

ÁREA E

ÁREA E

INDUSTRIA, COMERCIO, TURISMO Y CONSUMO

| | |
|--|-----------|
| Expedientes Área..... | 77 |
| Expedientes remitidos a otros Defensores..... | 6 |
| Expedientes admitidos | 36 |
| Expedientes rechazados | 24 |

1. INDUSTRIA

Las reclamaciones presentadas sobre energía eléctrica versaron principalmente sobre cortes en el suministro, bajadas de tensión debidas al deficiente mantenimiento de las instalaciones por parte de las empresas titulares y a la pasividad de la Administración Autonómica ante las denuncias presentadas por los afectados. En el campo del gas, se han referido al incumplimiento de los términos estipulados en el acta de ocupación levantada en el procedimiento de expropiación forzosa y a la legalización e inspección de las instalaciones petrolíferas de uso propio.

En el ámbito del Comercio y Turismo, numerosas han sido las denuncias recibidas en las que se hacía saber a esta Procuraduría la vulneración de los derechos de los usuarios y consumidores tales como la falta de elaboración de presupuesto previo, consumo de tabaco en

dependencias públicas, ejercicio abusivo y distorsionado del denominado derecho de admisión, violación del derecho a la libre competencia, incorporación de cláusulas abusivas en contratos de viaje, etc.

Finalmente, un año mas, diferentes asociaciones de usuarios y consumidores de nuestra Comunidad se han dirigido a esta Institución denunciando el incumplimiento sistemático por parte de la Administración Local, Provincial y Autonómica, del deber de dar una respuesta expresa a sus reclamaciones, impidiendo con ello el ejercicio de las funciones que tienen conferidas por ley (defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, asesoramiento de los mismos...).

1.1. Energía eléctrica

La Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, desarrollada por RD 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización suministro y los procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, atribuye a las Comunidades Autónomas competencias en materia eléctrica tales como: regular el régimen de los derechos de acometida, autorizar las instalaciones eléctricas, ejercer las facultades de inspección y sanción que afecten a dichas instalaciones eléctricas, impartir instrucciones relativas a la ampliación, mejora y adaptación de las redes de transporte y distribución, inspeccionar las condiciones técnicas de las empresas titulares de las instalaciones y sancionar la comisión de las infracciones en el ámbito de sus competencias.

Entre las reclamaciones se denunciaban, como ya anticipé, los daños irrogados como consecuencia de cortes o deficiencias en el suministro de energía eléctrica, así como la pasividad de la Administración Autonómica ante tales hechos.

Como sabemos, el suministro o distribución de energía eléctrica a los ciudadanos o a las personas jurídicas es una actividad que fue calificada como actividad de servicio público, pasando ahora a tener la consideración de servicio esencial de interés general, aunque la Administración tiene la potestad de intervención en la actividad de las empresas suministradoras: a la Administración, en definitiva, le corresponde el deber de comprobar los hechos denunciados. Deber que desde esta Institución se ha recordado en las diferentes resoluciones que fueron formuladas.

1.1.1. Corte de suministro en día festivo

En el expediente **Q/45/00** se denunciaba la improcedencia del corte de suministro eléctrico efectuado el día de fin de año a una granja avícola sita en la localidad de Villaornate (León) sin que previamente se hubiera emitido resolución expresa por parte de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León de León.

Iniciadas las diligencias de investigación, se remitió por parte de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en León copia íntegra del expediente administrativo incoado al efecto en el que se constató que con fecha 31 de diciembre de 1999, la empresa eléctrica Electro Molinera S.L procede a desconectar de su red de distribución de baja tensión las

instalaciones de D. XXX, en base a un dictamen de inspección negativo efectuado un mes antes por un técnico del Servicio Territorial de Industria Comercio y Turismo, dado que la construcción se realizó bajo una línea de alta tensión incumpliendo las distancias prescritas en el Reglamento Técnico de líneas Eléctricas de Alta Tensión y en la Ley 54/1997, del Sector Eléctrico.

Según reiterada Jurisprudencia de nuestro Tribunal Supremo, el contrato de suministro de energía eléctrica que formaliza la empresa con el usuario es de naturaleza mixta. Algunas de sus cláusulas están gobernadas por el principio de autonomía de la voluntad, tienen carácter estrictamente privado, y otra parte de su contenido tiene una predominante dimensión administrativa por estar predeterminada por normas de Derecho Administrativo que se imponen con carácter necesario a las dos partes del contrato.

La cuestión objeto de debate quedaba circunscrita a la determinación de la procedencia de la medida adoptada (corte de suministro eléctrico, o desconexión de la red de distribución de Baja Tensión, efectuada el día de fin de año), con fundamento en una infracción apreciada respecto a una instalación de Alta Tensión.

En este sentido, el entonces vigente Reglamento de verificaciones eléctricas y regularidad en el suministro de energía establecía en su art. 84 apartado g) que “la supresión del suministro de energía eléctrica por parte

de las empresas suministradoras no podrá realizarse en día festivo... ni en víspera del día en que se dé alguna de estas circunstancias".

A mayor abundamiento, la condición n° 29 del referido reglamento establecía respecto a la supresión de suministro que la empresa deberá dar cuenta al organismo competente de la Administración Pública y al abonado... para que, previa la comprobación de los hechos, el organismo oficial dicte la resolución procedente, considerándose que queda autorizada la empresa para suspender el suministro si no recibe orden en contrario de dicho organismo.

Pero, en el supuesto de que hubiera formulado el consumidor reglamentariamente alguna reclamación (como era el caso), la empresa no le podrá privar de suministro en tanto no recaiga resolución sobre la reclamación formulada.

Sin embargo, a pesar de que con fecha 30 de diciembre de 1999 el reclamante presenta escrito de alegaciones contra la medida de corte, la empresa Eléctrica procedió al mismo, sin que hubiese recaído resolución por el órgano competente (el Jefe del Servicio Territorial de Industria Comercio y Energía), lo que implicaba una clara vulneración de lo establecido en los preceptos indicados.

Respecto a esta cuestión, nuestro Tribunal Supremo señala que "para que una Compañía de electricidad pueda cortar el suministro eléctrico, es necesaria la iniciación, tramitación y resolución del expediente

administrativo, porque sólo mediante autorización de la Administración puede verificarse materialmente la suspensión del suministro".

Asimismo, también añade que "la Compañía de Electricidad no podrá privar del fluido eléctrico al abonado en tanto no recaiga resolución sobre la reclamación formulada".

En otro orden de cosas, se observó que, en la descripción de los defectos contenida en el acta de inspección levantada, no se hacía constar ninguna medición o distancia concreta, sino que tan solo se hacía referencia de manera genérica al incumplimiento de las distancias legalmente establecidas para las instalaciones de Alta Tensión. Ello ponía de manifiesto poco rigor en la especificación de los supuestos que habrían de fundamentar la resolución final, y máxime cuando la medida adoptada era de carácter tan extremo, colocando con ello al usuario en una clara posición de indefensión.

Los arts. 60.4 y 62 de la Ley 54/1997, del Sector Eléctrico, califican como infracciones muy graves la interrupción o suspensión del suministro de energía eléctrica para una zona o grupo de población sin que medien los requisitos legales que lo justifiquen, y como leves las infracciones de preceptos de obligada observancia comprendidos en la presente Ley. Por otro lado, las distancias indicadas tanto por parte de la empresa suministradora como por parte del afectado y del organismo público, no resultaban coincidentes, lo cual conllevaba, al objeto de unificar criterios,

la convocatoria de las tres partes y el levantamiento de una nueva acta de inspección, *in situ*.

Por todo ello se consideró oportuno efectuar la siguiente Resolución:

“Que por parte del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo se articulen los mecanismos legalmente establecidos y se proceda a la adopción de las medidas oportunas en aras a subsanar los defectos de la tramitación del presente expediente. Todo ello sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial que pudiera imputarse a esa Administración, así como de la responsabilidad contractual en que pudiera incurrir la empresa suministradora por los daños y perjuicios económicos causados al afectado por el corte de suministro eléctrico de manera irregular, (cuestión esta última que, en su caso, corresponde determinar a nuestros Tribunales de Justicia).

Que se proceda a la apertura de un trámite previo al acuerdo de iniciación de expediente sancionador, con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y decidir acerca de la necesidad o no de iniciar dicho procedimiento contra la empresa Eléctrica por una posible vulneración de lo establecido en la Ley 54/1997 del Sector Eléctrico, de conformidad con lo establecido en el Reglamento del Procedimiento Sancionador de la Administración de la Comunidad de 1994, comunicando al interesado, en el caso

de que se acuerde la no procedencia de su incoación, los motivos que lo justifiquen.

Que se proceda a dar respuesta expresa al escrito de fecha 19 de enero de 2000, de conformidad con lo establecido en el art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Que en actuaciones sucesivas, se haga constar en las actas de inspección que se levanten las deficiencias apreciadas de una manera más detallada y concreta, describiendo las circunstancias de la instalación objeto de inspección.”

Con fecha 12 de junio se comunica que no se estima oportuno aceptar la resolución del Procurador ya que estaba pendiente la resolución de un recurso de alzada.

1.1.2.### Deficiencias en el suministro eléctrico

En el expediente **Q/2101/99** se hacía alusión a la falta de resolución expresa a la denuncia presentada ante la Sección de Industria del Servicio Territorial de Industria Comercio y Turismo de Zamora, mediante la que ponían en conocimiento de ese Servicio los daños causados por la empresa Iberdrola derivados de un corte de suministro eléctrico que afectó a un bien del reclamante.

Admitida a trámite la reclamación y una vez recabada la información adecuada, se nos hace saber, entre otros extremos, que no tenía objeto practicar inspección alguna, dado que las deficiencias tuvieron lugar antes de la reclamación y que ya habían sido corregidas, por lo que no se adoptó medida alguna.

Asimismo, se hacía referencia a las dificultades inherentes a la resolución administrativa de las reclamaciones en materia de energía eléctrica, ya que en la mayoría de los casos deben basarse en la información proporcionada por las propias empresas eléctricas, sin que existan mecanismos eficaces para obtener esta información con la rapidez deseada.

En definitiva, la única actuación realizada por la Sección de Industria fue la de requerir un informe a la Empresa suministradora sobre el hecho, la cual no lo remitió, dando por terminado el expediente después de practicar dos requerimientos.

Sin perjuicio de que, según el Servicio Territorial, el problema se había solucionado, se consideró oportuno efectuar una serie de consideraciones respecto a ciertos extremos.

En primer lugar, constaban en los archivos de esta Institución informes en los que se ponía de manifiesto que durante el mes de diciembre, y durante tres días consecutivos, hubo una serie de fallos en el suministro de energía eléctrica por parte de la empresa Iberdrola, S.A. que

consistían en la falta de una fase. Por ello, en los suministros monofásicos se producían fuertes bajadas midiéndose tensiones que oscilaban entre los 80 y 120 V, en lugar de los 220 correspondientes al suministro normal. Sin embargo, no se ejerció la facultad de inspección que a ese organismo le correspondía según lo establecido en la Ley 54/1997, de 27 de noviembre.

El art. 49 de la Ley 54/1997 regula la potestad inspectora, atribuyendo a los órganos de la Administración competente la práctica de cuantas inspecciones y verificaciones se precisen para comprobar la regularidad y continuidad de la prestación de las actividades necesarias para el suministro, así como para garantizar la seguridad de las personas y las cosas.

Esta Institución entendió que el hecho de que la empresa suministradora estuviese obligada a elaborar el oportuno informe (informe que cuando menos resultaría parcial) no obstaba para que la Administración efectuase las comprobaciones adecuadas a la recepción de la reclamación del perjudicado, en aras a determinar la veracidad de las imputaciones efectuadas, como así establece la normativa citada, inspecciones que en el caso que nos ocupa no tuvieron lugar.

Además, corresponde a la Administración el ejercicio de la potestad sancionadora, si una vez efectuadas las comprobaciones oportunas, el hecho objeto de debate pudiera ser constitutivo de una infracción tipificada en la Ley 54/1997.

Asimismo, el entonces vigente Reglamento de Verificaciones Eléctricas y Regularidad en el suministro de energía de 12 de marzo de 1954 (derogado por RD 1955/2000 de 1 de diciembre) establecía que “El organismo de la Administración Pública competente en materia de energía en cada provincia cuidará de que en todo momento se mantengan las características de energía suministrada dentro de los límites autorizados oficialmente, comprobando directamente tales características cuantas veces lo estime necesario...”.

Y si bien es cierto que corresponde a las empresas o entidades distribuidoras de energía mantener permanentemente el servicio dentro de los límites oficialmente autorizados, corresponde a la Administración el deber de velar por el cumplimiento de esta obligación.

En este sentido la sentencia de fecha 4 de febrero de 1989 de nuestro Tribunal Supremo señala que “.. toda la actuación administrativa se halla encaminada a conseguir las debidas condiciones de seguridad de los usuarios y de terceros y la regularidad del suministro...”.

En otro orden de cosas también quedó constatado la ausencia de resolución final en el expediente objeto de debate.

El art. 65 de la Ley del Sector Eléctrico regula el procedimiento sancionador remitiéndose a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre y a la normativa autonómica, esto es, al D 289/1994, de 25 de agosto, por el que se aprueba el Procedimiento sancionador de la Administración de Castilla y León.

De conformidad con el art. 4 de la referida Ley, con anterioridad al acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador se podrá abrir un trámite de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y de decidir acerca de la necesidad o no de iniciar dicho procedimiento, trámites que no se cumplieron.

Ahora bien, en el caso de que no se considere adecuada la incoación del expediente, deberán comunicarse al denunciante los motivos por los que, en su caso, no procede la iniciación del mismo, resolución motivada que tampoco constaba que se hubiese realizado.

