

Recomendación dirixida á Consellería de Emprego, Comercio e Emigración para que, se non o fai xa, lles notifique ás persoas reclamantes os actos que dite no marco de procedementos relativos a reclamacións en materia de consumo.

Expediente: E.7.Q/16115/23

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 o 25 de febreiro de 2022 presentou unha reclamación de consumo mediante a sede electrónica da Xunta de Galicia (n.º de rexistro: 2022/505641). O 7 de setembro e o 29 de novembro de 2023, remitiulle dous correos electrónicos ao Servizo de Consumo da Coruña para interesarse polo estado do expediente. Non obstante, correron a mesma sorte.

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

O motivo da reclamación é a disconformidade co importe da facturación emitida.

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 reclamada a existencia da reclamación obxecto de informe, ao tempo que se lle fai unha proposta de mediación e arbitraje para tratar de acadar un acordo satisfactorio para a parte reclamante.

A empresa reclamada anulou as facturas obxecto da reclamación e fixo facturas rectificativas de cada unha delas reaxustando os cargos e abonos de xeito que non hai actualmente, según manifesta, ningún saldo deudor nin acreedor para a reclamante, derivado do contrato que non está vixente.

Dado que a parte reclamante non ten a certeza das rectificacións feitas pola empresa comercializadora ás 6 facturas obxecto da reclamación, requírese sucesivamente a ésta para que confirme a recepción pola reclamante das rectificacións realizadas e que amplíe a explicación das mesmas e xustifique ás ordes bancarias dadas.

Os reiterados intentos dende o IGCC non deron un resultado satisfactorio para a parte reclamante o que conlevou a realización de actuacións inspectoras ás empresas implicadas, isto é distribuidora e comercializadora.

Esgotado o prazo do derradeiro requirimento, se continúa a imposibilidade de acadar un acordo amigable entre as partes, valorarase se pese a ter feito unha corrección da facturación, hai unha infracción da normativa en materia de protección ao consumidor e, neste caso, iniciarase un procedemento sancionador, dentro do prazo establecido no artigo 94 da Lei 2/2012, de 28 de marzo, galega de protección xeral das persoas consumidoras.

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 e arbitrase á empresa reclamada; (2) a requiriu para que esclarecese diversas cuestións relacionadas coa súa resposta á reclamación; (3) acometeu diversas actuacións inspectoras.
2. Con todo, do escrito de queixa, enténdese que a reclamante non tivo coñecemento do curso do expediente. Malia que tratou de poñerse en contacto coa Administración a través do correo electrónico, tampouco obtivo ningunha resposta ao respecto.
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, a persoa interesada ten coñecemento de que a Administración recibiu a súa solicitude, de que abriu o procedemento correspondente e da 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 recorrer ás vías de recurso cando proceder.
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 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, **recomendarlle a esa consellería que, se non o fai xa, lles notifique ás persoas reclamantes os actos que dite no marco de procedementos relativos a reclamacións en materia de consumo.**

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