

Informe del Defensor del Pueblo 2021: quejas relacionadas con el consumo

De acuerdo con dicho informe, en 2021 destacan las quejas referidas a viajes, ocio y restauración. Se menciona también las referidas a prácticas abusivas por parte de las empresas prestadoras de servicios económicos de interés general, a la actividad de los centros de enseñanzas no regladas, a las empresas de mensajería, a las inmobiliarias, a las de alquiler de vehículos y a las entidades que operan por internet. Siguen llegando quejas por el cierre de clínicas odontológicas.

En éste y otros asuntos, los ciudadanos manifiestan la dificultad de acudir a un organismo que pueda restituirles adecuadamente sus derechos sin necesidad de acudir al procedimiento judicial, así como su insatisfacción ante los procedimientos de mediación y arbitraje. Las quejas también señalan la disconformidad de los consumidores ante la actuación inspectora y sancionadora, argumentando que quedan impunes en muchos casos las vulneraciones de la normativa de aplicación.

Es común poner de relieve las dilaciones en la tramitación administrativa de las reclamaciones de los consumidores, por causas como la propia gestión del expediente de reclamación mientras se espera la respuesta de la empresa reclamada; la acumulación de tareas en los servicios correspondientes, o de razones de organización interna que han impedido trasladar dicha respuesta de la empresa reclamada o efectuar la valoración administrativa en unos plazos razonables, o las diferencias de criterio en cuanto a las competencias territoriales de los órganos de consumo intervinientes.

El papel del interesado en los procedimientos de denuncia

Muy común es también, por parte de los ciudadanos reclamantes, la insatisfacción por no ser considerados parte en el procedimiento administrativo sancionador incoado, lo que no les permite conocer la resolución final de los procedimientos.

El Defensor del Pueblo considera, a este respecto, que los reclamantes pueden considerarse interesados legítimos en los procedimientos sancionadores incoados por la Administración y la posibilidad de que, en determinadas circunstancias, tal condición la ostente no sólo el denunciante perjudicado por una presunta infracción de consumo, sino también el perjudicado no denunciante que solicite personarse en el procedimiento. Apela para ello al concepto de "interés legítimo", concepto diferente y más amplio que el de "interés directo" y que, según doctrina consolidada

del Tribunal Constitucional y del Tribunal Supremo, equivale a una "titularidad potencial de una posición ventajosa o de una utilidad en la esfera jurídica de quien ejercita la pretensión y que se materializaría de prosperar esta".

Afirma el Defensor del Pueblo que lo determinante para el reconocimiento de la condición de interesado en un procedimiento sancionador es que el denunciante pueda resultar beneficiado o perjudicado por la resolución que se dicte, y no por su condición de denunciante. De ahí que el perjudicado denunciante o el perjudicado no denunciante que solicite personarse, si está en juego un derecho o un interés legítimo, es decir, un posible efecto positivo o negativo que vaya más lejos que el de la mera observancia de la legalidad, tengan derecho a intervenir en el procedimiento administrativo sancionador. Partiendo de lo anterior, quienes, en materia de consumo, se hayan visto afectados directamente por una presunta conducta infractora y perjudicados por ella, es posible que ostenten no solo el simple interés de mera observancia de la legalidad, sino también un interés propio y legítimo.