

carecían de la misma. Asimismo, pedimos la colaboración del Comisionado del Polígono Sur y de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA).

Para nuestra satisfacción la Compañía Telefónica nos informó de que aceptaban nuestra petición y que estaban ya adoptando las medidas necesarias para hacer efectivo el despliegue de fibra óptica.

1.14.2.1.5. 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.

Como continuación de las quejas recibidas el año pasado por la cancelación de viajes y servicios de transporte aéreo, a causa de la declaración del estado de alarma o por incidencias relacionadas con las medidas de restricción adoptadas, en 2021 se recibieron algunas quejas por falta de pago de los correspondientes importes pese a que las compañías habrían admitido la reclamación o, incluso, existiendo resolución favorable de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA). Así ocurría en las quejas 20/7954, 21/0507, 21/1807, 21/3505, 21/3909, 21/5781, 21/8810.

En estos casos nos limitamos a trasladar la información que publica la página web de AESA, en la que se aclaran los procedimientos de reclamación. En caso de optar por presentar reclamación ante el servicio de consumo correspondiente al domicilio de la persona que nos presentaba queja, nuestra intervención solo procede si no obtuviera respuesta en el plazo establecido o se produjese otra irregularidad en la actuación administrativa. En el supuesto de haberse producido la intervención de la AESA tenemos que recordar que su supervisión corresponde al Defensor del pueblo estatal.

En este apartado nos parece oportuno destacar la queja 21/6416, tramitada ante una empresa de transportes interurbanos por carretera con sede en Huelva. El contenido de la queja se refería a la remisión a un teléfono 902 para obtener información sobre horarios de líneas. Se añadía la anómala circunstancia de que, al marcar el número de tarificación especial, contactaba con una empresa de alarmas y seguridad y se le pretendía realizar una oferta comercial.

Solicitamos aclaración a la empresa de transportes acerca del posible incumplimiento de las disposiciones impuestas por la normativa de protección de consumidores respecto a la atención telefónica en servicios de carácter básico de interés general (art. 3 del [Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre](#)).

La empresa justificó que debía tratarse de algún problema telefónico o error en centralita y, en cuanto al uso de un teléfono 902, aducía que se conservaba por estar centralizado pero se redirigía a un número local, por lo que la llamada tendría el coste de ésta. Al insistirles acerca de la falta de un teléfono de atención al consumidor gratuito, la empresa se contradecía al señalar que el teléfono de atención al público era gratuito pero citaba un teléfono con coste de llamada local.

El tema nos parece de interés, por lo que seguiremos insistiendo acerca de la obligatoriedad de facilitar un teléfono gratuito de acuerdo con las nuevas disposiciones de aplicación a servicios de interés general. Del mismo modo nos planteamos la oportunidad de desarrollar alguna actuación a fin de comprobar el grado de cumplimiento de dicha medida por parte de las empresas obligadas.

1.14.2.2. 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.

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 una reclamación (quejas 20/6391, 20/7555, 20/8302, 21/3886, 21/4822, **21/4866**, 21/4880, 21/5326 y 21/7765).



Es importante señalar que 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.

En relación con la **tramitación de denuncias** por parte de los Servicios de Consumo, ya señalamos con anterioridad que no podemos aceptar la reiterada denegación de las solicitudes de personas y asociaciones denunciantes para que se les reconozca la condición de interesado en el procedimiento, sin entrar a valorar las circunstancias concurrentes en cada caso y limitándose a una mera comunicación informativa.

En la tramitación de la queja de oficio **17/6582** retomábamos nuestras actuaciones tras haberse rechazado la petición contenida en nuestra Resolución, de 23/04/2018, argumentando la Dirección General de Consumo que, de acuerdo con la nueva regulación del procedimiento administrativo, solo se comunicará al denunciante la incoación del procedimiento sancionador cuando las normas del procedimiento así lo prevean y, en ausencia de éstas, no procede llevar a cabo comunicación alguna.

A fin de insistir en el asunto, con fecha 16/02/2021, nos dirigimos otra vez a la Dirección General de Consumo aportando nuevas consideraciones para su valoración y dando cuenta de esta actuación ante el titular de la Consejería a la que se adscribe.

Poníamos entonces de manifiesto que el rechazo a nuestra resolución no sólo se expresaba en la respuesta ofrecida, sino que también se reproducía en las numerosas quejas recibidas por esta Institución a instancias de asociaciones de consumidores en las que se comprueba la negativa de la Dirección General de Consumo a tomar en consideración siquiera la posibilidad de reconocerles la condición de interesadas en los procedimientos sancionadores iniciados por denuncia suya, aun cuando resulta evidente que la cuestión denunciada afecta a los intereses generales de las personas consumidoras y trascienden los intereses particulares de terceros o de la propia asociación.

Añadíamos que no podemos valorar como correcta la postura de la citada Dirección General que deniega sistemáticamente las peticiones de las 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.

Esta nueva petición fue rechazada igualmente mediante comunicación del titular de la Consejería de Salud y Familias, de fecha 15/04/2021, apoyada en el informe emitido por la Dirección General de Consumo que insiste en que la Ley 39/2015 es la que con carácter básico ha venido a delimitar el concepto de interesado en el procedimiento, indicando que la cualidad de denunciante no confiere por sí sola esta condición y que la incoación del procedimiento solo se comunicará al denunciante cuando las normas del procedimiento así lo prevean.

En consecuencia, procedimos al archivo de la queja de oficio y dimos traslado de todo lo actuado a las asociaciones de consumidores más representativas de Andalucía.

Lo mismo ha ocurrido en la tramitación de las quejas **20/4954** y **20/6699**, presentadas por asociaciones de consumidores ante la falta de reconocimiento de su condición de interesada tras denunciar infracciones a la normativa sobre publicidad de productos.

En el primer caso se denunciaba el incumplimiento de la normativa sobre calidad del pan en la publicidad colgada en la web de la entidad denunciada, considerando que podría estar perjudicando los intereses de muchos consumidores y alegando que su defensa constituye su objeto social.

En el segundo, se denunciaban incumplimientos de las obligaciones de información completa del precio de los servicios ofertados por una comercializadora eléctrica y se consideraba que perjudicaba los intereses económicos de los consumidores y usuarios.

Las resoluciones emitidas por esta Institución con fecha 7/06/2021 en ambas quejas reiteraban las consideraciones expuestas ya con anterioridad en relación con la jurisprudencia creada en torno al concepto de "interés legítimo" alegado por el denunciante para otorgarle su condición de interesado en el

procedimiento sancionador, con referencia a la sentencia del Tribunal Supremo, de 28 de enero de 2019, dictada en recurso de casación núm. 4580/2017.

Del mismo modo señalábamos que seguía teniendo validez la jurisprudencia creada en torno a la participación como interesado en el procedimiento administrativo sancionador de entidades que actúan en defensa de unos intereses colectivos que quedan afectados por el carácter positivo o negativo de la decisión administrativa que se adopte.

En consecuencia, instábamos a la Dirección General de Consumo a resolver, con las debidas formalidades, el escrito presentado por las asociaciones promotoras de queja para que se les tuviera por interesada en el procedimiento sancionador iniciado tras su denuncia. Asimismo le recomendábamos que les otorgara tal condición, ya que la denuncia formulada se refería a hechos que podían perjudicar los intereses económicos de muchos consumidores y las asociaciones denunciantes no actuaban en defensa de los intereses particulares de un consumidor, ni en aras del interés particular de la asociación, sino en defensa de los intereses generales de los consumidores, dando así expreso cumplimiento a su objeto social.

La respuesta recibida de la Dirección General de Consumo en ambas quejas ha sido de idéntico rechazo, por lo que ambas quejas han sido archivadas registrando la negativa, a nuestro juicio injustificada, a dar cumplimiento a las resoluciones emanadas por esta Institución.

Encontrándonos en esta situación, el Gobierno aprobaba el **Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre**, para transposición de varias directivas europeas, entre ellas la relativa a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión (Libro sexto), que ha supuesto abordar una revisión íntegra de la regulación sobre la potestad sancionadora contenida en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En esta norma y de forma expresa se ha establecido que, cuando se vean afectados los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores y usuarios, **las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas tendrán la condición de parte interesada en el procedimiento sancionador** correspondiente cuando el objeto de las actuaciones administrativas coincida con los fines establecidos en sus respectivos Estatutos (art. 46.9 TRLDCU).

Esta regulación entra en vigor con fecha 22 de mayo de 2022, si bien entendemos oportuna su inmediata aplicación sin necesidad de espera, de acuerdo con las consideraciones que venimos reiterando a la Dirección General de Consumo en esta materia, quedando abierta así por imperativo legal la posibilidad de tener como interesada en el procedimiento administrativo sancionador a las asociaciones que actúan en defensa de los intereses colectivos.

Por lo que hace a las quejas de particulares por la negativa a reconocerles la condición de parte interesada en el procedimiento sancionador, entendemos que sigue siendo justificada nuestra petición siempre que acrediten haber aportado a la Administración los elementos de juicio necesarios para que pueda valorar que concurre su interés legítimo porque de la resolución del procedimiento sancionador puede producirse un beneficio/perjuicio para su esfera jurídica.

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

1.14.3.1. Actuaciones de oficio

A continuación se relacionan las actuaciones de oficio iniciadas en 2021:

- **Queja 21/3782**, dirigida a la Dirección General de Energía (Consejería de Hacienda y Financiación Europea) para aclarar el **plazo de prescripción aplicable a la refacturación girada en casos de anomalía eléctrica y su fecha de inicio**.