

ÁREA E

ÁREA E

INDUSTRIA, COMERCIO, TURISMO Y CONSUMO

Expedientes Área.....	85
Expedientes remitidos a otros organismos	8
Expedientes admitidos	59
Expedientes rechazados	14

Dentro del presente área abordaremos aquellas quejas referidas a cuestiones relativas a industria, comercio, consumo y turismo así como reclamaciones presentadas por asociaciones de consumidores y usuarios.

Es de destacar que durante el año 2003 se ha experimentado un leve descenso el número de reclamaciones, especialmente las relacionadas con el suministro de gas y electricidad, mientras que en el resto de materias los números se han venido manteniendo.

Así pues, a efectos expositivos, señalar que los temas que han sido objeto de investigación desde esta Procuraduría y que han dado lugar a la formulación de resoluciones formales han sido los siguientes:

En materia de Industria, se han abordado quejas relativas a la falta de seguridad en centros de transformación eléctrica; infracciones de licencias municipales sobre líneas eléctricas de alta tensión y expropiaciones forzosas en procesos de canalización de gas natural.

En consumo y comercio se plantearon temas referentes a vicios en la construcción de viviendas, derecho a la devolución del importe de bonos de piscinas municipales no consumidos, la incorporación de cláusulas abusivas en las entradas a conciertos populares y ventas de productos a domicilio y ambulantes.

En materia de turismo, se ha vuelto a denunciar una mala gestión por parte de la Gerencia de Servicios Sociales en la organización de los viajes “Club de los 60” así como comportamientos abusivos de las agencias de viajes en el cobro de gastos de cancelación.

Finalmente apuntar que, siguiendo la misma línea de años anteriores, ha interesado la intervención del Procurador del Común la Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de Castilla y León ante el quebranto sistemático de la administración del deber de responder de manera expresa a sus escritos.

1. INDUSTRIA

1.1. Energía eléctrica

La liberalización del sector eléctrico, como paso previo a la consecución de un mercado interior único de la electricidad, ha tenido lugar

en nuestra Comunidad el 1 de enero de 2003, a raíz de la Directiva comunitaria 96/92/EC.

Con ello, considerando que nos encontramos ante un servicio público de interés general, se pretende la consecución de una serie de objetivos, tales como la mejora del servicio; la protección de los intereses de los consumidores y usuarios frente a las empresas eléctricas; el aseguramiento del suministro; abaratamiento de los precios; mejor protección medioambiental, etc.

No obstante, dentro de nuestra Comunidad Autónoma, durante el curso del año 2003, las reclamaciones se han centrado principalmente en torno a la preocupación de los castellanos y leoneses sobre las medidas de seguridad en centros de transformación de energía eléctrica e influencia sobre la salud de las ondas electromagnéticas, como veremos a continuación.

1.1.1. Centro de transformación de energía eléctrica en Magaz de Pisuerga

En la queja **Q/1393/02**, se solicitaba información sobre las actuaciones llevadas a cabo por el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de la Delegación Territorial de Palencia en relación con la reclamación presentada por un vecino de la localidad de Magaz de Pisuerga en el que se denunciaba la situación y estado en que se encontraba un centro transformador, sito en la confluencia de la calle del Arenal y la de la Iglesia, dado que, según el denunciante, se encontraba al descubierto y

sin elementos aislantes, así como el hecho de que existía un posible aumento de intensidad o potencia con los consiguientes riesgos que para la salud puedan derivarse.

Iniciadas las diligencias pertinentes, dicha Delegación Territorial, nos hacía saber en su informe que, a la recepción del escrito del reclamante se le dio contestación señalándole únicamente cuál era la legislación aplicable en la materia, presuponiendo su cumplimiento y entendiendo que:

“Como el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo mantiene un control de segundo nivel, supervisando la labor de los Organismos de Control y las Empresas Distribuidoras(...), y que como no está contemplado el control de emisiones electromagnéticas y que dicho Servicio no tiene medios técnicos para medir ese parámetro (radiación electromagnética), no se juzga necesario girar inspección”.

Pues bien, esta institución es sabedora que las revisiones periódicas son llevadas a efecto dentro de los plazos legalmente establecidos (cada tres años) por parte de empresas mantenedoras debidamente autorizadas, estableciéndose una línea de colaboración entre la administración pública y dichas empresas en aras a garantizar que este tipo de instalaciones eléctricas se ajusten a la legislación aplicable al caso, en concreto, al tratarse de un centro de transformación eléctrica, a lo establecido en el RD 3275/92, de 12 de noviembre, sobre Centrales Eléctricas, Subestaciones y Centros de Transformación

También somos conscientes de que en lo relativo a la incidencia de los campos electromagnéticos (CEM) en la salud, según las investigaciones llevadas a cabo por un Comité de expertos constituido a instancia del Ministerio de Sanidad y Consumo para ello, resulta que, a la luz de los conocimientos científicos actuales, la exposición a campos electromagnéticos no ocasiona efectos adversos para la salud, dentro de los límites establecidos en la Recomendación del Consejo del Ministros de Sanidad de la Unión Europea, relativa a la exposición del público a campos de 0 HZ a 300 GHZ.

No obstante, con independencia de que existen opiniones enfrentadas sobre la materia, que esta institución recoge, hemos de señalar que, de momento, nuestra actuación se centró en el hecho de comprobar si las administraciones competentes velaban para que los diferentes tipos de instalaciones eléctricas se ajustaban a la normativa sectorial aplicable que las regula, especialmente en lo relativo a las medidas de seguridad.

No podemos olvidar que la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico en su Título I atribuye a las Comunidades Autónomas competencias en materia eléctrica, tales como ejercer las facultades de inspección y sanción que afecten a dichas instalaciones en el ámbito de su competencia.

Con ello queríamos decir que, con independencia de que se diera traslado al reclamante del contenido del informe interesado por la Delegación Territorial de Palencia a la empresa propietaria del centro de

transformación objeto de debate, y sin entrar a discutir la fidelidad de dicho informe, a juicio de esta institución, *“resultaría necesario que por parte del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de la Delegación Territorial de Palencia, se procediese a girar visita de inspección por parte de un técnico al objeto de comprobar si dicha instalación cumple con la normativa invocada, dando cumplimiento a las facultades inspectoras que le corresponden y que del resultado de dicha inspección se dé traslado al reclamante”*.

La resolución emitida desde esta Procuraduría fue aceptada.

1.1.2. Centro de transformación de energía eléctrica de Ferreras de Arriba

En el expediente **Q/2118/02**, se discutía el hecho de si un centro de transformación eléctrica, propiedad de la empresa Iberdrola y situado en la localidad de Ferreras de Arriba (Zamora), en la calle Cuesta del Río, cumplía con todos los requisitos legalmente establecidos en la legislación reguladora del sector.

Solicitamos información a la antigua Consejería de Industria, Comercio y Turismo solicitando información sobre la situación planteada. Ésta en su primer informe nos comunicaba que dicho centro de transformación, (CT “Fragua” nº 91426 de potencia 100 Kva.), disponía de la autorización de puesta en marcha desde el 10 de diciembre de 1982. Asimismo, en un segundo informe ampliatorio se reflejaba que se habían practicado tres inspecciones a dicha instalación desde su autorización,

efectuándose la primera el 22 de mayo de 1996, de la que resultó la detección de anomalías que fueron corregidas el 8 de agosto de 1997, la segunda, el 7 de mayo de 1999 y la tercera, el 2 de abril de 2003.

El Reglamento sobre condiciones técnicas y garantías de seguridad en centrales eléctricas y centros de transformación aprobado por RD 3275/1982, de 12 de noviembre, tiene por objeto, entre otros, el de proteger las personas, la integridad y funcionalidad de los bienes que puedan resultar afectados por las mismas instalaciones.

Para ello se requiere no solamente que dichas instalaciones cuenten con la correspondiente autorización administrativa sino que, para alcanzar los objetivos contenidos en dicho Reglamento en relación con la seguridad, según el art. 13, deberán efectuarse inspecciones periódicas cada tres años, al menos, correspondiendo al titular de la instalación que dichas inspecciones se efectúen en los plazos previstos.

Además, añada dicho artículo que “Las inspecciones periódicas se realizarán por las Direcciones Provinciales del Ministerio de Industria y Energía, o, en su caso, por los Órganos competentes de las Comunidades Autónomas (...)”.

Es decir, que desde la fecha de puesta en marcha del centro de transformación hasta la primera de las inspecciones transcurrieron catorce años, con el consiguiente riesgo que de ello pudiera derivarse. Pero además esta Procuraduría tampoco pudo pasar por alto la circunstancia de que habiéndose detectado una anomalía en dicho centro a raíz de dicha

inspección, se tardasen catorce meses en subsanarla, cuando según el artículo citado, si como consecuencia de la inspección se detectaran defectos en la instalación, éstos deberán ser corregidos en un plazo máximo de seis meses, salvo que existan razones debidamente motivadas ante la Administración, lo cual no nos constaba.

Por todo ello, con independencia de que en la actualidad dicha instalación cumplía todos los requisitos legales, se constató que no se actuó con la debida diligencia en el ejercicio de la facultad inspectora que a esa Consejería le compete, ya que no debemos olvidar que corresponde a la Administración la obligación de velar por el correcto funcionamiento de este tipo de instalaciones, máxime teniendo en cuenta que uno de los objetivos del Reglamento invocado es la de proteger a las personas. Por ello entendimos que se debería llevar un control más riguroso en aras a dar cumplimiento con lo establecido en la normativa reseñada.

Así se lo hicimos saber a dicha Consejería, la cual aceptó la resolución manifestando que nunca está de más mejorar la diligencia en el cumplimiento de las obligaciones.

1.1.3. Tendido eléctrico de alta tensión

En el expediente de queja registrado con el número de referencia **Q/1541/00**, se denunciaba el presunto incumplimiento por parte de un particular de la resolución adoptada por el Ayuntamiento de Mozoncillo (Segovia), mediante el que se le requería la paralización inmediata de las obras de construcción de una línea eléctrica de alta tensión y retirada de la

maquinaria y materiales y su depósito a lo largo del margen izquierdo del camino de Segovia.

Asimismo, durante el transcurso de los dos años de tramitación del expediente se suscitó el hecho de que la instalación de los postes eléctricos afectaban a terrenos de propiedad particular ya que, según los afectados, se había falseado el trazado reflejado en el proyecto de instalación presentado ante el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Segovia.

Expuesto lo cual, nos dirigimos a la Delegación Territorial de Segovia en petición de información, la cual nos comunicaba que se procedió a la autorización de puesta en marcha de la instalación eléctrica objeto de debate, con fecha 22 de julio de 2002 y, además, según el informe del Servicio Territorial de Medio Ambiente:

“Se rectificaron algunas características de la línea proyectada, de modo que en su totalidad de recorrido se evitara cualquier posible afección a los particulares, quedando la totalidad de los apoyos previstos, así como la catenaria, dentro de la vía pecuaria “Cordel de Segovia”, respetándose los usos prioritarios, compatibles y complementarios, de dicho bien de dominio público”.

Así las cosas, hemos de señalar que con independencia de las competencias que en materia eléctrica correspondan a la Administración autonómica, no nos constaba que dicha instalación finalmente se ajustase a lo determinado en la resolución municipal, en todos sus condicionantes.

En este sentido, debe señalarse que el sometimiento a la normativa del suelo conlleva la necesidad de comprobar la conformidad de las actuaciones con las previsiones urbanísticas, comprobación que se realiza de forma efectiva a través del procedimiento urbanístico.

El Tribunal Supremo, en Sentencia de 31 de mayo de 1991, establece que:

“La instalación de postes del tendido eléctrico implica el uso del suelo, lo que puede afectar al medio ambiente, naturaleza, etc., cuya protección se encomienda a la planificación urbanística y que, como quiera que el Ayuntamiento es competente para controlar la legalidad urbanística del terreno cualquiera que sea su calificación, es necesario obtener licencia previa para la realización de aquellas obras.

El otorgamiento de licencia para la realización de obras es una de las competencias típicas atribuidas a los ayuntamientos... El art. 178 del Texto Refundido de la Ley del Suelo de 1976 establece que estarán sujetos a licencia previa los actos de edificación y uso del suelo y que el procedimiento de otorgamiento de las licencias se ajustará a lo prevenido en la legislación del Régimen Local. La licencia es una técnica de intervención urbanística, a fin de controlar la actividad de los administrados y que ésta no atente al interés público.

La competencia de los ayuntamientos en esta materia no impide que el ejercicio de la misma pueda coincidir con que el ordenamiento jurídico atribuya otros tipos de competencia a otros entes. En este caso, se está en presencia de competencias compartidas, al corresponder a varios órganos la titularidad de funciones diversas”.

La jurisprudencia de dicho Tribunal, en este sentido, señala que el art. 1 del Reglamento de Disciplina Urbanística y 1.3 del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales imponen a los ayuntamientos y a los particulares la obligación inexcusable de cumplir la legalidad urbanística y conceden a aquéllos la potestad de someter a previa licencia los actos de edificación y uso del suelo que se realicen dentro de su término, al que se extiende la aplicación de los planes generales municipales y, desde luego, la legislación urbanística.

Debe destacarse que, en tal sentido, tanto el art. 97 de la Ley 5/1998, de 8 de abril, de Urbanismo de Castilla y León, como el artículo 1 del Reglamento de Disciplina Urbanística se refieren a toda clase de obras de construcción de edificaciones e instalaciones de nueva planta o de ampliación, poniéndose así de manifiesto un principio de competencia municipal sin limitación territorial alguna que debe prevalecer sobre la legislación especial de las industrias eléctricas; lo contrario conduciría al resultado inaceptable de dispensar a las empresas eléctricas de la observancia de la legislación del suelo y planes de ordenación urbana,

permitiéndoles realizar -incluso en suelo rústico- sus instalaciones con total frustración de las previsiones urbanísticas.

La necesidad de dicha licencia en todos los supuestos de actos de edificación y uso del suelo, proclamada en los textos legales y reglamentarios citados, se hace más incuestionable desde que el artículo 140 de la Constitución Española garantiza la autonomía municipal, ante lo que el ayuntamiento encontraría cauce normativo para oponerse eficaz y lícitamente a la instalación de la línea.

Así pues, el Tribunal Supremo afirma, entre otras en Sentencia de 5 de noviembre de 1984, que de lo estatuido en los artículos anteriormente citados se desprende que entre los actos de edificación y uso del suelo sujetos a previa licencia municipal, están comprendidos los de construcción, ampliación, modificación y reforma de instalaciones eléctricas, cualquiera que sea la calificación del terreno en que se hallen situadas.

En consecuencia, a tenor de la información y documentación obrante en esta Procuraduría, se consideró oportuno efectuar la siguiente resolución.

“Que por parte de ese Ayuntamiento y, con independencia de que la instalación cuenta con la autorización autonómica, se ejerzan las facultades sancionadoras, dentro de su ámbito competencial, en el supuesto de que el denunciado no hubiese cumplido con los

términos de la licencia de obras concedida por esa Alcaldía y en especial con la condición 2ª de la misma.

Que en actuaciones sucesivas ese Ayuntamiento tenga la diligencia debida que exige la naturaleza de sus obligaciones y actúe ajustándose a la legalidad vigente, en aras a evitar situaciones como la presente, evitando dilaciones indebidas en la tramitación de los correspondientes expedientes administrativos”.

La Corporación local no manifestó su postura frente a la presente resolución, por lo que después de cuatro meses de espera procedimos al cierre del expediente.

1.1.4. Proyecto de línea eléctrica de alta tensión e informe ambiental

En el expediente **Q/1554/01**, se ponía en conocimiento de la Consejería de Medio Ambiente el hecho de que, a raíz de la presente queja incoada a instancia de parte contra el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de la Delegación Territorial de Soria en relación con una línea de alta tensión, se estaba pendiente de la emisión del informe de impacto ambiental necesario para la resolución del expediente administrativo, informe que solicitó dicho Servicio Territorial a la Consejería de Medio Ambiente hacía más de un año y medio.

Dicho lo cual, esta institución después de reiteradas peticiones de información, resultó que, trascurrido dicho tiempo, no nos constaba que por

parte de la Consejería se hubiese elaborado el informe interesado por el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Soria, por lo que el expediente estaba paralizado, al estar pendiente del pronunciamiento preceptivo para resolver el mismo, según se exige en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.

Cierto es que, ni en dicho Real Decreto, ni en la Decreto nº 3151/68, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Líneas Aéreas de Alta Tensión, ni en Texto Refundido de la Ley de Evaluación de Impacto Ambiental de Castilla y León (Decreto Legislativo 1/2000, de 18 de mayo), ni en la Ley 6/2001, de 8 de mayo, se establece un plazo concreto para la emisión de los informes medio ambientales que resulten necesarios en los casos de construcción, ampliación, modificación o explotación de aquellas líneas eléctricas o de distribución de energía que lo requieran según la normativa citada.

Sin embargo, y a pesar de que somos conscientes de que expedientes de esta naturaleza pueden demorarse en el tiempo por complicaciones o incidentes que puedan surgir en el curso de su tramitación, entendemos que después de más de dos años desde que esta institución inició las investigaciones pertinentes, la demora excede de lo que se pudiese considerar como razonable.

Entendemos, por ello, que la administración, o mejor dicho, el órgano llamado a informar, no puede escudar su inactividad o excesiva demora en la dificultad u oscuridad para encontrar respuesta jurídica a la solicitud o situación planteada en el expediente objeto de debate.

Por otro lado, debemos recordar que según lo establecido en el art. 3.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de RJAP-PAC, las administraciones públicas, en sus relaciones se rigen por el principio de cooperación y colaboración, y en su actuación por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos, principio general que consideramos se está incumpliendo.

Mientras que según el art. 41 del meritado cuerpo legal, los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las administraciones públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar toda anomalía en la tramitación de los procedimientos.

Por todo ello consideré adecuado formular la siguiente resolución:

“Que por parte de esa Consejería, se proceda sin más dilación a dar las instrucciones pertinentes para que se emita el preceptivo informe de impacto ambiental en el expediente objeto de debate con el fin de que el Servicio Territorial de Industria, Comercio y

Turismo de la Delegación Territorial de Soria pueda Resolver sobre el fondo del asunto.

Que se dé traslado a esta institución de una copia del mismo”.

La resolución fue aceptada, por lo que se procedió de manera inmediata a la emisión del correspondiente informe de impacto medioambiental que permitió la resolución del expediente.

1.2. Gas

Somos conocedores de que el gas natural se está convirtiendo en el combustible predilecto dado la creciente demanda experimentada en los últimos años en nuestra Comunidad, tanto para usos particulares como industriales.

