



El Servicio de Consumo nos ha indicado que celebró reuniones informativas con las personas afectadas y envió de correos masivos, facilitando modelos de reclamación y ofreciendo pautas de actuación ante las financieras para que cumpliesen los requisitos del artículo 29 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

Asimismo, a quienes contaban con contrato de financiación, se les requirió presupuesto de los trabajos previstos e informe de un dentista colegiado que reflejara los trabajos presupuestados, los que no se habían realizado y los necesarios para restaurar la salud bucodental. Con estos documentos se procedió a requerir a la financiera para que procediera a la devolución de los importes de servicios que no hubieran sido prestados por la clínica.

La respuesta de las financieras habría sido diversa, siendo cuestiones formales las que habrían obstaculizado la solución de algunos asuntos como la falta de presupuesto con referencia al presupuesto de iDental. Tampoco se ha podido encontrar solución cuando la persona que contrató el crédito es distinta de aquella a la que se presta el servicio y no hay manera de establecer conexión entre el préstamo y el presupuesto. En otras ocasiones la financiera ha considerado que el servicio ha sido prestado en su totalidad o en parte y se debe pagar por el mismo, en cuyo caso se ha estimado oportuno derivar a decisión judicial.

En cuanto a las quejas por la exigencia de pago por parte de empresas de recobro o por las propias financieras, el Servicio de Consumo habría comunicado a las financieras que no podían exigir el pago de estos contratos de financiación, tal como fue confirmado por la medida provisional acordada por el Juzgado de Instrucción nº 5 de la Audiencia Nacional. En todo caso considera que podría calificarse como un defectuoso tratamiento de datos, por el que podría acudir a la Agencia Española de Protección de Datos.

...

1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente

1.13.2.1.1. Limpieza viaria, residuos y vertederos

...

Finalmente, por la singularidad de los residuos, podemos también citar la queja 19/5455, con la que se nos alertaba de los riesgos que podían estar corriendo las personas que residían en el entorno y alrededores de una determinada calle en Vera (Almería), con motivo de la demolición de una vivienda antigua sita en dicha calle, que podría haberse llevado a cabo sin control pese a contener, presuntamente, **materiales nocivos y peligrosos** como el amianto, en torno a 100 metros cuadrados de chapas de uralita, varios bidones y tuberías del mismo material.

Al parecer, según se nos decía, algunas personas se habían quejado al responsable de la demolición y también en el Ayuntamiento de Vera, sin que llegara a hacerse nada. Incluso se había llamado a la Policía Local y al SEPRONA de la Guardia Civil que, cuando se personaron, ya había finalizado la demolición. Sin embargo, se denunciaba que los residuos referidos se encontraban en el solar resultante tras la demolición, a la intemperie y sin ninguna medida de aislamiento, con lo cual podía ocurrir que con el viento se levantasen partículas que pasasen al ambiente que, a su vez, podía ser respirado por las personas de la zona, alguna de las cuales -siempre según lo que nos trasladaban- mostraban su temor por la conocida implicación cancerígena que tiene este tipo de materiales. Llegaba hasta el punto de que algunos de los vecinos más cercanos habrían decidido no abrir las ventanas ante el miedo a respirar estas partículas.



Por ello, nos dirigimos en petición de informe al citado ayuntamiento, sin que a fecha de cierre de este Informe Anual hayamos recibido contestación, por lo que seguimos haciendo gestiones.

1.13.2.1.3. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad

Durante el año 2019 hemos prestado especial atención al **derecho a un medio ambiente adecuado desde la perspectiva de la contaminación urbana** en las ciudades de Andalucía, siguiendo la línea iniciada a finales del año 2018 cuando abrimos de oficio la **queja 18/7355** por los elevados índices de contaminación atmosférica en la ciudad de Granada, que a la fecha de cierre de este Informe Anual seguimos tramitando.

De acuerdo con ello, para este ejercicio 2019 hemos tenido presente que la **Ley 8/2018**, de 8 de octubre, de **medidas frente al cambio climático y para la transición hacia un nuevo modelo energético en Andalucía**, lleva prácticamente un año en vigor, y que regula en su artículo 15 los denominados Planes municipales contra el cambio climático. Y, en este sentido, hemos querido centrarnos en la **contaminación atmosférica en nuestras ciudades**, especialmente las de mayor población y/o actividad, provocada fundamentalmente por el tráfico rodado de vehículos y por la industria, pues no podemos olvidar que este tipo de contaminación incide directa o indirectamente en el derecho a la protección de la salud citado en los artículos. 43.1 de la Constitución y 22 del Estatuto de Autonomía de Andalucía, y en el derecho a un medio ambiente adecuado del art. 45.1 de la Constitución y del art. 28.1 del Estatuto, en el que también se hace mención concreta al derecho a vivir en un medio ambiente equilibrado, sostenible y saludable.

Y es que la atmósfera, como recuerda en su preámbulo la **Ley 34/2007**, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera, «es un bien común indispensable para la vida respecto del cual todas las personas tienen el derecho de su uso y disfrute y la obligación de su conservación».

En este contexto, nos hemos dirigido de oficio a todos los municipios de más de cien mil habitantes de Andalucía, a excepción de la ciudad de Granada que ya es objeto del referido expediente de oficio -queja 18/7355- para conocer, entre otros extremos, si disponen de Plan Municipal contra el cambio climático, o al menos si lo tienen en elaboración; si disponen de datos actualizados y permanentes sobre los niveles de calidad del aire y de contaminación; si disponen de Plan municipal de protección, cumplimiento de objetivos o mejora de la calidad del aire, o, al menos, de un Plan municipal de regulación/control del tráfico rodado de vehículos en el que se prevean medidas para reducir la contaminación generada por éstos o si se han adoptado medidas de restricción total o parcial del tráfico, incluyendo restricciones a los vehículos más contaminantes, a ciertas matrículas, a ciertas horas o a ciertas zonas, entre otras medidas.

A tal efecto hemos incoado de oficio las **quejas 19/6998, 19/6999, 19/7000, 19/7001, 19/7002, 19/7003, 19/7004, 19/7005, 19/7006, 19/7007, 19/7008**, en las que aún no hemos recibido respuesta de los ayuntamientos a los que nos hemos dirigido (Algeciras, Almería, Cádiz, Córdoba, Dos Hermanas, Huelva, Jaén, Jerez de la Frontera, Málaga, Marbella y Sevilla).

Por otra parte, la contaminación atmosférica, nos ha llevado también durante 2019 a interesarnos en la problemática suscitada en parte de la marisma sevillana del Bajo Guadalquivir, como consecuencia de la **quema de rastrojos procedentes del cultivo de arroz**, que recurrentemente aparece en medios de comunicación en los meses de septiembre a noviembre y que afecta a varias poblaciones en donde este cultivo juega un importante papel en las economías locales.

En este contexto, y tras seguir recibiendo puntualmente quejas de ciudadanos por este problema, hemos intervenido de oficio (**queja 19/6044**) ante la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, y ante los Ayuntamientos de los municipios más afectados, todos ellos de la provincia de Sevilla y de la zona del Bajo Guadalquivir (Coria del Río, Los Palacios y Villafranca, La Puebla del Río, Gelves e Isla Mayor) con objeto de conocer qué medidas se van a tomar para conciliar los derechos de la ciudadanía y los intereses de los agricultores. A fecha de cierre de este Informe Anual no hemos recibido la respuesta de todos los organismos a los que nos hemos dirigido, por lo que seguimos haciendo gestiones para ello.

Precisamente con el Ayuntamiento de La Puebla del Río, y por este mismo asunto pero con anterioridad a la queja de oficio, veníamos tramitando la **queja 17/5906**, a instancia de parte, en la que hemos formulado Resolución ya en la anualidad 2019. En esta queja del 2017 nos exponía el afectado el grave perjuicio