



La falta de atención al requerimiento efectuado por la administración por parte de la empresa reclamada, en todo caso, podrá ser objeto del oportuno expediente sancionador por incumplimiento del deber de colaboración en la tramitación de la hoja de reclamaciones.

Sin embargo, de poco le sirve a la persona reclamante la posible sanción que recayese sobre la empresa por falta de atención a los requerimientos administrativos así que, en caso de no obtener respuesta favorable a su pretensión, se ve avocada a acudir al procedimiento judicial.

Sobre este particular nos parece curioso destacar que hemos conocido un caso en el que la persona reclamante formuló una **solicitud de responsabilidad patrimonial** al Servicio de Consumo, por los perjuicios ocasionados al no haber tramitado la reclamación presentada contra una empresa de servicios postales por extravío de una maleta.

En este caso nuestra actuación se ha dirigido a supervisar la actuación de las administraciones implicadas, aclarando a la promotora de queja que discrepamos respecto a la exigencia de responsabilidad administrativa por la falta de tramitación de su hoja de reclamaciones, cuantificada en el importe del valor de los objetos contenidos en la maleta perdida.

En primer lugar, porque tenía a su disposición otras vías para resolver el conflicto que mantiene con la empresa. Además, porque la competencia que pudiera ejercer cualquiera de las administraciones a las que se había dirigido como consumidora se habría limitado a trasladar su hoja de reclamaciones a la empresa reclamada para intentar encontrar una solución que pudiera satisfacer a ambas partes, sin que pudieran imponer una decisión vinculante.

Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de sancionar los incumplimientos de la normativa de protección de las personas consumidoras de los que tuviera conocimiento, como pudiera ser la falta de respuesta en plazo por parte de la empresa reclamada a su hoja de reclamaciones, si bien esta no afectaría a su esfera jurídica.

## 2.2.7. Sostenibilidad y Medio Ambiente

### 2.2.7.1. Contaminación acústica

#### 2.2.7.1.1. Actividades sujetas a autorización previa o declaración responsable

Durante el año 2023 hemos advertido un año más la importancia que la ciudadanía andaluza otorga al descanso como derecho que debe ser, por un lado, protegido por las administraciones públicas, pero también como un derecho que debe ser reivindicado por las propias personas afectadas, contribuyendo con ello a consolidar una conciencia colectiva de rebeldía, frente a quienes todavía ven en la lucha contra la contaminación acústica un ejercicio exagerado de sensibilidad personal.

Percibimos cómo las personas exigen cada vez más una mayor actuación pública frente a aquellos focos ruidosos que violentan sus quehaceres cotidianos, su descanso y su espacio en el propio hogar, sin necesidad alguna de que conozcan que el descanso, al fin y al cabo, es un conglomerado de derechos fundamentales y constitucionales, en los que se ven afectados la salud, el descanso o la intimidad del propio domicilio.

Por ello, al igual que ya reflejamos en el Informe Anual del año 2022, de nuevo podemos afirmar que **los derechos que se ven afectados por la contaminación acústica, siguen ocupando un lugar preferente en materia de sostenibilidad y medio ambiente en la actividad de la Defensoría**. Así lo confirman el número de quejas recibidas y la variedad y singularidad de los focos acústicos.

Uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), concretamente el Objetivo 3, es el relativo a la *Buena Salud*, con el que se pretende garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Pues bien, la contaminación acústica puede llegar a ser un factor que impida ese objetivo, pues a ciertos niveles de frecuencia o de intensidad se convierte en un feroz enemigo de la salud de las personas y de su bienestar.



La contaminación acústica también guarda relación con el Objetivo 9 de los ODS, relativo a la *Industria, innovación, infraestructura*, con el que se pretende lograr construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación. Precisamente la innovación y la sostenibilidad en la industria es un factor clave para lograr reducir el impacto acústico de la actividad industrial o de servicios.

En todo caso, como ya dijimos en el anterior Informe Anual del año 2022, la contaminación acústica puede ser el resultado o la consecuencia de una paradójica contradicción entre progreso económico y tecnológico, y la aspiración de tener una vida en armonía. Y para ello sería conveniente cumplir ese objetivo de lograr infraestructuras e industrias sostenibles e innovadoras.

