

La Ley crea una sección específica en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, con la denominación de Tribunal Arbitral Andalúz para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios, con objeto de ofrecer soluciones extrajudiciales

Asimismo la Ley 3/2016 promueve la mediación extraprocésal al objeto de alcanzar una solución consensuada, encaminada a la búsqueda de acuerdos que hagan viable que la persona consumidora y usuaria conserve la propiedad de la vivienda y, subsidiariamente, la posibilidad de mantener el uso de esta. A tal objeto, prevé la creación de órganos de mediación sectoriales constituidos en el seno del Consejo Andalúz de Consumo y sus consejos provinciales.

Pues bien, transcurrido un tiempo prudencial desde su entrada en vigor, decidimos en el mes de mayo de 2017 iniciar una investigación de oficio (**queja 17/2096**) con objeto de conocer las actuaciones que hubiera desarrollado la Dirección General de Consumo para llevar a efecto estas nuevas líneas de intervención.

Lamentablemente dicho órgano directivo nos trasladó el **rechazo generalizado de las entidades financieras a adherirse al sistema arbitral de consumo o a aceptar los arbitrajes individuales**, pese a los esfuerzos realizados por explicarles sus ventajas. Tampoco habrían mostrado su voluntad de incorporarse a un órgano sectorial en materia financiera dependiente del Consejo Andalúz de Consumo.

A nuestro juicio, para proteger adecuadamente los derechos de las personas consumidoras deberían establecerse mecanismos obligatorios para las empresas y de carácter vinculante en cuanto a la decisión acerca del conflicto, adoptada por tercero independiente e imparcial.

A este respecto consultamos si se hubiera valorado la posibilidad de promover ante el Gobierno de la Nación alguna medida para establecer el sometimiento a arbitraje obligatorio de las entidades financieras en determinados supuestos.

Igualmente consideramos que habría que avanzar en cuanto a la regulación de mecanismos de mediación de carácter previo a la presentación de demanda de ejecución hipotecaria contra la vivienda habitual de personas consumidoras, en la línea que vienen desarrollando otras Comunidades Autónomas.

La Dirección General de Consumo nos ha informado que se ha trasladado esta petición al Gobierno español, sin que hasta el momento hubiesen obtenido resultado.

Confiamos en que se recojan previsiones en esta línea en la futura ley estatal por la que se regulen las entidades de resolución alternativa de conflictos en el ámbito de la actividad financiera, a la que se remite la Disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Policías locales en Andalucía sin distinciones

La Administración no tramita desde hace años los reconocimientos de mérito para la concesión de Medallas y Cruces a la labor distinguida de estos profesionales



En el ejercicio de 2017 concluimos la tramitación de la queja 16/0580 (junto a la queja 17/0718 y queja 17/1351) en relación con los sistemas de reconocimiento a los agentes locales, mediante su inclusión en la Orden del Mérito de la Policía Local. Nuestras indagaciones nos permitieron confirmar que, desde hace años, en Andalucía no se tramitan los expedientes de concesión de medallas y cruces para los policías locales. La falta de disponibilidad presupuestaria hace que se nieguen las tramitaciones previstas en la normativa para evitar el pago de sus posibles emolumentos. Ello provocó una **resolución** en la que expresamos:

“RECOMENDACIÓN para que se proceda de forma inmediata a la tramitación de las distintas propuestas formuladas para el ingreso en la Orden al Mérito de la Policía Local de Andalucía y se dirima motivadamente la incoación, o no, de los correspondientes expedientes dando cuenta a las instancias proponentes.

SUGERENCIA 1, a fin de que se considere la modificación del procedimiento recogido en el Decreto 98/2006, que permita la incoación formal de los expedientes de solicitud de ingreso en la Orden del Mérito y su resolución en las categorías que no lleven aparejadas dotaciones económicas.

SUGERENCIA 2 para que se promueva desde la Consejería de Justicia e Interior la disponibilidad presupuestaria necesaria para poder atender este

sistema normativo en vigor, establecido en la Orden al Mérito de la Policía Local de Andalucía.

SUGERENCIA 3 a fin de que, subsidiariamente a lo anterior, se estudie, con la necesaria participación de la Comisión de Coordinación de las Policías Locales, la modificación de la normativa aplicable para adecuar a las disponibilidades presupuestarias los criterios de cálculo de los premios económicos para las Medallas de Oro y de Plata”.

La poco colaboradora respuesta de la Consejería nos hizo valorar la situación considerando la no aceptación de la resolución dirigida y la inclusión del caso en el Informe Anual al Parlamento, según determina el artículo 29 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz. Así nos dirigimos (noviembre de 2017) a los responsables:

• “Que el artículo 2 y 4 de la Orden de 11 de Mayo de 2007 establece que será el Instructor quien en su propuesta incluirá la categoría con que se propone el ingreso en la Orden, y no como se viene realizando de forma previa según criterio adoptado por esa Consejería.

• Hemos comprobado la ausencia de cualquier procedimiento encaminado al reconocimiento de los policías locales sea cual fuere su circunstancia, motivo o historial. Tales procedimientos no se incoan, ni existen en el ámbito andaluz, ante la falta de antecedentes acreditados que han sido requeridos desde esta Institución a la Consejería.

• Se trata de una situación permanente en la medida en que tampoco se ha podido acreditar ningún antecedente de estos procesos desde 2009 a 2016 a tenor de la información ofrecida por la Dirección General (61 solicitudes presentadas).

• Podemos concluir que los profesionales policiales no pueden ser reconocidos en sus desempeños de especial mérito porque las propuestas emanadas desde sus respectivos promotores no se tramitan. El derecho de estos empleados públicos ha sido suspendido en la práctica mediante la aplicación de un criterio directivo que cercena toda tramitación por razones de índole presupuestaria”.

Mejorar las normas

