



## XI.2.2 Consumo

Nuestro bagaje en la tramitación de quejas en materia de consumo nos permite vislumbrar algunos aspectos que consideramos que podrían mejorarse en el funcionamiento de las Administraciones de consumo, con objeto de mejorar la tarea de protección a las personas consumidoras que les ha sido encomendada. En este sentido observamos que se reiteran las situaciones en las que legítimas pretensiones de las personas consumidoras quedan a la voluntad de las empresas y que aquéllas se enfrentan a costosos y lentos mecanismos judiciales para hacer valer su pretensión, lo que les lleva al desistimiento en la mayoría de los casos.

Es cierto que los esfuerzos desarrollados por la Administración para favorecer los procedimientos de mediación y arbitraje se presentan como acciones óptimas para favorecer la resolución de controversias en el ámbito de consumo. Sin embargo, en algunos casos, los hechos reclamados se encontraban tipificados como infracción a la normativa de protección de las personas consumidoras, por lo que apreciamos que una decidida voluntad administrativa de sancionar estas conductas podría contribuir a su erradicación, tanto en la empresa afectada por la sanción como en terceras empresas por el efecto ejemplarizante que se produce con este tipo de medidas.



***Se reiteran las situaciones en las que legítimas pretensiones de las personas consumidoras quedan a la voluntad de las empresas.***



***La tramitación de quejas relativas a expedientes sancionadores de consumo ha puesto de manifiesto situaciones de falta de información, dilaciones, ineficacia del proceso para el restablecimiento de los derechos lesionados.***

En este sentido, tuvimos ocasión de dictar Resolución a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Granada ante su decisión de no incoar procedimiento sancionador por la falta de respuesta en plazo a la hoja de reclamaciones presentada por la parte promotora de queja ([queja 14/2619](#)). Dicha decisión se fundaba en razones de eficacia y eficiencia administrativa dado que sólo merecería la sanción de amonestación, decisión que esta Institución no compartía, por lo que se recomendaba la posibilidad de imponer multa leve. Esta Recomendación ha sido aceptada expresamente.

Por otra parte, la tramitación de quejas relativas a expedientes sancionadores de consumo ha puesto de manifiesto situaciones de falta de información, dilaciones, ineficacia del proceso para el restablecimiento de los derechos lesionados o porque la sanción impuesta pueda resultar más beneficiosa que la comisión de la propia infracción ([queja 13/671](#), [queja 13/5545](#), [queja 13/5773](#), [queja 13/6485](#), [queja 14/5047](#), [queja 14/5696](#)). En consecuencia, se ha considerado oportuno promover una actuación de oficio ante los Servicios de Consumo adscritos a las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía en las distintas provincias con objeto de recabar los datos necesarios y poder efectuar una valoración adecuada de la situación, así como proponer posibles medidas y propuestas que se estimasen oportunas para una mejora de la actuación administrativa ([queja 14/4486](#)).



Otras actuaciones ante las distintas Administraciones de Consumo (autonómica y municipal), en este caso relacionadas con la tramitación de reclamaciones presentadas por personas consumidoras, venían motivadas por la denuncia sobre falta de información sobre la situación del expediente (queja 13/2194, queja 13/5545, queja 13/5816, queja 14/23, queja 14/160, queja 14/161, queja 14/390, queja 14/5556).

En algún caso ha motivado el dictado de Recomendación, como en la [queja 13/2196](#), dirigida al Ayuntamiento de Jerez ante la falta de respuesta a la hoja de reclamación formulada por la parte promotora de queja.

Por lo general, del contenido de muchas de estas quejas se deduce la disconformidad de las personas consumidoras con el papel que juegan los Servicios de Consumo o lasOMIC (queja 13/2997, queja 13/3406, queja 14/3188, queja 14/3306). En ocasiones, desde esta Institución hemos tenido que preguntar expresamente sobre la procedencia del inicio de actuaciones sancionadoras o, en su caso, derivación al órgano competente, cuando de la tramitación de una reclamación pudiera advertirse alguna infracción a la normativa de consumo (queja 13/3406, queja 14/5556).

En relación con la tramitación de quejas relacionadas con el funcionamiento de las distintas Juntas arbitrales de consumo, aunque no son muchas, podemos indicar que en su mayoría se refieren a la falta de respuesta a la solicitud de arbitraje o a la falta de información sobre el estado de tramitación



***Las quejas relacionadas con el funcionamiento de las distintas Juntas arbitrales de consumo se refieren en su mayoría a la falta de respuesta a la solicitud de arbitraje o a la falta de información sobre el estado de tramitación de la misma.***



“  
***Se reiteran las situaciones en las que legítimas pretensiones de las personas consumidoras quedan a la voluntad de las empresas.***

de la misma (queja 13/2314, queja 13/3605, queja 13/5502, queja 13/5700, queja 14/1043, queja 14/2894).

Un caso extremo lo representa la queja 13/1773 en la que se puso de manifiesto que una solicitud de complemento-rectificación del laudo dictado por la Junta arbitral de consumo de la Junta de Andalucía, presentada con fecha 29 de febrero de 2012, no habría sido resuelta más de año y medio después y, de la información facilitada a esta Institución, se deducía que su contenido se limitaría a inadmitir la solicitud por extemporánea. Sobre el asunto discutido de fondo (cómputo de plazos) no podíamos dar la razón a la asociación de consumidores promotora de la queja.

Sin embargo, coincidimos con la misma en que la Administración de consumo debe mostrar una especial sensibilidad en los asuntos que conoce. Sensibilidad que poco se compaginaba con el grave silencio administrativo que se producía en este caso, máxime si lo que se resolvía finalmente era la inadmisión de la reclamación por extemporánea.

En consecuencia, llamábamos la atención a la Administración actuante sobre la necesidad de tramitar con mayor diligencia las solicitudes presentadas y de dar cumplida satisfacción a los derechos de información que asisten a la ciudadanía en sus relaciones con aquélla, incluyendo a las asociaciones que la representan.