



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 5776/2019

Asunto: Falta de respuesta a escrito de FACUA / Resolución

Centro directivo: Consejería de Empleo e Industria

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I. el motivo de la queja era la falta de respuesta al escrito de FACUA presentado en nombre de su asociado XXX, contra la entidad ING BANK, S.A., a consecuencia de la inclusión de cláusulas presuntamente abusivas incorporadas en un contrato de préstamo hipotecario.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe en el cual se hacía constar lo siguiente:

- Que con fecha 10 de diciembre de 2018 fue presentado el referido escrito en la Dirección General de Comercio y Consumo.
- Que el contrato hipotecario al que se aludía en el mismo había sido perfeccionado el día 27 de noviembre de 2015.
- Que a la vista de esta circunstancia y en aplicación de lo dispuesto en el artículo 42.1.i), de la Ley 2/2015, de 4 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León, la presunta infracción podría estar prescrita al haber transcurrido el plazo de un año previsto en el mencionado precepto.



- Que con el fin de dotar de protección y defensa a los derechos de los consumidores y usuarios, la Dirección General amplió el objeto de estudio más allá del tenor literal del escrito de denuncia. Por ello, y con el fin de comprobar si las cláusulas abusivas se estaban ejecutando con posterioridad a su incorporación, se realizaron diversos requerimientos tanto al denunciante como a la entidad bancaria.
- Que con fecha 15 de febrero de 2019 se solicitó completar la denuncia al interesado, quien cumplimentó el trámite el día 28 de febrero.
- Que con fecha 20 de marzo de 2019, se requirió información a la entidad bancaria ING BANK, S.A., quien hizo caso omiso a tal solicitud. Se reiteró requerimiento el día 20 de julio, si bien tampoco se recibió respuesta por parte de la mercantil. El requerimiento se volvió a realizar por tercera vez el día 18 de octubre. Tal petición fue respondida el día 8 de noviembre pero el contenido de la información remitida no tenía ninguna relación con lo requerido por la Administración.
- Que *“ante la citada contestación, la Dirección General de Comercio y Consumo está valorando las posibles actuaciones a llevar a cabo respecto de este expediente administrativo, entre ellas la de reiterar nuevamente el requerimiento de información, sin el menoscabo del inicio de un procedimiento sancionador por no atender a los requerimientos”*.

A la vista de lo informado, procede realizar las siguientes consideraciones, si bien evitaremos reiteraciones sobre el tratamiento jurisprudencial y doctrinal sobre el deber de resolver previsto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Por otra parte no podemos obviar el correlativo derecho que ostentan los ciudadanos a obtener respuesta a respecto de los escritos que presentan ante las Administraciones Públicas, si bien tampoco nos extenderemos sobre la cuestión puesto que el tratamiento de la misma tanto por los Tribunales, como por la doctrina es sobradamente conocido por esa Consejería.

A mayor abundamiento y teniendo en cuenta la información recibida, parece evidente que la entidad bancaria ING BANK, S.A., pudiera haber incurrido en una falta de las tipificadas en el artículo 42.1.u) de la Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León. El precepto dispone que constituye infracción administrativa leve *“la falta de remisión al órgano administrativo competente de cuantos datos o documentos deban presentarse. A estos efectos, se entenderá que hay falta de remisión cuando la misma no se produzca dentro del plazo concedido por el órgano competente al reiterar el requerimiento”*. Así pues, y dado que



se han realizado dos reiteraciones del requerimiento inicial sin obtener respuesta adecuada (el informe del día 18 de octubre no responde a la solicitud formulada por la Consejería), parece que se ha cometido la infracción descrita.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

ÚNICA: Que por parte del órgano competente se proceda a agilizar la tramitación del procedimiento, valorando adecuadamente el inicio de un procedimiento sancionador a la mercantil ING BANK, S.A., por no atender al requerimiento de la Dirección General de Comercio y Consumo.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Empleo e Industria en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López