

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero. Esta Secretaría General Técnica es competente, por delegación de la Consejera realizada por la Orden de 30 de junio de 2004, para conocer y resolver el presente recurso, a tenor de lo dispuesto en los artículos 114.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común (en adelante, LRJAP-PAC), y artículo 39. 8 de la Ley 6/1983, de 21 de julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma, en relación con el Decreto del Presidente 11/2004, de 24 de abril, sobre reestructuración de Consejerías, y el Decreto 199/2004, de 11 de mayo, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Gobernación.

Segundo. El artículo 115.1 de la LRJAP-PAC da como plazo para la interposición de recurso de alzada contra las resoluciones administrativas el de un mes a partir, según su artículo 48.2, del día siguiente al de su notificación. Por tanto, a la vista de la fecha de la notificación de la resolución (26 de noviembre de 2007) y de la de interposición del recurso de alzada (4 de enero de 2008), éste fue interpuesto fuera del plazo legalmente establecido, por lo que deviene firme la resolución recurrida.

Vistos los preceptos citados, concordantes y demás de general y especial aplicación, resuelvo no admitir el recurso de alzada interpuesto por la entidad mercantil "Entrecaminos, S.L.", contra la resolución del Ilmo. Sr. Delegado Gobierno de la Junta de Andalucía en Jaén de fecha 21 de noviembre de 2007, recaída en el expediente de reclamación núm. 14364/07, y confirmar la misma.

Notifíquese a la interesada, con indicación de los recursos que procedan. El Secretario General Técnico (por Decreto 199/2004). El Director General de Espectáculos Públicos y Juego. Fdo.: José Antonio Soriano Cabrera.»

Contra la presente Resolución, que agota la vía administrativa, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación o publicación, ante los correspondientes órganos judiciales de este orden, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46.1 de la Ley 29/98, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Sevilla, 10 de marzo de 2008.- El Jefe de Servicio de Legislación, Manuel Núñez Gómez.

ANUNCIO de 10 de marzo de 2008, de la Secretaría General Técnica, por el que se notifica la resolución adoptada por el Secretario General Técnico al recurso de alzada interpuesto por don José Antonio García Martínez, en nombre y representación de Banco Español de Crédito, S.A., contra otra dictada por el Delegado del Gobierno en Jaén, recaída en el expediente 23-000211-06-P.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, e intentada sin efecto la notificación personal a don José Antonio García Martínez, en nombre y representación de Banco Español de Crédito, S.A. de la resolución adoptada por el Secretario General Técnico, al recurso administrativo interpuesto, contra la dictada por el Delegado del Gobierno de la Junta de Andalucía en Jaén, por la presente se procede a hacer pública la misma, al no haberse podido practicar en su domicilio reproduciéndose a continuación el texto íntegro.

Se le comunica que el expediente administrativo se encuentra en las dependencias del Servicio de Legislación de

esta Secretaría General Técnica (Plaza Nueva, 4, Sevilla), pudiendo acceder al mismo previa acreditación de su identidad.

«En la ciudad de Sevilla, a 23 de enero de 2008

Visto el recurso de alzada interpuesto y sobre la base de los siguientes antecedentes

Primero. El Delegado del Gobierno de la Junta de Andalucía en Jaén dictó la Resolución de referencia, por la que se le impone una sanción de 4.000 €, tras la tramitación del correspondiente expediente, por incumplir medidas o requerimientos de la administración, no responder en plazo a la hoja de reclamaciones.

En cuanto a los fundamentos de derecho, nos remitimos a la resolución impugnada en aras del principio de economía procesal.

Segundo. Contra la anterior Resolución, se interpuso recurso de alzada, en el que, en síntesis, se alegó:

1. Falta de tipicidad, puesto que en este caso no han concurrido los principios propuestos por el legislador. En este sentido el recurrente señala que en modo alguno, la queja formulada por el denunciante quedó sin respuesta por parte de Banesto. Según consta en el expediente, el cliente, mediante escrito de fecha 27 de julio de 2005, dirige un escrito al servicio de Atención al Cliente, en el que expone los motivos de queja en relación con la actuación realizada por el banco.

