



Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo
Hble. Sr. Conseller
Ciutat Adva. 9 d'Octubre. C/ Castán Tobeñas, 77
Valencia - 46018 (Valencia)

=====
Ref. queja núm. 1612503
=====

(Asunto: **Disconformidad con archivo. Solicitud de arbitraje**)

Hble. Sr. Conseller:

Acusamos recibo de su último escrito por el que nos informa en relación a la queja de referencia formulada por (...).

Como VI. conoce, la autora de la queja, en su escrito inicial, sustancialmente manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- Que *“soy propietaria de un piso de protección oficial para discapacitados”*.
- Que *“desde el primer día observo que las ventanas de doble cristal Climalit, en total 16 cristales dobles, se ven afectados por una anomalía consistente en que al no estar debidamente estancos, (.), entra (...) suciedad volviéndose cada día más opacos”*.
- Que *“tras recurrir a la junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana, (...), la resolución de mi recurso de reposición se desestima (...), alegando que pese a que la promotora (...), firmó, que lo hizo no acreditando no tener poderes para actuar en nombre y representación de la empresa, por tanto dicha aceptación no puede ser considerada como válida a efectos legales”*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía, Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

<< (...), se presenta solicitud de arbitraje el 22 de febrero de 2016 en los Servicios Territoriales de Comercio y Consumo de Valencia por Dña. (autora de la queja). Dicha solicitud junto con las actuaciones mediadoras realizadas en el citado Servicio Territorial son remitidas a la junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana en fecha 5 de abril de 2016.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 17/01/2017	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

Entre la documentación remitida figura el escrito de sometimiento al arbitraje para resolver la controversia surgida con Dña (autora de la queja), escrito firmado por (...), (...), en calidad de delegado en Valencia de la empresa (...), en fecha 24 de junio de 2015.

A la vista de que el reclamado es una persona jurídica, el 21 de abril de 2016 la Secretaria de la Junta Arbitral requiere a la empresa reclamada para que, en un plazo de 15 días, aceptase el arbitraje por persona con capacidad de representación de la empresa, pues téngase en cuenta que el laudo puede tener consecuencias económicas para la empresa, y, además, que acredite acreditar dicha representación por cualquier medio válido en derecho, (...). Dicho requerimiento fue notificado a la empresa reclamada el 25 de abril de 2016, requerimiento que nunca fue cumplimentado.

No subsanado el expediente por parte de la empresa reclamada, se dicta resolución de la Presidenta de la junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, de fecha 8 de junio de 2016, ordenando el archivo de las actuaciones por no existir un sometimiento expreso por parte de la empresa reclamada, requisito esencial para poder someter un conflicto de consumo al arbitraje, dado el carácter voluntario del arbitraje para las partes, reclamante y reclamado.

Contra esta resolución, la parte reclamante presenta recurso de reposición (...) de fecha 5 de julio de 2016, que fue desestimado por Resolución de la Presidenta de la junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana de fecha 20 de julio de 2016 y notificado al reclamante el 27 de julio de 2016.

>>

Del contenido del informe le dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

Llegados a este punto resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente, en este sentido le ruego considere los argumentos que a continuación le expongo que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

De la documentación aportada se desprende que tras presentar la solicitud de arbitraje el 22 de febrero de 2016, figura escrito de sometimiento al mismo para resolver la controversia, firmado por (...), posteriormente requirieron a la empresa reclamada, ya que el reclamado era una persona jurídica, que aceptase el arbitraje por una persona con capacidad de representación de la empresa, a pesar de que en la escritura de compra/venta de vivienda de protección pública aparezca (...) como representante de la entidad.

Por otro lado, una persona jurídica es todo ente con capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. Así, junto a las personas físicas existen también las personas jurídicas, que son entidades a las que el Derecho atribuye y reconoce una personalidad jurídica propia y, en consecuencia, capacidad para actuar como sujetos de derecho, esto es, capacidad para adquirir y poseer bienes de todas clases, para contraer obligaciones y ejercer acciones ante el juez.

Como usted sabe, la Junta Arbitral de Consumo es un organismo que funciona como vía alternativa a los tribunales ordinarios y que resuelve los conflictos derivados del consumo, se trata de un sistema alternativo a la vía judicial al que se puede acudir para resolver conflictos que puedan surgir entre consumidores o usuarios y empresarios, comerciantes o prestadores de servicios.

En ese sentido, las resoluciones emitidas por este organismo tienen carácter vinculante y ejecutivo para las partes. Por ello, las Juntas Arbitrales son un importante instrumento al que cada vez se acogen más ciudadanos como método para resolver de manera satisfactoria sus reclamaciones.

