



Tramitación de **QUEJAS Y SUGERENCIAS**

relativas a los servicios
prestados por los Registros de
la Propiedad, Mercantiles y de
Bienes Muebles de España



Tramitación de **QUEJAS Y SUGERENCIAS**

relativas a los servicios
prestados por los Registros de
la Propiedad, Mercantiles y de
Bienes Muebles de España

** Aprobado en la Asamblea
de Decanos del día 25 de
febrero de 2003*

Registadores
DE ESPAÑA



ÍNDICE

PREÁMBULO

PRIMERO: *OBJETO*

SEGUNDO: *LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS*

TERCERO: *HOJAS DEL LIBRO*

CUARTO: *LUGAR DE RECEPCIÓN*

QUINTO: *DATOS QUE DEBEN SER CONSIGNADOS*

SEXTO: *RECEPCIÓN*

SÉPTIMO: *ACUSE DE RECIBO*

OCTAVO: *COMPETENCIA*

NOVENO: *REMISIÓN*

DÉCIMO: *REGISTRO DE ENTRADA*

DECIMOPRIMERO: *INFORME DEL REGISTRADOR AFECTADO*

DECIMOSEGUNDO: *CONTESTACIÓN*

DECIMOTERCERO: *PLAZOS*

DECIMOCUARTO: *COMUNICACIONES*

DECIMOQUINTO: *EFFECTOS DE LAS QUEJAS*

DECIMOSEXTO: *TRASLADO AL COLEGIO DE REGISTRADORES*

DECIMOSÉPTIMO: *CÓMPUTO DE LOS PLAZOS*



PREÁMBULO

La Comisión para la reforma de los Estatutos Generales del Colegio de Registradores de España, que se constituyó el día 16 de mayo de 2002, comenzó sus trabajos con el estudio de la vigente regulación en materia de tramitación y atención de Quejas y Sugerencias presentadas en relación con el servicio de los Registros de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles de España.

El acercamiento de la función registral a la ciudadanía, mediante servicios eficientes, ágiles, basados en las más avanzadas tecnologías, exigen una regulación adecuada de los cauces jurídicos, a través de los cuales, los ciudadanos puedan poner de manifiesto deficiencias en la prestación del servicio registral y participar en la mejora del servicio público, realizando sugerencias que contribuyan a su desarrollo.

El procedimiento de atención de Quejas y Sugerencias que a continuación se articula constituye un desarrollo adecuado a la estructura orgánica y territorial del Colegio de Registradores de España, de lo establecido en el RD 208/96 de Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano, y se establece al amparo de las competencias que, para la Organización

del Servicio Registral, resultan atribuidas a dicho Colegio por la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común (disposición transitoria primera), por la Ley de Colegios Profesionales y por sus propios Estatutos Generales, aprobados por RD 483/97 de 14 de abril.

Es objetivo fundamental del sistema de atención de Quejas y Sugerencias que por la presente se regula, facilitar el ejercicio de sus derechos a quienes soliciten la prestación de los servicios ofrecidos por los Registros de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles, promover la utilización de las nuevas tecnologías en la atención al ciudadano, la eficiente y rápida comunicación a los interesados de las actuaciones realizadas y, en definitiva, la mejora en la prestación del servicio público que tenemos encomendado.

Todo ello exige una atención permanente que permita la recepción inmediata de las Quejas y Sugerencias que sean planteadas en las propias Oficinas, en las sedes de los Decanatos Territoriales o Autonómicos, o en el Colegio de Registradores de España y su contestación ágil y rápida, sin que ello, en ningún caso, impida la interposición de los recursos judiciales o administrativos que correspondan.



Se trata, en definitiva, de hacer la función registral más permeable a las manifestaciones de quienes entran en contacto con la misma, de forma que, cualquier persona, sin sujeción a formalidad alguna, salvo las mínimas para su identificación, puedan obtener una rápida contestación a sus quejas, peticiones o sugerencias, emitida por un órgano de gobierno de los registradores, y que en ningún caso excluya o dificulte la posibilidad de acudir, previa, simultánea, o posteriormente, a los recursos administrativos o judiciales que les pudieran asistir.



PRIMERO

OBJETO

Cualquier persona podrá formular las Quejas y Sugerencias que estime convenientes, relativas a los servicios prestados por los Registros de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles de España.

SEGUNDO

LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las Quejas y Sugerencias formuladas, relativas a los servicios prestados por los Registros de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles, se recogerán en el Libro de Quejas y Sugerencias.

En el tablón de anuncios de cada Registro se hará constar la existencia de un Servicio Registral de Protección de Consumidores y Usuarios, y la posibilidad de acudir al mismo presentando Quejas o Sugerencias, ya en la sede del Colegio de Registradores, en los Decanatos Territoriales o Autonómicos, o solicitando hojas de Quejas y Sugerencias en cada oficina registral.

