : artículo 13.2. de la Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid.
EN ARCHIVO INTERMEDIO		

h) Observaciones: No proceden.

4. Recomendaciones al gestor

Se solicita al gestor documental que no denomine a las Reclamaciones en materia de consumo con el nombre genérico de Reclamaciones ni mezcle los expedientes con los propios de la serie documental Expedientes de arbitraje en materia de consumo.

IX. CONTROL

1. DATOS GENERALES DE CONTROL

Órgano proponente del Estudio de Identificación y Valoración:	Consejería de Economía, Empleo y Hacienda. Viceconsejería de Economía e Innovación. Dirección General de Comercio y Consumo. Subdirección General de Orientación al Consumidor y de Coordinación
Responsable del Estudio de Identificación y Valoración:	M ^a Montserrat Sola García, <i>Jefa de Servicio de Valoración</i> (Subdirección General de Archivos)
Archivo/s donde se ha llevado a cabo el trabajo de campo:	Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno. Oficina de Cultura y Turismo. Dirección General de Patrimonio Cultural. Subdirección General de Archivos. Unidad de Inspección de Archivos. Servicio de Valoración
Orden de la persona titular de la Consejería a la que está atribuida la competencia en materia de Archivos de aprobación de la Tabla de Valoración:	Orden 4831/2016, de 7 de diciembre, del Consejero de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno, por la que se aprueban las Tablas de Valoración de determinadas series documentales de la Administración de la Comunidad de Madrid y de instituciones privadas madrileñas y se autoriza la eliminación de determinadas fracciones temporales de series documentales de la Administración de la Comunidad de Madrid y de las Administraciones Locales madrileñas
BOCM nº	1
BOCM Fecha:	02/01/2017

⁴⁹ Los expedientes generados en 2012 y 2013 se digitalizaron y se han conservado en la aplicación informática INTRA.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 35

EIV – 2016/0004

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda
Expedientes de reclamación en materia de consumo

Fechas extremas del período estudiado:	1981 – 2009
Fecha de realización:	20/05/2016
Fecha de revisión (CACM):	
Fecha de la sesión del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en que se informa la serie documental:	22/11/2016
Nº de Acta del Libro de Actas del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en que se informa la serie documental:	3/2016

2. OBSERVACIONES