En el caso que nos ocupa, la empresa reclamada no contestó al requerimiento efectuado para someter el conflicto de consumo al arbitraje, de tal forma que el autor de la queja, si pretende resolver su conflicto solo puede acudir a la vía judicial, lo que contribuye a congestionar y sobrecargar los juzgados ordinarios.

Por ello, consideramos que la defensa del consumidor debe aparecer como un principio rector de la política social y económica, tal y como impone a los poderes públicos nuestra Constitución

Efectivamente, el Art. 51 de la Constitución Española de 1978 establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios mediante la protección de su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos a promover su información y educación, a fomentar a sus organizaciones y a oír a éstas en cuantas cuestiones les afectan.

En el ámbito territorial y competencial de la Comunidad Valenciana, la Ley Orgánica 1/2006 de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana en su Art. 9.5 establece que *“la Generalitat garantizará políticas de protección y defensa de consumidores y usuarios, así como sus derechos al asociacionismo, de acuerdo con la Legislación del Estado”*.

La normativa vigente a nivel valenciano en materia de consumo, la constituyen la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat Valenciana, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana y demás normas de desarrollo. Entre esas normas de desarrollo de la Ley autonómica 1/2011 se encuentra el Decreto del Consell 132/1989 por el que se regulan las infracciones, el procedimiento y la competencia sancionadora en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Las sanciones administrativas constituyen uno de los principales instrumentos de los que se sirven las Administraciones Públicas para garantizar la normativa de consumo y proteger de este modo a la parte más débil en la relación de consumo, es decir, el consumidor.

El recurso de la potestad sancionadora sólo debe ejercitarse como último recurso de la misma y para aquellos supuestos en que el resto de procedimientos utilizados (como podría ser el intento de mediación) hayan resultado infructuosos. Es, pues, en este momento, y no antes, cuando debe entrar en juego la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas.

Por otro lado, muchos de los posibles incumplimientos de las normas en materia de consumo no son, en principio, de una entidad suficiente que hagan que dichas infracciones deban ser castigadas como ilícitos penales, sino como meras sanciones administrativas.

Pues bien, a la vista de la normativa citada y de los hechos expuestos (el resultado negativo de la mediación), entendemos que los derechos que pudieran corresponder a la autora de la queja no han sido suficientemente tutelados por esa Administración.

En cuanto al fondo del asunto suscitado, sin dejar de subrayar que el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana no puede entrar a conocer y dirimir conflictos entre particulares, habida cuenta de que su función institucional es la de supervisión de las Administraciones Públicas, estima que los Servicios Territoriales de Comercio y Consumo de Valencia debiera, en su respuesta, entrar a analizar la alegación de la ciudadana, en cuanto a la posible responsabilidad de la empresa.

Y decimos lo anterior por cuanto, aunque en el informe remitido por la Administración pública se señala a una persona jurídica, expresa el interesado que en los documentos del contrato de compra/venta figura esta, cuestión que debe ser convenientemente analizada.

Reiteramos que no puede esta Institución emitir un pronunciamiento de fondo sobre esta cuestión – eminentemente civil-, pero entendemos que, desde la perspectiva de la protección del consumidor que ha de ejercer la Administración de la Comunidad Valenciana, ha de tomar en consideración la alegación, analizarla en la forma conveniente y pronunciarse expresamente sobre la misma, comunicándolo al interesado.

Por cuanto antecede, y de conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, se **SUGIERE** a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo que:

- Valore la posibilidad, para así poder ofrecer a los ciudadanos procedimientos eficaces de protección de sus derechos como consumidores, de un acuerdo para que las empresas que tengan por objeto proveer bienes, productos, servicios, actividades o funciones dirigidas a consumidores finales, se adhieran al sistema arbitral de consumo, de tal forma que estas actúen como agentes del sistema de protección y defensa de los mismos.
- Estudie y valore la posibilidad de hacer operativa su potestad sancionadora, con el inicio, en el caso que nos ocupa, de un expediente administrativo sancionador con el fin de esclarecer los hechos objeto de la queja y proceder, si a ello hubiera lugar, a su correspondiente sanción administrativa.
- Estudie y valore la posibilidad de dar por válido a (...) como representante de la entidad, para de ese modo, someter el conflicto al arbitraje.

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de la Sugerencia que se realiza o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Agradeciendo su colaboración y la remisión de lo interesado, le saluda atentamente,

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana