

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (COMERÇ I CONSUM)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 27 d'octubre de 2023 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la manca de resposta per part de l'Oficina Municipal d'Informació a les Persones Consumidores (OMIC).

Hi exposava el següent:

Un mes abans havia interposat una reclamació de consum davant l'OMIC i no havia rebut cap resposta per part d'aquest servei.

S'havia posat en contacte amb el telèfon 010, des d'on li havien indicat que havia d'esperar-se.

Considera que el temps transcorregut sense una resposta per part de l'Administració és desproporcionat i el deixa indefens com a consumidor.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la **Regidoria de Comerç, Restauració i Mercats** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 2 de novembre de 2023 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

En data 21 de març de 2024 s'informa la Sindicatura que la petició d'informació s'havia redireccionat a la Tinència d'Economia, Hisenda, Promoció Econòmica i Turisme.

Resposta dels òrgans afectats

1

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **16.6 "Ajuntament de Barcelona, màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.

El dia 12 d'abril de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a l'expedient.

CONSIDERACIONS

1. Les actuacions dutes a terme amb la reclamació de consum

L'informe municipal exposa les actuacions dutes a terme a partir de la reclamació formalitzada pel ciutadà davant l'OMIC en data 2 d'octubre de 2023.

En data 30 d'octubre de 2023 l'OMIC admet a tràmit la sol·licitud i trasllada la reclamació a l'empresa. A aquesta se li ofereix el servei de mediació i, si no el vol, se li proposa resoldre la controvèrsia mitjançant la Junta Arbitral de Consum, i se li indica que disposa d'un màxim de 30 dies per emetre una resposta.

En data 28 de novembre de 2023 l'empresa envia la seva resposta, en què formula al·legacions i exposa la seva disconformitat amb la petició del consumidor. També manifesta que està disposada a sotmetre el cas a arbitratge, malgrat que no està adherida al sistema arbitral, si ho sol·licita la persona consumidora.

En data 21 de desembre de 2023 l'OMIC notifica al ciutadà que ha acabat el procés de mediació per manca d'acord de les parts i se l'informa de la possibilitat d'anar a la via arbitral. En aquest cas, caldria autoritzar l'OMIC perquè traslladés la seva reclamació a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona (JACB). També se l'informava que podria reclamar per via judicial. En la mateixa data es va notificar a l'empresa que acabava el procediment de mediació i s'arxivaven les actuacions per manca d'acord de les parts.

En data 8 de gener de 2024 la tramitadora responsable de l'expedient truca al ciutadà, el qual diu que enviarà l'autorització per poder traslladar l'expedient relatiu a la seva reclamació a la JACB. En data 9 de gener de 2024 el ciutadà comunica a l'OMIC la petició que traslladi la seva reclamació a la JACB.

En data 26 de gener de 2024 l'OMIC trasllada l'expedient a la JACB, informa del fet el ciutadà i també li indica que l'arbitratge és un sistema voluntari i que, per tant, és necessari que l'empresa s'adhereixi al sistema i, si no ho fa, només es podrà anar per la via judicial.

La **Llei 22/2010 del Codi de consum de Catalunya**, en l'article 126.10, estableix que els serveis públics de consum han de rebre, gestionar i resoldre les queixes i les reclamacions, com a mínim, de les persones consumidores domiciliades en llur demarcació territorial, dur a terme la mediació i, si escau, adreçar-les al sistema arbitral de consum.

Al seu torn, el **Decret 98/2014 sobre el procediment de mediació en les relacions de consum** determina com s'ha de gestionar aquest procediment i en l'article 20 estableix el termini de 30 dies naturals perquè l'empresa a la qual s'ha proposat la mediació accepti o no la proposta.

Observem, del relat municipal, que s'ha procedit segons les tasques assignades i el procediment establert; per tant, l'OMIC ha actuat, en aquests aspectes, d'acord amb el que preveu la normativa.

2. Terminis, informació i transparència

En relació amb els terminis, l'informe municipal aporta tres moments claus:

- a) D'acord amb el contingut de la **Carta de serveis de la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum** (actualitzada en data 16 de juny de 2023), el temps d'espera per confirmar l'inici dels tràmits és d'entre 7 i 20 dies.

