



Recomendación dirixida á Consellería de Economía, Industria e Innovación para que se comunique ao denunciante o decidido en relación cun eventual procedemento sancionador despois dunha reclamación de consumo

Expediente: E.6.Q/11766/23

Santiago de Compostela, 14 de decembro de 2023

Sra. conselleira:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de xxx referente a unha reclamación de consumo.

ANTECEDENTES

1. Na queixa indica que non tivo contestación da consellería, area consumo, o que provoca “indefensión”.

2. Ante iso requirimos información a esa conselleira, que nola remitiu. No informe sinálase o seguinte:

“xxx presentou o 11 de xuño de 2022 reclamación contra a entidade ..., sendo rexistrada neste organismo co número de referencia ... e remitida á entidade citada a través do sistema MARCO para a mediación e actuacións dentro do Sistema Arbitral de Consumo da Xunta Arbitral de Consumo concedéndoselle un prazo para formular alegacións sen que a entidade aportase escrito algún.

Finalizado o prazo de mediación e toda vez que non existía constancia da presentación de alegacións por parte da entidade reclamada, a Inspección de Consumo requiriu á entidade ... para que remitira determinada documentación.

O 11 de xullo de 2023 a empresa reclamada presenta escrito de alegacións opoñéndose á reclamación presentada, manifestando o que considerou oportuno na defensa dos seus intereses e aportando a documentación requirida.

O 17 de xullo de 2023 ten entrada no rexistro do Instituto Galego de Consumo escrito do reclamante en relación coa resposta recibida da entidade reclamada.

Á vista do actuado e analizada toda a documentación obrante no expediente administrativo, procedeuse ao arquivo da citada reclamación ao considerarse que non



existe proba que permita determinar a existencia de infracción en materia de Consumo”.

ANÁLISE

1. Co informado non se coñece que o IGCC dera resposta ao reclamante; este recibiu comunicación da resposta da entidade, pero non se indica que o IGCC comunicara o resultado da reclamación.

2. O artigo 102.3 da Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias, establece que “cando se presente unha denuncia, deberáselle comunicar ao denunciante a iniciación ou non do procedemento e a súa resolución cando a denuncia vaia acompañada dunha solicitude de iniciación”. E a falta de máis detalles, en principio o IGCC debera ter comunicado notificado o resultado.

3. No ámbito da normativa de consumo as persoas que promoven denuncias por situacións individualizadas que lles afectan deben ostentar a condición de interesadas, no caso de solicitalo, posto que o procedemento sancionador determinará, entre outras cousas, a responsabilidade para a restitución da situación e fixará as indemnizacións que no seu caso correspondan.

Así, o artigo 51.6 do Real Decreto Lexislativo 1/2007, de 16 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias, prevé:

“Conforme ao previsto no artigo 28.2 da Lei 40/2015, do 1 de outubro, no procedemento sancionador poderá esixirse ao infractor a reposición da situación alterada pola infracción ao seu estado orixinal e, no seu caso, a indemnización de danos e prexuízos causados ao consumidor ou usuario, que será determinada e esixida polo órgano ao que corresponda o exercicio da potestade sancionadora debendo notificarse ao infractor para que proceda á súa satisfacción nun prazo que será determinado en función da contía. De non satisfacerse a indemnización no prazo que para o efecto se determine en función da súa contía, procederase na forma prevista no artigo 101 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas”.

CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, da Valedora do Pobo, facer chegar a esa Consellería de Economía, Industria e Innovación a seguinte recomendación:

Que se comunique ao denunciante o decidido en relación cun eventual procedemento sancionador polos feitos denunciados.



Agradecendo de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, recordámoslle a necesidade de que no prazo dun mes de conta a esta institución da aceptación da recomendación formulada, no seu caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén no seu caso.

Ademais, en aplicación do principio de transparencia a partir da semana seguinte a data na que ditou esta resolución incluírase na páxina web da institución.

Saúdoa atentamente.

M^a Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo