

**Informe en relació amb el projecte de decret pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum entre persones consumidores i empresaris o empresàries**

Es presenta a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades el projecte de decret pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum entre persones consumidores i empresaris o empresàries, per tal que l'Autoritat emeti el seu parer al respecte.

El projecte de decret consta d'un preàmbul, tretze articles, una disposició transitòria, una disposició derogatòria, dues disposicions finals i un annex.

(...)

I

(...)

II

El projecte de decret que se sotmet a informe té per objecte, d'acord amb el seu article 1, *"la regulació dels fulls de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum a l'àmbit territorial de Catalunya, així com els aspectes procedimentals relatius a llur tramitació"* (apartat 1).

En aquest sentit, s'estableix que *"totes les persones físiques i jurídiques que a Catalunya comercialitzin béns o prestin serveis directament o com a intermediaris a les persones consumidores han de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia, d'acord amb el model inclòs a l'annex"* (apartat 2).

Aquest full oficial de queixa, reclamació i denúncia estarà integrat per un joc d'impresos compost per tres exemplars (un per la persona consumidora, un per l'organisme habilitat i un altre per l'empresari) i serà emplenat per la persona consumidora amb el contingut mínim següent: identitat, identificació de l'establiment, exposició dels fets motiu de la queixa, reclamació o denúncia, lloc i hora dels fets, i signatura (articles 3 i 8 del projecte, respectivament).

D'acord amb el model inclòs al citat annex del projecte, la identitat de la persona consumidora inclou les dades corresponents a nom i cognoms, DNI, passaport o document equivalent, adreça, població, codi postal, país, telèfon i adreça electrònica.

També hi constarà la signatura de l'empresari o el segell de l'empresa (que té efectes d'acusament de rebuda) i les seves al·legacions o la seva resposta a la petició efectuada per la persona consumidora (article 9.1 del projecte i annex).

Un cop emplenat, la persona consumidora podrà formular la queixa o la reclamació en el mateix establiment que l'ha originat i, en cas de no rebre una resposta per l'empresari en el termini establert o bé, tot i rebre-la, no la consideri satisfactòria, podrà trametre-la a un organisme habilitat (article 9.3 del projecte).

D'acord amb l'article 2.d) del projecte, s'entén per organisme habilitat *“aquell organisme que té la consideració d'administració pública o que disposa de potestats públiques, i també aquells que tenen competències en la tramitació de queixes i reclamacions en matèria de consum. En especial, s'hi inclouen, les organitzacions de persones consumidores, amb relació a llurs associats i els col·legis professionals, respecte de les queixes i reclamacions que afecten als seus col·legiats”*.

En el cas que l'organisme habilitat triat sigui un servei públic de consum, s'estableix que la persona consumidora haurà d'adreçar-se al del municipi on estigui domiciliada o on resideix, en el seu defecte, a l'oficina supramunicipal que escaigui i, en el seu defecte, a l'oficina d'àmbit de Catalunya, és a dir, a l'Agència Catalana de Consum (article 9.3 del projecte).

Tractant-se però d'una denúncia, la persona consumidora haurà d'adreçar-la necessàriament al servei públic de consum municipal on resideix o on s'hagin produït els fets, en el seu defecte, al supramunicipal i, en el seu defecte, al d'àmbit de Catalunya (article 9.4 del projecte).

En qualsevol dels casos, junt amb el full de queixa, reclamació o denúncia, haurà de trametre a l'organisme habilitat la documentació en què es fonamenta la pretensió (com ara, factures, contractes, publicitat, etc. (annex)), així com la resposta donada per l'empresari quan se'n disposi (article 9.3, 9.4 i 9.5 del projecte).

Admesa a tràmit la petició de la persona consumidora, l'organisme habilitat podrà iniciar d'ofici les actuacions que consideri oportunes o adequades a l'interès general (articles 10 i 11 del projecte).

D'acord amb aquests preceptes del projecte, és clar que la formulació d'una queixa, reclamació o denúncia exigeix que determinada informació hagi de ser facilitada per part de les persones consumidores, de forma obligatòria, emplenant el corresponent full oficial. En la mesura que la tramitació d'aquestes queixes, reclamacions o denúncies presentades per la persona consumidora davant els organismes habilitats comporta la recollida i el tractament d'un conjunt determinat d'informació, que inclou dades de caràcter personal, es consideren aplicables els principis i obligacions de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (en endavant, LOPD).

En concret, cal destacar, l'obligació d'informar als afectats (les persones consumidores) en la recollida de les seves dades personals (article 5 LOPD), el compliment de la qual s'analitza en el següent apartat d'aquest informe.

Abans però, es considera convenient assenyalar que la presentació per part de les persones consumidores del corresponent full oficial de queixa, reclamació o denúncia davant d'establiments que comercialitzin béns o prestin serveis d'àmbit privat, tot i comportar un tractament de dades personals, aquest resta fora de l'àmbit competencial que la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, atribueix a aquesta Autoritat. En conseqüència, en el present informe es fa referència només al tractament de dades personals de les administracions públiques i d'altres organismes públics competents que hi intervinguin.

### III

El principi d'informació a les persones de les quals es tracten dades personals constitueix un element bàsic del dret fonamental a la protecció de dades personals (article 18.4 CE).

Amb aquesta finalitat la LOPD preveu, en el seu article 5.1, el deure del responsable del fitxer d'informar, de manera expressa, precisa i inequívoca:

- “a) De l'existència d'un fitxer o un tractament de dades de caràcter personal, de la finalitat de la recollida de les dades i dels destinataris de la informació.*
- b) Del caràcter obligatori o facultatiu de la resposta a les preguntes que els siguin plantejades.*
- c) De les conseqüències de l'obtenció de les dades o de la negativa a subministrar-les.*
- d) De la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició.*
- e) De la identitat i la direcció del responsable del tractament o, si s'escau, del seu representant.”*

S'entén per responsable del fitxer o tractament *“la persona física o jurídica, de naturalesa pública o privada, o òrgan administratiu, que decideixi sobre la finalitat, el contingut i l'ús del tractament”* (article 3.d) LOPD).

Quan les dades personals són recollides per mitjà de qüestionaris o altres impresos, com en el cas examinat mitjançant el full oficial de queixa, reclamació o denúncia, aquests extrems han de constar-hi de manera clarament llegible (article 5.2 LOPD).

No obstant això, no és necessari donar la informació referent al caràcter obligatori o facultatiu de la resposta a les preguntes que es plantegin (article 5.1.b) LOPD), a les conseqüències de l'obtenció de les dades o de la negativa a subministrar-les (article 5.1.c) LOPD) i a la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició (article 5.1.d) LOPD), si el contingut de la informació es dedueix clarament de la naturalesa de les dades personals que se sol·liciten o de les circumstàncies en què es recullen (article 5.3 LOPD).

Per tant, cal tenir en compte que sempre que es tracten dades de caràcter personal, com en el cas examinat, existeix l'obligatorietat d'informar als afectats dels extrems exposats per part del responsable del fitxer, llevat de les excepcions legalment previstes.

Si s'examina, en aquest sentit, el model de full oficial de queixa, reclamació o denúncia de l'annex del projecte es pot comprovar que aquest no incorpora pròpiament la informació indicada en aquest article 5.1 de la LOPD. Tan sols, es conté una referència al respecte en el punt 4 de les instruccions dictades per omplir i tramitar aquests fulls que, segons l'article 3.4 del projecte, han d'anar impreses almenys a la còpia que ha de romandre en possessió de la persona consumidora.

En concret, s'hi estableix que *“(l'organisme habilitat competent) us ha d'informar de l'existència d'un fitxer o tractament de dades personals amb la finalitat de gestionar la queixa, reclamació o denúncia, i de la forma en què podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició d'acord amb l'article 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal”*.

Cal fer avinent que la utilització d'una clàusula o llegenda informativa com la indicada, en què no es contemplen tots els extrems establerts a l'article 5.1 de la LOPD, únicament pot ser admesa en supòsits excepcionals i justificats en què les característiques pròpies del tractament de les dades personals determinin la impossibilitat pràctica de preveure'ls inicialment.

En el cas examinat, tal i com es va posar de manifest en l'informe emès per aquesta Autoritat en data 15 de novembre de 2007 en relació amb el projecte de decret de modificació del Decret 70/2003, de 4 de març, pel qual es regulen els fulls de reclamació/denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis, la indeterminació *a priori* del responsable del fitxer o tractament de les dades, és a dir, de l'organisme habilitat que definitivament atindrà la sol·licitud de la persona consumidora, podria justificar l'adopció d'una postura més flexible en relació amb les previsions de l'article 5.1 de la LOPD.

