



INFORME DE LA COMISIÓN DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO.-

EXPEDIENTE: CJA 67/2024

SOLICITANTE: JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE CÁDIZ.

Con fecha 30 de julio de 2024 ha tenido entrada en la Comisión de Juntas Arbitrales escrito presentado por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Cádiz solicitando un informe técnico a la Comisión de Juntas Arbitrales, de acuerdo con los artículos 9 y 11 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. En el escrito manifiesta que el 5 de junio de 2024 tuvo entrada en esa Junta Arbitral de Consumo una solicitud de arbitraje presentada por D. Carlos Tarriño Cabrera (expediente 031/24).

Examinada la documentación presentada se observa

- Que en la reclamación presentada no se aprecia afectación de los derechos y legítimos intereses económicos del Consumidor, toda vez que se trata de un servicio gratuito, facilitado a través de una Delegación Municipal.
- Dicha reclamación debe, en su caso, solventarse a través de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, que regula las relaciones entre los Ciudadanos y la Administración.

No obstante, se solicita dictamen de la Comisión de Juntas Arbitrales, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 9 y 11.1 del Real Decreto 231/2008, en el que se disponga si esa Junta Arbitral de consumo puede resolver sobre la solicitud de arbitraje presentada y admitirla a trámite.

En el análisis de estos hechos, deben tenerse en cuenta las prescripciones normativas siguientes:

Primera: El artículo 18 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo. a las "Funciones de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo.", establece, en su apartado 1 b) que es competencia de la Comisión "b) La emisión de informes técnicos, dictámenes o recomendaciones que sirvan de apoyo a los órganos arbitrales en el ejercicio de sus funciones, en particular en los supuestos de laudos que contengan pronunciamientos dispares ante hechos, fundamentos y pretensiones sustancialmente iguales".

Si bien en sentido estricto este informe no ha sido solicitado por ningún órgano arbitral en el ejercicio de sus funciones, la Comisión de Juntas Arbitrales tiene a bien dar su opinión sobre la cuestión planteada, en apoyo de la labor que realiza la Junta Arbitral solicitante, bien entendido que se trata del parecer de esta Comisión, sin valor jurídico alguno, al no tener atribuida esta función.

Segunda: Por lo que se refiere a la cuestión planteada, la solicitud de arbitraje se presenta reclamando la devolución inmediata de la taquilla del interesado en el hogar Fermín Salvochea Asociación Humanos con Recursos, alegando que *"El personal de trabajadores del turno de tarde decidió sin comunicarme el hecho de proceder al desalojo inmediato de mi taquilla obligando a dos usuarios del centro a proceder a dicho desalojo, uno con derecho a abrir la taquilla y otro sin él"*

CORREO ELECTRÓNICO:

junta-nacional@consumo.gob.es

C/ PRÍNCIPE DE VERGARA, 54
28006 MADRID

CSV : GEN-d075-51cf-f233-ce6b-d946-ea04-5618-8f85

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : MARIA ALICIA MENENDEZ GONZALEZ | FECHA : 03/09/2024 08:41 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 03/09/2024 08:41





La entidad reclamada, Centro de Día Hogar Fermín Salvochea, en la reclamación previa presentada, alude a la existencia de 35 taquillas para el uso individual de las personas usuarias. Existe un procedimiento detallado de uso y un acuerdo de utilización de los usuarios. En caso de alta demanda se llevará a cabo una valoración por el equipo técnico de las necesidades de los usuarios y de las necesidades de las personas en lista de espera. El reclamante, en los cuatro primeros meses del año, ha hecho uso del hogar durante 22 días, dejando de utilizarlo hasta por 10 días consecutivos. Al usuario, previamente al vaciado de su taquilla, se le llamó por teléfono, para informarle del procedimiento y los motivos, sin obtener respuesta, por lo que se procedió a su vaciado y custodia de sus pertenencias hasta su regreso. El usuario debe conocer qué tipo de centro es al que acude, cuáles son los servicios y los requisitos exigidos, pudiendo solicitar la taquilla de nuevo y, en el momento en que cumpla los requisitos y sea su turno, le será asignada.

La Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Cádiz resuelve la inadmisión de la solicitud por lo apreciarse afectación de derechos e intereses económicos, solventándose la reclamación a través de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, que regula las relaciones entre los Ciudadanos y la Administración.

Frente a esta resolución, el interesado presenta recurso de reposición en el que manifiesta que siempre ha utilizado la taquilla de manera adecuada, nunca ha dejado de hacer uso del centro por más de 15 días consecutivos, y no ha incumplido ninguno de los acuerdos que pudieran causar la retirada inmediata de la taquilla. Pese a ello, sin encontrarse presente y sin haber sido informado previamente, obligaron bajo amenazas a dos usuarios a vaciar su taquilla, sólo uno de los cuales tenía su autorización para ello. Tuvo que deshacerse de sus pertenencias, al no poder cargar con ellas. En el Centro ha habido usuarios que abandonan las taquillas y cuando han regresado, les han sido devueltas; igualmente hay usuarios temporales en verano a los que se les asignan taquillas de inmediato y si valorar las necesidades. El recurrente conoce que existen taquillas libres, pero no le asignan ninguna.

El hecho de no tener taquilla perjudica su salud (dolores de espalda, estrés), considerando que se trata de un consumidor vulnerable debiendo garantizarse especialmente la defensa de sus derechos y proteger su seguridad, salud e intereses económicos

Tercera.- Revisados los hechos, se aprecia que la cuestión se refiere a si la relación jurídica que une al reclamante con la entidad a la que reclama tiene como base el derecho de consumo, es decir, se trata de una relación de consumo, con los derechos y obligaciones derivados de la misma y los mecanismos de protección al consumidor, incluido el arbitraje de consumo, (*art. 1.2 del Real Decreto 231/2008: . El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.*) o si se trata de una relación de derecho público, regulada por las normas administrativas de aplicación.

En este caso, se desconoce cuál es el título por el cuál el reclamante accede al Centro y a los servicios que éste oferta, si bien puede deducirse que se trata de una prestación derivada de los Servicios Sociales puestos a disposición por los organismos públicos competentes. Si ello es así, se trataría de un servicio público de interés general, sin contenido económico y que es provisto por la administración pública en el ejercicio de sus competencias.

La actividad de quien presta el servicio se rige por las pautas indicadas por la administración correspondiente, a través del concreto acuerdo al que llega la administración con la entidad privada,





en este caso sin ánimo de lucro, si bien de manera interna y en sus relaciones con los usuarios ésta última dispone de reglamentos o normas propias. Es un recurso público pero gestionado por un organismo particular; no obstante, ello no le priva de su carácter prestacional público derivado de la configuración del estado social.

No existe, como tal, una relación de consumo, al no tratarse de un servicio empresarial ni mercantil, realizado previo abono de precio o pago equivalente, con cargo al usuario, sino que se trata de la gestión de un recurso público a través de una entidad privada y conforme al acuerdo llevado a cabo entre la administración titular del servicio y la entidad privada que lo lleva a cabo.

En el caso de disfunciones o defectos en la prestación del servicio, deben utilizarse los sistemas de reclamación derivados de dicho acuerdo o, en su defecto, ante la entidad pública titular del mismo.

En consecuencia, el recurso de reposición contra la inadmisión de la solicitud debería ser resuelto en este sentido por esa Junta Arbitral

Madrid,

La Presidenta
Alicia Menéndez González

