

Recomendación dirixida á Consellería de Emprego, Comercio e Emigración para que, se non o fai xa, lles notifique ás persoas reclamantes o arquivo motivado das súas reclamacións en materia de consumo.

Expediente: E.7.Q/13706/23

Santiago de Compostela, 10 de xullo 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, desde que presentou alegacións no expediente o 28 de decembro de 2022, non recibiu ningunha resposta. Por ese motivo, o 29 de maio de 2023, presentou un escrito para que a Administración a resolvese expresamente (n.º de rexistro: XXX). Con todo, seguiu sen obter contestación.

Ante iso, requirimos informe a esa administración, que nos indicou o seguinte:

XXX presentou en o 2 de novembro de 2022, reclamación contra a entidade XXX en relación coa administración da comunidade de propietarios da que é parte.

A citada reclamación foi rexistrada neste organismo co número de referencia XXX e remitida á entidade reclamada 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.

En data 28 de novembro de 2022 a entidade remite, a través do sistema MARCO as alegacións que estima pertinentes, contradicindo o reclamado por XXX manifestando literalmente que “La empresa reclamada, XXX, que ejerce su cargo de secretario-administrador de la comunidad de propietarios del reclamante, XXX, se limita proponer a la Junta de propietarios determinados acuerdos y a ejecutar los mismos, aplicando la normativa vigente. El seguro comunitario no cubre las viviendas, solo elementos

comunes y RC comunitaria. Las cuentas se someten al examen y aprobación de la Junta anual, previa remisión con la convocatoria a los propietarios. El gasto de administración es individualizable (art. 9.1.e LPH). El cargo de presidente lo elige la Junta (art. 13.2 LPH). No nos consta que el reclamante haya impugnado ningún acuerdo. Se le propone el acceso y consulta de la documentación comunitaria obrante en nuestro depósito (art. 20.e LPH), previa cita, como se ha hecho siempre. XXX es el Gerente de la empresa reclamada y Administrador de Fincas Colegiado.

Aañadir que si hubiera algo que devolver (dinero), que no es el caso, debería hacerse a través de convocatoria y celebración de la junta de vecinos y tomar el acuerdo oportuno sobre el punto del orden del día determinado para ello”.

En data 28 de decembro de 2022 o reclamante, tras darlle traslado do alegado pola parte reclamada, presenta escrito alegando o que considerou oportuno na defensa dos seus intereses.

Á vista da documentación remitida pola entidade XXX, as manifestacións do reclamante e a normativa de aplicación, procedeuse ao arquivo da citada reclamación ao non existir indicios de infracción en materia de Consumo, salientando que a base da súa reclamación é unha cunha de índole civil.

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. Do informe da Administración, despréndese que o IGCC lles concedeu un trámite de alegacións á empresa reclamada e á persoa reclamante. A Administración tamén explica que arquivou a reclamación ao considerar que a controversia que a motivou é de carácter civil.
2. Con todo, do escrito de queixa, dedúcese que a reclamante non tivo coñecemento do arquivo da súa reclamación. Malia que interesou que se resolvese expresamente, tampouco obtivo ningunha resposta ao respecto.
3. As administracións públicas están obrigadas a ditar resolución expresa e a notificala en todos os procedementos, consonte o artigo 21.1 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas (LPAC).

4. Ademais, cómpre recordar que o arquivo en procedementos sancionadores en materia de consumo pode limitar o dereito das persoas consumidoras a obter unha indemnización polos danos e as perdas que lles ocasionou a conduta infractora (arts. 8.1.c e 51.6 do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e doutras leis complementarias, aprobado polo Real decreto legislativo 1/2007, do 16 de novembro). En consecuencia, aquel acto debe ser motivado, consonte o artigo 35.1.a LPAC.
5. A necesidade de que as persoas interesadas teñan coñecemento do arquivo e do seu contido é capital, posto que, do contrario, non poden defender os seus dereitos nas mellores condicións posibles e decidir sobre a conveniencia de acudir ás vías de recurso correspondentes, xa sexan administrativas ou xurisdiccionais, con pleno coñecemento de causa. Deste xeito, aféctase a posibilidade de obter unha protección xudicial efectiva (Sentenza do Tribunal de Xustiza do 8 de maio de 2019, PI, C-230/18, EU:C:2019:383, apartado 78).
6. Por outra banda, debe sinalarse que esta institución vén recibindo un considerable número de queixas relativas á falta de resposta (que non de actuación) do IGCC, tanto de oficio como á instancia das persoas reclamantes. En consecuencia, adoitan verse obrigadas a presentar escritos de impulso, pero, nalgúns casos (como o que nos ocupa), tampouco obteñen resposta por estes medios. Neste contexto, ven afectado o seu dereito a coñecer o estado da tramitación dos procedementos (art. 53.1.a LPAC). Desde a óptica da Administración, esta situación ocasiona un volume de traballo e unhas ineficiencias (*cf.* art. 103.1 da Constitución) que, aparentemente, poderían solucionarse se se mantivese informadas as persoas reclamantes.

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, **recomendarlle a esa consellería que, se non o fai xa, lles notifique ás persoas reclamantes o arquivo motivado das súas reclamacións en materia de consumo e, nomeadamente, neste caso concreto.**

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