En aquest cas en concret, la petició del ciutadà es va atendre sobrepassat aquest termini, ja que es va excedir en 8 dies. **Per tant, resulta obvi que cal millorar l'agilitat en la resposta a la ciutadania i complir, en tots els casos, el que preveu la Carta de serveis.**

- b) La mateixa Carta de serveis també estableix que el termini per donar la primera resposta al sol·licitant és d'un màxim de 2 mesos en el 90% dels casos. En aquest cas, es va donar una primera resposta al sol·licitant al cap de 28 dies, d'aquesta forma, segons l'informe municipal es va complir el termini.

La Sindicatura, però, creu necessari fer una reflexió sobre aquesta qüestió. En aquest sentit, d'acord amb els principis d'una bona administració, entenem que caldria poder diferenciar entre la comunicació de l'admissió a tràmit i altres comunicacions que es puguin fer respecte de com evolucionen les gestions.

En el cas analitzat, i també en la Carta de serveis, entenem que el terme **primera resposta** no introdueix prou concreció pel que fa al contingut d'aquesta resposta. Alhora, estableix un període de dos mesos que pot esdevenir excessiu per facilitar una **primera informació** al ciutadà, que seria l'admissió a tràmit.

És justament durant aquest període del primer mes quan el ciutadà es dirigeix a la Sindicatura perquè no ha rebut cap comunicació al respecte. Aquesta legítima preocupació de la ciutadania seria evitable si es comunicés, en un període breu, si la seva reclamació de consum ha estat o no admesa a tràmit.

Cal referir-se també a la informació a la qual pot accedir la ciutadania que es dirigeix a presentar una reclamació de consum. Així, des de la Sindicatura s'ha consultat la web de l'OMIC i no s'hi han pogut trobar referències sobre els terminis en l'acceptació de les reclamacions.

A més a més, tampoc s'ha pogut trobar disponible, en aquesta web (almenys de forma fàcil i intuïtiva), la Carta de serveis de la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum.

Hem de recordar que les cartes de serveis es troben recollides en la Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Concretament, en el capítol II es fa referència al dret a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat.

En aquesta línia, l'article 59 diu que l'Administració pública ha **de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i que ha d'incloure cartes de servei** en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense pertorbacions alienes que n'alterin el funcionament.

Per tant, d'acord amb el que estableix la normativa en matèria de transparència, així com la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" quan en l'article 6 estableix que l'Ajuntament ha de facilitar informació sobre la seva activitat i que ha de ser d'accés fàcil i completa, **recomanem que la Carta de serveis de la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum estigui disponible i sigui de fàcil accés en la web de l'OMIC. Així, la ciutadania podria disposar de la informació establerta sobre terminis i sobre la qualitat esperable del servei.**

En referència al dret a la informació, en aquest cas, com a persones interessades, es vol destacar positivament el fet que la web de l'OMIC ofereix la possibilitat de consultar l'estat de les reclamacions.

- c) Finalment, l'expedient es va tramitar dins el termini de 90 dies establert en el Decret 98/2014 sobre el procediment de mediació en les relacions de consum.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de la Tinència d'Economia, Hisenda, Promoció Econòmica i Turisme ha de millorar en eficàcia pel que fa als terminis de resposta i en la informació posada a disposició de la ciutadania.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a la Tinència d'Economia, Hisenda, Promoció Econòmica i Turisme** que ha de complir els terminis indicats a la Carta de serveis de la Direcció de Serveis de Comerç, Restauració i Consum.
- **Recomanar a la Tinència d'Economia, Hisenda, Promoció Econòmica i Turisme** que, en les reclamacions de consum, es valori la possibilitat de diferenciar entre la comunicació de l'admissió a tràmit i les comunicacions posteriors sobre el procediment.
- **Recomanar a la Tinència d'Economia, Hisenda, Promoció Econòmica i Turisme** que incorpori la Carta de serveis en la web de l'OMIC.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.