



Colegio Oficial de Graduados  
e Ingenieros Técnicos Navales

## REGLAMENTO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS

# REGLAMENTO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS





## REGLAMENTO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS

<b>CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>4</b>
Artículo 1.- OBJETO .....	4
Artículo 2.- DESTINATARIOS/AS DEL SERVICIO.....	4
Artículo 3.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA PARA EL SERVICIO.....	4
<b>CAPITULO II.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES .....</b>	<b>5</b>
Artículo 4.- SOBRE LOS PLAZOS EN GENERAL .....	5
Artículo 5.- PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	5
Artículo 6.- FORMA Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	5
Artículo 7.- CONTENIDO NECESARIO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.....	6
Artículo 8.- ADMISIÓN A TRÁMITE .....	6
Artículo 9.- TRAMITACIÓN.....	7
Artículo 10.- ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO .....	8
Artículo 11.- FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN.....	8
Artículo 12.- RECURSOS.....	9
<b>CAPITULO III.- SOBRE LOS MIEMBROS COMPONENTES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN ANTE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SUS ACTUACIONES .....</b>	<b>10</b>
Artículo 13.- MIEMBROS COMPONENTES RESPONSABLES DEL SERVICIO .....	10
Artículo 14.- CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD COMO RESPONSABLES DEL SERVICIO .....	10
Artículo 15.- INDEPENDENCIA .....	11
Artículo 16.- ACTUACIONES EN EL CASO DE RECUSACIÓN, ABSTENCIÓN O INCOMPATIBILIDAD .....	11
Artículo 17.- CESE COMO RESPONSABLE DEL SERVICIO.....	11
Artículo 18.- ACTUACIONES Y TRAMITACIÓN DEL SERVICIO .....	12
<b>CAPITULO IV.- OTRAS DISPOSICIONES .....</b>	<b>12</b>
Artículo 19.- INFORMES Y PROPUESTAS.....	12
Artículo 20.- INFORME ANUAL .....	13
Artículo 21.- CARÁCTER DEL SERVICIO .....	13
<b>CAPITULO V.- DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS .....</b>	<b>13</b>
DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA .....	13
DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA .....	13



Colegio Oficial de Graduados  
e Ingenieros Técnicos Navales

## REGLAMENTO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA.....	13
DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA .....	14





## REGLAMENTO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS

### CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1.- OBJETO

El objeto del presente Reglamento para el Servicio de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias del Colegio Oficial de Peritos e Ingenieros Técnicos Navales (desde ahora COGITN), es regular el funcionamiento del referido Servicio así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas, reclamaciones y sugerencias que referidas a la actividad colegial o profesional de los/las colegiados/as se presenten por cualquier consumidor/a o usuario/a que contrate los servicios profesionales, así como por asociaciones y organizaciones de consumidores/as y usuarios/as en su representación o en defensa de sus intereses, y, así mismo, la forma de proceder para atender las quejas y reclamaciones de los colegiados/as con respecto a los servicios generales que presta el COGITN.

La metodología del tratamiento de este Reglamento será, en general, analizar lo que se prescribe en los estatutos del COGITN y, tras ello, establecer la forma detallada de funcionamiento.

#### Artículo 2.- DESTINATARIOS/AS DEL SERVICIO

El Servicio de atención a los consumidores/as o usuarios/as tratará y resolverá cuantas quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de los/las colegiados/as se presenten por cualquier consumidor/a o usuario/a que contrate los servicios profesionales, así como por asociaciones y organizaciones de consumidores/as y usuarios/as en su representación o en defensa de sus intereses.

El Colegio resolverá bien informando sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, bien remitiendo el expediente a los órganos colegiales competentes para instruir los oportunos expedientes informativos o disciplinarios, bien archivando o bien adoptado cualquier otra decisión conforme a derecho.

Igualmente, el Servicio atenderá las quejas o reclamaciones presentada por los/las colegiados/as, siempre que las mismas se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, del reglamento de transparencia o de las buenas prácticas y, en particular, del principio de equidad.

#### Artículo 3.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA PARA EL SERVICIO

El COGITN pone a disposición del público a través de su página web la siguiente información referente su Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as, conforme a la legislación vigente y según lo establecido en las normas:

- El acceso al Registro de Colegiados permanentemente actualizado.



## REGLAMENTO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS

- El acceso al Registro de Sociedades Profesionales.
- Las vías de reclamación y los recursos que podrán interponerse en caso de conflicto entre el/la consumidor/a o usuario/a y un/a colegiado/a o el Colegio Profesional.
- Los datos de las asociaciones u organizaciones de Consumidores/as y Usuarios/as a las que los/las destinatarios/as de los servicios profesionales pueden dirigirse para obtener asistencia.
- El contenido de su Código Deontológico.
- El Reglamento íntegro del Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as.
- El Formulario modelo de reclamación/queja y el de sugerencia del Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as.

## CAPITULO II.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

### Artículo 4.- SOBRE LOS PLAZOS EN GENERAL

Los plazos que se detallen en los siguientes artículos se paralizarán en su cómputo cuando por alguna causa sobrevenida no se pueda continuar con el procedimiento. Cuando por permisos, período vacacional o enfermedad del personal del Colegio no se pueda continuar con la tramitación correspondiente, estos tiempos no computarán como días hábiles.

### Artículo 5.- PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años naturales a contar desde la fecha en que el/la usuario/a tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. El plazo de presentación de sugerencias es en el momento el usuario/a lo estime conveniente.

### Artículo 6.- FORMA Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

La presentación de las quejas, reclamaciones y sugerencias podrá efectuarse personalmente en las oficinas del COGITN mediante representación en soporte papel o, por medios telemáticos en la dirección de correo electrónico del Colegio especificada en el portal web, siempre que en este caso se permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica, dirigiéndose en ambos casos expresamente al Servicio de Atención a



## REGLAMENTO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS

Consumidores/as y Usuarios/as.

El modelo de impreso o formulario al efecto estará disponible en la página web del Colegio, para ser poder ser descargado por los/las interesados/as.

### Artículo 7.- CONTENIDO NECESARIO DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

Para que la queja o reclamación pueda ser estudiada por el Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as el/la reclamante deberá remitir por cualquiera de las vías habilitadas el formulario de reclamación/queja debidamente cumplimentado.

A efectos de favorecer la resolución, junto al documento anterior el/la reclamante deberá aportar todas las pruebas que obren en su poder y que fundamenten la queja o reclamación.

### Artículo 8.- ADMISIÓN A TRÁMITE

1. Recibida la reclamación por el Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as del Colegio, éste la codificará y acusará recibo de la misma, indicando al/la reclamante la fecha de recepción de su reclamación y de la correspondiente apertura del expediente, así como el código de identificación asignado, y la oportuna información sobre los miembros componentes y responsables del Servicio.

2. Si el/la reclamante estimara que existe causa de recusación contra alguno de los componentes del Servicio dispondrá de un plazo ocho días naturales desde la notificación prescrita en el párrafo anterior para entablar la recusación, alegando lo que estime conveniente a su derecho.

3. Para su admisión a trámite el Servicio de Atención al Consumidor/a y Usuario/a comprobará si el formulario de reclamación/queja incluye todos los datos.

4. En caso de que se aprecie algún defecto en la reclamación que impida la correcta identificación del/la reclamante, o de no apreciar con claridad los hechos reclamados, el Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as requerirá al/la reclamante para que en el plazo de 10 días naturales subsane los defectos señalados. Dicho plazo de subsanación interrumpirá el plazo general de dos meses de que dispone el Servicio para resolver la queja o reclamación.

5. Si en los referidos 10 días naturales no se produce la solicitada subsanación, el Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as archivará la reclamación, sin perjuicio del derecho del/la reclamante a acudir a los órganos judiciales y administrativos que considere oportunos.

6. En concreto no se admitirá a trámite la reclamación cuando:

- a) Omite datos esenciales para la tramitación, no subsanables por el/la reclamante.
- b) Se trate de reclamaciones previamente presentadas ante órganos administrativos, judiciales o



## REGLAMENTO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS

Colegio Oficial de Graduados  
e Ingenieros Técnicos Navales

arbitrales, hayan sido o no resueltas.

- c) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de otros órganos administrativos del COGITN.
- d) Los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a cuestiones concretas o no se refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos a los/las reclamantes que deriven de la relación entre el COGITN y el/la prestador/a de servicio y usuario/a o consumidor/a.
- e) Las solicitudes que no concreten el pronunciamiento que se solicita.
- f) La queja o reclamación haya sido previamente presentada y resuelta por el Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as del Colegio.
- g) Hayan transcurrido más de dos años desde la fecha en que ocurrieron los hechos objeto de la reclamación, comenzando el cómputo de dicho plazo desde que el/la consumidor/a o usuario/a tuviera conocimiento de la existencia de los hechos causantes de la queja o reclamación.

7. La no admisión a trámite de la reclamación se comunicará al/la reclamante motivadamente, abriéndose un plazo de 10 días naturales para que alegue lo que considere conveniente. Transcurrido dicho plazo sin que el/la reclamante hubiera contestado, pero se mantuvieran las causas de inadmisión, se comunicará al/la reclamante el archivo definitivo de la reclamación.

### Artículo 9.- TRAMITACIÓN

Una vez admitida a trámite la reclamación el Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as podrá solicitar del/la reclamante y del reclamado/a cuanta información considere precisa para emitir la resolución, estando estos obligados/as a colaborar con el Servicio en la resolución de la queja o reclamación.

El colegiado/a o Sociedad Profesional presuntamente responsable dispondrá de un plazo de diez días hábiles, contados a partir del siguiente al de la notificación del acuerdo, para efectuar por escrito las alegaciones y aportar los documentos que en su descargo estime conveniente y, en su caso, proponer los medios de prueba que en su defensa considere.

Transcurrido el anterior plazo, el Servicio podrá acordar la apertura de un periodo de prueba por un plazo no superior a treinta días naturales ni inferior a diez.

El Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as procederá a recabar el correspondiente asesoramiento jurídico-técnico y los informes necesarios para la instrucción de la queja o reclamación y remisión al órgano competente para resolver. Todos los servicios y departamentos del COGITN tienen el



## REGLAMENTO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS

Colegio Oficial de Graduados  
e Ingenieros Técnicos Navales

deber de facilitar al Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Los tipos de decisiones que se podrán adoptar son:

1. Mediación.
2. Arbitraje.
3. Remisión a la Junta de Gobierno, la cual podrá si procede iniciar procedimiento disciplinario.
4. Denuncia judicial.
5. Archivo.

Cuando la vía escogida fuera la mediación y esta resultara infructuosa, se dará traslado de la queja o reclamación a la Junta de Gobierno.

Si la vía escogida fuera el arbitraje, por estar el mismo establecido en los procedimientos al efecto, se dará traslado del expediente completo al órgano arbitral correspondiente, y al citado órgano se le prestará por el COGITN toda la información que precise para el arbitraje.

En el caso de que la tramitación adoptada sea la de remisión a la Junta de Gobierno para la apertura de un Procedimiento Disciplinario, se actuará conforme a lo dispuesto sobre dicho Procedimiento en los Estatutos del COGITN y el propio Procedimiento.

La denuncia judicial deberá en todo caso ser aprobada por la Junta de Gobierno.

### Artículo 10.- ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

1. Si a la vista de la queja o reclamación, el COGITN rectificase la situación de acuerdo con el/la reclamante y a satisfacción de éste/a, deberá comunicarlo al Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del/la interesado/a. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
2. Los/las interesados/as podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento.
3. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el/la interesado/a se refiere.

### Artículo 11.- FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses naturales, a partir de la fecha en que



## REGLAMENTO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS

la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as por las vías contempladas en el presente Reglamento.

2. A petición del Servicio, la Junta de Gobierno podrá ampliar excepcionalmente la duración un plazo máximo de otros dos meses por causa justificada.

3. Dichos plazos de dos meses quedan establecidos sin computar las posibles interrupciones por causas no imputables al Colegio o los/las interesados/as o por la suspensión del procedimiento cuando se deba requerir al interesado/a la subsanación de deficiencias o aportación de documentos, cuando deban solicitarse informes que sean determinantes para la resolución, cuando deban resolverse por la Junta de Gobierno aspectos como la recusación y cuando deban realizarse pruebas técnicas o análisis contradictorios.

4. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en los Estatutos Colegiales, en las normas de transparencia y protección del/la usuario/a aplicables, así como en las normas deontológicas profesionales. Podrá contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como para mantener la mutua confianza. Igualmente indicará la facultad del reclamante de acudir a la instancia correspondiente en caso de disconformidad con dicha resolución. Todo ello sin perjuicio del derecho del/la inculpado/a a presentar cualquier otro recurso que considere procedente.

5. El Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as notificará las resoluciones por correo certificado, con acuse de recibo, en el plazo de 10 días hábiles posteriores a la finalización del plazo de resolución de dos meses. No obstante, si el/la cliente lo solicita expresamente, la resolución podrá remitírsela por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. En particular, el envío por dichos medios técnicos estará siempre supeditado a la correcta identificación por parte del/la reclamante, así como a que se asegure por parte de este Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as que la dirección de correo electrónico pertenece al/la reclamante, a efectos de evitar cualquier vulneración de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

### Artículo 12.- RECURSOS

Se tendrá presente lo dispuesto en los Estatutos del COGITN y lo relativo al Derecho Administrativo.

Contra los acuerdos del Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as podrá interponerse potestativamente el Recurso Potestativo de Reposición, ante el mismo Servicio, en el plazo de 15 días naturales si el acto es expreso, y de tres meses si es presunto. El plazo máximo para resolver el recurso es de un mes, sin perjuicio del silencio administrativo negativo una vez transcurrido dicho plazo. Interpuesto el



## REGLAMENTO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS

Colegio Oficial de Graduados  
e Ingenieros Técnicos Navales

Recurso de Reposición no podrá formularse el de Alzada hasta que sea expresamente resuelto o al menos transcurra el plazo de un mes correspondiente.

Contra los acuerdos del Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as podrá interponerse el Recurso de Alzada ante la Junta de Gobierno del Colegio. El plazo de interposición será de un mes natural, si el acto fuera expreso. Si no lo fuera, el plazo será de tres meses a partir del día siguiente a aquél en que, de acuerdo a su regulación, se produzcan los efectos del silencio administrativo. El recurso de alzada deberá interponerse ante el Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as, que deberá remitirlo a la Junta de Gobierno del Colegio para su resolución en el plazo de diez días hábiles, con su informe y con una copia completa, compulsada y ordenada del expediente. El Recurso de Alzada deberá ser resuelto en el plazo de tres meses naturales.

Las resoluciones de Junta de Gobierno del Colegio que resuelvan recursos de alzada agotan la vía administrativa corporativa, pudiendo ser impugnados ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente.

En lo no previsto se aplicará con carácter supletorio la legislación aplicable en vigor de Derecho Administrativo.

### CAPITULO III.- SOBRE LOS MIEMBROS COMPONENTES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN ANTE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SUS ACTUACIONES

#### Artículo 13.- MIEMBROS COMPONENTES RESPONSABLES DEL SERVICIO

El/la Responsable máximo/a del Servicio será el/la miembro de la Junta de Gobierno que haya sido designado/a a tal efecto.

