Exp. SANCON/2017/337/46

Fecha 14/03/2017

**A LA JEFA DE SERVICIO TERRITORIAL DE COMERCIO Y CONSUMO**

**(SERVICI TERRITORIAL DE COMERÇ I CONSUM)**

**CONSELLERIA D´ECONOMÍA SOSTENIBLE SECTORS PRODUCTIUS, COMERÇ I TREBALL DE LA GENERALITAT VALENCIANA**

Dª. Mónica Fernández Noche, coleg. 12.982 del ICAV , con domicilio a efectos de notificaciones sito en Catarroja (Valencia), C.P. 46470, Camí Reial 13-1-1, en representación propia según consta acreditado mediante escritura de poder a pleitos que se acompaña, y en sustitución de ésta, como mandataria verbal de la indicada mercantil, ante ustedes Comparezco y como mejor proceda en derecho **DIGO**:

Que con fecha 12/03/2017 me ha sido notificada resolución de fecha 10/03/2016, con num de expediente SANCION/2017/337/46 y no estando conforme con la misma por considerarla no ajustada a derecho, lesiva para mis intereses y NULA DE PLENO DERECHO, dicho sea en términos de defensa y siempre con los debidos respetos, dentro del plazo establecido, procedo a interponer RECURSO DE ALZADA, y cualquier otro recurso potestativo, y en su sutitución escrito de alegaciones, que baso en los siguientes:

**HECHOS Y FUNDAMENTOS DE DERECHO**

**Primero**

Que la resolución ha sido acordada transcurridos seis meses desde la fecha del acta de infracción por lo que, conforme marca el art.76 de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, el procedimiento ha caducado.

Dispone el **ARTÍCULO 76.PROCEDIMIENTO:**

<<1. La imposición de las sanciones previstas en la presente ley requerirá la tramitación de un procedimiento en los términos previstos reglamentariamente.

2. **El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa de un procedimiento sancionador será de seis meses** contados desde la fecha del acuerdo de iniciación, transcurrido el cual se producirá la caducidad del mismo.

La declaración de caducidad del expediente no impedirá la incoación de un nuevo expediente si no hubiesen prescrito las infracciones.

3. Las solicitudes de análisis contradictorios interrumpirán el plazo de caducidad del procedimiento hasta que se reciban sus resultados. Lo mismo ocurrirá con los análisis dirimentes que fuera necesario practicar.>>

Que en el presente caso se cumplen todos los requisitos establecidos para entender caducado el expediente sancionador pues la resolución recaída se ha dictado habiéndose superado el plazo establecido al efecto para resolver.

**Segundo**

Que en el presente caso, es la primera vez que a la empresa recurrente se la sanciona por hechos relacionados con la negativa a facilitar hojas de reclamación al consumidor que las solicite y ausencia del cartel indicativo de la existencia de hojas de reclamaciones. No siendo cierto los hechos alegados en la resolución puesto que lo ocurrido fue que el consumidor acudió a la empresa para reclamar un…….(cuestión ajena a la empresa) resultando que, dicha situación no pudo atenderse por la empresa porque ….. resultando que, en nigún momento se negó a facilitar la hoja de reclamaciones sino más bien se facilitó de inmediato, y entendiendo que, era dicha hoja de reclamaciones la que tenía que rellenar el consumidor dado que la queja se dirigía contra la …….otra empresa con quien colabora la empresa sancionada y no contra la misma, como hemos explicado, y como reitero, testigos de todo ello, los propios agentes así como, la persona indicada en la resolución, Dª. …….se solicita de forma reiterada en el presente escrito, a través del trámite de Audiencia que se considere más oportuno, salvo que se produczca el archivo del presente procedimiento sancionador, en cuyo caso no sería necesario la práctica de prueba alguna.

**Tercero**

Que no se ha perjudicado los derechos del consumidor, de hecho el consumidor no ha pretendido ni ha solicitado la continuación de ningún procedimiento sancionador, como se indica en el apartado segundo de los antecedentes de hecho “Que notificado el acuerdo de iniciación al interesado, no se han presentado alegaciones en el mismo”.

**Cuarto**

Que existe contradicción en lo referido en la resolución, que determina como incumplimiento los dos artículos 69.4 y 69.5 de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunitat, cuando no es posible esta acumulación de incumplimientos, dado que, si no existen hojas de reclamaciones no hay negativa a facilitar las mismas sino imposibilidad, por lo que únicamente pudo haberse dado una imposibilidad o una negativa pero no ambas.

