

ÁREA E

**INDUSTRIA, COMERCIO,
TURISMO Y CONSUMO**

ÁREA E

INDUSTRIA, COMERCIO, TURISMO Y CONSUMO

Expedientes área.....	40
Expedientes remitidos al Defensor del Pueblo	2
Expedientes admitidos.....	22
Expedientes rechazados.....	3
Expedientes en estudio.....	13

En esta área se incluyen aquellas quejas cuyo objeto está relacionado con *Defensa del consumidor y usuario* (servicios provinciales de consumo, Oficinas Municipales de Información al Consumidor y varios), *Comercio* (horarios comerciales, venta ambulante, Cámaras Oficiales de Comercio y varios), *Turismo*, *Energía Eléctrica* (urbana, rural) y *Gas*, *Industria*, *Minas*, *Inspección Técnica de Vehículos (ITV)*.

De entre las reclamaciones incluidas en esta área, las remitidas al Defensor del Pueblo tienen su causa en situaciones administrativas que son competencia de administraciones no sujetas a la supervisión del Procurador del Común de Castilla y León.

El rechazo de las quejas comprendidas dentro del área de referencia obedece fundamentalmente a:

- Expedientes en los que el interesado ha acudido ante los Tribunales ordinarios de Justicia y como es sabido la ley reguladora del Procurador del Común obliga a suspender sus actuaciones cuando un asunto se encuentra sujeto a resolución judicial.
- Inexistencia de irregularidad administrativa por parte de la Administración, una vez recibidos los antecedentes del ciudadano, recabados los de la Administración y confrontados los mismos con los diferentes textos legales aplicables.

Es el área en la que menor número de reclamaciones se ha recibido y muchas de ellas versan sobre conflictos entre particulares, respecto de los cuales -y así se ha indicado a la persona que formulaba el problema- sólo cabe la vía judicial. En este sentido es de destacar aquellas que planteaban problemas derivados de adquisiciones realizadas en establecimientos comerciales en los que el producto no respondía a lo presentado por la publicidad. (Q/107/95/ASR).

Entre los expedientes incluidos en esta área destacan, por su número, los que hacen referencia a los problemas que se plantean entre los pequeños y medianos comerciantes como consecuencia -según sus manifestaciones- "de la colisión que existe con las grandes superficies en relación a su instalación y a los horarios comerciales". **Expedientes Q/394/95/ASR, Q/394/95, Q395/95, Q/396/95, Q/397/95, Q/398/95, Q/399/95 y Q/400/95.** Se trata de una reclamación planteada por una Asociación legalmente constituida, en la que se hace alusión a la situación de los pequeños y medianos comerciantes de la provincia de Soria en relación con la posible instalación de una nueva gran superficie comercial en su entorno inmediato, con las consecuencias que ello

podría suponer en el ejercicio de su actividad. Tras la admisión a trámite de la misma, con fecha 18/9/95 se remitió escrito a la Consejería de Industria, Comercio y Turismo -Dirección General de Comercio y Consumo- solicitando informe acerca de los criterios adoptados por la Junta de Castilla y León en cuanto a la ordenación espacial de la actividad comercial con relación a las grandes superficies y grandes almacenes en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León. En fecha 9/10/95, y en contestación al mencionado escrito, la Dirección General de Comercio y Consumo informa que:

"A la vista de la situación actual del Sector Comercial en nuestra Comunidad, que pone de manifiesto la necesidad de una regulación específica que contribuya a la mejora y racionalización de las estructuras comerciales en Castilla y León, facilitando su mejora y un ordenamiento adecuado de los equipamientos comerciales, potenciando de esa manera la libertad de elección de los consumidores, y teniendo en cuenta la efectiva contribución de la actividad comercial al desarrollo de la vida urbana, que debe plasmar sus necesidades a través de los mecanismos legalmente establecidos, la Junta de Castilla y León ha aprobado, el pasado mes de agosto, el Proyecto de Ley de Equipamientos Comerciales de Castilla y León, el cual se encuentra en estos momentos a la espera de su discusión y, en su caso, aprobación por las Cortes de Castilla y León.

En definitiva, el Proyecto de Ley plantea una ordenación espacial del comercio que, mediante la adecuada planificación urbanística, permita garantizar y proteger el ejercicio de la libertad de empresa y la mejora de la productividad en el ámbito de la distribución.

Concretamente, en lo relativo al emplazamiento de grandes superficies, parte de la idea de que su ordenación debe contemplar localizaciones idóneas que satisfagan las necesidades de emplazamiento y accesibilidad, adecuada dimensión de los establecimientos y nuevas técnicas de venta.

