



Recomendación dirixida a Consellería de Emprego, Comercio e Emigración de que nos casos en que exista unha relación de consumo e se aprecie unha posible infracción nesa materia, esa administración debería, con carácter xeral, exercer as súas competencias, independentemente de que existan outros órganos administrativos que tamén poidan ser competentes.

Expediente: E.7.Q/34/24

XXX

Santiago de Compostela, 12 de xullo de 2024

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de XXX relativa á abstención do Instituto Galego do Consumo e da Competencia e do Servizo de Mobilidade de Ourense á hora de tramitar unha reclamación.

ANTECEDENTES

No seu escrito indicábanos que presentara unha reclamación ante o IGCC pola ausencia de corrección no trato dun empregado dunha empresa de transportes que opera na estación de autobuses de Verín. Explica que ese organismo lla remitiu ao Servizo de Mobilidade de Ourense, pois consideraba que era ao que lle correspondía coñecer do asunto. Non obstante, este, por súa vez, declinou a súa competencia, pois non se trataba nin dunha concesión nin dunha estación da Xunta de Galicia. Así pois, envioulla ao Concello de Verín, que, aparentemente, tampouco sería competente.

Ante iso, requirímoslle informe á que entón era a Consellería de Infraestruturas e Mobilidade, que nos indicou o seguinte:

Antecedentes

O 16.01.2024 recibíuse nesta dirección xeral un escrito da Valedora do Pobo no que solicita información sobre o obxecto da queixa presentada por XXX, referente a venta de billetes de autobús en Verín. Nel, trasládase que a cidadá reclama contra a empresa XXX

debido a que no despacho de billetes da estación de autobuses de Verín un empregado da empresa se negou a venderlle un billete de autobús con moi malas formas. Engade que presentou a reclamación na oficina de Consumo de Verín, onde a derivaron ao Servizo de Mobilidade de Ourense e, dende aí, remitírona ao Concello de Verín, que non ten competencia na materia. Expresa que se atopa nunha situación de indefensión total ante a Administración pública.

*Logo do estudo dos feitos, **INFÓRMASE** do seguinte:*

Tal e como consta na documentación do Servizo de Mobilidade de Ourense, o 27.10.2023 a cidadá presentou a reclamación sinalada no escrito ante a Oficina Municipal de Información ao Consumidor do Concello de Verín.

Unha vez que o Instituto Galego do Consumo e da Competencia lle comunicou o 09.11.2023 que debía dirixir a súa reclamación ao Servizo de Mobilidade de Ourense, ao entender que é o organismo competente, a cidadá presentou nese servizo, o 28.11.2023, o escrito de queixa e a documentación da reclamación.

*Tras a análise da información trasladada, o 04.01.2024 o Servizo de Mobilidade de Ourense comunicou á cidadá que **ao non tratarse dunha concesión de transporte público da Xunta de Galicia**, pois na documentación achegada concreta que quería mercar un billete de autobús a Madrid, nin dunha estación de autobuses de competencia autonómica, pois a estación de Verín é de titularidade municipal, nesa mesma data deu traslado da reclamación ao Concello de Verín, aos efectos de continuar coa tramitación.*

Despois da actuación indicada, o 16.01.2024, o Servizo de Mobilidade de Ourense arquivou a reclamación recibida, ao non ser competencia da Xunta de Galicia, pois refírese a servizos de transporte público regular por estrada de titularidade estatal e a unha estación de autobuses municipal.

Lamentamos as molestias que a tramitación da súa reclamación lle ocasionou á cidadá e agardamos que o presente informe aclare as circunstancias.

Á luz do anterior, tamén lle solicitamos informe ao Concello de Verín, que comunicou:

En data 27 de outubro de 2023, a usuaria XXX, acude as dependencias da OMIC de Verín, sita na Avda. Portugal n.º 11, para presentar reclamación contra a empresa XXX.

Dende a oficina, unha vez feita a descrición dos feitos e asinada a reclamación, rexístrase e dáselle traslado ao Instituto Galego de Consumo, sendo este organismo o que dá traslado ao Servizo de Mobilidade, non tendo constancia o Concello de Verín, e neste caso a Omic, de dito traslado.

Visto o escrito da Valedora do Pobo, poñemos en coñecemento da empresa os feitos sinalados na reclamación presentada por XXX.