Se designarán por la Junta de Gobierno otros dos componentes del Servicio, que podrán ser elegidos entre otros vocales de la Junta, entre colegiados/as del COGITN, e incluso entre miembros externos/as al COGITN, en casos debidamente justificados, previa conformidad de los/las candidatos/as presentados/as.

Para casos especialmente complicados podrán ser nombrados más componentes del Servicio, a efectos de una mejor resolución del expediente.

No podrán actuar como Responsables del Servicio las personas físicas que estén suspendidas o inhabilitadas profesional, penal o administrativamente, para el ejercicio de cargo público.

#### Artículo 14.- CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD COMO RESPONSABLES DEL SERVICIO

Son causas de incompatibilidad, para el ejercicio de las funciones como Responsable del Servicio:



## REGLAMENTO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS

Colegio Oficial de Graduados  
e Ingenieros Técnicos Navales

1. El desempeño de otras funciones colegiales, que en el caso de que la queja o reclamación sea interpuesta por uno o varios/as colegiados/as, o por la actuación profesional concreta de uno o varios/as colegiados/as, no permitieran que el citado Servicio tomase las decisiones propias de su actividad de manera autónoma.
2. El estar directamente involucrado/a en la formulación de una queja o reclamación.

### Artículo 15.- INDEPENDENCIA

El Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as tomará sus decisiones con criterios de independencia y transparencia, así como con criterios de autonomía con respecto al resto de cargos del COGITN.

### Artículo 16.- ACTUACIONES EN EL CASO DE RECUSACIÓN, ABSTENCIÓN O INCOMPATIBILIDAD

Cuando se detecte incompatibilidad como Responsable del Servicio, se establezca causa de recusación contra alguno/a de los/las componentes del Servicio, o algún/a componente manifestara razonadamente su deseo de abstenerse para no comprometer el proceso, se podrán en conocimiento de la Junta de Gobierno a efectos de determinar si existe dicha incompatibilidad o procede la abstención o la recusación, según las normas de abstención y recusación contempladas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

La Junta de Gobierno deberá examinar la causa de recusación presentada, abstención o incompatibilidad en la primera reunión que tenga lugar tras su presentación, interrumpiéndose los plazos previstos hasta la notificación de lo acordado, la cual deberá ser motivada y conllevará la ratificación de los/las miembros del Servicio o el nombramiento de los/las nuevos/as miembros del Servicio que deban intervenir en esta reclamación.

Si se estimara la incompatibilidad, la abstención o la recusación de alguno de los/las miembros del Servicio, la Junta de Gobierno procederá a realizar nuevos nombramientos de Responsables del Servicio, en forma concreta para el caso del procedimiento del cual se trate.

### Artículo 17.- CESE COMO RESPONSABLE DEL SERVICIO

El/la Responsable máximo del Servicio cesará en el momento en que deje de ser miembro efectivo de la Junta de Gobierno del COGITN.

Para el conjunto de los/las componentes del Servicio son causas de cese:

1. La expiración del plazo de su nombramiento.
2. Incurrir en cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad.



## REGLAMENTO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS

3. Por la pérdida de los requisitos que condicionaron su elección.
4. La decisión motivada de la Junta de Gobierno.
5. Renuncia aceptada por la Junta de Gobierno.
6. Fallecimiento o incapacidad sobrevenida.

Vacante un cargo de Responsable del Servicio, quedarán todos los plazos suspendidos, hasta que la Junta de Gobierno, en la primera sesión que realice, designe un nuevo Responsable.

### Artículo 18.- ACTUACIONES Y TRAMITACIÓN DEL SERVICIO

El/la Responsable máximo/a del Servicio debe ser inmediatamente comunicado/a por el personal administrativo del COGITN de las quejas y reclamaciones recibidas para examinar su posible tramitación.

Cuando se haya recibido cualquier queja o reclamación será el/la Responsable máximo/a quien examine la procedencia de la admisión a trámite según se indica en el artículo 7.

