

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2303809
Materia	Industria, agricultura, comercio y turismo.
Asunto	Reclamación de consumo.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

1.1. De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el promotor de la queja presentó un escrito registrado el 15/12/2023, al que se le asignó el número de queja 2303809.

En su escrito manifestaba sustancialmente que el día 06/08/2023, contrató un paquete de viaje de Madrid a Praga con la mercantil (...), que incluía vuelo más hotel y servicio de transfer aeropuerto-hotel-aeropuerto. Que con fecha 10/08/2023, por motivos personales solicitó el reembolso del servicio de traslado de cuatro personas que le había costado 157,46€, abonándole la agencia de viajes la cantidad de 95,92€, es decir 61,54€ menos, lo que le pareció algo desproporcionado y abusivo por lo que el día 16/08/2023, interpuso una reclamación a la referida mercantil, que contestó en fecha 11/09/2023, dando una respuesta negativa a su reclamación. Por todo lo expuesto, en fecha 18/10/2023, se dirigió a la Generalitat Valenciana (Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo) planteando una reclamación de consumo para que se conminase a la empresa (...) para que le devuelvan los 61,54€, pagados de más, así como que se le instruya un expediente sancionador por entender vulnerados sus derechos como consumidor. En fecha 11/12/2023, recibió la resolución de la Generalitat manifestando que la mercantil (...) no se avenía a un acuerdo amistoso tras la mediación efectuada. Que se siente indefenso ante esa resolución ya que en su escrito de reclamación en ningún momento figura la empresa (...), toda vez que el servicio se contrató a través de la web de (...) perteneciente a (...).

1.2. El día 20/12/2023, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, de un informe detallado y razonado sobre los hechos descritos en la presente queja, contestando en fecha 17/01/2024, manifestando sustancialmente que el promotor de la queja nunca acreditó documentalmente el derecho a lo reclamado, no obstante dado que (...) en su correo electrónico reconoció la vinculación con el reclamante, denegando la pretensión injustificada del reembolso extra de 61,54€, este Servicio efectuó la mediación con el objeto de facilitar la resolución de la controversia que planteaba el ciudadano. La respuesta de la empresa (...) a la mediación es la genérica que están dando las grandes plataformas en línea, en el sentido de que ellas no son las vendedoras, solo el contenedor donde otras empresas, en este caso (...), venden sus productos (en concreto el servicio de traslado del aeropuerto al hotel), siendo (...) la agencia de viajes intermediaria. Que quiere indicar que la mediación de consumo se llevó a cabo en el domicilio social disponible en España.

1.3. De este último informe dimos traslado para audiencia al promotor de la queja, que presentó escrito de alegaciones de fecha 22/01/2024, manifestando sustancialmente que se ratifica en su escrito inicial de queja ante la ineficacia e inactividad de la Generalitat Valenciana.

1.4. Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos del autor de la queja, por lo que le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

2 Consideraciones

En el presente expediente de queja se planteaba por el promotor de la queja dos cuestiones: Una, la improcedencia de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, de dirigirse a la empresa (...) cuando en ningún momento en su escrito de reclamación figura el nombre de esta empresa, toda vez que el el servicio se contrató a través de la web (...), con la agencia de viajes (...), y otra la inactividad e ineficacia de la Conselleria que no abrió expediente sancionador a la empresa implicada en la reclamación de consumo, por vulnerar sus derechos como consumidor.

Respecto a la primera de las cuestiones planteadas, de la documentación obrante en el expediente y del informe aportado por la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, ha resultado acreditado que el promotor de la queja contrató el día 06/08/2023, con la agencia de viajes (...) un paquete de viaje de Madrid a Praga que incluía vuelo más hotel y transfer del aeropuerto al hotel. Que días más tarde concretamente el 10/08/2023, por motivos personales solicitó la cancelación del traslado por un importe de 157,46€ (cantidad no acreditada documentalmente), abonando la agencia la cantidad de 95,92€ que según el proveedor local (...) suponía el importe del transporte del aeropuerto al hotel ida y vuelta. El interesado entendió que se le había cobrado una comisión abusiva y reclamó directamente por correo certificado a (...) el día 16/08/2023, recibiendo una respuesta negativa de la empresa en fecha 11/09/2023, por no resultar acreditada la reclamación solicitada. Por tal motivo el día 18/10/2023, el autor de la queja presentó ante la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo una reclamación de consumo por considerar vulnerados sus derechos como consumidor.

Resulta evidente que la relación contractual existió entre el promotor de la queja y la agencia de viajes “on line” (...) que publicita sus servicios a través de portales de internet o sitios web propiedad del mismo grupo de empresas como son (...) (ambas con el mismo domicilio social). Al parecer el interesado contactó con la agencia de viajes a través de la página web de (...) y fue a (...) a quien solicitó la cancelación del transfer del aeropuerto al hotel que había concertado dentro del paquete de viaje (vuelo, hotel y traslado). La empresa aceptó la cancelación solicitada abonando la cantidad de 95,92€, aportando la factura de ese traslado proporcionada por el proveedor local (...). El autor de la queja consideró que por el servicio había pagado al hacer la reserva el importe de 157,46€ y por tanto reclamó a (...) el extorno de la cantidad pagada de más, es decir 61,54€. La empresa registró esta incidencia y resolvió la reclamación de forma desestimatoria por entender que la cancelación se había gestionado correctamente y que el precio del servicio no era el informado por el reclamante del que no pudo aportar evidencia que así lo acreditara, sino el facilitado por el proveedor local en el recibo que se le hizo llegar.

El promotor de la queja en desacuerdo con la resolución desestimatoria de la empresa se dirigió a la Generalitat Valenciana y más concretamente a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, presentando una reclamación de consumo contra (...) por entender que la empresa había incurrido en una cláusula abusiva al no reembolsar la totalidad de la cantidad reclamada, solicitando el extorno de 61,54€ restantes pagados en la reserva original y que se le instruya a la empresa un expediente sancionador en evitación de futuras irregularidades. Reclamación de consumo que de forma equivocada la Conselleria tramitó con la empresa (...). que es propietaria del sitio web donde se publicita la agencia de viajes (...) pero que de ningún modo contrató con el interesado, por lo que no se avino a un acuerdo amistoso tras la mediación de consumo efectuada por la Conselleria.

El informe emitido por la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, a requerimiento de esta institución de fecha 17/01/2024, resulta muy esclarecedor para saber lo que realmente sucedió. Relata la Conselleria que las reclamaciones de consumo deben ir acompañadas de la documentación (facturas, contratos etc.) que justifiquen el derecho a lo reclamado, extremo que no ocurrió en el presente caso ya que el reclamante no adjuntó ninguna documentación que acreditara su pretensión de reembolso extra de 61,54€, en consecuencia con esta afirmación la Conselleria debió requerir al interesado, para que en un plazo de diez días, subsanara la falta o acompañara los documentos preceptivos, con la indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendría por desistido de su petición (artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), extremo éste que no llevó a cabo. No obstante, continúa el informe como (...) contestó a la reclamación del interesado reconociendo la vinculación con el mismo, este Servicio efectuó la mediación con objeto de facilitar la resolución de la controversia planteada, opción laudable si no fuera porque en vez de dirigirse a la empresa reclamada (...),

la Conselleria se dirigió a (...) empresa que no había contratado nada con el reclamante y que en ningún momento fue citada por el interesado en su escrito de reclamación. La solución al problema lo da la misma administración en la parte final de su informe cuando afirma que se dirigió a (...) porque era la única empresa del grupo con domicilio social en España, lo cual no es cierto del todo ya que (...) también es una empresa de (...) y tiene el mismo domicilio social que (...) en (...), Oficina (...) Madrid, y al parecer fue el sitio web consultado por el interesado, aunque el resultado de la mediación hubiera sido similar al obtenido con (...), ya que nada se contrató con (...) y por tanto no fue parte del contrato del producto reclamado. La solución final viene recogida en el punto 7 del informe de la Conselleria cuando constata que la empresa (...) tiene su sede legal en (...) Ámsterdam, Países Bajos, y la empresa (...) a quien se le encargó el Servicio de traslado tiene su domicilio social en Brighton y el proveedor local (...), lo tiene en Praga. Para estos casos la Comisión Europea ha puesto a disposición de todos los ciudadanos de la Unión Europea una plataforma de resolución de litigios on line para servicios proporcionados por empresas de la Unión Europea (la plataforma ODR) a la que se puede acceder a través del siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

En definitiva, la Conselleria cuando el promotor de la queja presentó la reclamación de consumo debió informarle que la empresa reclamada no tenía domicilio social en España y remitirlo a la plataforma ODR de la Unión Europea para la resolución del litigio, no sin antes advertir al reclamante que con la solicitud inicial debía aportar toda la documentación que justifique el derecho a lo reclamado.

Respecto a la segunda de las cuestiones planteadas por el promotor de la queja sobre la inactividad de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo a la hora de tramitar la reclamación de consumo interpuesta el día 18/10/2023, una vez conocidos los extremos del presente caso, no la podemos compartir porque la Conselleria puso en marcha el procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos de consumo con el objeto de facilitar la controversia planteada por el reclamante aunque se dirigió a una empresa del grupo equivocada, pero con domicilio social en España con el fin de allanar posiciones para lograr el resultado más satisfactorio para ambas partes, y finalmente cuando no se pudo llegar a un acuerdo se le notificó al interesado el fin de las actuaciones mediante resolución de fecha 11/12/2023, es decir resolvió la cuestión en menos de dos meses, dentro del plazo legal de tres meses que dispone el artículo 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dejando abierta la posibilidad de reclamar en la vía judicial, pues no consideró que se dieran las circunstancias para iniciar un expediente sancionador, por lo que entendemos que la mera disconformidad o desacuerdo con la resolución administrativa, o con los criterios de organización y funcionamiento de los servicios públicos no puede, por sí sola, motivar un juicio tan severo de inactividad e ineficacia de la Administración.

3 Resolución

Primero: RECOMENDAMOS A LA CONSELLERIA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO, que cuando tramite las reclamaciones de consumo planteadas por los ciudadanos se cerciore que concurren los requisitos necesarios para iniciar el procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos de consumo y se dirija a la empresa indicada en la reclamación, y en el supuesto de que no sea posible tramitar ese procedimiento debe hacerlo en escrito motivado, informando al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su reclamación, si a su parecer hubiera alguna, sin perjuicio de que el ciudadano pueda utilizar las que considere más oportunas.

Segundo: LA CONSELLERIA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO está obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución.

Así:

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello.
- La no aceptación habrá de ser motivada.

Núm. de reg. 06/05/2024
CSV *****
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 06/05/2024 a las 09:42

Y finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo y a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana