

En 2020 se han rechazado 176 quejas por este motivo, la mayoría de ellas en materia de Consumo (65 quejas), área en la que las circunstancias derivadas de la crisis sanitaria global han provocado un incremento de las quejas relacionadas con la cancelación de vuelos, de estancias en hoteles, conciertos y otros eventos.

Pese a la imposibilidad de intervenir directamente en estos supuestos, el Defensor ha facilitado en todo caso a las personas promotoras la información necesaria para que pudieran ejercer sus derechos como consumidoras y usuarias. Con la misma finalidad y ante el incremento de las quejas relativas a las comisiones por servicios bancarios, el Defensor publicó en la página web institucional una **nota informativa** para que la ciudadanía conociera sus posibilidades de actuación ante las entidades bancarias.

- **Sin pretensión:** Esta causa de no admisión a trámite se aplica a aquellas quejas que contienen reflexiones genéricas o que, aunque exponen motivos de discrepancia con las Administraciones Públicas, no se concretan en una solicitud específica de intervención dirigida al Defensor. Por esta causa se han rechazado 134 quejas en 2020.

- **Duplicidad:** Concorre esta causa de inadmisión cuando entre dos o más quejas puede apreciarse identidad en cuanto a su objeto y al sujeto que las promueve, bien se hayan presentado ambas ante el Defensor del Pueblo Andaluz o ante esta Institución y otra defensoría con la que comparta determinado ámbito competencial, como pueden ser el Defensor del Pueblo de España o las defensorías locales y universitarias de Andalucía. El número de quejas rechazadas por esta causa en 2020 asciende a 48 quejas.

- **Transcurso de más de un año:** Conforme a la Ley reguladora de la Institución, las quejas deberán presentarse en el plazo máximo de un año a partir del momento en que se tenga conocimiento de los hechos que las motivan, por lo que han de rechazarse las quejas que tengan por objeto hechos respecto de los cuales haya transcurrido más de un año. En 2020 han tenido que rechazarse 22 quejas por esta causa.

- **Quejas anónimas:** Se trata de aquellas quejas en las que la persona promotora no facilita los datos identificativos y de contacto básicos para poder tramitar con ella el expediente. Conforme al artículo 16.1 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz, toda queja debe incluir el nombre, apellidos y domicilio de la persona que la promueve. El número de quejas rechazadas por este motivo suele ser muy reducido. En 2020 han sido solo 20 quejas.

Respecto de esta causa de inadmisión debe señalarse que, si bien las quejas anónimas no pueden admitirse a trámite por falta de interlocutor, cuando aportan información suficiente para apreciar indicios de una posible vulneración de derechos, pueden motivar la apertura de una actuación de oficio del Defensor, en el marco de la cual puedan investigarse los hechos que motivaron la queja.

- **Sin interés legítimo:** Se incluyen en este supuesto las quejas presentadas por personas que no serían las titulares de los derechos presuntamente vulnerados por la actuación objeto de queja y que no acreditan disponer de la representación de la persona titular o interesada para solicitar la intervención del Defensor en su nombre. Su incidencia suele ser poco significativa (12 quejas en 2020).

4.4. De los desistimientos de la ciudadanía

Al margen de los supuestos examinados, en los que se constata la existencia de alguna causa de inadmisión que objetivamente impide la intervención del Defensor en la queja, la imposibilidad de actuación puede derivar de la voluntad de la persona que promovió inicialmente la queja. Esta puede reconsiderar en cualquier momento su petición y decidir retirarla unilateralmente.

El desistimiento puede manifestarse de forma expresa e inequívoca, mediante una declaración en este sentido de la persona interesada, o bien de manera tácita, a partir de actos en los que puede entenderse implícita la voluntad de desistir. En el marco de la tramitación de expedientes de queja se considera que debe apreciarse el desistimiento tácito de la persona que la promovió cuando no aporta la información que le ha sido requerida por la Institución para valorar la admisibilidad a trámite de su queja.

En estos supuestos, en los que la información inicialmente aportada no es suficiente para decidir si procede o no la admisión a trámite de la queja, el área que tiene asignado el asunto por razón de la materia requiere

a la persona interesada que amplíe la información. Transcurrido un plazo prudencial sin que se haya recibido respuesta, el área reitera la solicitud de ampliación de datos y, si este reitero tampoco tuviera resultado, el área intentará contactar telefónicamente con la persona interesada antes de cerrar el expediente de queja. Todo ello con la finalidad de reducir al mínimo posible el número de quejas que han de cerrarse sin que el Defensor haya podido siquiera estudiar sus posibilidades de intervención por falta de información suficiente.

Pese a los esfuerzos de la Institución por recabar la información necesaria para valorar al menos la admisibilidad a trámite de los asuntos que se le plantean, son numerosos los requerimientos de subsanación que quedan cada año sin respuesta. Esta circunstancia imposibilita la intervención del Defensor en el caso concreto y comporta el cierre del expediente. Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de reabrirlo más adelante para examinar de nuevo el asunto si la persona interesada facilita la información necesaria.

En 2020 se han cerrado 1268 expedientes de queja por las causas analizadas en esta sección. 779 quejas tuvieron que ser rechazadas por falta de aportación de los datos necesarios para valorar las posibilidades de intervención del Defensor, siendo las quejas en materia de Servicios Sociales las que presentan mayor incidencia de esta causa de cierre (159 quejas). Las 489 quejas restantes se habrían cerrado por desistimiento expreso de la persona promotora, en la mayoría de casos (397 expedientes) por haberse solucionado el asunto que motivó la queja.