No obstante, el referido escrito carece de sello o firma que acredite la fecha en que pudo ser recibido por el banco. Posteriormente, el 9.8.05, el denunciante procede a hacer entrega en la sucursal de Jaén del modelo oficina de la Hoja de reclamación. En el contenido de esta Hoja de Reclamación únicamente hace referencia expresa al contenido de su anterior escrito dirigido a la oficina de Atención al cliente. Pues bien, tal y como se alegó, el Servicio de Atención la cliente del Banesto, con fecha 2 de septiembre, habría que tener en cuenta que habían transcurrido veinticuatro días del mes de agosto, comúnmente vacacional, se procedió a dar una respuesta efectiva y por escrito al reclamante. Por todo ello, queda suficientemente probado que el Banco Español de Crédito, S.A, procedió a dar respuesta por escrito al reclamante.

2. El segundo de los hechos imputados es la falta de Hojas de Reclamación, sin que en ningún momento el reclamante efectúe mención alguna a la no existencia de los referidos formularios.

3. Que carece de sentido aplicar la reiteración prevista en el art. 81.2 de la Ley 13/03, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, pues resulta excesivo y carente de equidad.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero. Esta Secretaría General Técnica es competente, por delegación del Consejero mediante la Orden de 30 de junio de 2004, para conocer y resolver el presente recurso, a tenor de lo dispuesto en los artículos 114.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJAP-PAC), y artículo 39. 8 de la Ley 6/1983, de 21 de julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en relación con el Decreto del Presidente 11/2004, de 24 de abril, sobre reestructuración de Consejerías, y el Decreto 199/2004, de 11 de mayo, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Gobernación.

Segundo. A tenor de la documentación que obra en el expediente, y examinadas las alegaciones formuladas por el

recurrente, se considera que las mismas no desvirtúan la naturaleza de los hechos.

De conformidad con el artículo 89.5 de Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se transcribe el informe de la Delegación del Gobierno de 8 de enero de 2007, en el que se argumenta, para el presente caso, el mantenimiento de la resolución en sus mismos términos:

“En cuanto a la primera de las alegaciones, decir que la legislación aplicable es clara y específica tanto en el procedimiento a seguir cuando en el establecimiento se formule una hoja de quejas y reclamaciones, como los deberes de los sujetos inspeccionados.

Así, el art. 52 del Decreto 171/1989, establece que los establecimientos (que comercialicen bienes y productos o presten servicios en Andalucía conforme al art. 2) deberán contestar mediante escrito razonado las hojas de quejas y reclamaciones que le sean formuladas, en relación con los mismos, por los consumidores o usuarios en el plazo máximo de diez días, contados desde el día siguiente a la fecha de recepción de la misma, plazo que claramente ha sido superado en este caso.

En cuanto al requerimiento realizado por el Servicio de Consumo, de fecha 4.11.2005, notificado según figura en el aviso de recibo del Servicio de Correos el 10.11.05, de la misma manera la Ley 13/03, de 17 de diciembre, de defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía en el art. 50 señala el deber de los sujetos inspeccionados de suministrar la información que recabe la inspección. Todo ello está perfectamente tipificado en los arts. 71.8.3 y 71.7.3 de la citada Ley 13/03, de 17 de diciembre, que señala como infracciones, entre otras, “No responder en plazo las quejas y reclamaciones que presenten los consumidores” e “Incumplir las medidas o requerimientos adoptados por la administración, incluidas las de carácter provisional”.