En este sentido, la legislación sobre esta materia tiene como objetivo el garantizar que en el sector del gas se respeten unos criterios esenciales de servicio público de interés general, correspondiendo a las administraciones velar por el estricto cumplimiento de la misma por parte de las diferentes empresas del ramo.

En el expediente **Q/516/01**, el afectado denunciaba la instalación por parte de la empresa Gas Natural Castilla y León de una caseta de descompresión en terreno de su propiedad, sito en la localidad de Béjar, sin consentimiento alguno, hechos que se pusieron en conocimiento de la Delegación Territorial de Salamanca, mediante la pertinente reclamación.

En el caso que nos ocupa, según el informe de la Delegación Territorial de Salamanca la empresa Gas Natural, operadora en la zona, obtiene autorización por el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo el 2 de octubre de 2000, no constando documento alguno en el que se formalice la autorización del supuesto propietario del terreno a favor de la empresa denunciada para la mencionada instalación.

Sabemos que el otorgamiento de las concesiones y autorizaciones lleva implícita la declaración concreta de utilidad pública y la necesidad de urgente ocupación a efectos de expropiación forzosa de los bienes y derechos necesarios para el establecimiento de las instalaciones y de la imposición y ejercicio de la servidumbre de paso y demás limitaciones de dominio, como así resulta de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, en su Título V.

Norma que no solo no deroga la Ley de Expropiación Forzosa de 1954 sino que se remite a ella expresamente (art.105). Así, el art. 52 LEF exige una “obra o finalidad determinada”, porque la necesidad de ocupación se entiende implícita cuando el proyecto contenga una relación concreta e individualizada, en la que se describan en todos los aspectos, material y jurídico, los bienes o derechos que considere de necesaria expropiación.

La extensión de la red de gaseoductos en estos últimos años ha generalizado la aplicación de las previsiones legales sobre expropiación forzosa, cuyo *iter* debe ser el siguiente:

a) Sometimiento a información pública del proyecto de autorización de instalaciones, con relación concreta e individualizada de bienes y derechos afectados.

b) Convocatoria para el levantamiento de las actas previas de ocupación, que se comunicará a cada interesado mediante la oportuna cédula de citación. Publicación que se realiza igualmente a los efectos que determina el art. 80,3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de RJAP-PAC, en los casos de titular desconocido o paradero ignorado. Esta comunicación es imprescindible y su omisión debe reputarse ilegal.

Somos conscientes de que el carácter urgente de las expropiaciones necesarias para el suministro de gas determina que la autorización del proyecto conlleve la declaración implícita de necesidad de ocupación. Ello, sin embargo, no exime a la administración (por medio del beneficiario) de incluir en tal proyecto la relación concreta e individualizada de bienes y derechos.

Con esto queremos decir que, en el caso que nos ocupa, se obviaron estos trámites en el momento en que debieron tener lugar, ya que según, las alegaciones de la empresa, “consideraba que los terrenos eran públicos”, por eso, al no recibir respuesta del Ayuntamiento de Béjar y sin practicar ningún otro tipo de averiguación sobre la titularidad dominical de los mismos (consultas en el Registro de la Propiedad o Registros Catastrales), instaló la caseta de decompresión en terreno que resultó ser de propiedad particular.

En definitiva, con independencia de que desde el momento en que esta institución se interesó en el presente asunto, se inició por la Administración Autonómica expediente de expropiación forzosa, consideramos que la empresa incumplió con su obligación de facilitar una información concreta y contrastada, limitándose a presuponer que el terreno era de dominio público.

En otro orden de cosas, pusimos de manifiesto a la Consejería que, tras múltiples escritos remitidos durante casi dos años a la Delegación Territorial de Salamanca, ésta nos hacía saber que con fecha 13 de mayo de 2002 se presentó recurso de alzada ante la Dirección General de Industria y Energía, estando pendiente de resolución.

Desde entonces, ya habían transcurrido 9 meses sin que existiese constancia de que dicho recurso fuera resuelto a pesar de encontrarnos pendientes de ello.

Por todo ello consideré adecuado formular la siguiente resolución:

“ Que esa Consejería se dirija a la Dirección General de Industria y Energía al objeto de que se proceda, sin más dilación, a resolver de manera expresa el recurso presentado por D. XXX.

Que se ponga en conocimiento de esta institución del contenido de dicha resolución.

Que se valore la procedencia de abrir expediente sancionador por la Delegación Territorial de Salamanca a la empresa Gas Castilla

y León., S.A., por un presunto quebranto de lo establecido en la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos y demás normas de aplicación según los términos de la presente resolución”.

La resolución fue aceptada.

1.3. ITV

Las Directivas Europeas sobre control de emisiones de los vehículos son de obligado cumplimiento en todo el territorio nacional. En Castilla y León los controles de emisión, de acuerdo con estas Directivas, se están realizando de forma obligatoria desde el 19 de febrero de 2001, sin que se hayan producido incidentes significativos. Para ello, se ha creado una importante infraestructura de control de emisiones que ha supuesto una inversión superior a 7.800 miles de euros y 109 puestos de trabajo.

En el expediente **Q/1195/03**, se hacía referencia al hecho de tener que desplazar los vehículos con catalizador o diesel desde Puebla de Sanabria (Zamora) a la capital de la provincia o a Benavente para realizar la revisión técnica reglamentaria (ITV) de los mismos, por no existir otros puntos más próximos.

Nos dirigimos a la antigua Consejería de Industria, Comercio y Turismo solicitando información, y así, de las diligencias practicadas, se constató que la inspección técnica de vehículos se organizó, en su día, de forma que en la Comunidad Autónoma hubiese un número razonable de

estaciones de ITV, en emplazamientos repartidos homogéneamente en el territorio para que cualquier zona tenga una ITV a distancia prudencial (al igual que se estructuran otros servicios públicos). Se instalaron 24 estaciones fijas en la Comunidad. En la provincia de Zamora se instalaron dos (Zamora y Benavente). Estas estaciones fijas realizaban todas las funciones de inspección técnica de vehículos.

El servicio se complementó con estaciones ITV móviles que se desplazan periódicamente a numerosos municipios de la Comunidad, para facilitar la inspección. Estas estaciones realizaban únicamente algunas de las funciones de inspección. Los titulares de los vehículos podían elegir, para realizar la inspección, cualquier ITV fija de Castilla y León o de otra Comunidad, incluidas las ITV móviles, salvo para algunos tipos de inspección.

Las inspecciones de los vehículos eran fundamentalmente de seguridad, aunque incluían unos rudimentarios controles de emisiones.

Con posterioridad, se han dictado varias Directivas Europeas (en especial, las Directivas 96/96/CE y 1999/52/CE) que obligan a realizar minuciosos controles de las emisiones de los vehículos para garantizar un medio ambiente adecuado.

Para realizar estos controles se debe disponer de unos recintos debidamente acondicionados. La realización de las pruebas a la intemperie no garantiza su fiabilidad y con frecuencia, especialmente con lluvias o frío, conducirá a rechazar vehículos que cumplen con los requisitos

reglamentarios. Además, las pruebas producen ruidos de cierta importancia, por lo que deben realizarse en recintos acondicionados y no a la intemperie.

En consecuencia, los controles de emisión de los vehículos catalizados (todos los de gasolina modernos y diesel posteriores al año 1980) no pueden realizarse en las ITV móviles.

Desde el 19 de febrero de 2001, los controles de emisiones no pueden realizarse en las ITV móviles, por lo que los vehículos diésel y catalizados deben desplazarse a las ITV fijas. Los vehículos no catalizados y los diésel anteriores a 1980 pueden inspeccionarse en las ITV móviles.

En definitiva, consideramos que la infraestructura de ITV existente en Zamora era suficientemente amplia.

Por todo ello, me vi en la necesidad de rechazar la procedencia de la queja, al no haber detectado ningún tipo de irregularidad en la actuación denunciada que pudiera ser objeto de una decisión supervisora por mi parte.

2. CONSUMO

El consumidor debe saber que le asisten tanto una serie de obligaciones como de derechos, correspondiendo a la administración pública la obligación de velar por el respeto de dichos derechos frente a posibles conductas abusivas de la parte dominante en la relación contractual que se entable con él, derechos consagrados constitucionalmente en el art. 51 y desarrollados en una gran diversidad de

cuerpos legales, siendo marco normativo de partida la Ley, de 19 de julio de 1984, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y dentro de nuestro ámbito territorial la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

A continuación pasaremos a exponer algunos de los casos que han sido objeto de análisis desde esta institución.

2.1. Vicios de construcción de viviendas

El sector de la edificación es uno de los principales sectores económicos con evidentes repercusiones en el conjunto de la sociedad y en los valores culturales que entraña el patrimonio arquitectónico. Asimismo, la sociedad demanda cada vez más la calidad de los edificios y ello incide tanto en la seguridad estructural y la protección de incendios como en otros aspectos vinculados al bienestar de las personas, como en la protección contra el ruido, el aislamiento térmico, etc.

En el expediente de queja registrado con el número de referencia **Q/1324/03**, se hacía alusión a las presuntas irregularidades en que incurría por el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo (Sección de Consumo) de la Delegación Territorial de Palencia en la tramitación del expediente incoado a raíz de la reclamación presentada por D. XXX contra la empresa encargada de la instalación del sistema de evacuación de aguas pluviales del inmueble.

Admitida la queja a trámite, y tras dirigirnos a la Administración Autonómica, ésta, en su informe nos daba traslado de una copia íntegra del expediente tramitado por la Sección de Consumo, en el que se observó que se procedió, al archivo de la denuncia invocando para ello el art. 8.1 de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León, por entender que el plazo de garantía para reclamar de seis meses había expirado con creces.

Pues bien, en primer lugar hemos de partir de la base que nos encontramos ante una denuncia por un supuesto de vicios en una construcción, ya que el sistema de evacuación de aguas pluviales (canalones), según el afectado, había sido defectuosamente instalado, por lo que el agua discurría por las paredes exteriores del inmueble para caer en la calle, con la posibilidad de que en un futuro se originasen filtraciones y humedades.

En este sentido, habrá que estar a lo dispuesto en la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación, que regula en sus aspectos más esenciales el proceso de edificación, estableciendo las obligaciones y responsabilidades de los agentes que intervienen en el proceso, así como las garantías necesarias para un adecuado desarrollo del mismo con el fin de asegurar la calidad mediante el cumplimiento de los requisitos básicos de los edificios y la adecuada protección de los intereses de los usuarios.

Llegado a este punto y centrándonos en el caso que nos ocupa, se observó cómo la Sección de Consumo sólo invocaba el art. 8.1 de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, como base de un rechazo directo de la reclamación.

Dicho precepto, según su tenor literal dice:

“En los bienes de naturaleza duradera los consumidores y usuarios tendrán derecho a la garantía, que incluirá la reparación y, en su caso, la sustitución del bien adquirido por otro o la devolución del precio pagado en los términos establecidos en la normativa vigente.

El vendedor, en el momento de la entrega del bien, facilitará al consumidor las instrucciones suficientes para su correcto uso e instalación y el documento de garantía, en el que constará la identificación del producto, el garante, el titular de la garantía y los derechos de éste. El plazo mínimo de garantía será de seis meses a contar desde la fecha de recepción del bien”.

Cierto es que la vivienda es un bien de naturaleza duradera. Así se encuentra incluida en el Anexo II del Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, siendo de aplicación la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León, pero sin perjuicio de ello, entendemos que debe primar la Ley especial (normativa sectorial) sobre la general. Queremos decir con ello que, en primer lugar, habrá que estar a lo

establecido en la Ley de Ordenación de Edificación, que en su art.17 establece unos plazos de garantía según la gravedad del vicio o defecto y de su trascendencia para la edificación que podría resumirse en: diez años para daños o vicios que afecten a la estructura; tres años para vicios o defectos que afecten a condiciones de habitabilidad y un año por vicios o defectos que afecten a la terminación o acabado de la obra.

Entendimos por lo tanto que el plazo de 6 meses invocado en la resolución de archivo sería de aplicación sólo en defecto de unos plazos específicos, es decir, de aplicación subsidiaria. Además, en el supuesto de que fuera de aplicación, el plazo que establece es el “mínimo”, por lo que se pudiera haber concertado un plazo mayor por las partes.

Asimismo, dicha resolución desestimatoria no se ajustaba a los requisitos exigidos en el art. 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de RJAP-PAC, al no indicarse si dicho acto era o no definitivo en vía administrativa, los recursos que procedían, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo de interposición.

Finalmente, manifestamos nuestra conformidad en lo relativo al hecho de que al tratarse de una cuestión jurídico-privada la administración competente para pronunciarse sobre el fondo del asunto son nuestros tribunales de justicia (Jurisdicción Civil), circunstancia ésta que se puso en conocimiento del reclamante.

Sin embargo, no debemos olvidar que la tutela del comprador de una vivienda puede ser atendida no solamente desde la perspectiva del

derecho privado sino que también presenta otro aspecto que es el público, correspondiendo a la administración el deber de velar por los derechos de los consumidores y usuarios ajustando sus facultades a las reconocidas en la Ley 11/1998, de 5 de noviembre, en aquellos supuestos en los que se hayan podido vulnerar sus derechos, ejercitando para ello con la diligencia debida su facultad inspectora y, cuando proceda, la sancionadora. Facultad inspectora que, el caso que nos ocupa, a criterio de esta Procuraduría, no se había desarrollado adecuadamente ya que una vez recibida la reclamación no se practicó ninguna diligencia averiguatoria al objeto de determinar si entre las partes se había pactado un plazo de garantía superior al establecido legalmente o si pudieran verse implicadas en el conflicto otras personas que hubieran intervenido en el proceso de edificación del inmueble, archivando de plano el expediente mediante la invocación de un plazo equivocado. Por ello, entendimos, que sería adecuado que por parte de la Administración se ejercitasen las facultades revisoras de sus propios actos según lo establecido en la Ley 30/1992, de 30 de noviembre, de RJAP-PAC, y se retrotrajesen las actuaciones al momento anterior a la resolución de archivo, valorando la oportunidad de practicar aquellas diligencias indagatorias que estimasen pertinentes al objeto de poder determinar la posible vulneración de los derechos del reclamante como consumidor y usuario y resolviesen la reclamación mediante resolución administrativa conforme a los términos contenidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de RJAP y PAC. Y así se lo hicimos saber a la Delegación Territorial de Palencia mediante la presente resolución formal.

Resolución que fue aceptada, procediéndose a la apertura de nuevas diligencias probatorias, según lo recomendado desde esta Procuraduría.

2.2. Piscinas municipales

En el expediente de queja registrado con el número de referencia **Q/1256/03**, se suscitaba la cuestión de que la afectada, no pudiese disponer de un bono de la piscina municipal de la localidad de Soria, ni ser canjeado por otro actual por haber caducado, a pesar de que en el mismo no constaba fecha de caducidad alguna.

El Ayuntamiento de Soria en su informe, nos hacía saber que la causa por la que no se podía canjear el bono antiguo era porque desde el 1 de enero de 2002 se había anunciado a través de carteles informativos en todas las piscinas municipales el hecho de que los bonos adquiridos con anterioridad a octubre de 2001 tendrían una validez hasta el 30 de junio de 2002, plazo que fue prorrogado hasta el 30 de septiembre de 2002.

Así lo expuesto, se consideró necesario efectuar una serie de consideraciones sobre el presente caso, partiendo de la siguiente situación fáctica acreditada y no discutida.

- El reclamante adquirió, y pagó por ello, un bono para el acceso a las piscinas municipales sin que en el mismo se hiciera constar su plazo de validez. Esto es, pagó un precio por el disfrute de una serie de instalaciones de carácter público por periodo de 15 días, sin que en el mismo se especificase de manera expresa el plazo en el que debería ser consumido.

Según lo establecido en la Ley 25/98 de modificación de las Tasas Estatales y Locales y Reordenación de las Prestaciones de Carácter Público, el pago de los precios públicos viene determinado por la prestación de servicios o la realización de actividades de competencia de la entidad local, es decir, se exige que las actividades sean de solicitud o recepción voluntaria, estando obligados al pago de estos precios aquellos que se beneficien de los servicios o de actividades por los que se deban satisfacerse aquéllos. Además, el importe de los precios públicos deberá cubrir como mínimo el coste del servicio prestado o la actividad realizada, surgiendo la obligación de pagar desde que se inicie la prestación de dicho servicio o realización de la actividad.

Con ello queremos decir que la reclamante, al abonar el precio público establecido para poder acceder a las piscinas municipales durante una serie de días, tiene derecho a disfrutar de dichas instalaciones por los días pagados y no consumidos, debiendo el Ayuntamiento satisfacer el servicio interesado y por el cual recibió anticipadamente, en su totalidad, el precio correspondiente.

En el informe municipal, se aducía como causa eximente de dicha obligación el hecho de que, mediante anuncios colocados en las piscinas municipales se informó a los usuarios de la decisión tomada por el Ayuntamiento de fijar un plazo de caducidad de los bonos. Ante lo cual esta institución, a modo de reflexión, se preguntaba: ¿qué pasa con aquellas personas que por determinadas circunstancias (vg: no ser residentes

habituales en dicha localidad) no acuden a estas instalaciones de manera regular y no llega a su conocimiento el anuncio publicado por ese Consistorio habiendo abonado el precio por la prestación de unas servicios sin que en su abono se especifique de manera expresa el plazo de caducidad del mismo?

Resulta indudable el hecho de que éstas tienen derecho a disfrutar de los servicios por los que han pagado. Ello en base a que, según lo establecido en la Ley 25/1998, de 13 de julio, modificadora de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales (art. 66), la obligación de pagar el precio público nace desde que se inicie la prestación del servicio o realización de la actividad, y cuando por causas no imputables al obligado al pago del precio, el servicio o la actividad no se preste o desarrolle, procederá la devolución del importe correspondiente.

Finalmente, y a mayor abundamiento, se hace necesario acudir a la Ley 19-7-1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la cual, en su art. 10.1, establece que, las cláusulas, condiciones o estipulaciones que, con carácter general, se apliquen a los servicios, incluidos en la los que faciliten las administraciones públicas, entidades y empresas que de ellas dependan, deberán cumplir entre otros requisitos, el principio de la buena fe y justo equilibrio en las contraprestaciones lo que, entre otras cosas, excluye las cláusulas que otorguen a una de las partes la facultad de resolver discrecionalmente el contrato, así como las cláusulas abusivas, entendiendo por tales las que perjudiquen de manera

desproporcionada o no equitativa al consumidor, o comporten en el contrato una posición de desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de las partes en perjuicio de los consumidores.

