

## PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Todo cliente o usuario de servicios de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U. sujeto al ámbito de aplicación de la **Ley 10/2025, de 26 de diciembre**, de Servicios de Atención a la Clientela, así como a la **Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo**, en aquello que permanezca vigente, tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el **Servicio de Atención al Cliente (SAC)** sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Procedimiento.

A los efectos de este procedimiento, se entenderá por:

**Queja:** Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los clientes por demoras, desatenciones, incidencias de atención o cualquier otro tipo de actuación o disconformidad en la prestación del servicio recibida.

**Reclamación:** Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones en la prestación de servicio que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de la normativa contractual, de valoración o de las buenas prácticas y usos a los que se debe adecuar una sociedad de tasación.

La presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones tendrá carácter absolutamente gratuito; Tinsa Tasaciones Inmobiliarias SAU no podrá exigir al cliente pago ni recargo alguno por dicho concepto.

### 1.- Presentación de la Reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de Tinsa:

El cliente podrá dirigirse a este Departamento cuando no haya obtenido respuesta satisfactoria de otras áreas o cuando haya optado por dirigirse directamente a este servicio, el cual actuará de forma especializada, independiente y con autonomía funcional respecto del resto de servicios de la compañía.

### 2. Forma de presentación y canales de atención

Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y garanticen la autenticidad de la identidad del remitente.

Podrán presentarse a través de:

- El Servicio de Atención al Cliente o en cualquier oficina abierta al público de Tinsa Tasaciones Inmobiliarias SAU.
- La dirección de correo electrónico ([servicioatencioncliente@tinsa.com](mailto:servicioatencioncliente@tinsa.com)) o canal web/formulario habilitado expresamente a tal fin en el sitio web oficial.
- Vía telefónica a través del número gratuito de atención a la clientela. Si la consulta o reclamación telefónica requiere atención personalizada, se garantiza el derecho a ser atendido por un operador humano.

Asimismo, se admitirán aquellas reclamaciones formuladas de forma indirecta a través de Organismos o interlocutores externos de carácter representativo (Asociaciones de Consumidores u Oficinas de Información al Consumidor), o tramitadas a través de entidades financieras que acrediten actuar como mandatarios del cliente.

### 3. Plazo de presentación

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. El cliente deberá probar, en su caso, que no tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo, en caso de que este supere la fecha de los hechos. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de este plazo no serán admitidas.

#### **4. Plazo de resolución de expedientes (Modificado según Ley 10/2025)**

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un **plazo máximo de 15 días hábiles** a contar desde la fecha de presentación de la queja o reclamación para resolver dictando un pronunciamiento motivado y notificárselo al cliente.

(Nota: En caso de incidencias referidas exclusivamente a errores de facturación o cobro, el plazo de resolución se acortará a un máximo de 5 días hábiles).

#### **5. Contenido del documento de presentación**

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito o formulario de queja o reclamación, en el que se hará constar:

1. Nombre, apellidos, correo electrónico, teléfono y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente (debidamente acreditada); NIF/NIE/Pasaporte para personas físicas y datos de registro público para personas jurídicas.
2. Número de expediente de la valoración, encargo u oferta, en su caso.
3. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
4. Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
5. Declaración de que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
6. Lugar, fecha y firma (física o digital).

Las oficinas de Tinsa abiertas al público y su sitio web oficial tendrán a disposición de los clientes un formulario normalizado de inicio de quejas y reclamaciones. Los clientes podrán presentar sus quejas utilizando dicho formulario o en formato libre, siempre que contenga la información señalada anteriormente.

#### **6.- Admisión a trámite y Acuse de Recibo Inmediato (Modificado según Ley 10/2025)**

Recibida la queja o reclamación, Tinsa remitirá un justificante de recepción en soporte duradero (correo electrónico o documento entregado en mano).

Dicho acuse de recibo incluirá obligatoriamente:

- La fecha y hora de presentación.
- La asignación de un número o clave identificativa de expediente, que permitirá al cliente realizar el seguimiento del estado de su reclamación en todo momento.

#### **7.- Solicitud de datos complementarios y subsanación**

Si se considera que la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos, se requerirá al firmante para que complete la documentación en el plazo de diez días hábiles.

Si no lo hiciese en dicho plazo, se procederá al archivo de la queja o reclamación. El tiempo utilizado por el reclamante para la subsanación interrumpirá el cómputo del plazo de 15 días hábiles indicado en el punto 4.

