



1.12. Servicios de Interés General y Consumo

También se reiteran, aunque en menor medida, las quejas solicitando la intervención de esta Institución ante **dificultades de pago de la hipoteca y riesgo de pérdida de la vivienda**, en ocasiones incluso existiendo un proceso judicial instado por la entidad financiera (quejas 19/5456, 20/3631 y 20/6543).

Aunque no podemos intervenir en relación con las decisiones judiciales, hemos estimado oportuno apoyar la petición ciudadana cuando se encuentra aún en un proceso de negociación con el banco para la búsqueda de posibles soluciones.

En cualquier caso siempre informamos de las posibilidades que ofrece la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, para evitar el lanzamiento judicial y mantener el uso de la vivienda en alquiler social.

1.12.2.1.5. Servicios de transporte

En este apartado nos referimos específicamente a las quejas presentadas por usuarios de servicios de transportes de viajeros relacionadas con la prestación del servicio, esto es, cuando hay una relación empresa-cliente.

La situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19, y la consecuente declaración del estado de alarma, afectaba al derecho a la movilidad y al transporte en general.

La cancelación de viajes y servicios de transporte aéreo y terrestre motivó muchas quejas; incluso antes de decretarse en nuestro país el estado de alarma ya eran numerosas las quejas y consultas recibidas en relación con viajes programados que se veían afectados por la extensión de la pandemia. Normalmente se atendían facilitando información sobre las vías de reclamación disponibles, así como sobre las diferentes medidas aprobadas por el Gobierno para la protección de los intereses de los consumidores.

Sobre este asunto ya hablábamos en el **Informe Especial** sobre "Los derechos de la ciudadanía durante la COVID-19", por lo que nos remitimos a lo ya expuesto.

Las restricciones en la oferta de servicios de autobuses motivaron quejas de personas que se vieron perjudicadas por los horarios que estaban en vigor, al ocasionarles dificultades para llegar a tiempo a sus trabajos o a los servicios sanitarios, educativos, etcétera.

La normativa aprobada tras la llamada "*vuelta a la normalidad*" por las distintas administraciones territoriales, para posibilitar los desplazamientos y velar por la seguridad del transporte, protegiendo la salud de trabajadores y viajeros, ha generado también quejas por disconformidad con los criterios empleados para determinar el aforo de los autobuses urbanos.

Así ocurría en la queja 20/6951, de una usuaria de autobuses de Tussam. En este caso, sin embargo, tuvimos que explicar que se estaba aplicando la normativa estatal y autonómica existente y que esta ni siquiera era de aplicación directa a los autobuses urbanos sino meras recomendaciones, que la empresa había acogido como medidas frente a la COVID-19.

En el caso de la queja 20/8543 se ponía de manifiesto la dificultad encontrada en la tramitación electrónica de la renovación de la tarjeta solidaria de Tussam, teniendo que hacer la gestión de modo presencial.

1.12.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo

Este apartado lo dedicamos a nuestra actividad de supervisión de la Administración que tiene encomendada la defensa y protección de las personas consumidoras, en el desarrollo ordinario de su labor de tramitación de hojas de reclamaciones y en materia sancionadora.

Es importante señalar que en ocasiones no estimamos oportuno intervenir cuando de la propia queja se desprende que la actuación administrativa ha desplegado las competencias que la normativa le atribuye, pese a que con ello no se resuelva la reclamación en el sentido deseado por la persona afectada.



1.12. Servicios de Interés General y Consumo

Algunas de las quejas recibidas relacionadas con la actuación de la administración de consumo han puesto de manifiesto las incidencias producidas por la declaración del estado de alarma en la prestación del servicio por parte de las OMIC.

Así ocurrió en la queja 20/3899 con respecto a la OMIC de Sevilla, o en la queja 20/6256 con respecto a la OMIC de El Puerto de Santa María, si bien la explicación facilitada por ambos Ayuntamientos resultó justificada en cuanto a las causas de las incidencias y su adecuada corrección.

En relación con la actuación de la Dirección General de Consumo durante la pandemia del COVID-19 iniciada el año pasado, hemos de señalar la importante labor informativa desarrollada a través de la web Consumo Responde.

Con ello se ha procurado información de interés para las personas consumidoras relacionadas con el ejercicio de sus derechos como consecuencia de las miles de cancelaciones de servicios y prestaciones ocurridas, así como en relación a las medidas de protección acordadas en torno a la vivienda, la garantía de suministros o los préstamos al consumo.

Asimismo ha sido elogiada la labor de resumen de las medidas que en cada momento se han acordado referentes a la higiene y prevención exigible a toda la ciudadanía y a todas las actividades.

También nos parece destacable la advertencia cursada para evitar el cobro de un **suplemento por los gastos adicionales** derivados del cumplimiento de las medidas de higiene, desinfección, prevención y acondicionamiento establecidas con motivo del COVID-19, al señalar que podría ser considerado como una cláusula abusiva y derivar en el correspondiente expediente sancionador.

Esta labor de difusión también se desarrolló con respecto al cierre de las clínicas Dentix, objeto de numerosas quejas y consultas ante esta Institución, orientando mediante una guía a las personas afectadas acerca de cómo reclamar por los servicios no prestados.

Hemos de señalar que las peculiaridades de la situación derivada de la paralización de actividades y servicios por el COVID-19 nos ha llevado a tramitar quejas ante administraciones que ejercían competencias de promoción cultural y social. Así ocurría en la queja 20/6445, por la suspensión de un espectáculo suspendido en el teatro municipal Pedro Muñoz Seca (El Puerto de Santa María), o en la queja 20/6467, por la suspensión de un cruceo organizado por la Casa del Mayor de Gines.

En estos casos, aunque no se tratase de servicios de interés general, nuestra intervención lógicamente venía motivada por la existencia de una administración cuya actividad queda sometida a la supervisión de esta Institución.

Con carácter general, muchas de las quejas que tramitamos ante los distintos servicios de consumo, ya sean de la Junta de Andalucía o adscritos a las entidades locales, se refieren a falta de información sobre la gestión desarrollada tras la presentación de la reclamación.

Esta situación se agudiza cuando se trata de la **tramitación de denuncias**, por lo que nuestra tarea se centra en la obtención de una respuesta por parte de la Administración.

Desde la Dirección General de Consumo se sostiene que no procede comunicar sus actuaciones al denunciante al no estar previsto en las normas de procedimiento y no otorgarle la denuncia la condición de interesado en el procedimiento. Consecuentemente, los Servicios de Consumo siguen dicho criterio en la tramitación de denuncias ciudadanas o de asociaciones, omitiendo más respuesta que un acuse de recibo.

Desde esta Institución rechazamos los motivos argumentados por la Administración, no pudiendo valorar como correcta la denegación sistemática de las peticiones de las personas y asociaciones denunciantes para que se les reconozca la condición de interesada, sin entrar a valorar las circunstancias concurrentes en cada caso, e incluso sin dictar una resolución desestimatoria de tal pretensión que pudiera ser objeto del oportuno recurso en vía administrativa o judicial, limitándose a una mera comunicación informativa.

A modo de ejemplo podemos citar la **queja 20/0387**, en la que expresamente solicitábamos a la Dirección General de Consumo que resolviera, con las debidas formalidades, el escrito presentado por la asociación



promotora de queja, en el que aportaba alegaciones e insistía respecto a su posible consideración como interesada en el procedimiento sancionador. En el caso concreto, además, considerábamos que debía reconocerse a la asociación denunciante tal condición, con todos los efectos legales que de dicho reconocimiento deben derivarse, ya que actuaba en defensa de los intereses generales de los consumidores, dando así expreso cumplimiento a su objeto social.

Por otro lado, como venimos reiterando, el problema para que la persona consumidora pueda hacer efectivo su derecho o interés vulnerado reside en que, a falta de entidades de resolución alternativa de litigios en determinados ámbitos sectoriales con capacidad de decisión vinculante, y a falta de aceptación voluntaria de los mecanismos de mediación o arbitraje, sus opciones quedan relegadas al lento y costoso proceso judicial.

A este respecto, seguimos insistiendo en la necesidad de arbitrar las medidas oportunas para que el procedimiento sancionador incorpore la efectiva restitución de la situación alterada y la indemnización del daño producido cuando se vulnera la normativa de protección a las personas consumidoras.

1.12.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.12.3.1. Actuaciones de oficio

En lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2020, a continuación se relacionan las mismas:

- **Queja 20/1106**, dirigida a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Granada, ENDESA y al Ayuntamiento de Padul (Granada), para conocer las actuaciones que estuvieran realizando ante los **reiterados cortes de luz en Padul**.
- **Queja 20/5237**, dirigida a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, para conocer **la situación del abastecimiento de agua en la Sierra Morena de Sevilla**.
- **Queja 20/6767**, dirigida a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, así como a las comercializadoras de luz (Endesa, Iberdrola, Naturgy), Asociación Española de Operadores Públicos de Abastecimiento y Saneamiento, Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos, y entidades suministradoras de agua de las ocho capitales de provincias, para conocer **si están previstas medidas tras el fin de las normas que prohibían los cortes de suministros básicos**.
- **Queja 20/8247**, dirigida al Consorcio de Aguas "Plan Écija", a la Delegación Territorial de Salud y Familias en Sevilla, y a las empresas suministradoras afectadas (ARECIAR, Hidralia, Aqualia y Acciona) para conocer **las circunstancias en que se ha producido la contaminación del suministro de agua de varios municipios de la Campiña y Sierra Sur de Sevilla**.

1.12.3.2. Colaboración de las Administraciones

La colaboración recibida de las Administraciones interpeladas en relación a las quejas de consumo debe ser calificada, en términos generales, como positiva,

De nuevo debemos destacar la buena disposición mostrada por los responsables de los servicios que conforman la Dirección General de Consumo en aquellas ocasiones en que hemos requerido su participación y viceversa.

Más difícil resulta hacer una valoración de la colaboración de las entidades locales interpeladas en nuestras quejas, dado el escaso número de veces en que hemos requerido su colaboración. En todo caso, y salvo en casos puntuales en que ha existido una demora superior a lo deseable en la remisión de los informes interesados, esta colaboración ha sido aceptable.