



## 2. SERVICIO DE MEDIACIÓN

### 2.3 Experiencias mediadoras en 2016

#### 2.3.2 En materia de consumo

Una asociación de vecinos solicitó a la Defensoría una intervención mediadora con el objeto de favorecer un diálogo directo con la **entidad suministradora del agua en el municipio de El Rubio**. Exponían su deseo de intercambiar opiniones acerca de la información vertida por la empresa, en sus escritos de contestación a sendas quejas tramitadas previamente en esta Institución en vía de supervisión, cuyos números de referencia son las quejas 13/1954 y 16/3772.

Dichas quejas eran relativas, por un lado, al material empleado por la acometida de agua en el municipio y los posibles riesgos que pudieran derivarse para la salud de los convecinos del uso del amianto en la misma y, por otro lado, respecto del régimen tarifario aplicable a la localidad de El Rubio en materia de suministro de agua.

En la sesión de mediación, que tuvo como objetivo la **reformulación de las respectivas narrativas y la mejora del clima de entendimiento** entre la Asociación y el Consorcio, las partes pudieron debatir abiertamente sobre los aspectos que les preocupaban y aclarar cuestiones técnicas que se habían vertido en los informes que conforman los citados expedientes de queja.

Con ello, debe resaltarse el esfuerzo dedicado por ambas partes al tratamiento dialogado de estos asuntos, que ha hecho posible iniciar un cauce de entendimiento directo y autónomo entre ellas, a partir de esta intervención mediadora de la Defensoría, que no obstante continúa a su disposición para cualquier ayuda o intervención que pueda prestarse.

## 3. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

### 3.3 Datos estadísticos sobre las consultas

#### 3.3.4 Distribución de consultas atendiendo a las materias

##### 3.3.4.1 Personas en situación de pobreza y exclusión social

...

Esta historia y muchas otras de ciudadanos que han sido despedidos o que se han endeudado con empresas de préstamo fácil y quieren salir del atolladero nos llegan a la Oficina de Atención Ciudadana, y nos solicitan una segunda oportunidad para volver a ser personas, ya que la actual normativa no ofrece una respuesta suficiente.

Hemos empezado a **estudiar la situación en la que se encuentra la Ley de segunda oportunidad junto con el Colegio de Notarios y las Cámaras de Comercio**, para analizar la aplicación del mecanismo de segunda oportunidad regulado en la Ley 25/2015. Nuestro interés se ha centrado en conocer la operatividad de este mecanismo y sus posibilidades de aplicación a las personas que presentan quejas en esta Institución, entre ellas, personas físicas, profesionales, autónomos y pequeños empresarios en situación de sobreendeudamiento. Éstos nos manifiestan que se encuentran en grave precariedad económica, incluyendo riesgos de desahucio de sus viviendas habituales y otras problemáticas, situaciones por las que desde hace años venimos reclamando esta ley. Nos hemos informado de cómo se pone en marcha dicho mecanismo; cuáles son sus trámites; qué coste implica el mismo para el solicitante; cuál su duración



aproximada o qué deudas podrían beneficiarse de este mecanismo y cuáles no. Los notarios nos han informado de la escasa aplicación de esta ley en personas físicas (las empresas se dirigen a las cámaras de comercio o de empresarios).

Mantendremos esta colaboración y sopesamos la oportunidad de celebrar unas jornadas específicas en las que estudiar si son necesarias modificaciones a esta normativa para que las personas que no pueden pagar sus deudas puedan salir a flote y vivir.

...

### 3.3.4.9 Consumo

La mayoría de las consultas, casi el 40%, son acaparadas por las quejas con respecto a los servicios financieros (cláusulas suelo, productos de inversión, comisiones bancarias, etc.) Éstas, con diferencia, constituyen el monto principal de consultas que llegan en materia de consumo.

Fundamentalmente en este año han sido muchas las consultas sobre cómo recuperar las cláusulas suelo y los gastos hipotecarios a la luz de las sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, recaídas en la materia. Desde el Defensor del Pueblo Andaluz hemos realizado un **comunicado**, pidiendo a las entidades financieras que acaten plenamente la Sentencia del TJUE, asuman sus consecuencias y acepten la creación de un órgano extrajudicial para resolver de forma rápida y gratuita las peticiones de las personas afectadas. Asimismo, entendemos que las entidades financieras deben hacer un ejercicio de responsabilidad social y aceptar la devolución de todo lo cobrado indebidamente por las cláusulas suelo, sin excluir a nadie.

También destacan las consultas en relación con suministros energéticos (cortes de suministro, discrepancias con facturas, imposibilidad de pago, etc.) o con la actuación de acoso de las empresas de cobro de morosos, para lo que realizamos una **guía de actuación contra dichas prácticas.**

## 4. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

### 4.3 De las quejas rechazadas y sus causas

#### 4.3.3 No irregularidad

...

En materia de **Servicios de Interés General y Consumo** han sido ocho las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa, de las cuales mencionamos la queja 16/5527 en la que la persona promotora de la queja mostraba su disconformidad con la actuación de la OMIC de su municipio en la tramitación de dos hojas de reclamaciones formuladas.

Le indicamos que considerábamos que la actuación de la OMIC se había ajustado a la normativa de protección de las personas consumidoras que resultaba de aplicación, tramitando su reclamación ante las empresas reclamadas y, ante la falta de satisfacción de su pretensión, remitiéndole a otros cauces que tenía a su disposición para la defensa de sus intereses, además de remitir a la Administración competente para el ejercicio de las actuaciones sancionadoras que pudieran resultar oportunas.

...