

**SEDA**  
**“SOCIEDAD ESPAÑOLA DE DERECHOS DE AUTOR”**

**REGLAMENTO DE  
RECLAMACIONES Y QUEJAS  
SEDA, EGDPI**



Reglamento de reclamaciones y quejas aprobado por el Consejo de Administración y ratificado por la Asamblea General de socios con fecha 27 de agosto de 2020 conforme a los principios generales regulados en los estatutos y de conformidad con lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.

# Reglamento de reclamaciones y quejas

## **Artículo 1. Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto establecer el procedimiento y las normas para regular el proceso de recepción y resolución de reclamaciones y quejas planteadas por los miembros de la entidad y por aquellas entidades de gestión con las que SEDA tenga establecidos acuerdos de representación recíproca o unilateral.

## **Artículo 2. Procedimiento**

### 1. Formulación de la reclamación o queja

Las reclamaciones y quejas contra se formularán y presentarán por escrito ante el departamento de socios de la Entidad en los treinta días laborables a contar desde que se hubiese tenido conocimiento del hecho motivo de la queja o reclamación.

El escrito podrá presentarse por correo postal enviado a la sede de la entidad, por correo electrónico al departamento de socios o a través de la zona de socios de la página web de SEDA, y en el mismo deberá constar:

- Nombre completo.
- Número de identificación personal.
- Domicilio y correo electrónico a efecto de notificaciones.
- Relación detallada de los hechos objeto de la reclamación.
- Indicación concreta de lo que se solicita.

### 2. Tramitación de la reclamación

El departamento encargado de la tramitación, formulará y notificará, también por escrito, al interesado una propuesta de resolución en un plazo máximo de 30 días naturales desde el día en que se haya presentado la reclamación o queja en los registros de la Entidad, salvo que existan causas justificadas por la especial complejidad de la reclamación o queja, que deberán ser indicadas al reclamante sin que, en todo caso, el plazo pueda superar los seis meses.

El plazo de tramitación quedará suspendido cuando la Entidad requiera al interesado la aportación de información o documentación adicional, hasta que la misma sea completamente aportada.

La admisión de la reclamación podrá denegarse, de manera motivada, por inconcreción del motivo de reclamación o queja.

### 3. Trámite de audiencia

El reclamante tendrá derecho a ser atendido en audiencia antes de la decisión definitiva, por lo que una vez enviada la propuesta de resolución, se concede al reclamante un trámite de audiencia de 15 días naturales para formular alegaciones y aportar nueva documentación o información en defensa de sus intereses.

Si en el trámite de audiencia el interesado comunica la aceptación de la propuesta de resolución, o este periodo transcurre sin noticias por parte del interesado, se llevará a efecto la misma y el expediente quedará concluido.

Si la aceptación de la propuesta fuese parcial, se llevará a efecto en lo aceptado, y el expediente continuará únicamente respecto de lo no aceptado.

Si en el trámite de audiencia el interesado no acepta la propuesta de resolución, se resolverá de forma motivada y por escrito la reclamación o queja, y se notificará al interesado.

### 4. Resolución

La resolución se notificará al interesado por correo certificado o por medios telemáticos, y en el caso de que no esté conforme con la misma, podrá apelar en segunda instancia ante el Consejo de Administración.

Se producirá la finalización inmediata de la reclamación y se archivará el procedimiento si se acepta la reclamación presentada y se rectifica la situación que la motivó, o si el interesado desiste de su reclamación.

El procedimiento de tratamiento y resolución de las reclamaciones y quejas se ajustará a los principios y reglas previstas en la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## **Artículo 3. Reclamaciones y quejas presentadas en segunda instancia.**

### 1. Procedimiento

El procedimiento en segunda instancia se iniciará con la presentación por escrito de la reclamación, dirigida al Consejo de Administración, en el plazo de treinta días a contar desde el día en que se hubiese recibido la notificación de la resolución.

En el escrito deberá constar:

- Nombre completo.
- Número de identificación personal.
- Domicilio y correo electrónico a efecto de notificaciones.
- Relación detallada de los hechos objeto de la reclamación.
- Indicación de lo que se solicita.

## 2. Resolución.

El Consejo de Administración resolverá al respecto en un plazo no superior a tres meses desde la presentación de la reclamación o queja.

El Consejo de Administración podrá solicitar los informes o documentos que estime necesarios al personal de la entidad. En tal supuesto, se suspenderá el plazo para resolver hasta que el Consejo no cuente con los documentos solicitados, que también serán remitidos al reclamante.

Se producirá la finalización inmediata de la reclamación y se archivará el procedimiento si se acepta la reclamación presentada y se rectifica la situación que la motivó, o si el interesado desiste de su reclamación.

La resolución, que será motivada conforme a la solicitud presentada y vinculante para las partes, se notificará al interesado por correo certificado o por medios telemáticos, siendo la misma irrecurrible en el ámbito corporativo.

Los miembros del Consejo deberán respetar el deber de confidencialidad sobre las deliberaciones, así como de cualquier documento que se trate durante el proceso de recepción y resolución de las reclamaciones y quejas planteadas.

Asimismo, estarán sometidos a las exigencias de abstención o recusación derivadas de su situación de parentesco, amistad, enemistad o interés con los asuntos o personas a los que afecten sus decisiones.

El interesado podrá acudir a los Juzgados y Tribunales si no estuviere conforme con la resolución de su reclamación o queja.

### **Artículo 4. Supervisión del Órgano de control**

El procedimiento de tratamiento y resolución de las reclamaciones y quejas estará supervisado por el Órgano de Control interno de SEDA y se ajustará a los principios y reglas previstas en la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.