

"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.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada el día 15/12/2023, en la que exponía 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 (...).

Admitida la queja a trámite en fecha 20/12/2023, 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.

Que en fecha 06/05/2024, dirigimos a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, una resolución en la que se le formuló la siguiente recomendación:

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.

Finalmente, en la citada resolución se le recordó a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, que la misma estaba «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».

Transcurrido el citado plazo de un mes, debemos dejar constancia de la falta de respuesta de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, a la recomendación emitida por esta institución en la resolución de referencia.

A la vista de lo expuesto, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, con el Síndic de Greuges, al no haber dado respuesta al requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 b) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Llegados a este punto se hace evidente que, desde la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, no se han realizado las actuaciones necesarias para atender la recomendación del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de fecha 06/05/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite hacer público el incumplimiento de nuestras recomendaciones. De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento. En consecuencia, publicamos en elsindic.com/actuaciones las resoluciones de consideraciones y de cierre de las quejas tramitadas por esta institución.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA**, en la que se ha constatado la vulneración del derecho a una buena administración que asiste al interesado en materia de consumo y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana