



COLEGIO OFICIAL DE ARQUITECTOS DE LEÓN

## **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- acuerda la creación del SERVICIO COMÚN DE ATENCIÓN A LOS COLEGIADOS Y CONSUMIDORES y su regulación mediante la aprobación del presente Reglamento.

#### **Artículo 1.-Carácter obligatorio y finalidad.**

El SERVICIO COMÚN DE ATENCIÓN a colegiados y consumidores tiene carácter obligatorio al estar previsto en la Ley y funciona como canalizador en la atención y tramitación de las quejas y reclamaciones que se presenten por la actividad colegial o profesional de los colegiados con la única finalidad, en su caso, 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 los intereses contractuales o económicos de quienes las formulen, cuya resolución compete a los órganos jurisdiccionales o arbitrales correspondientes.

#### **Artículo 2.- Sujetos legitimados y objeto.**

A través de este servicio común, todos los colegiados podrán formular quejas y reclamaciones contra la *actividad colegial* desempeñada por el 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 siempre que, en este caso, hayan contratado sus servicios profesionales, pero nunca contra quien no los hubieran contratado.

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.



COLEGIO OFICIAL DE ARQUITECTOS DE LEÓN

### **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 el plazo de CINCO DÍAS HÁBILES, emita informe sobre su estimación o desestimación y sobre el contenido de la resolución del SERVICIO.

### **Artículo 5.-Contenido de la resolución.**

La resolución del SERVICIO será adoptada por delegación de la Junta de Gobierno y se estimará o desestimará en alguno de estos modos:

A).-Bien informando sobre el sistema de resolución de conflictos si la queja o reclamación no se considera constitutiva de infracción deontológica.

B).-Bien remitiendo la queja a la Comisión Deontológica para que instruya el oportuno expediente informativo o disciplinario..

C).-Bien archivando o adoptando cualquier otra decisión que sea conforme a Derecho (p.e., posibilidad de acudir al arbitraje, etc.).

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

El sentido estimatorio o desestimatorio de todas las resoluciones que emita el SERVICIO COMÚN DE ATENCIÓN a los colegiados y consumidores se incluirá la Memoria Anual establecida al efecto en la normativa vigente sobre Colegios Profesionales.



COLEGIO OFICIAL DE ARQUITECTOS DE LEÓN

**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.

**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.