## 8.- Inadmisión

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los siguientes casos:

1. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados (incluyendo la falta de concreción del motivo).
2. Cuando se formule por terceros diferentes al solicitante del servicio y no se acredite legalmente la representación.
3. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación recursos cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales pendientes de resolución o ya resueltos.
4. Cuando los hechos, razones y solicitud no se refieran a operaciones concretas de la entidad o al ámbito regulatorio de aplicación.
5. Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente sobre los mismos hechos.
6. Cuando hubiere transcurrido el plazo de dos años desde el conocimiento de los hechos.

Supuestos excluidos de este procedimiento:

- **Reclamaciones por Responsabilidad Profesional o Daños y Perjuicios:** Aquellas reclamaciones en las que se solicite la cuantificación e indemnización de daños y perjuicios derivados de eventual responsabilidad profesional de Tinsa, sus empleados o colaboradores. La gestión y resolución de estas materias corresponde al **Comité de Reclamaciones y al Departamento Jurídico de Tinsa**. Recibida una reclamación de esta índole, el SAC informará de inmediato al cliente sobre la remisión del expediente al Departamento Jurídico, indicando persona de contacto y dirección de correo electrónico.
- Cuestiones de carácter estrictamente laboral internas de Tinsa.
- Cuestiones referidas a la facultad discrecional de contratación, políticas comerciales o fijación libre de precios de Tinsa.
- Las dirigidas a impedir el ejercicio de derechos contractuales o legales de Tinsa frente al cliente.

La decisión de inadmisión será siempre **motivada** y se notificará al interesado en un plazo de diez días hábiles desde la recepción del escrito, ofreciéndole un plazo de alegaciones antes del archivo definitivo.

## 9. Tramitación e Instrucción

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes, tanto del reclamante como de las distintas áreas técnicas o de valoración de la entidad. Las áreas internas requeridas deberán responder con carácter prioritario para garantizar el cumplimiento del plazo legal de resolución.

## 10. Acuerdo o Allanamiento

El Servicio de Atención al Cliente podrá proponer soluciones amigables o propuestas de acuerdo entre las partes antes de emitir su resolución final. Si se alcanza un acuerdo o Tinsa se allana formalmente a la pretensión del cliente, la transacción tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación finalizando el expediente.

## 11. Desistimiento

El cliente podrá desistir de su queja o reclamación en cualquier momento mediante comunicación por escrito, lo que dará lugar a la finalización inmediata del expediente.

## **12. Notificación de la Resolución y Vías de Reclamación Posterior**

Las decisiones emitidas por el SAC serán siempre motivadas y con conclusiones claras sobre las pretensiones planteadas. Se fundamentarán en el contrato, las normas de valoración aplicables, la normativa de protección del consumidor (Ley 10/2025) y las buenas prácticas del sector.

En la notificación de la resolución se informará expresamente al cliente de que, en caso de disconformidad con el pronunciamiento o si ha transcurrido el plazo de 15 días hábiles sin obtener respuesta, podrá acudir al órgano oficial de supervisión o resolución alternativa de litigios competente:

**Banco de España**  
**Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones**  
**C/ Alcalá, 48 -28014 Madrid-**

(Nota: La reclamación previa ante el SAC de Tinsa es requisito obligatorio previo para la admisión a trámite ante el Banco de España).

### **Normativa relacionada**

**Ley 10/2025, de 26 de diciembre**, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela: Establece los parámetros mínimos de calidad, plazos de resolución (con carácter general de 15 días hábiles), canales obligatorios, accesibilidad para personas vulnerables y sistemas de evaluación y auditoría. En el ámbito del sector financiero, su aplicación se articula de forma supletoria y en coordinación con la normativa sectorial específica.

**Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo**: Regula los requisitos y procedimientos de los servicios de atención al cliente y el defensor del cliente. Su Disposición Adicional Segunda extiende expresamente la obligación de atender y resolver quejas y reclamaciones a las sociedades de tasación, vinculando su regulación y la verificación de sus reglamentos al Banco de España.

**Ley 44/2002, de 22 de noviembre**, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (LMRSF): Regula en su capítulo V la protección de los clientes de servicios financieros y la obligación de contar con servicios de atención al cliente.

**Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero**: Aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, estableciendo la competencia para resolver reclamaciones ante los supervisores oficiales (como el Banco de España) tras agotar la vía previa en el SAC de la entidad.

**Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**: Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, cuyos artículos 8 y 21 consagran los derechos básicos de protección, reclamación y devolución.

**Ley 4/2022, de 25 de febrero**: De protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, incorporando obligaciones específicas de atención prioritaria y adaptada.