



03.2.5 Sin competencia

...

En materia de Consumo han sido 2 las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa, destacando la queja 14/1529, relativa a disconformidad con la actuación administrativa tras los problemas padecidos en dos inmuebles de Barcelona.

...

03.2.6 Sub-Iudice

...

En materia de **Consumo** son 5 las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa. De éstas podemos la **queja 14/928**, en la que las personas afectas solicitaban la mediación de esta Institución para evitar el embargo de los sueldos y la posible pérdida de su vivienda. Analizada la documentación entendimos que los embargos de sueldos procedían de la decisión de una Audiencia Provincial por la que se revocaba la sentencia del Juzgado de 1ª Instancia que estimó su oposición a la reclamación de cantidad instada por Banco de Andalucía (hoy Banco Popular).

Por lo tanto, informábamos a la parte promotora que esta Institución no podría intervenir ya que las decisiones adoptadas por los Juzgados y Tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional no son susceptibles de revisión por parte de instituciones ajenas al Poder Judicial, según establece el art. 117.3 de la Constitución Española.

...

03.2.8 Sin recurrir previamente a la Administración

...

De entre las 15 quejas que en materia de **Consumo** no se han admitido a trámite en 2014 por esta causa podemos destacar la **queja 14/4230**, en la que se denunciaba la utilización de números 902 por el Servicios de Atención al Cliente. Ante esta denuncia nos dirigimos a la persona afectada aclarándole lo que dispone la normativa de protección a las personas consumidoras en relación con el asunto que nos expone, esto es, la utilización de números 902 por parte de los Servicios de Atención al Cliente.

Así, de acuerdo con el artículo 21.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

«(...) En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas. A tal efecto, se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario.»