

Suxestión dirixida á Consellería de Emprego, Comercio e Emigración para que, se non o fai xa, manteña as persoas reclamantes informadas da evolución dos procedementos relativos a reclamacións en materia de consumo, de maneira que poidan presentar alegacións con pleno coñecemento de causa.

Expediente: E.7.Q/15996/23

Santiago de Compostela, 28 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 o 28 de abril de 2023 presentou unha reclamación de consumo (n.º de rexistro: 26710/RX 1298899). O 12 de setembro de 2023, remitiu un escrito no que solicitaba que se resolvese a súa reclamación, mais non obtivo resposta.

Ante iso, requirimos informe a esa administración en dúas ocasións e, en síntese, comunicounos o seguinte:

- *O reclamante presentou unha reclamación contra Mapfre e contra o concesionario Opel AELSA, SA, solicitando “la reparación y sustitución de la moldura, como el incumplimiento de Mapfre del contrato al no reclamarle la moldura”.*

A dita reclamación tivo entrada no Servizo de Consumo de Pontevedra o 28 de abril de 2023, asignándosele o núm. 36R001/1139/2023.

- *Con data 30/05/2023 fíxose a mediación coa empresa reclamada a través da aplicación “Marco” sen que esta contestara no prazo estipulado (45 días).*
- *Con data 15/11/2023 remíteselle á empresa reclamada, a través do Sistema de Notificacións de Galicia (Notifica.gal), unha “comunicación de reclamación e proposta*

de mediación” a cal foi recepcionada o 24/11/2023, dispoñendo dun prazo de un mes para contestar, sen recibirse a data de hoxe contestación.

- Con data 21/12/2023 a empresa AELSA, SA contesta a mediación indicando: Comunicarles que nosotros solo hemos procedido a reparar lo ordenado por el perito de la compañía de seguros Mafre, por lo cual entendemos que la reclamación del cliente debería ir dirigida hacia la compañía de seguros y no hacia nosotros puesto que nosotros somos meros reparadores, incluso el propio cliente en su reclamación hacía referencia a ello.*
- A vista do indicado anteriormente, con data 19/01/2024 remíteselle a MAPFRE COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, SA, a través do Sistema de Notificacións de Galicia (Notifica.gal), unha “comunicación de reclamación e proposta de mediación” a cal foi recepcionada o 22/01/2024, dispoñendo dun prazo de un mes para contestar, sen recibirse a data de hoxe contestación.*
- Como consecuencia disto, con data 14/03/2024 procédese a apertura dun expediente sancionador a MAPFRE COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, SA.*

Con independencia do indicado anteriormente, continúaase coas actuacións.

Nunha conversa telefónica, a persoa que promoveu a queixa comunicounos que a Administración só lle dera traslado do inicio do procedemento sancionador fronte a Mapfre.

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: (1) lle propuxo unha mediación a Aelsa; (2) ante a resposta da dita empresa, fixo o mesmo con respecto a Mapfre; (3) iniciou un procedemento sancionador fronte á aseguradora.
2. Con todo, do escrito de queixa, enténdese que o reclamante non tivo coñecemento do curso do expediente, con excepción da incoación do procedemento sancionador.
3. As administracións públicas deben comunicarlles ás persoas interesadas a apertura do procedemento e o prazo máximo para resolvelo, consonte o artigo 21.4 da Lei 39/2015,

do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas (LPAC). Ademais, deben notificarlles os actos administrativos e as resolucións que diten no seu marco, de acordo co artigo 40 do mesmo texto legal.

4. Nótese que este último precepto distingue entre “actos” e “resolucións”. Isto é, non abonda con comunicar o acto administrativo que lle pon fin ao procedemento (arts. 84.1 e 88.1 LPAC), senón que tamén cómpre facer o propio con respecto aos demais que se enmarquen no expediente. Con esta regulación, á persoa interesada constaríalle que a Administración recibiu a súa solicitude, que abriu o procedemento correspondente e a forma en que vai evolucionando.
5. A necesidade de que as persoas interesadas teñan coñecemento das actuacións administrativas é capital, posto que, do contrario, non poden presentar alegacións (art. 76.1 LPAC) con coñecemento de causa e, xa que logo, tampouco poden participar no procedemento mentres se instrúe. Ademais, sitúa nun terreo de igualdade a empresa reclamada e a persoa reclamante, posto que, no caso contrario, a primeira é a única que coñece o decorrer do procedemento e a que pode facer uso das vías de recurso cando proceder.
6. Neste caso, ademais, a persoa consumidora pode ter interese en presentar alegacións á vista da resposta do concesionario. En efecto, esta empresa aduce que se limitou a efectuar os arranxos que dispuxo a aseguradora, de maneira que entendía que o procedemento debía dirixirse fronte a ela, tal e como acabou facendo a Administración. Porén, no seu escrito de queixa, o reclamante afirma que o taller lle danou unha das molduras traseiras do seu vehículo; actuación que, en principio, non se lle pode imputar á aseguradora. Nesta situación, ao informalo sobre a apertura do procedemento sancionador fronte a Mapfre, o IGCC podía trasladarlle tamén a resposta de Aelsa. Deste xeito, a persoa que promoveu a queixa entendería o motivo polo que non se fixo o propio fronte a esta empresa e, de ser o caso, podería alegar o que considerase.
7. En última instancia, non debe esquecerse que o consumidor pode estar interesado en que se lle incoe un procedemento sancionador ao distribuidor, na medida en que cabe que a Administración, no caso de impoñer unha sanción, o obrigue tamén a indemnizalo polo dano ocasionado na dita moldura (art. 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).
8. 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 ou a remitir escritos de impulso,

pero, nalgúns casos (como o que nos ocupa), tampouco obteñen resposta por estes medios. Desta forma, 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 reclamadas.

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, **suxerirlle a esa consellería que, se non o fai xa, manteña as persoas reclamantes informadas da evolución dos procedementos relativos a reclamacións en materia de consumo, de maneira que poidan presentar alegacións con pleno coñecemento de causa, de conformidade cos artigos 21.4, 40.1 e 76.1 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), 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