**TERCERO*****HOJAS DEL LIBRO
DE QUEJAS Y SUGERENCIAS***

En cada Registro de la Propiedad, Mercantil y de Bienes Muebles, en las sedes de los Decanatos Territoriales o Autonómicos, y en el Colegio de Registradores de España, existirán hojas para la formulación de Quejas o Sugerencias. Cada hoja constará de original y dos copias. En cada ejemplar de las hojas de Quejas y Sugerencias constará que una de sus copias será remitida, en su caso, al Decanato Territorial o Autonómico competente, o, si se tratase de Quejas o Sugerencias relativas al funcionamiento de servicios registrales generales centralizados, que serán remitidas al Servicio Registral de Protección de Consumidores y Usuarios y Medio Ambiente del Colegio de Registradores de España. Asimismo, constará en cada ejemplar el plazo para formular la contestación, y que las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, que su interposición no paraliza los plazos establecidos en la normativa vigente, y que la formulación de quejas relativas al funcionamiento de la actividad registral no impiden el ejercicio de las acciones que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar quienes en ellas fueren interesados, en especial, en materia de honorarios.



Los Libros de Quejas y Sugerencias se formarán en cada Decanato Territorial o Autonómico, o en el Servicio Registral de Protección de Consumidores y Usuarios y de Medio Ambiente del Colegio de Registradores, por reunión de las hojas de quejas y sugerencias, debidamente numeradas, que se encuentren en la propia sede de los distintos Decanatos, o del Colegio de Registradores, o que les sean remitidas por la oficina en que hubiesen sido presentados.

CUARTO

LUGAR DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las Quejas y Sugerencias podrán ser presentadas en cualquier oficina de los Registros de la Propiedad, Mercantiles o de Bienes Muebles, en los Decanatos Territoriales o Autonómicos, o en el Colegio de Registradores de España.

Las Quejas y Sugerencias podrán ser formuladas por los interesados, personalmente, en cualesquiera de las oficinas relacionadas en el párrafo anterior, o remitidas a las mismas mediante correo ordinario, telefax o correo electrónico.

QUINTO

DATOS QUE DEBEN SER CONSIGNADOS EN LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Si se tratare de Quejas, deberán, en el escrito a través del cual se formulen, indicar el nombre, apellidos y DNI del interesado, su domicilio a efectos de comunicaciones y firma. En todo caso deberán indicar contra quién son planteadas, expresando clara y sucintamente los hechos que las motiven. Los escritos de Quejas y Sugerencias podrán, asimismo, expresar el medio a través del cual se interesa que sea remitida la contestación. Las Sugerencias podrán ser presentadas en forma anónima.

Si el escrito de Queja no expresase los datos necesarios para su contestación, el Órgano competente para la misma, concederá al interesado un plazo de diez días para que complete su contenido. Si no lo hiciese, se procederá al archivo de la Queja y a la comunicación de tal actuación al interesado.



SEXTO

RECEPCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las Quejas o Sugerencias podrán ser formuladas por los interesados rellenando al efecto la hoja de Quejas y Sugerencias que haya sido puesta a su disposición en las oficinas señaladas en el artículo cuarto. Si las quejas o sugerencias fueran recibidas por correo, telefax, o por correo electrónico, o consignadas en documento distinto de la hoja de Quejas y Sugerencias, el escrito, o la copia impresa de aquél, se unirá a la hoja de Quejas y Sugerencias, haciendo constar en dicha hoja la fecha de su recepción.

SÉPTIMO

ACUSE DE RECIBO DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Si la Queja o Sugerencia hubiere sido formulada personalmente por el interesado se le entregará, en el momento de su recepción, una de las copias de la hoja de Quejas y Sugerencias, o copia sellada del escrito presentado. Si la Queja o Sugerencia hubiese sido recibida por correo, telefax, o por correo electrónico, la oficina receptora remitirá al interesado el mismo día o el siguiente, y por el mismo conducto de su recepción o

por aquel a través del cual haya interesado que le sea remitida la contestación, el acuse de recibo, indicando, en su caso, el envío al Decanato o Servicio competente.

OCTAVO

COMPETENCIA

Será competente para contestar a las Quejas o a las Sugerencias formuladas, la Junta Territorial o Autonómica a cuya demarcación pertenezca el registro afectado. Si la Queja o Sugerencia fuese referida a la prestación de servicios registrales generales centralizados, será competente el Servicio Registral de Protección a los Consumidores y Usuarios y de Medio Ambiente del Colegio de Registradores de España.