Finalmente, solicitámoslle informe á Consellería de Emprego, Comercio e Emigración, que nos explica o que segue:

1. *O 27/10/2023 XXX presenta reclamación ante o Concello de Verín indicando que:*

*El día 27 me personé a sacar un billete de autobús, aunque era la primera persona que estaba en ventanilla atendió a otras dos personas que estaban detrás. Con buenas formas le llamo la atención sobre este hecho y el vendedor con muy malas formas cagándose en Dios se niega a venderme el billete. Achega ademais folla de reclamación da Dirección General de Transportes Terrestres na que indica: Me persono para sacar un billete a Madrid, viene una persona para sacar un billete a Orense y como iba a salir, le atienden antes que a mi. *** (ilegible) por mi parte, llega una *** (ilegible) y lo mismo, ahí ya se *** (ilegible) objeción por mi parte. El vendedor cagándose en Dios se niega a darme el billete, me parece inconcebible. En tono bien grosero.*

2. *El 30/10/2023 recíbese no Instituto Galego do Consumo e da Competencia o traslado da reclamación, procedente do Concello de Verín.*
3. *Considerando que a actividade da empresa (Transporte de viaxeiros por estradas) estaba dentro das competencias inspectoras do Servizo de Mobilidade de Ourense da entón Consellería de Infraestruturas e Mobilidade, este instituto dirixiu un escrito á XXX o 9/11/2023 no que se lle informaba de que debía dirixirse ao dito servizo.*
4. *Este instituto descoñece a posterior tramitación da reclamación.*

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 manifesta o seu descontento con respecto á declaración de incompetencia formulada polo IGCC e polo órgano administrativo ao que este a remitiu: o Servizo de Mobilidade de Ourense.
2. Enténdese por relación de consumo aquela que se produce entre as empresas e as persoas consumidoras consonte o artigo 2 da Lei 2/2012, do 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras e usuarias (LGCU). Para os efectos da dita lei, as sociedades mercantís teñen a consideración de empresas “en todo caso” (art. 4.2). En cambio, reciben a consideración de consumidoras aquelas persoas físicas que actúen cun propósito alleo á súa actividade comercial, empresarial ou profesional (art. 3.1).
3. Neste caso, non cabe dúbida de que existe unha relación de consumo. Por unha banda, a entidade reclamada é XXX, isto é, unha sociedade mercantil e, xa que logo, unha empresa. Pola outra, atopámonos cunha persoa que adquire un billete de autobús para seu irmán con destino Madrid. En principio, reúne as condicións para ser consumidora, pois, aparentemente, a adquisición non se inscribe no marco do exercicio da súa profesión. Pola contra, realízase, segundo parece, cun propósito familiar, de maneira puntual e con respecto a un número reducido de billetes.
4. Ao IGCC correspóndelle, entre outras funcións, “realizar actuacións de inspección e sanción no ámbito de protección das persoas consumidoras, de acordo coas disposicións vixentes”, tal e como establece o artigo 4.1.h dos seus Estatutos, aprobados polo Decreto 118/2016, do 4 de agosto. Entre esas disposicións, cobra especial importancia a LGCU, que ten por obxecto “a regulación dirixida á defensa e á protección xeral dos dereitos e intereses dos consumidores” (art. 1.1).
5. De acordo coa persoa que promove a queixa, a persoa responsable da venda dos billetes na estación de autobuses de Verín referiuse a ela como “sinvergüenza” e negouse a venderlle o billete e a facilitarlle a folla de reclamacións cando lla pediu.
6. Estas condutas, *a priori*, son constitutivas de infraccións en materia de consumo, sen prexuízo da apreciación que lle corresponde realizar ao IGCC.
7. Pois ben, convén recordar que a competencia é irrenunciable e corresponderalles exercela aos órganos administrativos que a teñan atribuída como propia, de acordo cos artigos 8.1 da Lei 40/2015, do 1 de outubro, do réxime xurídico do sector público (LRXSP), e 5.1 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia.

8. Deste xeito, constatado que o IGCC é competente, posto que existen unha relación de consumo e posibles infraccións nesa materia, resulta indiferente, en principio, que existan outros órganos administrativos que tamén o sexan.
9. Agora ben, no exercicio das súas competencias, deberán observar o principio de legalidade en materia sancionadora (art. 25.1 da Constitución), que proscribe sancionar dúas veces o mesmo ilícito de apreciarse identidade de suxeitos, feitos e fundamento (Sentenza do Tribunal Constitucional n.º 2/2023, do 6 de febreiro, ECLI:ES:TC:2023:2, FD 4.c; no mesmo sentido, art. 31.1 LRXSP).

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, facerlle chegar a esa consellería a seguinte **recomendación**:

Nos casos en que exista unha relación de consumo e se aprecie unha posible infracción nesa materia, esa administración debería, con carácter xeral, exercitar as súas competencias, independentemente de que existan outros órganos administrativos que tamén poidan ser competentes.

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), 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, facémolles 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