En el caso de haberse presentado recusación contra su persona, o contra cualquiera de los componentes del Servicio, lo pondrá en conocimiento de la Junta de Gobierno para que la misma estudie su procedencia. Lo mismo realizará en el caso de producirse abstención o cuando se prevea un conflicto de intereses entre el/la demandante y los/las componentes del Servicio.

Dará cuenta a la Junta de Gobierno de las quejas o reclamaciones recibidas, de su admisión o no admisión, y del estado de los procedimientos abiertos.

Una vez examinada la admisión a trámite de la queja o reclamación el/la Responsable máximo/a lo pondrá en conocimiento del resto de los/las miembros del Servicio con la mayor celeridad posible, a efectos de colegiadamente entender del resto del expediente y dictaminar lo que proceda en los plazos previstos.

Cuando se tuviere conocimiento de una tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de la tramitación de la primera, dando conocimiento al/la reclamante.

Los acuerdos, en todos los casos, se adoptarán por mayoría absoluta de los/las componentes del Servicio siendo nominal la votación.

### CAPITULO IV.- OTRAS DISPOSICIONES

#### Artículo 19.- INFORMES Y PROPUESTAS



## REGLAMENTO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS

El servicio podrá presentar ante la Junta de Gobierno informes, propuestas o recomendaciones en todos aquellos aspectos que sean de su competencia resolver, habida cuenta de la experiencia acumulada, y que puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre los órganos de gobierno y los/las Colegiados/as y entre estos y los/las usuarios/as de sus servicios profesionales. Así mismo podrá elaborar propuestas para el mejor funcionamiento del Servicio.

### Artículo 20.- INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención a Consumidores/as y Usuarios/as presentará ante la Junta de Gobierno del Colegio un informe que contendrá los datos necesarios para su inclusión en la memoria anual de la Institución Colegial del resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas.

### Artículo 21.- CARÁCTER DEL SERVICIO

La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir pago por alguno de estos conceptos.

## CAPITULO V.- DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

### DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

El presente Reglamento, aprobado inicialmente por la Junta de Gobierno del Colegio, entrará en pleno vigor en el momento de su aprobación por la primera Asamblea General del Colegio que se celebre tras la referida aprobación inicial.

### DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

Las modificaciones del presente Reglamento podrán ser propuestas por acuerdo de la Junta de Gobierno del Colegio, sin obviar lo expuesto en los Estatutos del Colegio referente a la formulación de propuestas por los colegiados.

### DISPOSICIÓN FINAL TERCERA

Queda facultada y delegada en la Junta de Gobierno del Colegio la posibilidad de acordar los cambios en el presente Reglamento que el control de legalidad marque en el momento de su aplicación a los efectos de poder realizar la misma, y que sean formulados por organizaciones competentes en la materia. De dichos cambios, en forma razonada, se dará cuenta en la primera Asamblea General que tenga lugar tras su



Colegio Oficial de Graduados  
e Ingenieros Técnicos Navales

## REGLAMENTO DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS

introducción.

### DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA

En base al art. 49 de las disposiciones transitorias de los Estatutos del Colegio Oficial de Peritos e Ingenieros Técnicos Navales que dice que los casos no previstos en los presentes Estatutos serán resueltos por la Junta de Gobierno, que, posteriormente a la resolución, deberá dar cuenta de ello en la primera Asamblea General que se celebre, a los efectos oportunos, este reglamento queda aprobado por la Junta de Gobierno de este Colegio de forma provisional hasta su aprobación o modificación final en la siguiente Asamblea General.

En Madrid, a 5 de Abril de 2024

**EL PRESENTE REGLAMENTO HA SIDO RATIFICADO EN LA ASAMBLEA GENERAL CELEBRADA**

**EL 13 DE SEPTIEMBRE DE 2025**

El Presidente

D. Benito Vizoso Vila