NOVENO

REMISIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Planteadas las Quejas y Sugerencias, en cualquiera de las oficinas señaladas en el artículo cuarto, serán enviadas, cuando proceda, el mismo día de su recepción,



o el día siguiente, al Decanato Territorial o Autonómico competente. Si se tratase de Quejas o Sugerencias relativas a servicios registrales generales centralizados, la remisión se hará al Servicio Registral de Protección a los Consumidores y Usuarios y de Medio Ambiente.

Un ejemplar de la hoja de Quejas y Sugerencias, en la que conste, al menos, la fecha de presentación de la Queja o Sugerencia, y la identidad de quien la haya formulado, quedará archivado en la oficina receptora de aquéllas.

DÉCIMO

REGISTRO DE ENTRADA

En cada Decanato Territorial o Autonómico, y en el Servicio Registral de Protección a los Consumidores y Usuarios y de Medio Ambiente del Colegio de Registradores, se llevará un Registro de Entrada de Quejas y Sugerencias en el que, en el momento de su recepción, se dará una fecha y número de entrada correlativo a cada una de las Quejas y Sugerencias que sean presentadas cada año.

A efectos estadísticos, podrán establecerse series distintas de números correlativos para las Quejas y para las Sugerencias.

DECIMOPRIMERO

INFORME DEL REGISTRADOR AFECTADO

Tratándose de Quejas, y una vez recibidas en el Decanato Territorial o Autonómico competente, o en el Servicio Registral de Protección de Consumidores y Usuarios y Medio Ambiente, se solicitará al registrador afectado un informe explicativo de los hechos. El informe deberá ser remitido a la mayor brevedad posible, y en todo caso dentro del plazo máximo de cinco días, contados desde que el registrador reciba la solicitud del mismo.

DECIMOSEGUNDO

CONTESTACIÓN

La Junta Territorial o Autonómica competente contestará las Quejas planteadas a través del Vocal de Consumidores y Usuarios o, mediante el que, en su caso, tuviese encomendada esta materia. La contestación deberá llevar el visto bueno del Decano Autonómico, o del Vicedecano. Las quejas relativas al funcionamiento de servicios centralizados serán contestadas por el Director del Servicio Registral de Protección de Consumidores y Usuarios y Medio Ambiente, o por quien éste delegue.



DECIMOTERCERO

PLAZOS

El plazo máximo para la contestación a las Quejas y Sugerencias será de quince días contados desde la recepción en el Decanato Territorial o Autonómico competente o, en su caso, en el Servicio Registral de Protección de Consumidores y Usuarios y Medio Ambiente, del informe remitido por el registrador afectado, sin que, en ningún caso, dicho plazo pueda exceder de treinta días contados desde la presentación de la Queja o Sugerencia, o desde la aportación de los datos necesarios a que se refiere el párrafo final de la norma quinta.

DECIMOCUARTO

COMUNICACIONES

La contestación a las Quejas y Sugerencias planteadas será comunicada al interesado y al registrador afectado. La contestación se comunicará al interesado en el domicilio señalado en la hoja de Quejas y Sugerencias, o en el escrito de interposición. La comunicación se efectuará por correo certificado con acuse de recibo, o por el medio que el interesado hubiera expresamente señalado.

Tratándose de Quejas, si intentada por dos veces la comunicación, no hubiese podido ser realizada, se publicará la contestación mediante edicto, expuesto durante el periodo de un mes, en el Decanato que fue competente para la contestación, o, en su caso, en el Colegio de Registradores.

DECIMOQUINTO

EFFECTO DE LAS QUEJAS

Las Quejas formuladas de acuerdo con lo dispuesto en la presente normativa no tendrán, en ningún caso, la consideración de recurso administrativo, ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

La presentación de Quejas y su contestación, en los términos regulados por las presentes normas, no condiciona en modo alguno el ejercicio de las acciones, o recursos, que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados, y en especial, la interposición de los recursos recogidos en los artículos 329 de la Ley Hipotecaria, 476 del Reglamento Hipotecario, así como los establecidos en materia de honorarios.



DECIMOSEXTO

TRASLADO AL COLEGIO DE REGISTRADORES

El Decanato Territorial o Autonómico remitirá al Servicio Registral de Protección de Consumidores y Usuarios y de Medio Ambiente para su archivo una copia de la contestación de las Quejas y Sugerencias planteadas.

DECIMOSÉPTIMO

CÓMPUTO DE LOS PLAZOS

En el cómputo de los plazos señalados en la presente normativa se excluirán los días inhábiles.



Registradores DE ESPAÑA

COLEGIO DE REGISTRADORES
DE LA PROPIEDAD, MERCANTILES Y
BIENES MUEBLES DE ESPAÑA

C/ DIEGO DE LEÓN, 21 - 28006 MADRID
WWW.REGISTRADORES.ORG