Frente al planteamiento de otras Comunidades Autónomas, introduciendo lo que ha venido en denominarse "*segunda licencia*", que es otorgada, con distintas variantes, por sus órganos competentes, este proyecto opta por utilizar un instrumento de planeamiento que permita la participación de los interesados dentro del procedimiento, como es el Plan Especial.

Asimismo, dentro del mayor respeto por la autonomía local y las competencias que las Leyes sectoriales atribuyen a los municipios, y dentro de un ámbito de colaboración mutua, se introduce la voz de los comerciantes y los consumidores a través del preceptivo informe del Consejo Castellano-leonés de Comercio, lo que en ningún caso puede considerarse intromisión, ya que el propio Tribunal Constitucional ha señalado que "*en la relación entre el interés local y el interés supralocal es claramente dominante éste último*", lo que habilita la participación.

Por último, cabe señalar el contenido de la disposición final primera del proyecto, a través de la que se insta a la Junta de Castilla y León para que, en el plazo de nueve meses desde la entrada en vigor de la Ley, apruebe el Plan General de Equipamiento Comercial de Castilla y León.

El Plan General de Equipamiento Comercial, para cuya aprobación será necesario un informe previo del Consejo

Castellano-Leonés de Comercio, y al que deberá ajustarse el planeamiento urbanístico municipal, tendrá como objeto la ordenación de los elementos físicos en los que se lleven a cabo las actividades comerciales y de distribución en Castilla y León, con el fin de conseguir:

- a) Un nivel adecuado de equipamiento comercial y una correcta distribución territorial de los establecimientos comerciales.
- b) La protección de la actividad comercial en las poblaciones, con especial referencia a los centros urbanos de sus cascos históricos.
- c) La realización de la actividad comercial en establecimientos comerciales permanentes, admitiéndose la venta en viviendas con carácter complementario, en los supuestos de carencias en los equipamientos colectivos de cada población, potenciándose el equipamiento consistente en recintos específicos para tal comercio permanente o, en su caso, ambulante.
- d) La introducción, de forma progresiva y armónica, de nuevos sistemas de venta, manteniendo el necesario equilibrio de la estructura comercial, dentro de una perspectiva que potencie a las pequeñas y medianas empresas.
- e) La satisfacción de las necesidades de los consumidores, protegiendo sus legítimos intereses.
- f) La garantía de la seguridad, salubridad y demás condiciones de los establecimientos comerciales.
- g) La creación de nuevos empleos alternativos en el sector de comercio y mantenimiento de los existentes adaptándolos a las

nuevas estructuras de distribución comercial, así como a las exigencias sociales, manteniendo un adecuado equilibrio en la estructura comercial.

Asimismo, el Plan deberá contener, al menos, las siguientes determinaciones:

1°. Definición del equipamiento comercial y sus componentes, así como las formas de organización y ejercicio de la actividad comercial.

2°. Características y dimensión de la red regional de equipamiento comercial en lo relativo a grandes superficies.

3°. Contenidos mínimos que debe regular el planeamiento urbanístico municipal sobre la regulación de los usos comerciales.

4°. Mecanismos de ejecución del Plan General en cuanto a:

- Compatibilidad del Planteamiento urbanístico.
- Concesión de licencias.
- Formación de planes especiales de desarrollo comercial de ámbito local."

Expediente Q/344/95/AOG. Su firmante denuncia ante esta Institución que, pese a reunir los requisitos exigidos para optar a una subvención para la promoción del empleo "encuadrada en el Programa V de Apoyo a los Emprendedores de Empresas", se la han denegado aludiendo para ello a la falta de disponibilidad presupuestaria. Tras la admisión a trámite, y una vez realizadas las correspondientes gestiones desde la Institución, se recibe

escrito del interesado en el que se nos comunica que le ha sido concedida la subvención que reclamaba, por lo que se procede archivar el expediente al haberse solucionado el problema.

Otro grupo de escritos recibidos se refieren a cuestiones relacionadas con el suministro de energía eléctrica. Destacamos el **Expediente Q/920/95/ASR**. El reclamante es el representante de una Sociedad XXX, empresa dedicada a la explotación de un vivero forestal en la localidad de Cembranos (León). En la parcela en la que está enclavada la explotación se encuentra una línea de alta tensión de primera categoría, propiedad de la empresa Iberdrola, que se encuentra en un estado de enorme deterioro, con el consiguiente peligro de incendio y desplome. Considera que se está vulnerando el Reglamento de Alta Tensión en el que se establecen las normas a seguir por las empresas suministradoras de electricidad.