En definitiva, si bien ese Ayuntamiento entendía que “parece de lógica y sentido común que 12 meses eran suficientes para poder consumir un abono de piscina municipal de 15 usos”, esta Procuraduría, una vez valorado el contenido de la documentación recopilada entendía que, si el afectado ha pagado un precio por un servicio que no ha recibido en su totalidad y que en el abono adquirido no se especificaba de manera expresa un plazo concreto para su consumo (a diferencia de los abonos expedidos en anualidades posteriores), en base a la argumentación jurídica expuesta en la presente resolución, consideré que D. XXX tenía derecho al disfrute de las piscinas municipales por los días pendientes de consumir o, en su caso, al abono del importe correspondiente a los mismos.

La resolución no fue aceptada pero sin que por parte del Ayuntamiento se hiciera un rechazo motivado.

2.3. Organización de concierto y cláusulas abusivas

En el expediente **Q/2059/02**, se hacía referencia a los perjuicios causados a D. XXX y D. XXX, como consecuencia de la suspensión y aplazamiento de un concierto que el Ayuntamiento de Medina de Pomar tenía organizado para el día 9 de agosto de 2002 a las 22 horas, dado que, ante la imposibilidad material de acudir al concierto el día que finalmente se fijó, el 16-08-2002, se solicitó al Ayuntamiento la devolución del

importe de las entradas mediante escrito remitido a la Corporación a través de la Subdelegación de Gobierno de Burgos el 19 de agosto de 2002.

Iniciadas las diligencias de averiguación pertinentes, en su último informe, el Ayuntamiento, nos hacía saber que las causas por las que se procedió a la suspensión y aplazamiento del concierto se debieron a las fuertes lluvias acaecidas en dicho día, razones que fueron comunicadas a todos los afectados mediante diversos medios de comunicación y directamente en el evento, pero sin que se resolviesen las reclamaciones presentadas ante el mismo.

Asimismo, señalaba que fue el Ayuntamiento el organizador directo del concierto, juntamente con la colaboración de asociaciones culturales de la ciudad. Sin embargo, no ejerció ningún tipo de control sobre los términos de las cláusulas contenidas en las entradas, siendo redactadas por la productora encargada de fabricarlas.

La organización y prestación de festejos o fiestas populares constituye un servicio público de competencia municipal a prestar por los ayuntamientos. Asimismo, ha quedado claro cuál es la naturaleza de los contratos a celebrar con los artistas que participan en las fiestas y actividades organizadas por administraciones públicas. En este sentido, la Junta Consultiva de Contratación en su informe 36/96 se pronunció sobre la naturaleza privada de estos contratos, tesis que fue asumida por la Ley 53/1999, de 28 de diciembre, que modificó la LCAP (Ley de Contratos de las Administraciones Públicas), que excluyó la naturaleza administrativa de

aquellos contratos cuyo objeto sea la creación, interpretación literaria, artística y de espectáculos. Hoy, por tanto, son contratos privados, pero, aunque nos encontramos ante un contrato privado, la organización de las fiestas constituye un servicio público.

Con ello, la responsabilidad por incumplimiento recae, en principio, en la empresa, pero al ser contratados los artistas en beneficio del público y del ayuntamiento, también responde el ayuntamiento, máxime si es el principal organizador. Aunque en el caso que nos ocupa, de la documentación remitida, puede considerarse que la suspensión quedó justificada, motivo por el cual no efectuamos ningún pronunciamiento.

Así lo expuesto, la cuestión a valorar la centramos sobre las cláusulas contenidas en el dorso de las entradas, en concreto la 9ª, la cual fue la esgrimida para justificar ante esta institución la falta de responsabilidad de la Administración, ya que en la misma quedaba suprimido el derecho a la devolución del importe de las entradas en el supuesto de que se acordase un aplazamiento.

Cierto es que nos encontramos ante un contrato de adhesión en el que los reclamantes, al adquirir las entradas, aceptan todas y cada una de las cláusulas obrantes en el reverso del texto. No se discute la validez del contrato de adhesión, inherente a la realidad actual, pero sí es discutible su control para evitar que una de las partes sufra perjuicios que no deban tolerarse en derecho.

Las cláusulas de los contratos que una de las partes redacta y que impone a todos los que quieran celebrarlos, representan una grave limitación al principio de autonomía de la voluntad. En este sentido existe un importante cuerpo legislativo en toda Europa, no para coartarla, sino para controlarlas impidiendo un ejercicio abusivo.

En este sentido, señalar que la Ley 26/1984, de 19 julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en su redacción vigente después de su modificación por Ley 7/1998, de 13 abril, (RCL 1998/960, sobre Condiciones Generales de la Contratación), da en su artículo 10 la normativa relativa a las condiciones generales de los contratos; así se entiende por cláusulas, condiciones y estipulaciones de carácter general (que el artículo 10.1 impone los requisitos), el conjunto de las redactadas previa y unilateralmente por una empresa o grupo de empresas para aplicarlas a todos los contratos que aquella o éstas celebren y cuya aplicación no puede evitar el consumidor o usuario (como es el comprador, como destinatario final del producto, como dispone el artículo 1.2), siempre que quiera obtener el bien o servicio de que se trate.

Se imponen una serie de requisitos a las condiciones generales; en lo que aquí interesa debe destacarse el requisito de formulación que exige el artículo 10.1, a): concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa (...), lo que significa, entre otras cosas, que el texto sea legible y comprensible, es decir, que no esté en letra tan pequeña que sea difícil darse cuenta y que se entienda por persona de tipo

medio. Asimismo, el artículo 10.1, c) exige buena fe y justo equilibrio de las contraprestaciones y excluye las cláusulas abusivas en el número 3.º de este apartado y entiende por tales las que perjudiquen de manera desproporcionada o no equitativa al consumidor o comporten en el contrato una posición de desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de las partes en perjuicio de los consumidores o usuarios; se estima que la cláusula de sumisión es abusiva, cuando implica un desequilibrio de derechos y obligaciones y un perjuicio desproporcionado y no equitativo al comprador. Dentro de nuestra Comunidad Autónoma se recoge en el art. 9.2 de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

Lo expuesto además encuentra su apoyo en la Directiva de la Comunidad Económica Europea nº 93/13, de fecha 5 de abril de 1993, en cuyo art. 3 se definen las cláusulas abusivas de la siguiente forma: “ Las cláusulas contractuales que no se hayan negociado individualmente, se consideran abusivas si, pese a la exigencia de la buena fe, causan en detrimento del consumidor un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. Se considerará que una cláusula no se ha negociado individualmente, cuando haya sido redactada previamente, y el consumidor no haya podido influir sobre el contenido, en particular en los contratos de adhesión (...)”. Directiva que ha sido transpuesta a la Ley 7/1998 de 13 de abril de Condiciones Generales de Contratación.

Llegado a este punto, a juicio de esta institución, la cláusula 9ª contenida en el dorso de las entradas resultaba ciertamente leonina, ya que se privaba de manera absoluta y unilateral el derecho de los espectadores a obtener la devolución del importe cuando el concierto se suspende siempre que éste se celebrase en plazo de un mes a la fecha fijada.

Sin embargo, y al margen de tal consideración, hemos de reconocer que la decisión de declarar abusiva dicha cláusula corresponde a nuestros Tribunales de Justicia (Jurisdicción Civil) al ser ellos los órganos competentes en la materia.

Por otro lado, somos conscientes de que, por regla general, las administraciones públicas contratan empresas dedicadas a espectáculos públicos para la organización de fiesta populares, pero en este caso ese Ayuntamiento fue el organizador directo, sin valorar la oportunidad de negociar con la promotora que fabricó las entradas la modificación en ciertos términos de alguna de las cláusulas contenidas en el dorso de las entradas, por considerar que pudieran ser lesivas para aquellos que las adquirieran. Es más, extrañó a esta Procuraduría que siendo la principal organizadora del espectáculo no hubiera controlado tal circunstancia.

Finalmente, se constató que, aunque se comunicó por prensa, radio y televisiones locales las causas del aplazamiento a los asistentes afectados, no se resolvió de manera expresa las reclamaciones de D. XXX. y D. XXX, lo que implicaba un quebranto del deber de la administración de resolver de manera expresa todas las solicitudes y reclamaciones presentadas por los

administrados de conformidad con lo establecido en el art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de RJAP-PAC.

En base a lo cual formulé la siguiente resolución.

“Que de manera expresa se resuelvan las reclamaciones presentadas por D. XXX y D. XXX estimándolas o desestimándolas de manera motivada.

Que en actuaciones sucesivas ese Ayuntamiento como organizador de este tipo de eventos y dentro de las facultades que le corresponden, estudie previamente la procedencia de las cláusulas contenidas en el reverso de las entradas, al objeto de negociar el contenido de las mismas y así no dejar en una situación de indefensión al consumidor cuando se proceda a la suspensión y aplazamiento por causas imprevisibles e inevitables.”

El Ayuntamiento aceptó en su primera parte la presente resolución, rechazando la segunda por considerar que no podía influir en la formulación de las cláusulas contenidas en el reverso de las entradas.

2.4. Asociaciones de consumidores y usuarios

Las asociaciones de consumidores y usuarios, sin ánimo de lucro, tienen como finalidad, la defensa de los intereses, incluyendo la información y educación de los consumidores y usuarios.

Estas asociaciones están constituidas como lo exige la ley y tienen como objetivos prioritarios representar a sus asociados y defender los

intereses generales de los consumidores y usuarios ante quien corresponda (Administración, tribunales, etc.), además tienen como finalidad hacer presión ante la administración para la mejora de su funcionamiento.

Durante el año 2003, la Asociación Regional de Consumidores de Castilla y León (ACU) ha acudido en veinticinco ocasiones a esta Procuraduría denunciando el constante quebranto del deber de responder de las administraciones públicas a diferentes escritos y/o solicitudes.

En este sentido veremos algunos de los supuestos analizados desde esta Procuraduría.

En el expediente **Q/2056/02** se denunciaba la falta de respuesta expresa por parte de la Delegación Territorial de Valladolid (Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo) al escrito de fecha 29 de noviembre de 2001 mediante el cual la ACU adjuntaba una hoja de reclamación de un consumidor presentada contra un establecimiento sito en Parquesol Plaza, de Valladolid.

En el informe de la Delegación Territorial, se nos hacía saber cuales fueron las actuaciones practicadas a la recepción de la reclamación, así como del hecho que se remitió carta certificada al afectado directo en la que se le comunicaba que no procedía la apertura de expediente sancionador contra dicho establecimiento, notificación que finalmente no fue retirada por el destinatario.

Sin embargo, con independencia de que se intentó comunicar al afectado la resolución de archivo, no se dio una respuesta expresa a la ACU a pesar de haber actuado en nombre de aquél.

Recordar que las asociaciones legalmente constituidas para la defensa de los usuarios y consumidores, juegan un papel muy importante en la sociedad, en este sentido, se encuentran legitimadas para actuar no solamente en defensa sus propios intereses, sino también de derechos ajenos, por ello se les reconoce legitimación activa para ejercitar cuantas acciones, reclamaciones y solicitudes estimen pertinentes en defensa de los mismos, legitimación que les corresponde en cuanto persona jurídica de tipo asociativo.

El art.31.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de RJAP-PAC, considera como “interesado” a las asociaciones y organizaciones representativas de intereses económicos y sociales, siendo titulares de intereses legítimos colectivos en los términos que la Ley establezca.

Por otro lado, dicha norma, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, incide de modo particular en la regulación del silencio administrativo, que es profundamente modificado atendiendo en parte, a las críticas doctrinales que se han formulado a la actual regulación, en principio, no directamente contra esta institución, sino contra el incumplimiento por parte de la administración del deber de resolver en el plazo debido.

No hay que olvidar que el silencio administrativo no ha de concebirse como un sustitutivo del acto que ha de dictar el órgano y que el hecho de que la administración haga caso omiso de la obligación de responder sólo significa que su funcionamiento es anormal. La intención del legislador fue poner fin a esta situación e intentar que desaparezcan todos los vicios inherentes al funcionamiento de nuestra administración. Así el art. 42 experimenta una profunda modificación, estableciendo la obligación de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.

Dicho lo cual, estimé oportuno efectuar la siguiente resolución:

"Que, considerando que la ACU goza de plena legitimación en el procedimiento objeto de debate, proceda la Delegación Territorial de Valladolid a dar una respuesta expresa a la misma en los términos intentados y/o facilitados a D. XXX, así como de aquellas puntualizaciones complementarias que considere pertinentes".

La administración autonómica manifestó su conformidad con la resolución.

En la queja **Q/1417/02** se denunciaba la falta de respuesta por parte del Servicio Territorial de Medio Ambiente de la Delegación Territorial de Valladolid a la denuncia y solicitud de incoación de expediente sancionador contra dos empresas de transportes y excavaciones efectuada por la ACU por el vertido de escombros en una zona de la localidad de Medina del Campo (Valladolid).

En su informe, el Servicio Territorial de Medio Ambiente nos dio traslado de las actuaciones que se llevaron a cabo a raíz de la denuncia presentada por dicha Asociación, dando lugar a un expediente administrativo.

Pues bien, una vez analizado el mismo, se observó que la última actuación consistió en solicitar, con fecha 27 de septiembre de 2002, a la patrulla del Seprona de Medina del Campo la realización de las actuaciones precisas para lograr la identificación del/os responsable/s de los hechos denunciados, información que se había solicitado el 17 de septiembre de 2001.

Cierto es que en el art. 4 del Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador de la Administración de la Comunidad (Decreto nº 189/1994, de 25 de agosto de 1994) no se fija un plazo concreto para llevar a cabo las diligencias investigatorias oportunas en el trámite de información previa, pero éstas deberán durar el tiempo que sea estrictamente necesario para alcanzar los objetivos señalados en dicho artículo (conocer las circunstancias del caso que fundamenten la decisión de acordar la incoación de expediente sancionador o no).

Sin embargo, a pesar de los requerimientos efectuados desde esta Procuraduría resultó que la última actuación efectuada por parte de la Delegación Territorial de Valladolid databa del 27 de septiembre de 2002, por lo que entendemos que el expediente se encontraba paralizado desde hacía más de 6 meses.

Por ello consideré adecuado formular la siguiente resolución:

“Que esa Consejería se dirija a la Delegación Territorial de Valladolid al objeto de que impulse la tramitación del expediente incoado y se concluya la fase de información previa, determinándose la procedencia o no de la incoación de expediente sancionador contra la/s empresa/s responsable/s del vertido de escombros en la localidad de Medina del Campo a la altura del Km. 38, 5 de la carretera C-610 “ Medina-Valladolid”.

Que la decisión que sea adoptada al respecto se ponga en conocimiento de la ACU ”.

La Consejería de Medio Ambiente manifestó su conformidad comunicándonos que finalmente se acordó la apertura de expedientes sancionadores contra las empresas denunciadas, decisión que también fue puesta en conocimiento de la ACU.

En el expediente **Q/1010/03** se denunciaba la falta de respuesta expresa al escrito presentado a la Consejería de Sanidad, mediante el cual la ACU interesaba información sobre el control de instalaciones para la prevención de la legionela, y, en concreto, sobre los siguientes puntos:

1º Cuántos propietarios de las instalaciones en funcionamiento han declarado su existencia en esa Consejería.

2º Cuántas inspecciones han realizado para poder comprobar la existencia de dichas instalaciones y su funcionamiento.

3º Cuántas sanciones, de qué cantidades y por qué motivos han impuesto a los propietarios de estas instalaciones por el incumplimiento del Real Decreto.

4º Indicación sobre el número de torres de refrigeración que hay en nuestra Comunidad Autónoma, propietario y dirección exacta de su ubicación.

Admitida a trámite la queja, nos dirigimos a la Consejería de Sanidad, la cual en su informe manifestaba que no se produjo contestación en base a que de las cuatro preguntas formuladas, tres tenían como finalidad el control del ejecutivo atribuido a las Cortes Regionales, mientras que la última se refería al acceso a datos personales protegidos, no teniendo el correspondiente censo el carácter de público.

Así lo expuesto, me vi en la necesidad de efectuar una serie de consideraciones.

Sabemos que la legionelosis es una enfermedad bacteriana de origen ambiental capaz de sobrevivir en un amplio intervalo de condiciones físico-químicas, pudiendo colonizar los sistemas de abastecimiento de las ciudades y, a través, de la red de distribución de agua, se incorpora a los sistemas de agua sanitaria u otros sistemas que requieren agua para su funcionamiento, como las torres de refrigeración. Nos encontramos, por lo tanto, ante una cuestión de sanidad ambiental sobre la cual la ACU había interesado información.

El art. 105.b) de nuestro texto constitucional recoge en nuestro ordenamiento jurídico el derecho de "Acceso a los archivos y registros administrativos", si bien lo enuncia en términos amplios, que luego son concretados, tanto en lo que respecta al contenido como a las condiciones de ejercicio, por el art. 37 LRJ-PAC (Ley 30/1992, de 26 de noviembre).

Asimismo, la Ley 38/1995, de 12 de diciembre, recogiendo la directiva 90/313/CEE, reconoce a todas las personas físicas o jurídicas el derecho a acceder a la información ambiental que este en poder de las administraciones públicas competentes sin la obligación de acreditar un interés determinado y con una garantía, en todo caso, de confidencialidad sobre su identidad, quedando comprendido en dicho derecho toda la información disponible por las administraciones públicas bajo cualquier forma de expresión y en todo tipo de soporte material referida al estado de las aguas, el aire, el suelo y las tierras, la fauna y la flora y los espacios naturales.

La Consejería en su informe reconocía que no se había dado una respuesta en base a una serie de motivos que esta institución no entró a valorar, pero, con independencia de que dichos motivos resulten o no procedentes, hemos de tener presente que, de conformidad con lo establecido en el art. 4 de dicha Ley las administraciones públicas, deberán resolver las solicitudes de información en un plazo de 2 meses y, en el caso de que se deniegue total o parcialmente la información solicitada, la resolución deberá ser fundamentada, lo cual no tuvo lugar.

A la vista de lo expuesto, consideré pertinente formular la siguiente resolución.

“Que por esa Consejería se proceda a dar una respuesta expresa al escrito presentado por la ACU de fecha 20 de mayo de 2002 (ref. 62) en los términos que esa Administración considere oportunos”.

Resolución que fue aceptada.

En el expediente de queja **Q/874/03** se denunciaba la falta de respuesta expresa al escrito presentado por la ACU ante la Consejería de Medio Ambiente, mediante el que formulaba alegaciones contra el Proyecto Regional de la planta de transferencia, tratamiento y eliminación de residuos peligrosos que Centrasa tiene en la localidad de Santovenia del Pisuerga.

Iniciadas las diligencias pertinentes, la Consejería, en su informe, aducía como causa de su silencio lo establecido en la Disposición Transitoria de la Ley 9/2002, de 10 de julio, para la Declaración de Proyectos Regionales de Infraestructuras de Residuos Interés para la Comunidad, disposición según la cual, los procedimientos relativos a los proyectos incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Ley que se estén tramitando como proyectos regionales al amparo de la Ley 10/1998, de 5 de diciembre, de Ordenación del Territorio de la Comunidad de Castilla y León se entenderán concluidos, cualquiera que sea la fase de tramitación en que se encuentren, con la declaración por Ley de Proyecto Regional.

Pues bien, sorprendía a esta institución la respuesta dada ya que entendimos que nada tiene que ver el hecho de que los procedimientos que se estaban tramitando al amparo de la Ley 10/1998 quedasen cancelados en virtud de la Disposición Transitoria transcrita, con el deber de la Administración Pública de responder según la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de RJAP-PAC.

Con lo cual, estimé oportuno efectuar la siguiente resolución:

"Que, por parte de esa Consejería se de una respuesta expresa a la ACU mediante la que se le haga saber la cancelación del Proyecto Regional de la planta de transferencia, tratamiento y eliminación de residuos peligrosos de la empresa CENTRASA en Santovenia de Pisuerga iniciado mediante Orden de 11 de abril de 2002 al que presentaron alegaciones y demás extremos aclaratorios que se consideren oportunos efectuar desde esa Consejería al respecto".

Nos encontramos a la espera de recibir una respuesta.

3. COMERCIO

3.1. Venta a domicilio

En el expediente **Q/344/03** se hacía alusión a las presuntas irregularidades en que había incurrido el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de la Delegación Territorial de Ávila en la tramitación del expediente incoado a raíz de una denuncia presentada contra una empresa por la venta de un aparato aspirador.

En el caso presente nos encontrábamos ante una modalidad de venta especial al tratarse de una venta a domicilio, esto es, consistente en que la oferta del producto ha tenido lugar en el domicilio del afectado, modalidad de venta que tiene su regulación en la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles, Directiva 85/577/CEE, de 20 de diciembre de 1985, referente a la Protección de los Consumidores en el caso de Contratos Negociados fuera de Establecimientos Comerciales y por la reciente Ley 16/2002, de 19 de diciembre, de Comercio de Castilla y León.

Dicha normativa tiene por objeto mejorar la protección a los consumidores en el caso de contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales. En estos supuestos la iniciativa de las negociaciones procede normalmente del comerciante mientras que el consumidor no está, generalmente, preparado para dichas negociaciones y se encuentra desprevenido ante las técnicas de venta agresiva empleadas en el mercado, con publicidad muchas veces engañosa, y acudiendo al reclamo de atractivas ofertas o beneficios.

En estos términos, podemos afirmar que, frecuentemente, el consumidor no está en condiciones de comparar la calidad y el precio de la oferta ofrecida con otras, además, por la presión que llevan a cabo sobre los clientes los vendedores apremiándoles en el acto a la firma inmediata del contrato de compra, produciéndose una merma de su voluntad decisoria, que puede llegar a generar la nulidad del contrato.

Dicho elemento de sorpresa generalmente se tiene en cuenta, no solamente para contratos celebrados por venta a domicilio, como es el caso, sino también para otras formas de contrato, en los cuales el comerciante toma la iniciativa fuera de sus establecimientos comerciales.

Por ello en dicha normativa se reconoce al consumidor el derecho de rescisión o revocación durante un periodo de 7 días, con el fin de ofrecerle la posibilidad de considerar las obligaciones que resulten del contrato. En concreto, en el art. 5 de la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, se recoge el derecho a la revocación de su voluntad sin necesidad de alegar causa alguna en dicho plazo.

Partiendo de esta base, y una vez examinado el expediente, hemos de centrar la cuestión a dirimir en lo que se refiere al cumplimiento de los requisitos de formalización que ha de reunir el contrato de compra-venta según la normativa aplicable al caso.

Según el art. 3 de dicho cuerpo legal, el contrato o la oferta deberán formalizarse por escrito en doble ejemplar, acompañarse de un documento de revocación e ir fechados y firmados de puño y letra por el consumidor, correspondiendo al empresario probar el cumplimiento de las obligaciones a que este artículo se refiere. Asimismo, no debemos olvidar que recae sobre el empresario la prueba en contrario.

En la copia del expediente tramitado por el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de la Delegación Territorial de Ávila se constata que con fechas 2 de diciembre de 2002 y 8 de enero de 2003 se

requirió a la empresa la remisión de la copia del documento de revocación, que obligatoriamente debe entregar junto al contrato. Sin embargo, la referida empresa no lo remite aduciendo como justificación que en el contrato suscrito se hacía constar al cliente la posibilidad de revocar el contrato en plazo de 7 días utilizando “el documento adjunto”. Documento que, según el afectado, no se le facilitó por lo que después de varias conversaciones telefónicas infructuosas, que constaban en el expediente, se remitió un manuscrito solicitando la revocación del contrato.

Surge, en este punto, una cuestión de mera prueba cuya carga no recae sobre el consumidor sino sobre el comerciante (art. 2.2 de la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, en conexión con el art. 1.214 CC).

Con ello queremos decir que, a pesar de que según el art. 3 de la Ley sobre Contratos celebrados fuera de Establecimientos Mercantiles, el contrato debe formalizarse por escrito en doble ejemplar, con el documento de revocación y que la carga de la prueba recaía sobre la empresa, sin que ésta hubiese demostrado lo requerido por dos veces por parte de la Delegación Territorial de Ávila (Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo), resultaba extraño la resolución de archivo decretado por dicho Servicio Territorial, máxime teniendo en cuenta que según lo dispuesto en el art. 5.2 de la ya referida Ley 26/1991, la revocación por parte del consumidor no está sujeta a forma.

Esta Procuraduría consideró, por tanto, que se había incurrido en un quebranto de lo establecido en la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, así

como la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León al no remitir al órgano administrativo competente la documentación interesada en sus dos requerimientos.

Por todo ello, y con independencia de las posibles acciones civiles que D. XXX pudiese ejercitar ante los Tribunales de Justicia (Jurisdicción Ordinaria) contra dicha empresa, esta institución consideró que la tramitación del expediente no había sido la correcta, y que se debería haber incoado expediente sancionador, teniendo en cuenta lo expuesto en el presente escrito, por lo que consideramos que procede ejercitar de oficio las facultades revisoras de sus propios actos según lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y retrotraer las actuaciones al momento en que se dictó la resolución de archivo por parte del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Ávila y actuar en consecuencia.

Resolución que no fue aceptada aduciendo una discrepancia interpretativa en torno a las normas de aplicación al caso.

3.2. Venta ambulante de pan y asimilados

En el expediente **Q/2088/02**, se denunciaba el ejercicio reiterado de la venta ambulante de productos panaderos, por parte de D. XXX en la localidad de Valcabado (Zamora), a pesar de que en su día fue sancionado.

Después de requerir al Ayuntamiento la información pertinente, éste escudaba su inactividad en el excesivo volumen de trabajo existente en la Corporación.

Somos conscientes de las limitaciones materiales y técnicas que muchos ayuntamientos pueden tener en el ejercicio de sus funciones, pero no puede ser excusa para mantener una postura de transigencia ante situaciones ilegales, ya que a ellos les corresponden articular los mecanismos adecuados que aseguren el cumplimiento de la ley, a pesar de que, en el caso concreto, nos encontramos ante un problema difícil de erradicar dado lo arraigado que este tipo de modalidad de venta tiene en nuestra Comunidad en las localidades más pequeñas.

La normativa aplicable serán el RD 1073/1980, de 25 de mayo y especialmente el RD 1010/1985, de 5 del junio, en conexión (al tratarse de productos panaderos) con el RD 1137/1984, de 28 de marzo, y la Ordenanza Municipal reguladora de la venta ambulante de esa localidad.

Así, el art. 21 del RD 1137/1984, de 28 de marzo, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico- Sanitaria para la Fabricación, Circulación y Comercio del Pan y Panes Especiales, establece que queda prohibida totalmente la venta domiciliaria de pan y panes especiales, así como las instalaciones callejeras, puestos de mercadillos, tenderetes y cobertizos o directamente del vehículo transportador de estos productos y que excepcionalmente se permitirá en aquellos núcleos urbanos donde no exista despacho alguno de venta.

Continúa dicho precepto legal indicando que la entrega a domicilio, previo encargo a establecimiento de venta autorizado, será obligatoriamente realizada con las piezas de cada encargo, totalmente cubiertas por una envoltura de las definidas en el Título V punto 1. Para realizar este tipo de venta, a cada pedido necesariamente le debe acompañar una factura que indique el nombre y dirección del peticionario, contenido del embalaje, precios unitarios, cantidad que se cobre por el servicio, en su caso, y el importe total”.

Interpretando dicho artículo podemos considerar que la entrega a domicilio de pan, es decir, la operación material de tal entrega, a la que se refiere este artículo, no requiere previa autorización municipal. En primer lugar, porque no existe en ningún precepto de dicha reglamentación y en segundo lugar, porque la norma general que somete a licencia municipal determinadas actividades (art. 22 del Reglamento de los Servicios de las Corporaciones Locales de 1955) se refiere a la apertura de establecimientos mercantiles e industriales.

Lo que sí sería, por tanto, preciso es:

A) Licencia del ayuntamiento para la apertura del establecimiento panadero, independientemente de que se realice o no la modalidad de entrega a domicilio.

B) Autorización especial, que corresponde otorgar a la administración competente, según lo establecido en el art. 24 del Real Decreto 113/1984, puesto que en el art. 21 se dice expresamente que para

realizar tal entrega será preciso un previo encargo a establecimiento autorizado.

Asimismo, en el art. 12 del Real Decreto de 1985 se dispone que los ayuntamientos que autoricen cualquiera de las modalidades de comercialización reguladas por el presente Real Decreto deberán vigilar y garantizar el debido cumplimiento por los titulares de lo preceptuado en el mismo y, especialmente, de las exigencias y condiciones higiénico-sanitarias.

Debiendo ser "sancionadas" las infracciones, previa la instrucción del correspondiente expediente administrativo; debiendo, además, cuando sean detectadas infracciones de índole sanitario dar cuenta inmediatamente de las mismas a las autoridades sanitarias que correspondan.

Por otro lado, el hecho de que hasta la fecha no se hubiese producido ningún problema sanitario, no excluye la existencia de un riesgo latente. Y el que aún no hubiere ocurrido nada no justifica la adopción de una postura de tolerancia o permisibilidad respecto a esta actividad comercial, sin tener ningún tipo de garantía ni control.

Además, el hecho de no requerir a los comerciantes ambulantes que regularicen su situación implicaría, por un lado, transigir con una situación de quebranto de la legalidad, con un fraude fiscal y tributario, y por otro, también implicaría, en su caso, el fomento de una situación de competencia desleal respecto a los titulares de los establecimientos abiertos en la

localidad, que cumplen con todos los requisitos legalmente establecidos, resultando con ello claramente perjudicados en sus intereses comerciales.

Por todo ello, consideré oportuno efectuar la siguiente resolución:

“Que por parte de ese Ayuntamiento, agilice en la medida de lo posible el expediente administrativo incoado al respecto y si, una vez efectuadas las comprobaciones pertinentes, se constata que el sujeto denunciado sigue despachando productos panaderos contraviniendo lo establecido en la normativa referida en la presente resolución, se proceda a la imposición de la correspondiente sanción y, en su caso, ante la reiteración de su conducta, se presente denuncia por desobediencia a la autoridad. Todo ello sin perjuicio de poner en conocimiento este hecho a las autoridades sanitarias de la Comunidad Autónoma”.

El Ayuntamiento nos comunicó la decisión de incoar expediente sancionador contra el infractor, dando cumplimiento a los términos de la presente resolución.

4. TURISMO

Ante el desarrollo de este sector se ha venido elaborando una normativa específica reguladora de dicho sector, cuyo objeto no es solamente el de fomentar las actividades turísticas, sino también el de proteger al viajero o visitante frente a los abusos y contingencias que puedan surgir en la prestación del servicio contratado.

En el curso del presente año, de las reclamaciones que sobre esta materia se presentaron en esta institución, hemos de destacar dos expedientes en los que se procedió a la formulación de resolución.

4.1. Club de los 60

En el expediente registrado con el número de referencia **Q/257/03**, se hacía alusión a las irregularidades detectadas, a juicio del reclamante, en el curso del viaje organizado por la Gerencia de Asuntos Sociales (Club de los 60) a Galicia y Portugal durante los días del 22 al 27 de octubre de 2002. Todo ello se puso de manifiesto mediante la reclamación presentada ante la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León de Burgos (Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo) el día 4 de noviembre de 2002, y que había sido trasladada a dicha unidad administrativa por el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo.

De la documentación remitida se constató que desde el 15 de noviembre de 2002, día en que se dio traslado a la Gerencia de Servicios Sociales la reclamación presentada, no se había realizado actuación alguna en aras a resolver dicha queja, encontrándose paralizado el expediente sin razón aparente que lo pudiera justificar.

La LRJAP-PAC (Ley 30/1992, de 26 de noviembre) consagra el principio del impulso procesal en el artículo 74.1, señalando: “El procedimiento, sometido al criterio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites.”

Claro es que una cosa es el propósito legislativo y otra la realidad, y por eso se puede afirmar que a pesar del principio de celeridad y de las declaraciones solemnes de la ley para evitar los retrasos, ante el número extraordinario de expedientes que se acumulan en las oficinas, los interesados han de insistir, en muchos casos, para que tenga lugar el acto de impulso y pase el procedimiento al trámite siguiente.

Por otro lado, debemos recordar el art. 41 del cuerpo legal meritado en el que se establece:

“1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las administraciones públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración pública que corresponda.”

Parece claro que responde no sólo el personal al servicio de las administraciones públicas sino también el titular del órgano de que se trate.

Además, debemos tener presente que en el art. 3 se habla de eficacia, mientras que el art. 75 lleva la rúbrica de celeridad.

Hemos de reconocer que la lentitud constituye una enfermedad del procedimiento administrativo, que nunca podrá ser vencida mientras no se combatan sus causas. Por ello, por regla general, entendemos que el modo de proceder en el orden administrativo ha de ser sencillo, expedito y ajustado a razón, equidad y prudencia.

Por todo ello se estimó oportuno efectuar a siguiente resolución formal:

“Que, con independencia de la posible improcedencia de la reclamación efectuada por del afectado, esa Unidad Administrativa acuerde dar curso a dicha reclamación y si más dilaciones se le comunique, en forma la resolución que, en su caso, sea adoptada al respecto.

Que se remita copia de dicha resolución a la institución del Procurador del Común”.

Resolución que fue aceptada.

4.2. Agencias de viajes y gastos de cancelación

En el expediente **Q/1023/03** se denunciaba un posible quebranto de los derechos de consumidores y usuarios que asisten al afectado por una agencia de viajes de Palencia. Todo ello debido a la negativa de la misma a la devolución del importe total abonado para la realización de un viaje a París, dado que el reclamante se vio imposibilitado para realizarlo por razones de salud, circunstancia de la que el antiguo Servicio Territorial de

Industria, Comercio y Turismo de Palencia tenía conocimiento mediante la hoja de reclamación.

Ante lo expuesto, esta Procuraduría requirió a la antigua Consejería de Industria, Comercio y Turismo una copia del expediente administrativo tramitado por el Servicio Territorial citado.

En el mismo se indicaba que una vez estudiado el caso, y teniendo en cuenta las alegaciones y documentación presentadas por las partes, el Servicio Territorial procedió al archivo de las actuaciones, pero sin notificar resolución alguna al reclamante.

Aducía como causa de archivo lo establecido en el art. 9.4 de la Ley 21/1995, de 6 de julio, de Viajes Combinados, precepto en el que se reconoce el derecho de la agencia de viajes al cobro de los gastos de gestión y de anulación si los hubiere.

Pues bien, una vez examinado el expediente objeto de debate se hizo necesario efectuar una serie de consideraciones al respecto.

Así las cosas y circunscribiéndonos al caso que nos ocupa, esta institución no cuestionaba el derecho que asiste a una agencia de viajes a cobrar, en el caso de cancelación del viaje, los gastos derivados de la gestión y anulación. En este sentido se debe invocar la Ley 10/1997, de 19 de diciembre, de Turismo de Castilla y León y el Decreto 25/2001, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes que ejerzan su actividad en la Comunidad de Castilla y León, en cuyo art.

24 se regula de manera equivalente al artículo citado por el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Palencia el desistimiento de los servicios contratados.

Sin embargo, en el caso presente concurrían dos circunstancias a tener presente:

1º El cliente tuvo que ser hospitalizado días previos al día fijado para el viaje como consecuencia de una trombosis hemorroidal, circunstancia acreditada por el Hospital General “Río Carrión”, constituyendo realmente un supuesto de fuerza mayor.

2º De la documentación obrante en el expediente resultaba que la cancelación de la reserva fue sin gastos, pero a pesar de ello, de los 140 euros anticipados, tan solo se devolvieron 6.

Con ello queremos decir que esta institución no comprendía ni compartía el archivo decretado por el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Palencia, dado que la propia agencia reconoce que la cancelación fue sin gastos y, entendemos, que tampoco procede el cobro de porcentaje alguno del importe total de los servicios al encontrarnos en una situación de fuerza mayor, según lo establecido en el art. 24 c) del Decreto 25/2001, de 25 de enero.

Por otro lado, constatamos que el expediente estaba inconcluso, en el sentido de que no constaba que se hubiese comunicado al reclamante la resolución de archivo del expediente por no irregularidad.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de RJAP-PAC, en su Título VI (arts. 68 y ss) contiene las disposiciones generales sobre los procedimientos administrativos y, en concreto en su art. 87, se establece que una de las maneras de poner fin al procedimiento administrativo es mediante resolución, la cual según el art. 89 deberá decidir sobre todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo. Además, la resolución contendrá la decisión, que será motivada, con especificación de los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos.

Por todo ello, consideré pertinente efectuar la presente resolución.

“Que por parte de esa Consejería se den las instrucciones pertinentes al Servicio Territorial de Palencia al objeto de que valoren en consecuencia el contenido del presente escrito y procedan a emitir la oportuna resolución en el expediente objeto de debate considerando que, a juicio de esta institución, procede la devolución íntegra de la cantidad abonada por el reclamante, por lo que se podría haber incurrido en una infracción administrativa por parte de la agencia de Viajes Avismar S.A. por quebranto de la normativa expuesta. Todo ello, sin perjuicio de las acciones civiles que el afectado pueda ejercitar contra dicha agencia”.

Resolución que fue rechazada aduciendo que la actuación del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Palencia fue el correcto.