

Recordatorio de deberes legais dirixido á Consellería de Emprego, Comercio e Emigración para que, nos casos de desistencia do procedemento, dite resolución expresa en que declare esa circunstancia; e recomendación para que, en procedementos relativos a reclamacións en materia de consumo, resolva expresamente cos elementos de xuízo dos que dispoña, aínda que a persoa reclamante non presente as alegacións para as que se lle dese trámite.

Expediente: E.7.Q/511/24

Santiago de Compostela, 27 de xuño de 2024

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de XXX relativo á falta de resposta do Instituto Galego do Consumo e da Competencia (IGCC) a unha reclamación que presentou ante el.

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, indícanos que formalizou a dita reclamación en maio de 2020 e que, na data da queixa, aínda non se resolvera, malia que o instara en decembro de 2021.

Ante iso, requirímoslle informe á que entón era a Consellería de Economía, Industria e Innovación, que nos deu traslado do seguinte:

O obxecto da reclamación é o reembolso por gastos de alta e indemnización por corte de subministración.

De acordo coas funcións e competencias atribuídas a este organismo segundo o artigo 4 do Decreto 118/2016, de 4 de agosto, polo que se crea o Instituto Galego do Consumo e da Competencia e se aproban os seus estatutos comunícase á entidade a existencia da reclamación obxecto de informe, ao tempo que se lle fai unha proposta de mediación para tratar de acadar un acordo satisfactorio para a parte reclamante.

A entidade reclamada formulou escrito que foi trasladado á parte reclamante para que presentara no prazo de dez días as alegacións que estimara pertinentes. Nel se lle indicaba que de non recibir resposta no prazo sinalado, podería declararse o arquivamento

da reclamación por desistencia do procedemento (artigo 21 en relación co artigo 84 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas).

O escrito da entidade reclamada foi correctamente recepcionado por XXX o día 10.06.2021 segundo acuse de recibo do Servizo de Correos que consta no expediente.

Logo de esperar un tempo prudencial e comprobar que non tivera entrada ningunha alegación nin directamente pola parte reclamante nin a través da Asociación de Consumidores á que pertence, procedeuse ao arquivo o 22.11.2021.

ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da Administración, é preciso facer as seguintes consideracións:

1. A persoa que promove a queixa refire que a Administración non resolveu a súa reclamación máis de catro anos despois de interpoñela. En cambio, o IGCC aduce que a entendeu desistida do procedemento, posto que non remitiu alegacións á resposta da entidade reclamada. Con todo, parece que non lle deu traslado desta circunstancia.
2. Con carácter previo, convén destacar que, desde a reforma operada pola Lei 4/1999, do 13 de xaneiro, a Administración está obrigada a ditar resolución expresa nos casos de desistencia do procedemento. Nela, indicará esta circunstancia, os feitos producidos e as normas aplicables (art. 21.1 LPAC).
3. Ademais, resulta oportuno sinalar que as persoas interesadas deben (se o desexaren) desistir dos procedementos por calquera medio que permita deixar constancia da actuación e que incorpore as súas sinaturas, consonte os artigos 94, apartados 1 e 3, e 11, apartado 2, letra d, da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas (LPAC).
4. Destes preceptos, despréndese que a desistencia debe consistir nunha actuación “expresa, inequívoca o concluyente del administrado” (Sentenza do Tribunal Supremo do 11 de novembro de 2002, ECLI:ES:TS:2002:7448, FD 7). Así, o feito de que a persoa interesada non formule alegacións non pode entenderse como unha forma de desistencia, porque non se trata dunha actuación expresa nin, lóxicamente, recollería a súa sinatura.

5. O único suposto en que a LPAC prevé a desistencia tácita é aquel en que a solicitude de iniciación non reúne os requisitos exixidos pola normativa. Nesta tesitura, a Administración debe requirir a persoa interesada para que emende o defecto e, no caso de que non o faga en 10 días, pode declárala desistida do procedemento mediante a oportuna resolución expresa (artigo 68.1 LPAC).
6. Con todo, convén advertir que, por esta vía, só cabe requirir a emenda da solicitude de iniciación cando o problema detectado afecte o propio procedemento instado. En cambio, non procede cando se proxecta sobre documentos posteriores e incide no fondo da resolución que se dite no procedemento (por todas, Sentenza do Tribunal Supremo do 16 de abril de 2015, ECLI:ES:TS:2015:1485, FD 2).
7. Neste caso, non parece que o defecto advertido se proxecte sobre a solicitude e impida a procedencia do procedemento administrativo, porque, tras aquela, este se iniciou e se instruíu ata o trámite de alegacións conferido á persoa reclamante.
8. Por conseguinte, non procedía considerar desistida a persoa que promoveu a queixa polo feito de que non remitise as súas alegacións. Tendo en conta que esta inacción non afecta a solicitude inicial, a desistencia só podería acordarse como consecuencia dunha declaración expresa da persoa reclamante que incorporase a súa sinatura.
9. Neste caso, a Administración debera continuar coa tramitación do procedemento ata resolvelo de maneira expresa. Neste sentido, convén destacar que as persoas interesadas non están obrigadas a presentar alegacións, se ben poden facelo en calquera momento do procedemento anterior ao trámite de audiencia (art. 73.1 LPAC). Correspóndelles a elas facer valer os seus argumentos da maneira que estimen e afrontar, de ser o caso, as consecuencias negativas de non recorrer ás vías das que dispoñen para iso.
10. Excepcionalmente, cando a Administración non conte cos elementos de xuízo necesarios para resolver, a Administración pode suspender o prazo máximo para concluír o procedemento (art. 22.1.a LPAC) e deberá requirirlos á persoa interesada, coa advertencia de que, se non llos proporcionar no prazo de tres meses, declarará a caducidade do procedemento de forma expresa (artigo 95, apartados 1 e 2, LPAC).
11. Así e todo, neste caso, a Administración non indica os elementos de xuízo dos que carece. Ademais, parece que o trámite de alegacións non é imprescindible para ditar a resolución, posto que a postura das partes xa quedou fixada, en principio, coa reclamación e coa resposta que dá a entidade reclamada.

CONCLUSIÓN

Por todo o anterior, considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, formularlle a esa consellería:

- a) a seguinte **recomendación: cando a persoa que presente unha reclamación en materia de consumo non formule as alegacións para as que se lle dea trámite, debería resolver o procedemento expresamente cos elementos de xuízo dos que dispoña. Excepcionalmente, cando non dispoña de algún que lle resulte imprescindible, debería requirirlló a aquela e, no caso de que non llo facilite no prazo de tres meses, declarar a caducidade do procedemento, previa advertencia, consonte o artigo 95.1 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas.**

- b) o seguinte **recordatorio de deberes legais: nos casos de desistencia do procedemento, debe ditar a correspondente resolución expresa na que refira esa circunstancia, os feitos que se produciron e as normas aplicables, de conformidade co artigo 21.1 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas.**

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que, no prazo de un mes (art. 32.2), lle dea conta a esta institución da aceptación da resolución formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se for o caso.

Ademais, facémolle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta se incluírá na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas, daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola Administración pública galega.

Saúdoo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo