



## 4. Quejas no admitidas y sus causas

### 4.3. De las quejas rechazadas y sus causas

...

- **Sin recurrir previamente a la Administración:** Se trata de casos en los que el problema que motiva la queja no se ha puesto en conocimiento de la Administración competente con carácter previo, por lo que aquella no ha tenido ocasión de valorar sus posibilidades de solventarlo.

Se trata de la causa más reiterada de inadmisión tras la inexistencia de irregularidad, con 356 expedientes rechazados por este motivo en 2019. La mayoría de estos casos se han dado en el área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social, con un total de 95 quejas rechazadas por este motivo, aunque también es significativo el número de asuntos que han tenido que inadmitirse por esta misma causa en las áreas de Consumo y Menores (49 expedientes en cada caso).

En todos los supuestos de este tipo se sugiere a las personas promotoras de la queja que formulen su petición ante la Administración competente en primer lugar y se dirijan de nuevo al Defensor si no reciben respuesta de la Administración correspondiente o no están de acuerdo con la que reciban.

En materia de consumo, en particular, la inadmisión por esta causa responde a la falta de reclamación previa a las empresas suministradoras de agua, empresas comercializadoras de luz, entidades bancarias y empresas aseguradoras.

...