Con respecto a la reiteración, y las manifestaciones realizadas por el interesado acerca de que no se ha tenido en cuenta que “el Banco Español de Crédito es una organización empresarial en la que existen miles de oficinas, atendidas por miles de empleados con millones de clientes...”, había que añadir que efectivamente esta circunstancia se ha basado en la existencia de un expediente anterior, concretamente el expediente núm. 23.260/04, y que si no se hubiera hecho de esta manera, tal y como determina el art. 79.2.c) “Atenuantes y agravantes” en relación con el art. 81.2 “Reincidencia y reiteración” de la mencionada Ley 13/03, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, la Administración se estaría atribuyendo un poder arbitrario por el cual dictaría actos contrario a la justicia, la razón y las leyes que responderían simplemente al capricho”.

Vistos los preceptos citados, y demás disposiciones concordantes y de general aplicación,

RESUELVO

Desestimar el recurso de alzada interpuesto por don José Antonio García Martínez, en representación de Banco Español de Crédito, S.A. contra la resolución del Delegado del Gobierno de la Junta de Andalucía en Jaén, de fecha referenciada, en consecuencia mantener la misma en sus propios términos.

Notifíquese al interesado con indicación de los recursos que procedan. El Secretario General Técnico (por Decreto 199/2004). El Director General de Espectáculos Públicos y Juego. Fdo.: José Antonio Soriano Cabrera.»

Contra la presente Resolución, que agota la vía administrativa, se podrá interponer recurso contencioso-administrativo

en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación o publicación, ante los correspondientes órganos judiciales de este orden, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46.1 de la Ley 29/98, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Sevilla, 10 de marzo de 2008.- El Jefe de Servicio de Legislación, Manuel Núñez Gómez.

ANUNCIO de 10 de marzo de 2008, de la Secretaría General Técnica, por el que se notifica la resolución adoptada por el Secretario General Técnico al recurso de alzada interpuesto por don Jorge Ferre Molto, en nombre y representación de Telefónica Móviles España, S.A.U., contra otra dictada por el Delegado del Gobierno en Granada, recaída en el expediente 18-000321-06-P.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 59.5 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, e intentada sin efecto la notificación personal a don Jorge Ferre Molto, en nombre y representación de Telefónica Móviles España, S.A.U., de la resolución adoptada por el Secretario General Técnico al recurso administrativo interpuesto contra la dictada por el Delegado del Gobierno de la Junta de Andalucía en Granada, por la presente se procede a hacer pública la misma, al no haberse podido practicar en su domicilio, reproduciéndose a continuación el texto íntegro.

Se le comunica que el expediente administrativo se encuentra en las dependencias del Servicio de Legislación de esta Secretaría General Técnica (Plaza Nueva, 4, Sevilla), pudiendo acceder al mismo previa acreditación de su identidad.

«En la ciudad de Sevilla, a 31 de enero de 2008.

Visto el recurso de alzada interpuesto, y sobre la base de los siguientes

ANTECEDENTES

Primero. El 11 de enero de 2007, la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Granada dictó la resolución de referencia, por la que se impuso a la mercantil “Telefónica Móviles, S.A.”, con CIF: A-78923125, una sanción por importe total de mil euros (1.000 €), de conformidad con los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho contenidos en la misma, a la que nos remitimos íntegramente y por la que se sancionaron las siguientes irregularidades:

Incumplir las medidas o requerimientos adoptados por la Administración.

Segundo. Notificada la resolución sancionadora, el interesado interpuso en tiempo y forma recurso de alzada contra la referida sanción, basándose en los motivos que a su derecho convido, y que ahora no se reproducen al constar en el expediente, pero que de forma resumida son:

1. Ausencia de culpabilidad imputable, pues no se ha tenido en cuenta el contexto de los hechos.

2. Que todas las acciones realizadas, incluidas las gestiones para intentar dar una solución definitiva facilitada al cliente, se realizaron desde la recepción de dicha reclamación en nuestro Centro de Relación con el Cliente, aunque debido a una incidencia excepcional en el correo interno de la empresa e incorrecta gestión, quedó sin contestar formalmente al organismo competente, habiendo tomado las medidas necesarias a fin de evitar este tipo de situaciones.