

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/14633/23

Santiago de Compostela, 25 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 leva enviándolle correos durante anos ao IGCC para interesarse polo estado dunha reclamación da que descoñece o estado.

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

XXX presentou o 2 de agosto de 2019 no rexistro do Instituto Galego do Consumo e da Competencia o escrito de reclamación presentado contra o establecemento XXX sito na rúa XXX de Santiago de Compostela do que é titular XXX, xuntando ao mesmo escrito dese día 2 de agosto de 2019 no que desiste da prestación dos dous servizos de hidratación inicialmente reclamados, sendo rexistrada neste organismo co número de referencia XXX e remitida á entidade para a mediación e proposta de arbitraje concedéndoselle un prazo para formular alegacións e propoñer calquera solución amigable á reclamación.

O 24 de setembro de 2019 a parte reclamada presenta escrito de alegacións opoñéndose á reclamación presentada, manifestando o que considerou oportuno na defensa dos seus intereses e aportando a documentación que considerou oportuna.

O 7 de novembro de 2019 tras darlle traslado das alegacións remitidas pola reclamada, XXX presenta escrito de alegación manifestando o que considerou oportuno na defensa dos seus intereses.

O 8 de novembro de 2019 dáse traslado á parte reclamada do escrito de alegacións presentado por XXX, ao que dá resposta mediante escrito de 22 de novembro de 2019, manifestando novamente o que considerou oportuno na defensa dos seus intereses.

En data 26 de decembro de 2019 ten entrada no rexistro do Instituto Galego do Consumo e da Competencia novo escrito de XXX manifestando o que considerou oportuno e aportando documentación, do que se deu traslado á parte reclamada, que presentou escrito ratificándose nas anteriores alegacións presentadas.

Á vista do actuado e analizada toda a documentación obrante no expediente administrativo, non se considerou que existisen indicios de infracción administrativa en materia de defensa do consumidor e usuario, toda vez que a mesma versaba sobre dous extremos:

- Un primeiro relativo á reclamación de que a entidade reclamada levase a cabo dous tratamentos de hidratación, do que a reclamada desistiu mediante escrito de data 2 de agosto de 2019, que xuntou á folla de reclamación presentada neste organismo, e outro,*
- relativo ao prezo cobrado, respecto do que, analizada a documentación obrante no expediente, especialmente o ticket aportado pola propia reclamante o prezo total cobrado á reclamante é inferior á suma dos prezos publicitados de xeito individual para o conxunto dos servizos prestados (41,89€ segundo o ticket e 42,98€ a suma do publicitado).*

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 deu á empresa reclamada e á persoa reclamante varias ocasións para alegaren ao longo do procedemento. A Administración tamén explica que o arquivou ao considerar que non había indicios dunha infracción en materia de consumo.
2. Con todo, do escrito de queixa, dedúcese que a reclamante non tivo coñecemento do arquivo da súa reclamación. Malia que tratou de poñerse en contacto coa Administración a través do correo electrónico, 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 obteren 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 contactar por teléfono e por correo electrónico, 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, facémoslle 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