**Dispone el ARTÍCULO 69.OTRAS INFRACCIONES**

**<<Se considerarán también como infracciones en materia de consumo:**

(...)4. La no tenencia de hojas de reclamaciones en modelo oficial a disposición de los consumidores y usuarios, así como la falta de la correspondiente información sobre las mismas según la normativa aplicable.

5. La negativa a facilitar las hojas de reclamaciones al consumidor o usuario que las solicite.>>

**Quinto**

Que no se ha practicado ningún tipo de prueba dirigida a la empresa a quien se dirige la sanción tendente a esclarecer los hechos, no solo a los efecto de imposición o no de sanción sino también, en su caso, de graduación de sanción, donde al menos debiera haber sido oida la persona existente en el momento de los hechos siendo Dª, que debera ser citada en Valencia…., C/…

**Sexto**

Que en la resolución no se explicita ninguno de los criterios de graduación entendiéndose que cuando no se considere relevante ninguna de las circunstancias enumeradas en los apartados anteriores, la sanción se impondrá en el grado mínimo en su tramo inferior.

**Séptimo**

Teniendo en cuenta lo manifestado, la sanción que realmente debería haberse impuesto es la apercibimiento, o en su caso, el importe mínimo indicándose la posibilidad de la reducción en el 20 % del importe de la sanción en el caso de que se abone la misma con antelación a los 15 días indicados en el art. 71.5 de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Comunitat y concordantes, siendo relevantes, los siguientes artículos: .

**ARTÍCULO 70.CALIFICACIÓN DE LAS INFRACCIONES**

1. Todas las acciones u omisiones recogidas en los artículos anteriores tendrán la calificación de leves, salvo las señaladas en los puntos 2 y 3 de este artículo.

**ARTÍCULO 71. IMPORTE DE LAS SANCIONES**

1. Las infracciones serán **sancionadas con apercibimiento** o multas comprendidas entre los importes que se indican, de conformidad con la normativa básica estatal:

a) Infracciones leves: apercibimiento o multa hasta 3.005,06 euros. La sanción consistente en apercibimiento sólo podrá imponerse, por una sola vez, por meros incumplimientos formales o desatención a las simples indicaciones de la autoridad administrativa, cuando sean corregidos durante la instrucción del expediente.

b) Infracciones graves: entre 3.005,07 y 15.025,30 euros.

c) Infracciones muy graves: entre 15.025,31 y 601.012,10 euros.

La imposición de sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de la norma infringida, por lo que la cuantía de la sanción en infracciones graves o muy graves podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.

2. Las anteriores cuantías se encontrarán, a su vez, divididas conforme al siguiente esquema:

a) Infracciones leves:

- Grado mínimo, desde apercibimiento hasta 1.000 euros.

- Grado medio, entre 1.000,01 y 2.000 euros.

- Grado máximo, entre 2.000,01 y 3.005,06 euros.

b) Infracciones graves:

- Grado mínimo, entre 3.005,07 y 7.000 euros.

- Grado medio, entre 7.000,01 y 11.000 euros.

- Grado máximo, entre 11.000,01 y 15.025,30 euros.

c) Infracciones muy graves:

- Grado mínimo, entre 15.025,31 y 210.000 euros.

- Grado medio, entre 210.000,01 y 405.000 euros.

- Grado máximo, entre 405.000,01 y 601.012,10 euros.

3. La graduación de las sanciones se hará atendiendo a la concurrencia de alguna de las siguientes circunstancias:

a) Riesgo para la salud.

b) Que se incurra en negligencia grave o intencionalidad.

c) La situación relevante en un sector del mercado.

d) Que el beneficio ilícito obtenido sea desproporcionado en relación con el valor del producto, bien o servicio.

e) Que pueda afectar previsiblemente a un número considerable de consumidores contratantes con el infractor.

f) Que afecte a un grupo de personas perteneciente a un colectivo objeto de especial protección.

g) Reincidencia, por comisión de una infracción de la misma naturaleza, sancionada por resolución firme en el año inmediatamente anterior.

h) El incumplimiento reiterado de las prohibiciones y requerimientos realizados formalmente.

i) Que exista reiteración, al haber sido sancionado por resolución firme por la comisión de otras infracciones tipificadas en la normativa de protección a los consumidores, en los dos años anteriores a la comisión de la nueva infracción.

j) Los daños y perjuicios causados a los consumidores y usuarios.

k) La reparación de los daños y perjuicios causados a los consumidores.

l) La rectificación de las irregularidades que han motivado la incoación del expediente.

4. Si iniciado un procedimiento sancionador el infractor reconoce su responsabilidad y acredita haber rectificado las circunstancias constitutivas de la infracción cometida, todo ello con anterioridad a que se dicte la resolución del expediente, se podrá resolver directamente éste, con la imposición de la sanción correspondiente a la cuantía mínima de cada uno de los grados, o en su caso, con la sanción de apercibimiento.

5. En el supuesto del apartado anterior, notificada la resolución sancionadora si el infractor ingresa la cuantía de la sanción impuesta dentro de los quince días siguientes le será descontado un 20 por ciento de su importe.

**Octavo**

Que en virtud de lo dispuesto en los arts. 35 de Ley 39/2015, (que exige motivación del rechazo de los actos de prueba propuestos), art. 77 de Ley 39/2015,(en su apartado 1, que determina entre otras que los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento podrán acreditarse por cualquier medio de prueba, lo que se ha impedido en este caso), sin que se puedan rechazar las pruebas salvo las manifiestamente improcedentes o innecesarias, (lo que además debe de hacerse de forma motivada 77.3) y 78 y concordantes art. de la misma Ley debía haberse realizados los trámites de audiencia necesarios, debiendo y pudiendo haber esta parte propuesto prueba con antelación a la redacción de la propuesta de resolución, incluso cuando no se hubiera admitido su práctica, pero al no producirse ningún trámite sobre este particular, se ha causado una grave indefensión a la mercantil sancionada , pues se han impedido las actuaciones de los interesados que predica el art. 77 (medios y periodos de prueba), 78 (practica de prueba) , 82 (tramite de audiencia), de la indicada Ley 39/2015, así como, la mencionada práctica de la prueba la información del estado del expediente, y cualquier otro acto, que hubiera servido por si mismo, para poder facilitar medios de defensa a la empresa sancionada, por lo que, AL MENOS EN ESTE ACTO, DADO QUE ANTES SE HA IMPOSIBILITADO, SE SOLICITA LA PRACTICA DE LOS SIGUIENTES MEDIOS DE PRUEBA:

a) Que se verifique la información existente en el atestado o parte de asistencia de los agentes de la autoridad que acudió a los efectos de acreditar que se extrajo la hoja de reclamaciones de la empresa aseguradora contra quien el consumidor pretendía interponer la queja.

b) Testifical de los agentes conocedores de los hechos.

c) Testifical de Dª.

Por lo expuesto,

**SOLICITO A ESTE ORGANISMO** que teniendo por presentado este escrito, se sirva admitirlo y tener por interpuesto en tiempo y forma recurso de alzada contra la resolución referenciada en el cuerpo de este escrito, y de acuerdo con el contenido del mismo y previos los trámites legales oportunos dicte en su día la oportuna Resolución por la que se anule y deje sin efecto la resolución impugnada al haber sido dictada una vez concluido el plazo de caducidad establecido para resolver entendiéndose caducado, por tanto, el expediente sancionador y con ello la multa impuesta a esta parte, y subsidiariamente, que admita este escrito de alegaciones y en su virtud declare la anulación de la resolución por los demás motivos expuestos a lo largo del presente escrito, o subsidiariamente, imponga la sanción de apercibimiento, todo ello, sin perjuicio, de la práctica de la prueba que debe proponerse en todo procedimiento sancionador, y siendo en este casoQue se verifique la información existente en el atestado o parte de asistencia de los agentes de la autoridad que acudió a los efectos de acreditar que se extrajo la hoja de reclamaciones de la empresa aseguradora contra quien el consumidor pretendía interponer la queja testifical de los agentes conocedores de los hechos, testifical de Dª. a la que se hace referencia en la resolución recurrida, así como, cuanto en derecho fuere conducente.

Es por ser de Justicia que respetuosamente se pide en Valencia a 23 de marzo de 2017

Fdo.: Mónica Fernández Noche

p.p.