



Mejores resultados obtuvimos en la [queja 15/1565](#) ofreciendo Deutsche Bank información sobre una operación de compraventa de vivienda que no quedó clara en su momento al interesado.

También en el caso de la [queja 15/1887](#), permitiendo nuestras gestiones la cancelación de una cuenta corriente del Banco Santander que estaba generando una reclamación de deuda por descubierto

En materia de **seguros** también hemos desarrollado algunas actuaciones de mediación para favorecer las peticiones de los asegurados o beneficiarios, si bien tuvieron distinto resultado.

Podemos señalar la [queja 15/4176](#), a través de la que conseguimos que la aseguradora Caser aclarase la situación de la póliza de hogar de la interesada.

En el caso de la [queja 14/4166](#), por contra, no logramos que Unicorp Vida accediese a nuestra petición para que abonasen a la interesada el seguro de vida vinculado a un préstamo, tras la muerte de su marido. Aunque trasladamos a la compañía nuestro agradecimiento por ofrecer una respuesta, también le manifestamos nuestra discrepancia con el resultado ofrecido y le recordábamos que habíamos señalado como alternativa para la satisfacción de la reclamación de la interesada que pudiera abonarse, al menos, la parte que correspondería en caso de que se aplicase una reducción por la prima que se hubiera exigido de haberse conocido el riesgo no declarado, al entender que no concurría culpa grave del tomador en su actuación.

1.11.2.2 Otras cuestiones relacionadas con Consumo

Finalmente, hemos tramitado diversas quejas por el funcionamiento de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) o Servicios de Consumo.

Muchas de las quejas recibidas manifestaban una disconformidad con la actuación administrativa desarrollada (queja 14/1498, 14/5161, queja 15/3598, queja 15/4605, queja 15/5164, queja 15/5216).

Con ocasión de este tipo de quejas nos vemos en la obligación de informar acerca del alcance de la competencia de la Administración de Consumo, aclarando que no puede adoptar resoluciones sobre el fondo del asunto sino sólo mediar entre las partes o, en su caso, sancionar las infracciones que las referidas empresas hayan podido cometer en materia de protección de los consumidores.

En ocasiones, de la información recabada tras la tramitación de queja sí echamos de menos que se ofreciera al consumidor la información obligada sobre los medios para la defensa de su pretensión, particularmente el arbitraje, y en este aspecto hacemos hincapié ante la Administración en el mismo escrito que le comunicamos nuestra decisión de archivo.

En otras ocasiones insistimos ante la Administración 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.

En particular solemos hacer mención a la posibilidad de sancionar la falta de respuesta en plazo a la hoja de reclamaciones presentada por la persona consumidora ante la empresa reclamada.

Igualmente centramos nuestras observaciones en la necesidad de dar cumplida información al consumidor del trámite y gestión de su expediente.

Sobre el papel que juegan los Servicios de Consumo en la tramitación de reclamaciones hemos tenido ocasión de pronunciarnos en el [Informe Especial "Servicios de suministro de agua. Garantías y derechos"](#).

El sistema de reclamaciones previsto en el Reglamento de suministro domiciliario de agua en Andalucía pivota sobre dos ejes, el que corresponde a la normativa sobre protección de las personas consumidoras (hojas de reclamaciones, mediación y arbitraje) y, en paralelo, el que se desarrolla ante una Administración



con competencias resolutorias que puede imponer sus decisiones a la entidad suministradora, quedando sólo a ésta la posibilidad de acudir a la jurisdicción contencioso-administrativa en caso de disconformidad.

A nuestro juicio se está atribuyendo a los Servicios de Consumo una potestad de supervisión y control en la tramitación de estas reclamaciones que va más allá de las funciones de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias que legalmente les corresponden. Por contra, entendemos que resultaría más apropiado asignar la potestad de supervisión del cumplimiento de lo dispuesto por el reglamento autonómico al órgano al que corresponde materialmente la competencia sobre el agua de uso urbano, actualmente la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.

Si la presentación de reclamación estuviese motivada exclusivamente ante un posible incumplimiento de la normativa propia de la entidad local por la que se regulase la prestación del servicio o una discrepancia sobre su interpretación, entonces entendemos que quien debiera conocer de esta reclamación sería la propia entidad local titular del servicio.

En tanto el modelo no se modifica reglamentariamente, tal como hemos explicado en el sub-epígrafe relativo al suministro de agua, en la tramitación de la [queja 13/5278](#) y la [queja 14/3387](#) también hemos tenido ocasión de formular sendas Resoluciones orientadas a permitir una interpretación normativa favorable a la tramitación de reclamaciones por parte del Servicio de Consumo cuando el usuario efectivo no ostenta la condición de titular del suministro.

Por lo pronto la interpretación propuesta no ha resultado admitida, a la espera del informe que emita el Servicio Jurídico Provincial de Cádiz y de Málaga o, en caso de que éste resultase desfavorable, a que se incorpore dicha posibilidad en el propio reglamento autonómico sobre el servicio de suministro de agua, o de gestión del ciclo integral del agua.

Las quejas sobre la actuación de la Administración de Consumo también se refieren a la falta de información sobre la situación del expediente de reclamación tramitado tras la presentación de una hoja de reclamaciones o de una denuncia. Así en la queja 14/390, queja 14/5047, queja 14/5556, queja 15/704, queja 15/705, queja 15/1854 o en la queja 15/4671.

En la [queja 13/5816](#) esta falta de información se unía a las dilaciones habidas en la resolución del recurso de alzada planteado frente a la resolución desestimatoria de una reclamación en materia de suministro de agua.

La tramitación de la queja, primero ante el Servicio de Consumo correspondiente y después ante la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales, puso de manifiesto que había transcurrido más de año y medio desde la presentación del recurso hasta su resolución.

Al respecto recibimos un escrito informativo de la Secretaría General Técnica en el que se ponía de manifiesto que la complejidad y número de recursos de alzada tramitados por los servicios centrales, contando con medios humanos y materiales limitados, determinaba que el tiempo resolución de los mismos fuese superior a doce meses. Dado que las políticas de austeridad y contención del gasto no hacían posible un crecimiento en recursos humanos, como medida para “agilizar la resolución de los recursos de alzada” se habría visto oportuno distinguir en cuanto al orden de tramitación, atendiendo al distinto efecto que el retraso supone para los intereses del recurrente. De este modo la tramitación de recursos frente a la resolución de reclamaciones se habría priorizado a la de recursos frente a resoluciones sancionadoras (ya que la sanción no resulta exigible hasta agotar la vía administrativa).

Aunque archivábamos la queja por haberse resuelto la situación que la motivase, apelábamos ante la Administración actuante al derecho a una buena administración para reflexionar acerca de la necesidad de estudiar otras medidas que permitiesen una efectiva agilización de la resolución de recursos, más allá de las medidas que -con buen criterio- se habían adoptado.

Esta necesidad de adoptar medidas que permitan la adecuada protección de las personas consumidoras también se ha puesto de manifiesto en la tramitación de la queja de oficio 14/4486, de cuyo inicio ya



dábamos cuenta en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2014.

Tratábamos de averiguar cómo venían ejerciendo la potestad sancionadora los distintos Servicios de Consumo de la Junta de Andalucía en cada una de las provincias. Considerábamos que una decidida voluntad administrativa de sancionar conductas que suponen infracción a la normativa de protección de las personas consumidoras 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.

Del resultado de esta investigación hemos podido concluir la necesidad de dotar de medios económicos y humanos a los Servicios de Consumo, ya que se ven desbordados e imposibilitados de atender adecuadamente sus funciones.

Estas cuestiones probablemente escapen a la capacidad decisoria de la Consejería competente y se encuentren estrechamente limitadas por las restricciones presupuestarias. En cualquier caso, a nuestro juicio, la adscripción de estos Servicio de Consumo de nuevo a la Consejería de Salud, teniendo en cuenta la complejidad de los asuntos que centran el cometido habitual de esta Consejería, no parece que ayude en la tarea de visualizar ante la ciudadanía la apuesta por una Administración que vela por la defensa de los derechos de las personas consumidoras.

En relación con la tramitación de quejas relacionadas con el funcionamiento del **sistema arbitral de consumo**, hemos de señalar que son minoritarias y normalmente referidas a la falta de información sobre el estado de tramitación de la solicitud de arbitraje.

En el caso de la **queja 15/0862** se denunciaba el retraso en la respuesta a una solicitud de complemento-rectificación del laudo dictado por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía con fecha 28 de octubre de 2013, así como la falta de información sobre el estado de la solicitud.

En la tramitación de la queja pudimos conocer que el problema residía en conseguir el pronunciamiento del presidente del colegio arbitral correspondiente.

Aunque la solicitud de aclaración quedó resuelta finalmente el 16 de agosto de 2015, indicábamos a la Dirección General de Consumo que resultaba oportuno adoptar las medidas necesarias para evitar este tipo de dilaciones, que consideramos redundan en perjuicio del derecho a la protección de las personas consumidoras que garantiza el artículo 27 del Estatuto de Autonomía para Andalucía.



Por último señalaremos que para la realización de algunas de nuestras actuaciones en esta materia venimos contando con la colaboración de las asociaciones de consumidores y usuarios de Andalucía, cuyo papel es clave para conocer los problemas que afectan a las personas consumidoras.

A modo de ejemplo podemos citar la participación de Al-áandalus y Facua en la elaboración del Informe Especial "Suministros de Agua. Garantías y derechos", a través de las valoraciones y propuestas incorporadas en la respuesta al cuestionario remitido desde esta Institución solicitando su parecer sobre las cuestiones que centraron nuestra investigación, así como en su disposición a mantener una reunión técnica con nuestro personal.

Con objeto de formalizar esta colaboración mutua venimos impulsando la firma de convenios con las distintas asociaciones de consumidores que, sin un contenido económico, pretende servir de cauce para fortalecer los mecanismos de protección de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y promover el empoderamiento de las mismas para que sean artífices de la defensa y promoción de los derechos e intereses que legalmente les corresponden.

En el pasado año pudimos firmar un [convenio de colaboración con UCA-UCE](#) para colaborar en la realización de actividades orientadas a la consecución de sus respectivos fines y que redunden en el beneficio mutuo, así como en el logro del objetivo común de mejorar la protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.

La tarea pasa necesariamente por completar la firma de convenios de colaboración con el resto de asociaciones de consumidores más representativas de Andalucía, encontrándonos dando los pasos oportunos para ello.