Conviene recordar, en consecuencia, que la protección de los derechos de la ciudadanía contra el ruido constituye una materia que puede encuadrarse dentro de varios de los grandes ejes en que se agrupan los Objetivos de Desarrollo Sostenibles fijados por Naciones Unidas, concretamente es un ámbito que afecta tanto a las personas, como al planeta, pero también a la prosperidad y a las alianzas.

El reto para la Institución, un año más, ha sido el de **avanzar en la supervisión para la protección de estos derechos frente a la pasividad de las Administraciones Públicas**, singularmente los municipios, a la par que avanza la percepción ciudadana de vulneración de derechos que el ruido y la contaminación acústica implican. Esto no obsta a que en el ejercicio de nuestra labor de supervisión de la Administración andaluza para la protección de los derechos de la ciudadanía, podamos conjugar, cuando sea posible o cuando así lo demanda la confrontación de otros derechos, las particularidades de cada expediente.

Desde esta perspectiva, y entrando en el relato de las actuaciones realizadas en 2023 en relación a esta materia, podemos destacar el expediente 23/0148, promovido por una comunidad de propietarios de la ciudad de Sevilla, y con el que se quejaban de que en varias ocasiones habían denunciado por escrito en la Gerencia de Urbanismo y Medioambiente los ruidos de dos bares, fundamentalmente por **exceso de veladores** y por la obstrucción de éstos al portal de entrada a los vecinos y al garaje, por lo que pedían una inspección de la situación que presentaban ambos establecimientos.

El Ayuntamiento nos envió sendos informes del Servicio de Protección Ambiental y de la Gerencia de Urbanismo y Medio Ambiente. Con el primero se nos daba cuenta, en esencia, de que ambos establecimientos disponían de licencia y calificación ambiental para hostelería con cocina y sin música y que tras la inspección efectuada en ambos, se habían detectado diversas instalaciones no licenciadas que dieron lugar, en el caso de uno de los bares, a la incoación de expediente sancionador con propuesta de sanción pecuniaria y orden de retirada de los elementos no autorizados; y respecto al otro bar, se iba a emitir Resolución de expediente sancionador.

Por su parte, con el informe de la Gerencia se nos trasladó la licencia para veladores y elementos auxiliares para los dos establecimientos, y que en ambos -tras visitas de inspección posterior a las quejas y denuncias-, se habían detectado elementos no autorizados, por lo que en uno de ellos se había dictado Resolución de junio de 2023 por la que se ordenaba la suspensión del uso de elementos no autorizados en la terraza, por exceso en los veladores y por invasión de la zona destinada al tránsito peatonal; y en cuanto al otro, se iba a proponer la suspensión de todos los excesos detectados.

Con esta información y tras impulsar la inspección de los establecimientos, entendimos que se había producido la actuación disciplinaria pretendida por la comunidad de propietarios reclamante y que la problemática de fondo estaba en vías de solución, una vez instruidos y resueltos los expedientes incoados.

Un establecimiento hostelero también es el protagonista del expediente 23/8470, admitido pocos días antes del cierre del año 2023 y en tramitación a fecha de redacción de este Informe Anual, aún a la espera de recibir el informe solicitado. La afectada, residente en Jerez de la Frontera, Cádiz, se quejaba del ruido que hacía años venía sufriendo en el interior de su domicilio procedente de un bar que estaba justo en el local debajo del mismo. Sobre dicho local se había practicado en 2018 un ensayo acústico por la Unidad Móvil de Medida de la Contaminación Acústica de la Junta de Andalucía, con resultado desfavorable en ruidos transmitidos al interior de recintos colindantes.

Sin embargo, tras el ensayo desfavorable **el Ayuntamiento no había desplegado actividad disciplinaria**, por lo que la afectada optó por acudir a la vía judicial civil contra el titular del establecimiento, obteniendo una sentencia favorable a sus intereses que declaraba que los ruidos, humos y olores transmitidos a su vivienda excedían los niveles permitidos y constituían una intromisión ilegítima en su intimidad, perturbando su vida personal y familiar en el ámbito domiciliario. Dicha sentencia condenaba al titular de la actividad a adecuar e insonorizar el local conforme a la normativa administrativa aplicable.



Esta sentencia, ya firme, no se había cumplido por el condenado, ante lo que la afectada presentó en el Ayuntamiento un escrito en el que pedía que se tuviera en cuenta para una resolución administrativa, pero ni había tenido respuesta ni tampoco se había incoado expediente alguno pese al resultado desfavorable del ensayo acústico de 2018. Admitimos a trámite la queja excluyendo la cuestión judicial entre particulares pero asumiendo el resultado del ensayo acústico de la Junta de Andalucía a los efectos de las competencias municipales de policía de actividades y control del ruido.

