

REGLAMENTO

DEL SERVICIO COMÚN DE ATENCIÓN A LOS COLEGIADOS Y CONSUMIDORES

PREÁMBULO

En cumplimiento de la nueva finalidad que incorpora la Ley 2/1974 de Colegios Profesionales para *la protección de los intereses de los consumidores y usuarios* para adecuar los servicios prestados en el mercado interior a los principios establecidos en la normativa europea de servicios, la Junta General del COLEGIO OFICIAL DE ARQUITECTOS DE LEÓN –COAL– acordó crear este SERVICIO COMÚN DE ATENCIÓN A LOS COLEGIADOS Y CONSUMIDORES que fue modificado por acuerdo de la Junta General de 18/5/2023 para eliminar la exigencia de la “tasa colegial”, modificándose ahora para acomodarse a las últimas Resoluciones dictadas por el CSCAE al resolver recursos de alzada interpuestos por los denunciantes.

Artículo 1.–Carácter obligatorio y finalidad.

Este SERVICIO COMÚN de atención a los colegiados y consumidores tramitará las quejas y reclamaciones que reciba por la actividad colegial o profesional de los colegiados con la única finalidad, en caso de que no fuesen improcedentes por carencia manifiesta de fundamento, de remitirlas a la Comisión Deontológica del COAL para instruir los expedientes informativos o disciplinarios que procedan, pero sin que ello pueda suponer la reparación de intereses contractuales o económicos de quienes las formulen, resolución que compete a los órganos jurisdiccionales o arbitrales.

Artículo 2.– Sujetos legitimados y objeto.

A través del SERVICIO COMÚN, todos los colegiados o los particulares podrán formular quejas y reclamaciones contra la *actividad colegial* del COAL o la *actuación profesional* de otros colegiados, pudiendo formularlas también todos los consumidores contra la *actividad colegial* o la *actuación profesional* de sus colegiados.

También podrán formular quejas y reclamaciones las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios que actúen en representación y defensa de sus intereses, pero no cuando la asociación u organización actúe en su propio interés, en cuyo caso deberá acudir a la jurisdicción competente.

Artículo 3.–Formas de presentación de quejas y reclamaciones.

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse *personalmente* en el Registro del COAL (C/Conde Luna nº6, 24003-León), en el de sus distintas Delegaciones territoriales o mediante *vía electrónica y a distancia* a través de la ventanilla única colegial cuando se disponga de firma digital, pudiéndose utilizar también el formulario que ofrece la ventanilla única colegial.

Artículo 4.–Tramitación de las quejas y reclamaciones.

Una vez recibida la queja o reclamación, el responsable del SERVICIO designado por la Junta de Gobierno del COAL para la Secretaría General y por las Delegaciones abrirá y referenciará el expediente en cualquier forma que permita su registro, seguimiento y control (p.e. QUEJA-SA 01/19; QUEJA-LE 01/19; QUEJA-PO 01/19; QUEJA-PA 01/19; QUEJA-ZA 01/19; QUEJA-COAL 01/19 u otro similar), dando traslado del expediente al Abogado del COAL para que, en los siguientes CINCO DÍAS HÁBILES, informe a la Presidencia de la Delegación de su alcance y contenido.

Reglamento Servicio Común Atención Colegiados y Consumidores

Aprobado por la Junta General de 31 de mayo de 2019, con modificaciones aprobadas en las Juntas Generales de 18 de mayo de 2023 y 30 de mayo de 2024.

Artículo 5.-Contenido de la resolución.

La resolución del SERVICIO la adoptará -por delegación de la Junta de Gobierno del COAL- la Presidencia de cada Delegación colegial o, en su caso, por el Decanato, y se pronunciará en alguno de estos modos:

A). -Trasladando la queja o reclamación a la Comisión Deontológica Profesional para que resuelva sobre la pertinencia de instruir expediente informativo o disciplinario o, en otro caso, sobre el archivo del expediente.

B). -Archivando el expediente cuando la queja, denuncia o reclamación carezca, grosera manifiestamente y sin lugar a ninguna duda, del más mínimo fundamento.

C). -Adoptando, si la queja no se considera constitutiva de infracción deontológica, cualquier otra decisión que sea conforme a Derecho, p.e.:

-posibilidad de acudir al arbitraje;

-informando sobre el sistema de resolución de conflictos; etc.

Artículo 6.-Incorporación de las resoluciones a la Memoria Anual.

El sentido de las resoluciones que emita este SERVICIO COMÚN a los colegiados y consumidores se incluirá la Memoria Anual establecida al efecto en la normativa vigente sobre Colegios Profesionales.

Disposición adicional. -El formulario existente en la ventanilla única colegial para la denominada "Gestión de quejas y reclamaciones" se adaptará al presente Reglamento en cuanto a las formas de presentación (formato o vía telemática) y a la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, interesando de los sujetos legitimados la autorización para el tratamiento de sus datos a los fines colegiales.

Disposición derogatoria. -Se deroga el "*Protocolo de tramitación de denuncias de la actuación profesional de Arquitectos promovidas por particulares*" aprobado por Acuerdo 02/21.11.08 de la Junta de Gobierno y los anteriores Reglamentos que regulan el SERVICIO COMÚN DE ATENCIÓN en tanto se opongan o contradigan con el presente Reglamento.

Disposición final. -Conforme dispone el Estatuto Particular del COAL el presente Reglamento entrará en vigor a los veinte (20) días naturales de su publicación en el Boletín o circular colegial.