En aquest punt, cal recordar que en matèria de consum, tant l'administració autonòmica (articles 28 i 123 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, així com l'article 2 de la Llei 9/2004, de 24 de desembre, de creació de l'Agència Catalana del Consum) com l'administració local (articles 25.2.g) LRBRL i 66.3.g) TRLMRLC) tenen competències per a la resolució de les pretensions formulades en aquest sentit per les persones consumidores. Així mateix, cal tenir en compte que, d'acord amb les previsions de la Llei 22/2010 i de la Llei 7/2006, de 31 de maig, es faculta també a les organitzacions de persones consumidores i als col·legis professionals per dur a terme la tramitació de les queixes i reclamacions formulades pel seus associats o aquelles relacionades amb l'activitat dels seus col·legiats, respectivament.

La interpretació més flexible del precepte legal que s'apunta implicaria informar a les persones consumidores de manera parcialment diferida en el temps, de manera que, en el moment de la recollida de les dades personals necessàries per gestionar les queixes, reclamacions o denúncies mitjançant el full oficial s'informi d'aquells preceptes de l'article 5.1 de la LOPD coneguts en aquest precís instant i, que més endavant, sigui l'òrgan habilitat competent per tramitar cada queixa, reclamació o denúncia qui completi la informació restant.

En aquest sentit, la clàusula o llegenda informativa continguda al model de l'annex del projecte, en la mesura que recull una menció expressa a l'article 5 de la LOPD i, alhora, informa sobre l'existència d'un fitxer o un tractament de dades i de la finalitat de la recollida, es podria considerar adequada al règim de protecció de dades, sempre que, posteriorment, l'organisme habilitat competent complementi aquesta informació.

En concret, aquest haurà d'informar de la denominació i finalitat del fitxer en què s'incorporaran les dades personals recollides, amb indicació que és de la seva titularitat, de la unitat o servei davant el qual la persona consumidora podrà exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, amb indicació de les dades de contacte necessàries, així com dels destinataris d'aquesta informació en el cas que les dades es puguin cedir a tercers per a la resolució de les pretensions de les persones consumidores.

En aquest sentit, escau valorar positivament la previsió de l'article 10.2 del projecte de decret d'establir l'obligació d'informar a la persona consumidora quan la seva pretensió es trameti a un organisme habilitat diferent al que s'hagi adreçat per ser aquell el competent per resoldre-la.

En aquesta línia, es recomana especificar a l'article 11 del projecte, relatiu a les actuacions de l'organisme habilitat, que l'obligació d'informar a la persona

consumidora sobre la tramitació donada a la seva petició inclou informar-la dels extrems establerts a l'article 5.1 de la LOPD.

Pel que fa a l'article 8 del projecte, relatiu al contingut mínim dels fulls oficials de queixa, reclamació o denúncia, caldria preveure que la clàusula o llegenda informativa forma part d'aquest contingut mínim.

#### IV

En relació amb la resta de previsions del projecte de decret que poden tenir incidència en l'àmbit de la protecció de dades personals escau assenyalar:

**1.** L'article 12 estableix que els organismes habilitats han de facilitar a l'Agència Catalana del Consum (ACC) *"un resum dels fulls oficials que els hagin presentat les persones consumidores, la tramitació que s'ha dut a terme i el resultat final de la gestió"*.

S'entén, atesa la referència a l'elaboració d'un "informe anual de la gestió dels fulls oficials", que la finalitat de la transmissió d'aquests resums seria facilitar l'elaboració d'estadístiques per part de l'ACC relacionades amb les actuacions que es duuguin a terme en aquest sentit.

Cal fer avinent que, en la mesura que els resums puguin incloure dades de caràcter personal (de persones consumidores i/o d'empresaris individuals), la seva comunicació hauria de realitzar-se de conformitat amb el règim establert per a les cessions de dades a la LOPD. Així, si els organismes habilitats tenen consideració d'administració pública, la cessió de les dades a l'ACC, sense consentiment, podria estar habilitada pels articles 11.2.e) i 21.1 de la LOPD. En cas contrari, la cessió de les dades a l'ACC, sense consentiment, hauria de realitzar-se amb el procediment previ de dissociació (article 11.6 LOPD).

**2.** L'article 9, apartats 3 i 4, estableix que la tramesa dels fulls de queixa, reclamació o denúncia, junt amb la documentació i els elements de prova que s'escaiguin, es durà a terme preferentment per mitjans electrònics, per tal de promoure la implantació d'eines d'administració electrònica i fer efectiva la multicanalitat en les relacions entre la ciutadania i les administracions.

Es recorda, en aquest sentit, la necessitat de garantir que l'ús d'aquests mitjans electrònics assegurui la identitat, la integritat, la conservació i, si escau, la confidencialitat de la informació i les transaccions que es duuguin a terme (article 4 de la Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya).

Barcelona, 20 de juny de 2012