Tras la admisión a trámite del escrito presentado, se iniciaron gestiones desde la Institución, poniendo el hecho en conocimiento de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo y de la empresa actualmente responsable del suministro de energía en la zona. Como solución al problema planteado se ha de señalar que la empresa responsable, con el fin de evitar cualquier situación que pudiera derivar en peligro, con fecha de 20 de noviembre pasado comenzó los trabajos para corregir los defectos detectados en la línea, como sustitución del conductor, crucetas, reglamentación de cruzamientos, colocación de placas de peligro.

Íntimamente relacionadas con la problemática medioambiental, hemos de hacer referencia a los expedientes relacionados con las actividades extractivas mineras. Esta problemática está

fundamentalmente recogida en el área correspondiente al medio ambiente por lo que aquí haremos solo referencia a ella brevemente. Destaca el **Expediente Q/483/95**. En fecha 9/5/95 quedó registrado en esta Institución escrito en el que se denunciaba que, desde hace aproximadamente 5 años, se vienen padeciendo, tanto en la localidad de Langre (León) como en sus inmediaciones, agrietamientos, deformaciones en viviendas, calles y en diferentes edificios del pueblo. Todo ello como consecuencia de la actividad extractiva minera que está realizando en la zona la empresa XXX

Se iniciaron las gestiones correspondientes a su tramitación manteniéndose diversas entrevistas con los afectados. Se visita la zona en varias ocasiones. Se solicitan los informes técnicos oportunos que ratifican el contenido de las denuncias en cuanto a los efectos producidos. Se solicita de la Consejería de Industria un informe al respecto, así como del estado de tramitación del expediente incoado.

A propuesta de los vecinos se acepta por la empresa la mediación del Procurador del Común en el conflicto.

Esta mediación se desarrolla a través de reuniones con cada una de las partes: pueblo, administración y empresa. De los referidos encuentros se acuerda la celebración de una reunión conjunta, reunión conjunta que se prolonga durante tres sesiones diferentes (18-8-95, 22-9-95, 5-12-95) A estas sesiones acuden todas las partes y la empresa técnica responsable del estudio de la zona. El acuerdo adoptado en la última de las sesiones fue el siguiente: "Dejando al margen las denuncias presentadas y sobre las que hay sentencias firmes, el resto de los vecinos renuncia a ejercitar y a

proseguir las acciones legales en curso y la empresa se compromete a continuar las reparaciones de conformidad con los estudios de la empresa XXX y todo ello sin constituir aval alguno".

El Procurador del Común se comprometió igualmente a realizar, ante las administraciones competentes, las gestiones necesarias en relación con el problema de la traída de agua a la zona y la caducidad de las subvenciones concedidas en el marco del Plan de Hábitat Minero para llevar a cabo la captación de la misma.

El Procurador del Común se dirigió inmediatamente a la Dirección General de Industria, Energía y Minas y a la Diputación Provincial de León. Las gestiones realizadas tienen como resultado positivo la prórroga del plazo para que se ejecuten las obras correspondientes al proyecto referenciado.

Dentro de esta área incluimos también los problemas derivados de las Inspecciones Técnicas de Vehículos (ITV). Entre las escritos recibidos destacamos el **Expediente Q/447/95/AOG**. El promotor del mismo denuncia el retraso en la tramitación de la legalización de su coche importado (marca: Mercedes Benz 300; tipo:Turismo; bastidor: XX; matrícula XX, clasificación X).

Se solicita de la Inspección Técnica de Vehículos un informe sobre el estado de tramitación del expediente.

Igualmente, se solicita informe de la Jefatura Provincial de Tráfico de Salamanca sobre la situación actual en que se encuentra el vehículo en cuestión.

El Informe de la Jefatura Provincial de Tráfico indica que la misma cursó oficio al Sr. XX indicándole que aún no había superado la ITV, por lo cual no se puede proceder a la matriculación definitiva del vehículo. Al parecer el problema radica en que el reclamante debe aportar en la estación de ITV correspondiente una ficha técnica del país de origen del automóvil, sin cuya aportación no se le expedirá tarjeta, que sirve de base para la posterior matriculación en Tráfico y la correspondiente expedición del Permiso de Circulación.

En este caso podemos concluir que no ha existido una actuación irregular de la Administración, archivándose el expediente y dando por finalizadas nuestras gestiones a petición del reclamante.

Sin perjuicio de dejar constancia en otros apartados de este Informe de las reclamaciones formuladas en materia de *Consumo*, debe ponerse de relieve la creciente atención que las Administraciones Públicas competentes están concediendo a la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Sin duda, no es ajeno a ello el constante incremento de la oferta de bienes y servicios, que exige garantizar los legítimos intereses de los consumidores mediante procedimientos eficaces.

Son muchas las disposiciones de desarrollo de la ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. No obstante, es preciso impulsar el total desarrollo reglamentario de la misma, imprescindible para garantizar el deseado equilibrio de intereses entre empresas y consumidores. A este respecto debe señalarse que determinadas reclamaciones formuladas ante esta Institución y referentes a consumo pueden

imputarse a la falta de desarrollo normativo al que se hace referencia.

En esta Institución ha tenido entrada escrito suscrito por XXX, que ha quedado registrado con el número de referencia **Q/649/95/CMG**. En el referido escrito se hace alusión a la celebración de un Curso de Comercio Exterior cofinanciado por la Junta de Castilla y León y el Fondo Social Europeo, denunciando irregularidades en su organización (Inexistencia de material didáctico, entrega de un pagaré sin fondos a los alumnos por importe de 50.000 pesetas).

El firmante de la reclamación **Q/297/95/AOG** (Salamanca) manifiesta su disconformidad con la interpretación del Reglamento Regulador de las Tintorerías que realiza el Servicio Territorial de Fomento de la Junta de Castilla y León -Sección de Consumo-, denunciando la práctica habitual de no tomar en consideración las pruebas que se aportan en los expedientes sancionadores incoados (lo que conlleva para el administrado la necesidad de acudir a la vía contencioso-administrativa para la satisfacción de sus pretensiones).

Manifiesta, asimismo, la excesiva protección otorgada al usuario en detrimento del principio de equilibrio que debe presidir la relación entre las partes y concluye reseñando la ausencia de un Tribunal de Arbitraje, el cual -a su juicio- facilitaría la resolución de muchos de los conflictos planteados.

Con fecha 17 de noviembre de 1995 se solicita a la Delegación Territorial de Salamanca un informe relativo a los principios que rigen la tramitación de los expedientes sancionadores por

infracción del Reglamento Regulator de los Servicios de Limpieza , Conservación y Teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos (R.D. 1453/87, de 27 de noviembre).

Con fecha 17 de noviembre se comunica al reclamante que estamos a la espera del informe solicitado a la Delegación y se le informa de la existencia del Convenio de Colaboración entre la Consejería de Industria, Comercio y Turismo y el Ayuntamiento de Salamanca en materia de Defensa Extrajudicial del Consumidor a través del Arbitraje, de fecha 6 de octubre de 1995.

El firmante del escrito registrado con el número de referencia **Q/1374/95/AOG** (León), pone en conocimiento de la Institución la sanción impuesta por la Junta de Castilla y León (Servicio Territorial de Fomento) el día 3 de junio de 1992, por carecer de precio el 50% de los artículos expuestos en el escaparate de su establecimiento.

Alega que, habiendo interpuesto el correspondiente recurso, el mismo no fue resuelto expresamente, no obstante lo cual, en noviembre de 1995, recibe comunicación en la que se le liquida la cantidad de 42.000 pts. (en vía ejecutiva). Por otro lado, se ha detectado una *excesiva lentitud en la tramitación y resolución de muchos escritos y peticiones*, que, en algunos casos, ha motivado escritos de reiteración por parte del interesado quien, al no obtener puntual respuesta a su pretensión, se ha dirigido a esta Institución poniendo de manifiesto la demora.

El promotor del **Expediente Q/253/95/AOG** (Valladolid), lo hace en su condición de Presidente de la Asociación XXX y denuncia

la falta de contestación a sus requerimientos por parte de la sociedad Repsol Butano S.A.

Con fecha 18 de septiembre de 1995 se admite a trámite y con fecha 12 de diciembre de 1995 se remite el expediente al Defensor del Pueblo, por tratarse de un organismo que no depende directamente de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

El día 29 de enero se recibe acuse de recibo del Defensor de Pueblo, comunicándonos el nº de expediente: Q9512833, Área: 8/CMR/PBH. Se ha procedido a solicitar una ampliación de datos al interesado

Resulta, por lo tanto, deseable -y a la luz de lo anteriormente expuesto- que se incremente la puesta en práctica de unos canales ágiles de información (con los que se evitaría la repetición de escritos y la reiteración de aquellos con los mismos planteamientos, que a veces suscitan nuevas reclamaciones de los interesados).

El núcleo central de las escasas reclamaciones en materia de turismo hacen referencia a incumplimiento de contrato por parte de agencias de viajes en su amplia vertiente de cambios de itinerario, alojamiento en hoteles diferentes a los contratados y cobro de cantidades que se estiman indebidas por no venir reflejadas en el convenio previo.

En este sentido interesa resaltar la reclamación suscrita por XXX, que ha quedado registrada con el número de referencia **Q/576/95/CMG**, y en la cual se hace alusión a la denuncia

presentada en el Servicio Territorial de Cultura y Turismo contra una agencia de viajes por deficiencias en los servicios prestados con motivo de un viaje.

En materia turística ha sido también objeto de denuncia la tardanza por parte de la Administración Autonómica en resolver reclamaciones formuladas por ciudadanos contra tarifas abusivas pagadas por servicios en establecimientos hoteleros.

En otros casos las reclamaciones denuncian la tardanza de la Administración en resolver peticiones de licencias para determinadas actividades. Sirva a título de ejemplo el **Expediente Q/650/95/CMG**, en el cual se pone en conocimiento de la Institución la inexistencia de licencia municipal para instalar un *tren turístico* en la ciudad de Ávila, por parte de la empresa XXX, pese a que la misma ha sido solicitada con fecha 3 de noviembre de 1992, habiendo tenido lugar durante todo este tiempo diversos contactos entre el Ayuntamiento y la citada empresa.

La explicación del escaso número de quejas registrado en esta Institución en esta materia puede radicar sencillamente en que un buen porcentaje de quienes hacen turismo en Castilla y León proceden de fuera de la Comunidad Autónoma por lo que es previsible que orienten sus quejas -las que pueda haber- a través de otras instituciones.

Puede resultar de interés poner de manifiesto, al hilo de algunas quejas, determinadas disfunciones que se producen en el necesario control que deben ejercer los órganos administrativos sobre empresas prestadoras de servicios públicos.

Así, por ejemplo, en el **Expediente Q/858/95/CCV** (Soria), XXX denuncia la instalación por los arrendatarios del inmueble propiedad de la reclamante de gas butano para uso doméstico en sus viviendas, sin que se cumplan las prescripciones técnicas necesarias para ello ni se haya dado parte a la Compañía, con los riesgos inherentes que tal actuación lleva consigo.

Por otro lado, en el **Expediente Q/992/95/AOG** (Burgos), se denuncia ante esta Institución las dificultades inherentes al reintegro de una cantidad de dinero, que fue indebidamente cobrada por la entidad mercantil Gas Natural de Castilla y León S.A. como consecuencia de la instalación del servicio de suministro de gas.

Teniendo en cuenta que la legislación especial reguladora de la materia no autoriza a las empresas suministradoras a cobrar por los conceptos aquí reclamados, refiriéndose, únicamente, al coste del suministro y al del alquiler, sólo estaría justificado el cobro si la parte denunciante hubiese sido debidamente informada y hubiese aceptado. De este modo lo estimó la sentencia de fecha 27 de marzo de 1995, sentencia que, por otro lado, se encuentra pendiente de ejecución. El día 10 de octubre se nos comunica que ha sido percibida la cantidad que se reclamaba, procediéndose en consecuencia a archivar el expediente.

Resta finalmente hacer referencia al escrito **Q/1372/95/CMG**, en el cual se hace alusión a la existencia de fuertes olores a gasolina en el recinto de la Sede del Procurador del Común de Castilla y León, en la Casa del Peregrino, Plaza San Marcos, nº 5, de León, atribuyendo los mismos -y dado que existe una gasolinera en las proximidades- a fugas a través de las tuberías.

Con fecha 29 de noviembre de 1995 se cursó escrito a la Dirección General de Industria, Comercio y Minas (Consejería de Industria, Comercio y Turismo) solicitando información sobre los siguientes extremos

1. Si se practican inspecciones periódicas de las instalaciones de la referida gasolinera.
2. Si, en ese caso, se ha observado el correcto estado en cuanto a la limpieza y conservación de los distintos elementos, de modo que reúna las debidas condiciones de seguridad e higiene exigidas por la normativa que regula esta materia.
3. Si en el funcionamiento de la gasolinera se vienen respetando las condiciones previstas en la autorización administrativa.
4. Previsiones que existen de que dicha gasolinera adopte las medidas correspondientes para adaptarse a la nueva normativa, según prevé la Disposición Transitoria 2ª del Real Decreto 2085/1994 de 20 de Octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Petrolíferas.

Con posterioridad se han mantenido diversas reuniones con responsables de la Consejería, a la vista de las cuales puede considerarse resuelta la cuestión, toda vez que -según se nos ha informado- está prevista la desaparición a corto plazo de la referida gasolinera.