Por todo lo expuesto, nos dirigimos a la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León de Zamora formulando la siguiente Resolución:

“- Que por parte del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de esa Delegación Territorial, se ejerza en actuaciones futuras la facultad de inspección de manera inmediata a la recepción de una reclamación y, en su caso, se proceda a impartir las instrucciones oportunas relativas a la mejora y adaptación de las redes de distribución en las zonas afectadas para restablecer la calidad del servicio cuando se constate una deficiencia en el suministro. Todo ello de conformidad con lo establecido en la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico y en el Reglamento de Verificaciones Eléctricas y Regularidad en el suministro de energía de 1954, y demás disposiciones concordantes.

- Que se proceda a dictar resolución expresa por la que se acuerde, bien la improcedencia de la incoación de expediente sancionador contra la empresa Iberdrola, si tras analizar la documentación obrante en el expediente se constata que no existen indicios suficientes que determinen la necesidad de incoar expediente, o bien, en caso contrario, se acuerde la apertura del referido expediente.”

El Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Zamora nos comunicó la aceptación de la resolución y que se procedería a notificar al afectado el archivo de las actuaciones, si bien justificaba su actuación en las dificultades que entraña la aplicación del contenido de la Ley.

1.1.3. Soterramiento de líneas de alta tensión

No hay pruebas científicas concluyentes que permitan dilucidar si los campos electromagnéticos que producen las líneas de alta tensión o los teléfonos móviles tienen efectos perjudiciales para la salud humana. La radiación procedente de los campos electromagnéticos entra dentro de la categoría de radiación no ionizante.

Sin embargo, constituye preocupación creciente para la población la existencia de tendidos de Alta Tensión en núcleos urbanos y zonas residenciales por esos posibles efectos nocivos de los campos electromagnéticos.

La intervención de esta Institución en la materia se ha centrado principalmente en lograr una mediación entre las partes implicadas al objeto de conseguir el soterramiento de estas líneas.

En este sentido se procedió en el expediente que quedó registrado con el número de referencia **Q/489/00**. Un vecino de la localidad de Navatejera (León) denunciaba la existencia de una línea aérea que pasaba por una zona residencial de la localidad.

Al objeto de mediar en el conflicto se remitieron escritos al Ayuntamiento de Villaquilambre y a la Diputación Provincial de León interesando información sobre la existencia de la Línea Eléctrica de alta tensión sita en esa localidad leonesa y sobre la posibilidad de proceder a su soterramiento.

Se suscitaba como cuestión principal determinar quién había de asumir los gastos derivados de la desviación o soterramiento de la línea eléctrica en cuestión. Nuestro Tribunal Supremo se ha pronunciado en multitud de ocasiones, existiendo una jurisprudencia pacífica al respecto.

Así la STTS de 31 de diciembre de 1986 señala que "... la fórmula adoptada en esta materia ha sido la de preservar a los Municipios el ejercicio del *ius variandi*, en cuanto a las condiciones de las instalaciones efectuadas por las empresas eléctricas y su localización, mas ello con la contrapartida de que el coste de las obras necesarias para efectuar estos cambios corra a cargo de la Corporación que tal cosa haya dispuesto, según viene ordenado en el art. 7.2 de la Ley 10/1966, de 18 de marzo, sobre

expropiación forzosa y servidumbres de paso para instalaciones de energía eléctrica”.

Dado el tenor de este precepto, así como el del art. 29 del Reglamento sobre expropiación forzosa y sanciones en materia de instalaciones eléctricas de 20 de octubre de 1966, resulta claramente que, si bien la Administración puede ordenar la variación del tendido de una línea, ello necesariamente lleva consigo que corran de su cargo los gastos de la variación.

Hay que tener en cuenta que las compañías suministradoras ya pagaron el coste de las obras de cableado aéreo anteriormente y obtuvieron las autorizaciones correspondientes. Por ello la Jurisprudencia ha declarado que la legislación sectorial, que permite a las Entidades Locales establecer la colocación subterránea del cableado (cuando éste ya estaba colocado de forma aérea, como es el caso que nos ocupa), debe interpretarse de conformidad con las Leyes que disponen que toda ablación del patrimonio de un particular debe conllevar la consiguiente indemnización, en este caso vía Ley de expropiación forzosa en materia de instalaciones eléctricas de 1966 (para cableados eléctricos) o bien vía Ley de expropiación forzosa de 1954 para otro tipo de cableados.

En estos términos se pronuncian la STTS de 27 de marzo de 1990, 2 de marzo de 1990, 12 de febrero de 1998, entre otras.

En definitiva, si bien es cierto que las Corporaciones locales, en el ejercicio del *ius variandi* del planeamiento urbanístico, pueden imponer a

las compañías suministradoras la canalización subterránea del cableado de luz en suelo urbano, no es menos cierto que si dicho cableado existía previamente a esa imposición debe procederse por la Corporación a la expropiación del mismo pagando la indemnización correspondiente. Esta Institución es consciente de que ello constituye una importante rémora para la efectividad de las políticas municipales en esta materia, habida cuenta de los escasos recursos económicos con que cuentan la mayoría de ellas.

En la fecha de cierre del presente Informe nos encontramos pendiente del resultado de las negociaciones entabladas entre las diferentes Administraciones Públicas y la empresa titular de la línea.

1.2. Gas

El gas natural no es de utilización universal, como es el caso de la electricidad. Sin embargo, se está convirtiendo en el combustible predilecto dada la creciente demanda experimentada en los últimos años en nuestra Comunidad, tanto para usos particulares como industriales. Por ello se hace necesario proporcionar a los consumidores que dependen de él un adecuado nivel de servicio.

La legislación gasista tiene como objetivo garantizar que en el sector del gas se respeten unos criterios esenciales de servicio público, correspondiendo a la Administración velar por el estricto cumplimiento de la misma por parte de las diferentes empresas del ramo.

Los cambios fundamentales que están teniendo lugar en el sector del gas son consecuencia de la adopción en 1998 de la Directiva europea del gas. En este sentido, el reconocimiento de un nuevo poder al consumidor, merced a su posibilidad de elegir suministrador, debería desencadenar una serie de efectos múltiples derivados de la presión ejercida sobre todos los operadores que intervienen en la cadena del gas, obligándoles a mejorar los servicios, recortar sus costes y reducir precios. Sin embargo, en muchas ocasiones, esta supuesta reducción de precios en la lucha por captar futuros clientes redundaría en un empeoramiento del servicio (explosiones, revisiones improcedentes, instalaciones deficientes, etc.) lo que determina que los usuarios reclamen ante la Administración Autonómica, correspondiéndole a ella adoptar las medidas adecuadas con arreglo a la Ley del Sector de Hidrocarburos de 1998. Analizaremos a continuación los siguientes supuestos:

1.2.1. ###Instalación de Gasoducto: incumplimiento de acta de ocupación

La afeción derivada de la construcción de gasoductos con las limitaciones que impone, no son limitaciones administrativas de derechos, establecidas con carácter general en determinadas normas de tal naturaleza, sino afecciones concretas y singulares que por derivar de una actuación específica, han de resultar indemnizables.

Equivale a la expropiación total del suelo bajo el que discurre el gaseoducto, debiendo partirse de lo expresado en el acta previa de

ocupación por constituir el documento que expresa las bases descriptivas de las que ha de partirse, según reiterada jurisprudencia del T.S.

En el expediente tramitado bajo el número de referencia **Q/1442/00** se denunciaba el incumplimiento de las condiciones estipuladas en el Acta Previa de Ocupación de fecha 26 de febrero de 1998, ya que la empresa beneficiaria no había restituido al estado original la zona de terreno empedrada propiedad del reclamante.

Vistas las alegaciones de las partes y ante la imposibilidad material de restablecer el terreno a su estado primitivo, sostenida por la empresa suministradora, únicamente cabría la oportuna indemnización compensatoria, extremo éste que, según la empresa denunciada, rechazó rotundamente el reclamante.

Sin embargo, constaba en esta Procuraduría un presupuesto de una empresa constructora, la cual fue propuesta por el reclamante ante la empresa Enagas con fecha 22 de febrero de 2000, considerada cualificada por el afectado para llevar a cabo las obras objeto de debate y que, sin embargo, parece ser que la empresa denunciada no había puesto debidamente en conocimiento de la Delegación Territorial. Por lo tanto, la imposibilidad material aducida no concurría en el caso que nos ocupa, siendo factible, en principio, una restitución *in natura* según las bases establecidas en el acta de ocupación.

Por otro lado, también se constató que, por parte del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo, únicamente se procedió a mediar entre las partes pero no a resolver la reclamación en forma.

En este sentido, la notificación efectuada al reclamante mediante la que se archivó el expediente no se ajustaba a lo establecido en el art. 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

En consecuencia, se consideró oportuno efectuar la siguiente Resolución:

"Que por parte de esa Administración se articulen los mecanismos legalmente establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, al objeto de proceder a la revisión de sus propios actos y, en su caso, se proceda a la subsanación de los defectos de forma existentes en la tramitación de las actuaciones administrativas efectuadas a raíz de la reclamación presentada por el afectado.

Que se proceda a emitir resolución motivada mediante la que se desestime o estime la reclamación del afectado, de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, previa valoración de la oportunidad de requerir a la empresa Enagas para que proceda a reponer el terreno afectado en las condiciones establecidas en el acta de ocupación, sufragando los gastos derivados de la obra que, en su caso, lleve a cabo la empresa propuesta por el reclamante."

Resolución que fue aceptada por la Delegación Territorial de León.

1.2.2.### Reclamación contra una instalación de gas natural

En el expediente de queja tramitado bajo el número de referencia **Q/1542/00** se discutía la actuación de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León de Segovia respecto a una reclamación planteada contra la ejecución de determinada instalación por parte de la compañía Gas Natural Castilla y León. Según el reclamante, la referida instalación entrañaba un gran peligro tanto para su persona como para sus bienes.

En su informe, la Delegación Territorial nos comunicaba que, analizada la reclamación, se giró visita de inspección constatando que la instalación de gas natural objeto de debate cumplía con las distancias y medidas de seguridad reglamentarias.

En los mismos términos se notificó al reclamante lo actuado, dando por terminada la intervención del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo.

Sin embargo, sin perjuicio de la procedencia o improcedencia de la reclamación, extremo éste sobre el cual no se efectuó pronunciamiento alguno, al ser competencia de la Administración determinarlo con carácter previo a la vía jurisdiccional, se realizaron una serie de consideraciones sobre las actuaciones administrativas realizadas por la Delegación Territorial.

Nuestro Tribunal Supremo considera que la motivación de los actos administrativos es una exigencia constitucional que viene impuesta por los arts. 9, 103 y 23.2 de la Constitución. Así "cuando se dice que discrecionalidad no es arbitrariedad se está diciendo precisamente, entre otras cosas, que incluso las llamadas decisiones discrecionales han de ser motivadas, lo contrario chocaría con preceptos de rango constitucional".

Sigue señalando el T.S que "la motivación del acto administrativo cumple diferentes funciones. Ante todo y desde el punto de vista interno viene a asegurar la seriedad en la formación de la voluntad de la Administración. Pero en el terreno formal - exteriorización de los fundamentos por cuya virtud se dicta un acto - no sólo es una cortesía sino que constituye una garantía para el administrado que podrá impugnar en su caso la decisión administrativa con posibilidad de criticar las bases en que se funda".

No obstante, debe indicarse que la falta de motivación o motivación defectuosa pueden integrar un vicio de anulabilidad o una mera irregularidad no invalidante: el deslinde de ambos supuestos se ha de hacer indagando si realmente se ha producido o no la indefensión del administrado; en esta línea hay una constante jurisprudencia (STTS 1 octubre 1988, 3 de abril de 1990...).

Además, también se constató que, por parte del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo, con posterioridad a la recepción de la reclamación únicamente se procedió a girar visita de inspección sin

resolver la reclamación en forma y que la notificación efectuada al reclamante mediante la que se archivó el expediente no se ajustaba a los requisitos del art. 58. de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

En base a lo expuesto, se consideró oportuno efectuar la siguiente Resolución:

"Que por parte de esa Administración se articulen los mecanismos legalmente establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, al objeto de proceder a la revisión de sus propios actos y, en su caso, se proceda a la subsanación de los defectos de forma existentes en la tramitación de las actuaciones administrativas efectuadas a raíz de la reclamación presentada por el afectado.

Que se proceda a emitir resolución motivada mediante la que se desestime o estime la reclamación de D. XXX de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre."

La Delegación Territorial de Segovia manifestó su conformidad con la Resolución formulada.

2. TURISMO

2.1###. Irregularidades en contrato de viaje: cláusulas abusivas

El usuario que acude a una agencia de viajes a contratar unas vacaciones tiene derecho a que se le informe exactamente de todos los detalles del viaje. Por ello la protección del consumidor se centra, en

primer lugar, en la correcta y detallada información que debe facilitarse en el momento de efectuarse la oferta, a través de un programa de viaje, cuyo contenido tendrá, por ley, carácter vinculante para el organizador o detallista.

Esta Institución ha constatado que un campo fértil para cláusulas de rescisión abusivas se encuentran en el ámbito de turismo. Una cláusula muy frecuente en los contratos de agencias de viajes es aquella por la que el empresario se reserva, hasta fechas muy cercanas al comienzo del viaje contratado, la posibilidad de resolver el contrato por circunstancias independientes de su voluntad.

Una de ellas, quizá la más significativa, prevé la resolución por parte del empresario cuando no se haya alcanzado el número mínimo de participantes que se especificó para el viaje proyectado. Se pueden comprender las razones económicas del empresario que motivan esa estipulación, pero eso no la hace menos abusiva para el consumidor. El abuso se produce aquí por una flagrante falta de reciprocidad ya que no hay una posibilidad paralela de resolución para el consumidor.

En el expediente **Q/590/00** se hacía alusión a la lesión de los derechos del reclamante como consumidor por parte de la agencia de viajes.

Pues bien, una vez analizadas las actuaciones administrativas integrantes del expediente que nos fue remitido por la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León de Zamora (Servicio de Industria,

Comercio y Turismo), y con independencia de que la vía adecuada para la obtención de la oportuna indemnización por los daños y perjuicios que habían sido irrogados al reclamante como consecuencia de los trastornos causados durante el desarrollo del viaje son nuestros Tribunales Ordinarios, se consideró oportuno efectuar una serie de valoraciones sobre ciertos extremos.

La Ley 10/1997, de 19 de diciembre, de Turismo de Castilla y León, atribuye en su art. 6 d) a la Administración de Castilla y León las potestades inspectoras y sancionadoras. Correspondiendo según el art. 50 e) la verificación de los hechos que hayan sido objeto de reclamaciones y denuncias del público y puedan ser constitutivas de infracción.

En el art. 14 se regulan las obligaciones de las empresas turísticas entre las cuales figuran la de prestar los servicios vigentes en los términos pactados y ofrecer una información veraz, eficaz y suficiente sobre las condiciones de la prestación de los servicios turísticos.

Según el art. 57 del presente cuerpo legal constituyen infracciones leves las deficiencias en la prestación del servicio por parte del personal en cuanto a la debida atención y trato con la clientela, así como la información indeterminada que pueda inducir a confusión.

El art. 10.1.c de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios regula los requisitos que han de cumplir las condiciones o estipulaciones que se apliquen con carácter general a la oferta, promoción o venta de productos o servicios, estableciendo en el

apartado c) la buena fe y justo equilibrio de las contraprestaciones, lo que, entre otras cosas, excluye:

- Las cláusulas que otorguen a una de las partes la facultad de resolver discrecionalmente el contrato excepto, en su caso, las reconocidas al comprador en las modalidades venta por correo, a domicilio y muestrario.

- 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 obligaciones de las partes en perjuicio de los consumidores o usuarios.

Pues bien, tras el examen del contrato de viaje objeto de debate, se constató la inclusión de esta cláusula. Además, el apartado de las Condiciones Generales no se hallaba debidamente cumplimentado por lo que el reclamante no fue informado adecuadamente ni de las condiciones generales ni de las particulares.

Según el art. 24.21 se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios a los efectos de la presente ley “el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ley y disposiciones que la desarrollen”.

Infracciones que, en su caso, serán objeto de sanción administrativa, previa la instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

En este sentido las actuaciones adoptadas en el caso que nos ocupa habían sido a todas luces insuficientes, por no decir inexistentes, por cuanto a la recepción del escrito de fecha 16 de febrero de 2000 no se practicó indagación alguna al objeto de comprobar lo expuesto, archivando el expediente sin más trámites.

Por todo ello, se consideró oportuno efectuar la siguiente Resolución:

“Que por parte de la Sección de Consumo, del Servicio Territorial de la Junta de Castilla y León de esa Delegación Territorial, se proceda a la apertura del trámite de información previa, al objeto de determinar la procedencia de la incoación de expediente sancionador contra la empresa XXX, de conformidad con lo establecido en el Reglamento del procedimiento administrativo sancionador de Castilla y León, en conexión con la Ley 11/1998, de 5 de diciembre y D 247/1999, de 23 de septiembre; en el caso de que se determine la improcedencia de la apertura del referido expediente, se haga saber al afectado mediante resolución motivada.”

Resolución que fue aceptada por la Administración Autonómica.

###2.2. Viaje tercera edad

En el expediente registrado con el número de referencia **Q/1832/99** se denunciaba el "incumplimiento" por parte de la Agencia de Viajes XXX del programa-itinerario oficial ofrecido por la Gerencia de Servicios Sociales en el viaje desarrollado en el mes de octubre de 1999 a Viena y Praga (Club de los 60).

Admitida la reclamación a trámite, nos dirigimos a la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Burgos interesando información al respecto. Con su informe, nos remitieron copia de las actuaciones administrativas adoptadas con posterioridad a la reclamación del afectado.

Una vez analizado el contenido de la resolución adoptada por la Gerencia observamos que no se apreciaba actuación irregular de la Administración actuante que debiese ser objeto de supervisión por parte de esta Institución dado que las excursiones concertadas eran opcionales. En lo referente a la contestación a la reclamación formulada por el interesado, la misma no reunía los requisitos legales establecidos en el art. 58 de la Ley de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.

En base a ello se estimó adecuado formular la siguiente Resolución:

"Que por parte de esa Administración se articulen los mecanismos legalmente establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, al objeto de proceder a la revisión de sus propios actos y, en su caso, se proceda a la subsanación de los defectos de forma de la

notificación practicada con el reclamante. Asimismo que, en lo sucesivo, se den las órdenes precisas para que se cumpla estrictamente la previsión legal antes señalada."

Mediante escrito de fecha 29 de febrero de 2000 la Gerencia Territorial de Servicios Sociales manifiesta que la resolución del Procurador debe ser asumida. Ante la aceptación expresa, se procedió al archivo del expediente.

3. CONSUMO

La tutela de los consumidores y usuarios ha recibido reconocimiento constitucional en nuestro Ordenamiento a través del art. 51 de la Ley Fundamental. Según el apartado primero del precepto indicado, que es uno de los principios rectores de la política social y económica del Capítulo tercero del Título primero, "los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos". En este sentido, la intervención de esta Institución en los diferentes expedientes tramitados en este ámbito ha consistido en comprobar el cumplimiento por parte de la Administración pública de este deber.

Se ha observado cómo, en múltiples ocasiones, las Secciones de Consumo del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de las

diferentes Delegaciones Territoriales, ante reclamaciones de usuarios y consumidores contra empresas o particulares no ejercían las facultades inspectoras y sancionadoras conferidas por la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León, aduciendo como excusa que se trataba de un conflicto jurídico-privado cuya resolución correspondía dirimir a los tribunales de justicia. A continuación expondremos algunos supuestos.

3###.1. Falta de elaboración de presupuesto previo

En el expediente **Q/1611/99** se hacía alusión a la “improcedencia” de la resolución adoptada por la Sección de Consumo del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de fecha 25 de agosto de 1999, mediante la cual esa Sección se ratificaba en los términos contenidos en el acta de Mediación de la Diputación Provincial. Por lo tanto, se procedía al archivo de las actuaciones de mediación efectuadas entre el reclamante y la empresa constructora que había acometido unas obras de reparación (defectuosas) en el inmueble del primero.

Una vez admitida a trámite la queja, nos dirigimos a la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en León (Sección de Consumo del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo) en petición de información.

A la vista de la misma, se constató la ausencia de elaboración de un presupuesto previo de las obras a ejecutar por la empresa constructora.

La Ley 11/1998, de 5 de Diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León, en su art. 7 regula el derecho a la protección de los intereses económicos y sociales y de calidad de los bienes y servicios. Estableciendo en su párrafo 5º que “en la prestación de servicios, en la forma y con los requisitos que reglamentariamente se establezcan, el consumidor tendrá derecho a un presupuesto previo escrito”.

A mayor abundamiento, el art. 10.1.b de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios se pronuncia en términos análogos.

En el acta de mediación celebrada en León, el 21 de mayo de 1999 en la OMIC, en dependencias de la Diputación de León, según el documento nº 8, el reclamado reconoció que no facilitó presupuesto previo, porque en ningún momento se le requirió formalmente, lo cual, a juicio de esta Institución, pudiera implicar la vulneración de lo establecido en el art. 7.

Según el art. 24.21 se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios a los efectos de la presente ley “el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ley y disposiciones que la desarrollen”.

Infracciones que, en su caso, serán objeto de sanción administrativa, previa la instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

Por todo ello, y en uso de las facultades conferidas por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, reguladora del Procurador del Común, se efectuó la siguiente Resolución:

“Que por parte de la Sección de Consumo, del Servicio Territorial de la Junta de Castilla y León, se proceda a la apertura del trámite de información previa, al objeto de determinar la procedencia de la incoación de expediente sancionador contra la empresa construcciones XXX, de conformidad con lo establecido en el Reglamento del procedimiento administrativo sancionador de Castilla y León, en conexión con la Ley 11/1998, de 5 de diciembre y D 247/1999, de 23 de septiembre, por el que se atribuye la potestad sancionadora en las materias que son competencia de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo.”

La resolución fue aceptada mediante notificación de fecha 11 de febrero de 2000, procediéndose al archivo del expediente.

3###.2. Consumo de tabaco en las dependencias del Ayuntamiento de Miranda de Ebro

Existen datos científicos sobre el riesgo para la salud de los no fumadores vinculados a su presencia en ambientes donde se fuma. Por ello, esta Institución se interesó en el tema dado que consideró adecuado que el derecho a la salud de estos ciudadanos sea respetado, arbitrando medios

para que puedan desarrollar su actividad cotidiana sin riesgos deseados o discriminación.

Esta cuestión fue analizada el expediente **Q/1443/99**. En concreto, se denunciaban los perjuicios causados en la salud del reclamante como consecuencia del consumo de tabaco en las dependencias del Ayuntamiento de Miranda de Ebro (Burgos).

En el informe que fue requerido al Ayuntamiento, nos comunicaba el mismo que no existían zonas diferenciadas para fumadores ostensiblemente señalizadas y, además, que no se prohibía el consumo en pasillos y zonas de tránsito.

Si bien es cierto que el RD 192/1988 no establece una prohibición absoluta de fumar, también lo es que, en caso de conflicto, prevalecerá siempre el derecho a la salud de los no fumadores sobre el derecho de los fumadores a consumir tabaco en todos aquellos lugares o circunstancias en que pueda afectarse el derecho a la salud de los primeros.

Es decir, la norma no impone una prohibición de fumar sino que ésta vendrá determinada por la existencia de un conflicto en lugares y circunstancias en que la salud de los no fumadores pueda verse comprometida (Sentencia de la Audiencia Nacional de 5-7-1999).

Por otro lado, según el art. 7.1.d) del texto legal indicado, no se permitirá fumar en las zonas de las oficinas de las Administraciones Públicas destinadas a la atención directa al público. Mientras que el RD

709/82, de 5 de marzo, en su Anexo III, regula las condiciones ambientales de los lugares de trabajo, estableciendo en su punto 1 que "la exposición a las condiciones ambientales de los lugares de trabajo no debe suponer un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores".

Añadiendo en la letra d) que la renovación mínima del aire de los locales de trabajo será de 30 m³ de aire limpio por hora y trabajador, en el caso de trabajos sedentarios en ambientes no calurosos ni contaminados por humo de tabaco, y de 50 m³ en los restantes, a fin de evitar el ambiente viciado y olores desagradables.

Por todo ello estimó oportuno formular la siguiente Resolución:

"Que por parte de esa Corporación se articulen los medios para que se pueda desarrollar la actividad municipal cotidiana en condiciones óptimas, habilitando zonas diferenciadas para fumadores, señalizándose éstas de manera clara y, en caso que no fuese posible delimitar lugares alternativos para fumadores, se prohíba fumar en las dependencias advirtiéndolo mediante una adecuada señalización al usuario."

El Ayuntamiento consideró adecuado aceptar la presente Resolución.

3.3. Prohibición de consumir en salas cinematográficas productos no adquiridos dentro del establecimiento

Constituye una infracción en materia de consumo la colocación de carteles mediante los que se prohíbe el consumo de productos dentro del recinto no adquiridos en dicho local, según resulta del RD 2816/82, de 27 de agosto, puesto que el derecho de admisión no puede implicar una "carta blanca" para las empresas al establecer los requisitos condicionantes de tal derecho, ya que dichos requisitos deben respetar y no vulnerar el contenido de otros derechos igualmente protegibles como el derecho de los consumidores y usuarios y el derecho a la libre competencia.

En este sentido nuestros tribunales de justicia también entienden que la exhibición de estos carteles dentro de las salas de proyección cinematográfica supone una evidente restricción o limitación del derecho de los consumidores.

Esta problemática se planteó en el expediente **Q/611/00** y, en concreto, en relación con una sala de cine de la localidad de León.

Esta Institución se dirigió en petición de información al Ayuntamiento de León y al Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo al objeto de comprobar cuáles fueron las actuaciones adoptadas por las diferentes administraciones implicadas.

Se tuvo conocimiento de que el Ayuntamiento de León acordó la incoación de expediente sancionador y de que la Junta se inhibió en el caso para evitar duplicidad de sanciones por el mismo hecho.

Al entender que se actuó de manera correcta, se procedió al archivo del expediente por no apreciar irregularidad que resultase susceptible de supervisión, ya que se ejercitaron las facultades inspectoras y sancionadoras contra la empresa infractora.

3###4. Irregularidades en procedimiento arbitral

En el expediente de queja tramitado bajo el número de referencia **Q/1109/00** se denunciaban irregularidades en la tramitación del expediente por la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Ponferrada (León).

Admitida a trámite y solicitada la documentación oportuna, se observó como el afectado interesaba la resolución de la reclamación contra un establecimiento de Joyería mediante el Sistema Arbitral de Consumo.

Sin embargo, los trámites llevados a cabo por la OMIC del Ayuntamiento no se ajustaban a los términos establecidos por el RD 636/199,3 de 3 de mayo, dictado en desarrollo de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y de la Ley de Arbitraje.

El procedimiento Arbitral (dado su carácter voluntario) va precedido de una fase preparatoria ante la Junta Arbitral de Consumo (en lo

sucesivo JAC) iniciándose con la solicitud del arbitraje, como así había ocurrido.

Recibida la solicitud de arbitraje y aceptada por la JAC, se notificará al reclamado que deberá aceptarla o rechazarla en el plazo de 15 días, para la formalización del Convenio Arbitral.

Cuando el reclamado hubiese realizado oferta pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo, el Convenio queda formalizado automáticamente con la presentación de la solicitud del reclamante. En el caso de que el reclamado no conteste en el plazo establecido, la Junta Arbitral ordenará el archivo de las actuaciones (art. 9.2 del RD 638/93) dejando, entonces, abierta la vía judicial.

Dicho archivo procederá también si la reclamación se refiere a casos comprendidos en las excepciones previstas en el art. 2 del Real Decreto aludido.

Una vez formalizado el Convenio, se constituirá el Colegio Arbitral. El procedimiento, que se sujetará a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre partes y gratuidad, comienza con la designación del Colegio Arbitral (art. 10).

Posteriormente, se dará audiencia a las partes, la cual podrá realizarse verbalmente o por escrito (art. 12). Durante el trámite de audiencia el Colegio podrá intentar la conciliación de las partes y, de

lograrlo, se recogerá en el laudo, levantándose Acta por el Secretario del Colegio Arbitral.

Pero en caso contrario, el colegio acordará la práctica de las pruebas pertinentes (art. 13). Sus gastos serán costeados por la Administración de la que dependa la Junta, en las acordadas de oficio; por quien las proponga, en las practicadas a instancia de parte, y las comunes por mitad, salvo que se aprecie temeridad o mala fe en el laudo.

Una vez practicadas las pruebas, el Colegio Arbitral podrá acordar la convocatoria de las partes para oír las nuevamente como último trámite previo al laudo arbitral. Éste deberá dictarse en el plazo máximo de 4 meses desde la constitución del Colegio Arbitral, plazo prorrogable únicamente por acuerdo expreso de las partes.

La inactividad de las partes en el procedimiento arbitral no impedirá que se dicte el laudo ni le privará de eficacia.

El laudo, así como los acuerdos y resoluciones, se decidirán por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del Presidente. Se dictará por escrito expresando entre extremos la decisión de cada uno de los puntos controvertidos, laudo que será motivado.

Contra el laudo cabe recurso de anulación ante la Audiencia Provincial en plazo de 10 días siguientes a la notificación.

De conformidad con lo expuesto, y dado que los trámites procedimentales seguidos en el expediente objeto de debate no fueron los adecuados, se consideró oportuno efectuar la siguiente Resolución:

“Que por parte de esa Administración, se articulen los mecanismos revisores de sus propios actos previstos en la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común y se proceda a dar curso al expediente de conformidad con el procedimiento legalmente establecido en el RD 638/1993 por el que se regula el Sistema Arbitral del Consumo.

Que en actuaciones sucesivas, de análoga naturaleza, se observe el procedimiento aplicable al efecto.”

El Ayuntamiento de Ponferrada manifestó su aceptación, procediéndose al archivo del expediente.

###3.5. Contrato de enseñanza

En este sentido, en el expediente **Q/1292/99** se hacía alusión a la vulneración de lo establecido en la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León por parte de una Empresa Docente en la formalización del contrato de enseñanza suscrito con el reclamante.

Admitida a trámite, nos dirigimos a la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León de Ávila la cual nos dio traslado del expediente administrativo. Una vez analizado el mismo se constató:

La falta de entrega al consumidor del correspondiente contrato de enseñanza suscrito entre las partes a pesar de las diversas peticiones formuladas por el afectado.

El Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Ávila, con posterioridad a la reclamación, efectuó requerimiento a la empresa denunciada para que presentara una serie de documentos y formulase las alegaciones que considerase oportunas, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, documentación que después del segundo requerimiento fue finalmente aportada.

Pero procedió, sin más, a dar traslado de las diligencias practicadas, dando por terminada su intervención en el asunto y sin haber emitido resolución alguna sobre la cuestión objeto de debate.

El art. 9 e) de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León, establece que "Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptarán las medidas necesarias para conseguir los siguientes objetivos:

Que se entregue al consumidor y usuario, cuando sea preceptivo, el correspondiente contrato, factura, así como las hojas de reclamaciones".

Según el art. 24.21 se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios, a los efectos de la presente ley, “el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ley y disposiciones que la desarrollen”.

Infracciones que, en su caso, serán objeto de sanción administrativa, previa la instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

Por todo ello, se consideró oportuno formular la siguiente Resolución:

“Que por parte de la Sección de Consumo, del Servicio Territorial de la Junta de Castilla y León de Ávila, se proceda a dictar resolución expresa por la que se acuerde la improcedencia de la incoación de expediente sancionador a la empresa XXX y se dé traslado de la misma al interesado. Ello siempre que tras analizar la documentación obrante en el expediente incoado al efecto, se constate que no existen indicios suficientes que determinen la necesidad de incoar expediente sancionador por una posible vulneración de lo establecido en el art. 9 párrafo e), y demás de aplicación, de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León, procediéndose, en caso contrario, a la apertura del referido expediente.”

Con fecha 4 de abril de 2000 la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León nos comunica la aceptación de la resolución emitida.

###3.6. Carta de precios en local de restauración

En el expediente de queja tramitado en esta Institución bajo el número de referencia **Q/1009/00** se denunciaba la vulneración de los derechos que asisten al reclamante como consumidor y usuario. En concreto, el hecho de que en la carta de platos y precios de un restaurante, no hacía mención expresa a si el IVA se encontraba o no incluido en el precio final.

Admitida a trámite la reclamación nos dirigimos al Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Burgos interesando información sobre las actuaciones administrativas efectuadas. En el informe se nos comunicó que, analizada la factura adjuntada por el reclamante, ésta se encontraba redactada, desde el punto de vista turístico, de manera correcta, por lo que el Jefe de la Sección de Turismo propuso el archivo de las actuaciones al entender que los hechos relatados no constituían infracción administrativa, notificando la resolución al interesado con fecha 12 de enero de 2000.

Según lo establecido en el art. 9. d) de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la defensa de Usuarios y Consumidores de Castilla y León, las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptarán las medias necesarias para conseguir, entre otros,

el siguiente objetivo: la transparente información y la correcta aplicación de los precios y servicios ofertados, al contado o a plazos.

Asimismo, en el art. 10 se consagra el derecho de los consumidores y usuarios a recibir una información veraz, objetiva y suficiente sobre el precio, estableciendo en su párrafo 3º la obligación de informar exigible a los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de productos.

En consecuencia, en el artículo siguiente, y al objeto de lograr que los consumidores y usuarios obtengan esta información correcta, dispone que las Administraciones Públicas competentes deberán velar por el cumplimiento, en sus actuaciones, del siguiente fin: “Que los precios y tarifas de los bienes y servicios, así como la información sobre el medio y formas de pago, se expongan y faciliten de forma adecuada...”.

