

dejado dos máquinas para la compra de billetes. Se dirigían a esta Institución como personas de avanzada edad, que sentían que nadie les escuchaba, solicitando que la empresa tuviera al menos un horario de atención al público en la estación.

Valorando que se producía una situación de **brecha digital en el acceso al servicio** que era necesario corregir, iniciamos de oficio la [queja 23/5518](#) para solicitar la colaboración de la empresa en torno a la adecuada atención de determinados colectivos, como puedan ser las personas mayores, que habitualmente cuentan con menos habilidades digitales.

En concreto requeríamos información relativa al personal de apoyo para ayuda en el proceso de compra de billetes en máquinas de autoventa y, en su caso, horario en el que prestan servicios, con indicación de si esta información se encontraría disponible en la propia máquina. Asimismo consultábamos si era posible la compra de billetes en el propio autobús, a fin de facilitar otra alternativa para la atención personal en el proceso.

La empresa nos trasladaba su interés por garantizar la accesibilidad y adecuación de sus servicios a todas las personas, evitando que suponga limitaciones a la población que no se encuentre familiarizada o no disponga de medios digitales para su adquisición, nuevas tecnologías y avances operativos que se ofrecen para facilitar las operaciones de transporte a la clientela.

Asimismo, a la vista de la respuesta ofrecida relativa a los diferentes canales de atención personal para compra de billetes, consideramos que cuentan con suficientes canales de atención para permitir la accesibilidad a los servicios de transporte de viajeros por carretera.

2.2.6.1.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo

Este apartado lo dedicamos a contar nuestra actividad de supervisión de la administración de consumo, ya sea autonómica o local, en el desarrollo de sus competencias en la tramitación de hojas de reclamaciones y de su potestad sancionadora ante incumplimientos de la normativa de protección a personas consumidoras.

Una situación a la que aludíamos el año pasado y que debemos reiterar es la falta de medios personales suficientes en los servicios de consumo municipales para atender a las reclamaciones de las personas consumidoras.

Las quejas se producen por **dilaciones en la tramitación de una reclamación, falta de información sobre el estado de los expedientes o dificultad de comunicación** con el personal encargado de los mismos.

Así ocurría el año pasado en los Ayuntamientos de El Puerto de Santa M^a, Estepona, Rincón de la Victoria, Armilla o Granada.

En el caso de El Puerto de Santa María se nos explicaba que la reducción de costes de personal era una de las medidas acordadas en el Plan de Ajuste Municipal, si bien el saneamiento de las cuentas del Ayuntamiento permitiría solventar las deficiencias que presentaban los servicios por escasez de personal.

En algunas ocasiones tenemos que explicar a las personas reclamantes que la actuación administrativa fue ajustada al ordenamiento jurídico.

Así, cuando se remite la reclamación desde el Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía a la OMIC del Ayuntamiento correspondiente, pues la normativa sobre tramitación de hojas de reclamaciones establece que la OMIC del domicilio de residencia habitual del consumidor será el organismo territorialmente competente para su tramitación.

También debemos justificar la actuación de la OMIC, si comprobamos que ha realizado cuantas actuaciones se encuentran en su ámbito de competencias como organismo de consumo, y explicamos

a la persona que presentó queja que excede de sus posibilidades la imposición de medidas coactivas o el dictado de resoluciones vinculantes a la entidad reclamada.

Una circunstancia que resulta especialmente difícil de comprender para las personas consumidoras es que la administración de consumo archive sus actuaciones al no conseguir respuesta de la empresa reclamada, ya que se entiende que la misma no quiere llegar a una solución del conflicto planteado.

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.

También debemos mencionar que, a través de la tramitación de una queja particular, hemos tenido conocimiento de la **falta de medios adecuados en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma** para atender en plazo las solicitudes de arbitraje que recibe.

En este sentido, la Dirección General de Consumo nos informaba de que, a fecha 21 de septiembre de 2023, se encontraban analizando y calificando los asuntos recibidos la última semana de marzo de 2023.

El motivo de esta importante demora se justificaba en el sensible incremento de las solicitudes de arbitraje recibidas, muy especialmente las relativas a los suministros energéticos. Estas habrían pasado de 228 solicitudes en el año 2020 a 1.615 en el año 2022, representando un 70% del total de solicitudes de arbitraje.

En el momento de recibir esta información, que coincide con la redacción del presente Informe Anual en enero de 2024, la solicitud de arbitraje del promotor de queja aún se encontraría pendiente del trámite de subsanación por falta de documentación suficiente, actuación que nos indicaban se realizaría “en breve”.

En el caso objeto de queja observamos con inquietud que la solicitud de arbitraje, recepcionada en el registro general de la Consejería de Salud y Consumo con fecha 28 de junio de 2023, más de seis meses después aún no había sido objeto de trámite alguno y, probablemente, habrá de derivarse a la correspondiente Delegación Territorial de la Consejería de Industria, Energía y Minas si se concluye de la documentación que pueda aportar el interesado en el trámite de subsanación que se trata de una cuestión que afectaría a la distribuidora eléctrica y, por tanto, estaría excluida de la oferta pública de adhesión de la empresa reclamada.

Más allá del caso particular, nos preocupan los datos facilitados y la posible extensión de este mismo supuesto a miles de solicitudes de arbitraje que se acumulan ante una Junta Arbitral desbordada. Por ello, continuaremos nuestras actuaciones ante la Dirección General de Consumo con objeto de garantizar el derecho a una buena administración, de modo que las solicitudes pendientes sean resueltas en un plazo razonable.

Por último, en cuanto al **ejercicio de las competencias sancionadoras en materia de consumo** nuevamente debemos destacar la reiterada negativa de la administración autonómica de consumo a tener por interesado en el procedimiento sancionador a personas que podrían considerarse “denunciante cualificado”.

En este sentido, hemos dirigido [Resolución](#) a la Delegación Territorial de Salud y Consumo de Granada para que reconozca a la promotora de queja su “condición de interesado” en el procedimiento sancionador que pudiera iniciarse tras su denuncia, por ostentar un interés legítimo, con todos los efectos legales que de dicho reconocimiento deben derivarse.

La denuncia formulada se refería a posibles incumplimientos del Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua en Andalucía por parte de una entidad suministradora, por lo que estimamos necesario que se atendiera su solicitud de tenerle por interesado en el correspondiente procedimiento, analizando el interés alegado por la persona denunciante y la posible incidencia de la resolución sancionadora que se dictase sobre la misma.

A nuestro juicio, las alegaciones de la promotora de queja eran suficientes para que el Servicio de Consumo pudiera valorar que concurría un interés legítimo para tenerla por parte interesada porque la resolución del procedimiento sancionador podría producir un beneficio/perjuicio en su esfera jurídica.

Asimismo, entendíamos que ostenta un interés legítimo a ser parte en el procedimiento y obtener información sobre las actuaciones desarrolladas en el mismo y la resolución dictada.

De este modo, se le permitiría conocer el posicionamiento de la administración y, en su caso, si se adoptasen medidas correctoras para obligar a la empresa al cumplimiento adecuado de sus obligaciones.

También hemos intervenido para garantizar el **derecho de acceso a la información pública correspondiente a expedientes sancionadores** cuando hemos observado que no se ha atendido debidamente.

Así, hemos tenido que dirigirnos a la propia Consejera de Salud y Consumo para trasladar la respuesta de la Delegación Territorial de Cádiz a la Resolución que le habíamos formulado en junio de 2022 para que concediera a una asociación de consumidores el acceso a la información solicitada en virtud de la [Ley 19/2013](#), de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno (LTAIBG), una vez acreditado que no concurría el límite contemplado en el art. 14.1.e) de dicha norma.

Sin embargo nos ha sorprendido la justificación ofrecida por la citada Delegación Territorial de Salud y Consumo para no acceder a dicha petición, ya que se limita a apelar a los artículos 20 y 24 LTAIBG, que mencionan la posibilidad de reclamar ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno. Concluyen que, al no constar que la asociación presentara en tiempo y forma esta reclamación, no pueden acceder a nuestra Recomendación, *“ya que de hacerlo esta Delegación Territorial estaría actuando en contra de la norma que regula el procedimiento”*.

Al respecto hemos señalado, en primer lugar, que la reclamación al Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía es potestativa, por lo que no entendemos que su falta sea un impedimento para aceptar la Recomendación formulada.

En todo caso valoramos que resulta necesario un pronunciamiento del organismo afectado acerca de las consideraciones que hemos trasladado en nuestra Recomendación, cosa que no se ha producido.

Todo ello con independencia de la vía procedimental que la Delegación Territorial considerase oportuno articular para reconocer a la asociación el acceso a la información solicitada, en caso de aceptar el criterio señalado por esta Institución.

En este sentido hemos tenido que recordar que, a través de las consideraciones contenidas en la Recomendación dictada, advertíamos el error de valoración contenido en la resolución de inadmisión de la solicitud de acceso a información pública presentada por la asociación de consumidores, señalando que no se habría efectuado como parte interesada en el procedimiento incoado tras su denuncia sino haciendo uso de la posibilidad que a estos efectos reconoce la legislación de transparencia a «todas las personas» (art. 12 LTAIBG y arts. 6.b) y 7.b) Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía).

Por el momento nos encontramos a la espera de la respuesta de la Consejería, a la que hemos interpelado en su calidad de máxima autoridad del organismo afectado.

2.2.6.2. Actuaciones de oficio

En lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2023, a continuación se relacionan las mismas:

- ▶ **Queja 23/5518**, para interesarnos por la adecuada atención a colectivos vulnerables, en particular personas mayores y con discapacidad, afectadas por la brecha digital en el proceso de compra de billetes de una empresa de transporte por carretera de viajeros que opera en la estación de autobuses Plaza de Armas de Sevilla.
- ▶ **Queja 23/9572**, dirigida a la Secretaría General de Energía (Consejería de Industria, Energía y Minas), Dirección General de Consumo (Consejería de Salud y Consumo) y la distribuidora Endesa para proponer medidas que garanticen la seguridad jurídica en la tramitación de expedientes de anomalía eléctrica y unos criterios homogéneos en la tramitación de las correspondientes reclamaciones ciudadanas ante las unidades administrativas competentes en materia de energía.