No una actividad acústica sino la acumulación de muchas de ellas en una concreta zona fue el motivo de las quejas que dio lugar a los expedientes 23/0846 y 23/4066.

En cuanto al expediente 23/0846 fue promovido por varias comunidades de propietarios y una asociación de la localidad del El Puerto de Santa María, Cádiz, por la **saturación acústica** padecida en la calle Misericordia de esa localidad, agravada con la peatonalización de la misma años atrás. Dicha saturación procedería no sólo del elevado número de establecimientos, sino de los veladores de éstos -en muchos casos excediendo lo autorizado-, por la disposición de música en el interior con puertas abiertas y por la afluencia de cientos de personas en las terrazas, que literalmente llegaban a ocupar la totalidad de la calle e incluso a impedir un mínimo tránsito peatonal.

Tras recabar el preceptivo informe del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María, emitimos Resolución, sin respuesta a fecha de redacción de este Informe Anual, con la que hemos recomendado que por parte de las áreas y servicios implicados, incluyendo la policía local, se valore la situación de **excesiva concentración de establecimientos**, o de saturación acústica, que se da en la calle Misericordia y aledañas, con motivo de la presencia en la misma de casi veinte establecimientos de hostelería y ocio, y de veladores de muchos de éstos, y se analicen qué medidas de entre las previstas legalmente se pudieran adoptar para reducir el impacto acústico generado, incluyendo entre tales medidas, llegado el caso, la declaración de zona acústicamente saturada, previos trámites legales oportunos.

*En nuestra Resolución también hemos incluido una Sugerencia para **que se tramite la redacción y aprobación de una Ordenanza que regule la concesión de las terrazas y veladores** para establecimientos de actividades públicas, con objeto de dotar de seguridad jurídica la concesión de estas instalaciones y los criterios a tener en cuenta, la tipología de veladores y otras circunstancias, incluyendo previsiones sobre el derecho al descanso y contaminación acústica y un régimen disciplinario por el incumplimiento de las licencias concedidas. Ello, por cuanto fuimos informados de la carencia de una ordenanza de este tipo en esa localidad.*

Finalmente también hemos sugerido que se aborde esta problemática de forma inicial a través de un plan de intervención específico para la zona objeto de queja, establecimientos, terrazas y horarios, así como la accesibilidad y el tránsito de vehículos de residentes y de emergencia.

Por su parte, el expediente 23/4066 -también en tramitación a fecha de redacción de este Informe Anual-, fue promovido por un vecino de la calle Las Cortes, de San Fernando, Cádiz, con motivo de la problemática de **saturación acústica por exceso de establecimientos de hostelería** en dicha calle y que ya habíamos conocido en el expediente de [queja 17/3411](#), en el cual incluso se llegó a formular Resolución y, posteriormente, tuvo lugar una actuación de mediación por parte de esta Institución.

Esta queja 23/4066, según decíamos en una primera petición de informe cursada al Ayuntamiento de San Fernando, había devuelto a la actualidad los pronunciamientos de la Resolución del expediente de 2017, especialmente la Recomendación por la que instábamos a estudiar la posibilidad de declarar la zona objeto de queja, si se cumplieran los requisitos, como zona acústica saturada, conforme a la normativa, vigente entonces y ahora, del Decreto 6/2012, por el que se aprueba el Reglamento de Protección contra la contaminación acústica en Andalucía y las Ordenanzas municipales.

Tras un primer informe emitido por el Ayuntamiento de San Fernando, insuficiente para dar respuesta a las cuestiones planteadas, nos encontramos a la espera de recibir otro complementario.

Una actividad de gimnasio fue la protagonista del [expediente 23/0699](#), con el que un vecino de Andújar, Jaén, nos trasladó queja por los **ruidos e impactos** que sufría en su domicilio generados por un gimnasio que en un primer momento se había implantado en un local comercial del bloque colindante, pero que había sido ampliado al local comercial que estaba justo bajo su piso. De esta forma, el gimnasio quedaba ubicado en dos locales comerciales de dos bloques colindantes pero independientes entre sí, con el agravante de que, a juicio del afectado, el local al que se había ampliado no estaba debidamente insonorizado.