Según el art. 24. párrafos 19 y 21 se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores a los efectos de la presente Ley “el suministro de información inexacta y, en general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ley”.

Infracciones que, en su caso, serán objeto de sanción administrativa, previa la instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

Una vez que se constató que, por parte del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo únicamente se procedió a analizar el

contenido de la factura y a acordar al archivo de la reclamación sin más (omitiendo cualquier tipo de actuación encaminada a poder conocer y determinar verdaderamente las circunstancias del caso concreto, ya que ni siquiera se giró visita de inspección para comprobar si, efectivamente, en la carta de precios y comidas no se hacía mención expresa al cargo del IVA) y que la notificación efectuada al reclamante mediante la que se acordaba el archivo del expediente no se ajustaba a los requisitos del art. 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre se consideró adecuado formular la siguiente Resolución:

"Que por parte de esa Administración se articulen los mecanismos legalmente establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, al objeto de proceder a la revisión de sus propios actos y, en su caso, se proceda a la subsanación de los defectos de forma existentes en la tramitación de las actuaciones administrativas efectuadas a raíz de la reclamación presentada por el afectado.

Que se proceda a abrir un trámite de información previa, con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y poder decidir así sobre la necesidad o no de incoar procedimiento sancionador y, en el supuesto de que se aprecien indicios bastantes de una infracción administrativa en materia de consumo por el restaurante denunciado, se actúe de conformidad con lo expuesto."

Con fecha 18 de octubre de 2000 la Delegación Territorial de Burgos nos comunica que se ha acordado abrir un nuevo trámite de

información previa al objeto de determinar la necesidad o no de incoar expediente sancionador cumpliendo con la Resolución formulada.

4. QUEJAS PRESENTADAS POR ASOCIACIONES DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

Las agrupaciones de consumidores tienen por ley un protagonismo capital en materia de consumo, reconociéndose el derecho a ser oídas por los poderes públicos en cuestiones que puedan afectar a los consumidores y usuarios (es lo que se conoce como derecho de audiencia), estando legitimadas para asumir la defensa de éstos, si bien es cierto que también estarán sujetas a las limitaciones establecidas en la ley.

Además sirven para que el consumidor (que realmente es el destinatario de las actividades comerciales) tome parte activa en la defensa de sus derechos e intereses y como instrumento de presión ante la Administración.

Como en años anteriores, la principal causa de las denuncias de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios es el incumplimiento de la obligación de las Administraciones Públicas de resolver con carácter expreso sus solicitudes o reclamaciones.

Entre las quejas presentadas contra el Ayuntamiento de Medina del Campo, el Ayuntamiento de Valladolid, así como contra diversas Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León, se constató la

vulneración de lo preceptuado en el art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Por ejemplo en los expedientes **Q/42/00, Q/43/00, Q/122,Q/123/00, Q/1766/99, Q/1767/99, Q/1769/00.**

En el expediente tramitado bajo el número de referencia **Q/1577/00**, se denunciaba la falta de respuesta por parte de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León de Valladolid de una reclamación presentada ante el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo interesando información sobre las inspecciones llevadas a cabo en un establecimiento pastelero de la localidad, así como la incoación de expediente sancionador.

En su informe la Delegación nos comunicaba que, analizada la reclamación, se giró visita de inspección constatando el cumplimiento del apercibimiento efectuado a la empresa denunciada, por lo que no se estimó oportuno incoar expediente sancionador contra la misma, dando por terminada la actuación del Servicio Territorial referido.

Por otro lado, nos indica que no se informó al reclamante sobre el número de inspecciones realizadas en el establecimiento en los últimos 5 años, dada la ausencia de antecedentes de la empresa obrantes en sus archivos, porque la información interesada no resultaba relevante para el cumplimiento de los fines generales y específicos de la Asociación mencionada y por la confidencialidad de los datos.

Pues bien, en primer lugar debe indicarse que la presentación de una denuncia solicitando la incoación de expediente sancionador no vincula al órgano competente para iniciar el mismo, según lo establecido en el art.6

del Decreto de 25 de agosto de 1994. Sin embargo, en estos casos, se deberá comunicar a los autores de la denuncia los motivos por los que, en su caso, no procede la iniciación del procedimiento.

En la respuesta ofrecida, de fecha 2 de diciembre de 1999, se justifica el cierre del expediente en la subsanación de las irregularidades, pero no se hacía alusión a normativa alguna y tampoco a las causas o motivos por las que se denegaba a la Asociación el acceso a la información interesada (número de inspecciones realizadas en los últimos 5 años).

En el supuesto de que la información solicitada sea considerada como confidencial y que por ello únicamente puedan ser facilitados esos datos con carácter excepcional, según lo establecido en el art. 37.4 LRJPAC, la denegación del derecho a la información interesada debería haber tenido lugar mediante resolución motivada, resolución que no tuvo lugar.

Nuestro Tribunal Supremo considera que la motivación de los actos administrativos es una exigencia constitucional que viene impuesta por los arts. 9, 103 y 23.2 de la Constitución. Así, cuando se dice que discrecionalidad no es arbitrariedad se está diciendo precisamente, entre otras cosas, que incluso las llamadas decisiones discrecionales han de ser motivadas, lo contrario chocaría con preceptos de rango constitucional.

Sigue señalando el TS que "la motivación del acto administrativo cumple diferentes funciones. Ante todo y desde el punto de vista interno viene a asegurar la seriedad en la formación de la voluntad de la

Administración. Pero en el terreno formal -exteriorización de los fundamentos por cuya virtud se dicta un acto- no sólo es una cortesía sino que constituye una garantía para el administrado que podrá impugnar en su caso la decisión administrativa con posibilidad de criticar las bases en que se funda".

No obstante, la falta de motivación o motivación defectuosa pueden integrar un vicio de anulabilidad o una mera irregularidad no invalidante: el deslinde de ambos supuestos se ha de hacer indagando si realmente se ha producido o no la indefensión del administrado. En esta línea hay una constante jurisprudencia (STTS 1 oct.1988, 3 de abril de 1990...).

Por otro lado, también se constató que por parte del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo únicamente se procedió a girar visita de inspección sin resolver la reclamación en forma y que la notificación efectuada al reclamante mediante la que se archivó el expediente tampoco se ajustaba a lo establecido en el art. 58. de la Ley 30/1992.

En virtud de lo expuesto, se consideró oportuno efectuar la siguiente Resolución:

"Que por parte de esa Administración se proceda a emitir resolución motivada mediante la que se desestime o estime lo interesado por XXX. En el presente expediente, de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, y previas las diligencias oportunas, se determine la procedencia o no de la incoación de

expediente sancionador contra el establecimiento pastelero en cuestión, dando traslado de la resolución al reclamante."

Con fecha 6 de marzo de 2001, el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo nos comunica la aceptación de la Resolución y la incoación de expediente sancionador.