Esta situación se había denunciado en el Ayuntamiento de Andújar en reiteradas ocasiones desde el año 2021, sin advertir actividad disciplinaria alguna. Admitimos a trámite la queja, habiendo recabado dos informes en este expediente.

En un primer informe se nos dio cuenta de que la actividad desarrollada en el primer local, que estaba en el bloque colindante al del reclamante, tenía licencia y calificación ambiental favorable para *sala de pilates, yoga y entrenamiento personal*. Y en cuanto al local colindante al que se había ampliado, se nos informó que las obras desarrolladas en el mismo y la apertura de una puerta interior que conectaba ambos locales, no estaban amparadas en licencia municipal, por lo que en abril de 2023 se había ordenado la inmediata suspensión y cese de los actos y usos en curso de ejecución. Adicionalmente se nos informó que se estaban practicando mediciones acústicas y que en ese momento el expediente estaba tramitándose.

En un segundo informe el Ayuntamiento de Andújar nos trasladó que la ampliación del gimnasio estaba siendo objeto de legalización y que a tal efecto constaba presentado hacía meses un proyecto técnico sometido a información pública de colindantes, estando en aquel momento a la espera de que se presentaran alegaciones por parte del afectado.

En vista de los dos informes, entendimos que en lo fundamental se había aceptado la pretensión del reclamante, ejercitándose las competencias municipales de policía de actividades y protección contra el ruido.

Un gimnasio fue también el objeto del expediente 23/4072, en la localidad de Carboneras, Almería, aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual. **La contaminación acústica en esta ocasión procedía de la disposición de música en el local y el desarrollo de la actividad con las puertas abiertas** e incluso en la propia vía pública para algunos ejercicios.

La diversidad de focos acústicos de actividades sujetas a autorización previa o Declaración Responsable puede verse reflejada en los expedientes 23/0810 o 23/9188, ambos en tramitación a fecha de redacción de este Informe Anual.

En concreto en el expediente 23/0810 el foco acústico venía representado por una fábrica de muebles en la localidad de Huétor Vega, Granada, mientras que en el expediente 23/9188 se trataba de un obrador de panadería en un local bajo una vivienda de turismo rural en la localidad de Níjar, Almería, cuya propietaria había denunciado en el Ayuntamiento y en última instancia había solicitado la actuación subsidiaria de la Junta de Andalucía para la realización de una inspección medioambiental incluyendo un ensayo acústico.

En el caso de la fábrica de muebles, hemos recabado hasta el momento dos informes del Ayuntamiento de Huétor Vega, de los que se desprende el **incumplimiento de los objetivos de calidad acústica** y la adopción de diversas medidas disciplinarias. Por su parte, en lo que afecta al obrador de panadería, la queja ha sido admitida a final de año por lo que a fecha de redacción de este Informe Anual no se ha recibido aún la respuesta del Ayuntamiento.

Por último citamos el [expediente 23/1468](#), con el que una comunidad de propietarios de Marbella, Málaga, nos trasladaba el ruido que sufrían los residentes con motivo de la actividad de una academia de baile que se desarrollaba en un local de la propia comunidad pero perteneciente al Ayuntamiento de Marbella y que había sido cedido a una asociación vecinal. Dicho local no estaba insonorizado debidamente para tal actividad.

Admitimos a trámite la queja mediante petición de informe en la que recordábamos al Ayuntamiento de Marbella que las academias de baile y danza, según el Anexo de la Ley de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental de Andalucía, son actividades sujetas al trámite de Calificación Ambiental.

En su respuesta, el Ayuntamiento de Marbella nos dio cuenta de las distintas reuniones que se habían mantenido para tratar de dar solución a esta problemática, de las circunstancias pasadas y presentes del personal técnico en la Delegación Municipal competente para tratar de abordar la queja y, finalmente, se nos informó que las actividades ruidosas -academia de flamenco- se encontraban suspendidas desde hacía semanas, realizándose en el local otras sin impacto acústico. Con ello, se aceptó la pretensión principal de la comunidad de propietarios reclamante y dimos por terminada nuestra intervención en el expediente.

### 2.2.7.1.2. Otros focos de contaminación acústica

Incoamos el expediente 23/7135 a instancia de un vecino de Armilla, Granada, cuyo domicilio se encontraba muy cercano del muelle de carga y descarga de un gran centro comercial de dicha localidad. El motivo de queja era, a juicio