



**Resolución 2024R-3475-23 del Ararteko, de 15 de febrero de 2024, que recomienda a KONTSUMOBIDE, Kontsumoko Euskal Institutua que elimine la obligatoriedad de la cita previa para cualquier trámite, habilite dicho sistema como opción voluntaria y que el servicio de recepción e información presencial a la ciudadanía sea prestado por personal de la administración y no por vigilantes de seguridad.**

### Antecedentes

1. El Ararteko admitió a trámite la queja de un ciudadano que mostraba su disconformidad con la imposición de la cita previa para realizar trámites administrativos de manera presencial y, a su juicio, por el trato inadecuado dispensado por el personal de una oficina de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo (en adelante Kontsumobide).

En concreto, refiere la persona reclamante que, en fecha 9 de noviembre de 2023, acudió a la oficina de Kontsumobide de Bilbao para entregar unas hojas de reclamaciones con relación a unos incidentes en la ITV de Arrigorriaga.

El reclamante explica que los vigilantes de seguridad le impidieron la entrada a las dependencias de la administración porque carecía de cita previa. La persona reclamante expuso a dichas personas que únicamente quería registrar una reclamación ante la administración. Sin embargo, los vigilantes de seguridad le impidieron la entrada en la oficina. El promotor de la queja informa que solicitó hablar con algún funcionario a quien preguntar el motivo de impedirle el acceso a la oficina de consumo. El personal de vigilancia le reiteró el impedimento por lo que la persona reclamante expuso que esa barrera le parecía ilegal y que llamaría a la policía.

En esa tesitura solicitó una hoja de reclamaciones para quejarse de que le hubiera sido impedido el acceso a Kontsumobide.

Según el promotor de la queja, la policía local declinó personarse en las oficinas de la administración ante la llamada efectuada para protestar por su situación, y que, seguidamente, una vez completada la hoja de reclamaciones, requirió a la persona vigilante de seguridad su entrega en la administración, lo cual rehusó hacer esta persona, indicando que no era funcionaria y por lo tanto no podía llevar a cabo dicha gestión.

Relata el reclamante que posteriormente intentó concretar una cita por internet y, además, llamó por teléfono a la citada oficina de consumo para confirmar la





misma. Durante la llamada habló con personal de la oficina que rehusó identificarse, se le explicó la mecánica actual de atención ciudadana y al no aparecer ninguna cita a nombre del reclamante, le facilitaron una cita para el día siguiente, 10 de noviembre de 2023.

En fecha 10 de noviembre de 2023 la persona reclamante acudió a la oficina de Kontsumobide, las personas vigilantes de seguridad le requirieron el motivo de su gestión, explicó que precisaba registrar unas hojas de reclamaciones y se le condujo al lugar para efectuar el trámite.

Refiere el reclamante que le atendió la misma persona de la oficina con quien mantuvo una conversación telefónica el día anterior, le dio registro a su reclamación relacionada con la ITV pero le impidió registrar la reclamación dirigida a Kontsumobide porque, para presentarla ante una persona coordinadora, debía solicitar una nueva cita.

El reclamante refiere que intentó explicar que la cita previa le parecía ilegal y en ese contexto, acudió un vigilante de seguridad para preguntar si había algún problema. La persona funcionaria de Kontsumobide, según explica el reclamante, le atendió de malos modos, en actitud desafiante y utilizando palabras malsonantes. Finalmente, se le requirió que abandonase el lugar. El reclamante, con intención de relatar los hechos acaecidos, pidió conocer la identidad de la persona vigilante de seguridad, quien se la facilitó, pero no así la persona trabajadora de Kontsumobide que había intervenido en el caso.

En ese mismo instante, el promotor de la queja manifiesta que intentó solicitar cita para poder entrevistarse con una persona coordinadora de Kontsumobide en la cual explicar los hechos y presentar su queja relativa al impedimento para presentar documentos sin cita previa y por el trato inadecuado prestado por el personal de la administración.

Así, se le facilitó nuevamente una cita para personarse en las dependencias de la administración para el día 13 de noviembre de 2013 de 9:30 a 9:50 horas.

Finalmente, la persona reclamante registró una queja ante Kontsumobide (número de entrada 13584) relacionada con la cita previa y por el trato inadecuado que consideraba que se le había proporcionado por el personal de la administración.

2. A la vista de los hechos expuestos en la queja, el Ararteko remitió una petición de colaboración a Kontsumobide mediante la cual solicitó conocer el motivo por el cual las personas vigilantes de seguridad efectúan labores de información y atención a la ciudadanía que se persona en las dependencias de Kontsumobide.





Además, preguntó el motivo por el cual no se facilitó la identidad del personal trabajador de la administración a requerimiento de la persona reclamante.

Por otro lado, el Ararteko requirió a Kontsumobide que explicara si el sistema de cita previa implantado para atender a la ciudadanía presencialmente es obligatorio para realizar actuaciones o trámites administrativos. En caso afirmativo, solicitó conocer el detalle de los concretos trámites y actuaciones que requieren obligatoriamente una petición de cita previa para su gestión presencial y, en su caso, cuáles no precisan de cita previa para su gestión presencial a cualquier día y hora.

En caso de que la cita previa hubiera sido implantada como un sistema obligatorio para atender a la ciudadanía, el Ararteko solicitó conocer cuales habían sido los criterios técnicos y organizativos considerados para la toma de esa decisión y la normativa habilitante que la había fundamentado.

Por último, solicitó una explicación sobre el trato dispensado a la persona reclamante en la oficina de atención ciudadana de Kontsumobide sita en Alameda de Rekalde 39 de Bilbao los días 9 y 10 de noviembre de 2023.

3. Posteriormente, tuvo entrada en el registro de esta institución el informe de respuesta de Kontsumobide relacionado con las preguntas planteadas por el Ararteko.

El organismo autónomo explicó a esta defensoría que el Servicio Territorial en Bizkaia se encuentra ubicado en el edificio sito en Alameda Rekalde nº 39A de Bilbao, donde se ubica la Oficina Territorial del Departamento de Salud del Gobierno Vasco en Bizkaia. Por ello, las cuestiones organizativas que afectan al propio edificio dependen del sistema organizativo del gobierno vasco que ha determinado la cita previa como sistema de atención presencial al ciudadano.

La administración detalla en su respuesta que cuenta con dos procedimientos de atención a los ciudadanos: el registro de documentación y las consultas. En lo que respecta a su atención presencial, ambos servicios se atienden todos los días laborables en horario de 8:30 horas a 14:00 horas; turnos de 10 minutos para el registro de documentación y turnos de 20 minutos para las consultas. Por razón de la materia que atiende Kontsumobide (cuestiones relativas al consumo de bienes, productos y servicios) resulta muy habitual que las listas de cita previa se encuentren completas.

Los tiempos de espera para el acceso a la cita previa es muy reducido; resulta habitual que la cita previa pueda ser concedida para el día siguiente al de su solicitud.





Las personas usuarias del servicio de Kontsumobide pueden realizar los trámites de Registro de documentación y Consultas de las siguientes formas:

- a) Registro de Documentación: online, a través del correo electrónico y presencialmente.
- b) Consulta: online, telefónicamente, a través del correo electrónico y presencialmente.

En relación con la actuación del personal de vigilancia de la seguridad, Kontsumobide explica que realiza las siguientes funciones:

- Control de acceso al edificio mediante la comprobación de que los ciudadanos constan en la lista de cita previa de registro o consulta.
- En el supuesto de que la persona que quiera acceder no haya solicitado cita previa se le entrega un documento donde se le informa de la forma en que se puede poner en contacto con Kontsumobide para la solicitud de cita previa.

Añade la administración en su informe que no existe constancia de que la persona reclamante hubiera requerido la identidad del trabajador de la administración. En todo caso y, en cumplimiento de la normativa administrativa, lo normal en este servicio es facilitar la identidad del personal en los supuestos en los que es requerido para ello.

Con respecto al sistema de cita previa, expone Kontsumobide que, con criterio general, es obligatorio para realizar de forma presencial los trámites de registro de documentación y consultas. No obstante, indica que desde el 18 de diciembre de 2023, se atiende a aquellas personas que acudan sin cita previa para la realización del trámite de registro de documentación, si bien tienen preferencia para ser atendidas aquellas personas que lo hubieran solicitado.

Por otro lado, Kontsumobide explica que el registro de documentación puede ser realizado online, a través del correo electrónico y presencialmente y que las consultas pueden ser atendidas online, telefónicamente, a través del correo electrónico y presencialmente.

La cita previa puede ser solicitada de forma telefónica u online, a través de la página web de Kontsumobide.

Con respecto al trato dispensado a la persona reclamante en las fechas 9 y 10 de noviembre de 2023, Kontsumobide señala que, de acuerdo con las manifestaciones realizadas por el servicio de seguridad y por el personal de registro



de la administración, el trato dispensado a la persona reclamante fue correcto. El 9 de noviembre, en el momento en que accedió a la oficina territorial se le indicó que, al no tener cita previa, no podía ser atendido en dicho momento y se le informó de la forma en que podía solicitarla. Tal y como queda acreditado, tras la correspondiente solicitud los servicios de Kontsumobide dieron cita previa al reclamante para el día siguiente.

Según relata Kontsumobide, la persona reclamante manifestó, tanto el día 9 de noviembre como el día 10 de noviembre, de forma airada su disconformidad con el sistema de cita previa aduciendo que tenía el derecho a ser atendido por la administración sin necesidad de realización de dicho trámite. El día 10 de noviembre el reclamante pudo entregar las reclamaciones relativas al ámbito de consumo así como la interpuesta ante el propio organismo de Kontsumobide por la exigencia de la cita previa para la gestión de trámites de forma presencial.

Por último, Kontsumobide reiteró en su respuesta que, a partir del 18 de diciembre, se ha incorporado un nuevo sistema de cita previa respecto al registro de documentación. Se atiende a todos los usuarios aunque no hayan formalizado cita previa, si bien tienen preferencia para ser atendidos los que la hayan solicitado previamente.

Entendiendo esta defensoría, por tanto, que dispone de los hechos y fundamentos de derecho suficientes, emite las siguientes:

### Consideraciones

A la vista de los hechos relatados en la queja y de la respuesta de la administración, el Ararteko tiene a bien exponer, en primer lugar, algunas consideraciones relativas a la cita previa como sistema para atender a la ciudadanía y, seguidamente un análisis de la cuestión relativa a la atención dispensada a la persona reclamante y a las funciones del personal de seguridad privada.

1. En primer lugar, en el momento de los hechos, y como afirma Kontsumobide en su informe de respuesta al Ararteko, resultaba obligatorio disponer de una cita previa para ser atendido presencialmente en las oficinas de esta administración.

La persona reclamante intentó en un primer instante (9 de noviembre) presentar una reclamación dirigida contra una empresa privada, de manera infructuosa, por carecer de cita previa.





En ese preciso momento, aun cuando se encontraba frente a las propias dependencias de la administración, tuvo que llamar por teléfono a Kontsumobide para conseguir una cita.

Al día siguiente (10 de noviembre), cuando fue atendido presencialmente para registrar su primera reclamación dirigida contra una empresa privada por motivos de consumo, personal de Kontsumobide le indicó que para el registro de la queja relativa a la imposición de la cita previa debía pedir una nueva cita, porque se trataba de una gestión que debía atender un coordinador.

Resulta sumamente ilustrativo que, para interponer una reclamación en contra de la cita previa obligatoria, se le indicara a la persona reclamante que debía concertar una nueva cita sin poder registrarla en ese instante, cuando ya se encontraba ante el propio personal de la administración el cual, además, tampoco le facilitó esta cita.

Así, tuvo que acudir otro día diferente (13 de noviembre), a la misma oficina de Kontsumobide, para entrevistarse con un coordinador quien, al conocer el motivo de su pretensión, le indicó al reclamante que simplemente debía registrar su queja concerniente a la imposición de la cita previa. Se trata de una queja presentada con el número de registro 13584 que tampoco consta que haya sido atendida por la administración afectada.

Kontsumobide señala que desde el 18 de diciembre ha modificado el sistema y no requiere cita previa para registrar escritos.

2. El Ararteko tiene a bien recordar que la administración pública debe respetar en su actuación y relaciones, entre otros principios contemplados en el [artículo 3.1](#) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante LRJSP), el de "*simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos*". (El subrayado es del Ararteko).

En el ámbito aplicable a la Administración General de Euskadi, el [artículo 5](#) del Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos (en adelante, Decreto 91/2023 de atención ciudadana) establece como principios generales de la atención ciudadana:

*"La atención a la ciudadanía se regirá, con carácter general, por los principios previstos en el artículo 63 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco y por los siguientes principios: (...)*

*c. Claridad y proximidad a la ciudadanía en dependencias, canales, lenguaje, procesos, trámites, y ejecución de tareas. (...)"*. (El subrayado es del Ararteko).





De este modo, en el marco de la situación anteriormente descrita, la administración contraviene el principio de proximidad propugnado en la legislación citada, puesto que el sistema de cita previa obligatoria impuesto por la administración y la consiguiente falta de atención al reclamante en las propias dependencias de Kontsumobide impidió resolver de manera presencial las gestiones y tramitaciones pretendidas.

Además, cabe recordar que, entre los principios de conducta aplicables al personal de la administración previstos en el Estatuto Básico del Empleado Público, artículo 54, se contempla que *“Informarán a los ciudadanos sobre aquellas materias o asuntos que tengan derecho a conocer, y facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones”*.

En este sentido, resulta evidente que la actuación de la administración y del personal empleado público, al imponer al reclamante la cita previa y señalarle la necesidad de personarse varias veces distintas ante las dependencias de Kontsumobide, no tuvo como fin facilitarle el ejercicio de sus derechos.

3. Con respecto a la cita previa, esta defensoría recuerda que se trata de un sistema de atención ciudadana que tuvo su motivación principal para implantarse durante la pandemia originada por el coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19). Pero en la actualidad, todas las medidas sanitarias articuladas por las administraciones competentes para proteger la salud colectiva han decaído y no se encuentran en vigor. En concreto, el Consejo de Ministros aprobó un Acuerdo por el que se declaró, el día 5 de julio de 2023, la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19<sup>1</sup>.

En el contexto de la pandemia, el Ararteko ya señaló la necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la COVID-19 mediante la Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre de 2020<sup>2</sup>.

La recomendación dirigida a las administraciones públicas vascas para que arbitren mecanismos para que la ciudadanía no se vea perjudicada en sus derechos o expectativas mediante la imposición de distintos sistemas de cita previa, fue posteriormente reiterada por esta institución en el estudio de 2021, precitado,

---

<sup>1</sup> <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-15552>

<sup>2</sup> <https://ararteko.eus/es/recomendacion-general-del-ararteko-42020-de-5-de-noviembre-de-2020>



*"Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas"<sup>3</sup>.*

En opinión de esta institución, la cita previa puede ser una solución que aporte una mejor gestión y servicio público a la ciudadanía, **si queda a la voluntad de las personas interesadas**. Por contra, la imposición de la cita previa obligatoria para presentar solicitudes y documentos no parece una medida sustentada en el interés general y fundamentada en normas o disposiciones previstas en nuestro Ordenamiento Jurídico ni concordante con el derecho a una buena administración, derecho que, en particular, incluye la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones (artículo 41 de la Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea<sup>4</sup>) e invocado por la jurisprudencia del Tribunal Supremo consolidando su encaje en los artículos [9.3](#) y [103](#) de la Constitución y en los [principios generales](#) de la LRJSP.

Por todas, cabe destacar la Sentencia de 3 de diciembre de 2020 (RC 8332/2019)<sup>5</sup> que dice en el fundamento jurídico segundo:

*"Y no está de más traer a colación el principio a la buena administración que, merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación del que se ha hecho eco la misma jurisprudencia de este Tribunal Supremo desde la sentencias de 30 de abril de 2012, dictada en el recurso de casación 1869/2012 (ECLI:ES:TS:2012:3243); hasta la más reciente sentencia, con abundante cita, 1558/2020/, de 19 de noviembre último, dictada en el recurso de casación 4911/2018 (ECLI:ES:TS:2020:3880); que se ha querido vincular, en nuestro Derecho interno, a la exigencia que impone el artículo 9.3º de nuestra Constitución sobre la proscripción de la arbitrariedad en la actuación de los poderes públicos; pero que, sobre todo, debe considerarse implícito en la exigencia que impone a la actuación de la Administración en el artículo 103, en articular con le impone los principios de sometimiento "pleno" a la ley y al Derecho. Y en ese sentido, es apreciable la inspiración de la exigencia comunitaria en el contenido de los artículos 13 y 53 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas al referirse a los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración.*

<sup>3</sup> <https://www.ararteko.eus/es/administracion-digital-y-relaciones-con-la-ciudadania-su-aplicacion-las-administraciones-publicas-vascas-0>

<sup>4</sup> <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-Z-2010-70003>

<sup>5</sup> [ECLI:ES:TS:2020:4161](https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=ECLI:ES:TS:2020:4161)



*Pero la buena administración es algo más que un derecho fundamental de los ciudadanos, siendo ello lo más relevante; porque su efectividad comporta una indudable carga obligación para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento. (...).*" (El subrayado es del Ararteko).

De este modo, la imposición de la cita previa obligatoria es susceptible de infringir derechos reconocidos a la ciudadanía por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC), por la LRJSP y el [Decreto 91/2023](#), de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos (en adelante Decreto de atención ciudadana de Euskadi), que obliga a respetar los principios de proximidad y servicio efectivo.

A mayor abundamiento, el Defensor del Pueblo en su [informe anual 2022](#) señaló que

*"Cuando las administraciones establecen únicamente la vía telemática para la concertación de la cita previa, requerida para la realización de cualquier trámite, y no disponen de mecanismos de atención presencial, ni tan siquiera para solventar situaciones de urgencia, se convierte en un obstáculo para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y el cumplimiento de sus obligaciones (...)*

*El Defensor del Pueblo ha iniciado actuaciones ante administraciones concretas, señalando que la cita previa puede ser una vía preferente de atención a las personas, pero no un requisito absoluto. Además, considera que es necesario disponer de medios alternativos al electrónico para obtener cita previa para el acceso a las oficinas de atención ciudadana o a las oficinas de registro". (...).*" (El subrayado es del Ararteko).

También otras defensorías de derechos se han posicionado en este sentido, como la Síndic de Greuges de Catalunya en su Resolución del expediente AO-00164/2022 relativa a la cita previa como requisito para ser atendido en las administraciones catalanas<sup>6</sup> o la Valedora do Pobo en su informe anual 2022<sup>7</sup> (páginas 164 a 166).

---

<sup>6</sup> [https://www.sindic.cat/site/unitFiles/8945/DT\\_839457\\_cor\\_es.pdf](https://www.sindic.cat/site/unitFiles/8945/DT_839457_cor_es.pdf)

<sup>7</sup> <https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2023/10/INFORME-ANUAL-DE-LA-VALEDORA-DO-POBO-AL-PARLAMENTO-DE-GALICIA-2022-CASTELLANO.pdf>

Con respecto a la cita previa, la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, en el marco del dictamen N.º 91/2023<sup>8</sup> emitido con relación al proyecto de Decreto de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos señaló:

*“El artículo 100 aborda la cita previa. En su apartado segundo parece indicar que en todas la convocatorias y procedimientos se deberá señalar que la atención presencial será con cita previa.*

*Al respecto, la cita previa es una buena solución como vía preferente de atención al ciudadano y que ha demostrado su eficacia. Si bien, no puede constituirse en el único medio de relación ni establecerse con carácter obligatorio. No debemos olvidar que ello iría en contra de derechos reconocidos, entre otros, en los artículos 13, 14 y 16.4 de la LPAC y de los principios de servicio efectivo y proximidad recogidos en el artículo 3 de la LRJSP.*

*No debemos olvidar que la Administración debe servir con objetividad los intereses generales (art. 103 CE) y que “el interés general o público pertenece y beneficia a los ciudadanos, no a la Administración como organización servicial que lo gestiona o lo debe gestionar”, STS de 23/03/2021 (RC 3688/2019). (El subrayado es del Ararteko).*

Ciertamente, el vigente Decreto de atención ciudadana de Euskadi establece con respecto al canal presencial de atención ciudadana en el [artículo 100](#):

*“Artículo 100 Cita previa.*

*1. La atención presencial a la ciudadanía se podrá gestionar mediante el servicio de cita previa en todas las oficinas del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean.*

*2. En todas las convocatorias y procedimientos, así como en toda la publicidad que se haga para su divulgación entre la ciudadanía, en cualquier medio y soporte, se deberá señalar expresamente que la atención presencial será, preferentemente, con cita previa.*

*3. Los canales por los que se pueda solicitar la cita previa estarán publicados de forma visible en cada una de las fichas de los servicios y procedimientos, así como en los trámites de la sede electrónica”.*

El citado artículo no prevé la obligatoriedad de cita previa para relacionarse por vía presencial con la administración. Y, además, nada indica con respecto a la

---

8

[https://www.legegunea.euskadi.eus/contenidos/tramita\\_decreto/997219\\_dec/es\\_def/adjuntos/Certificacion\\_firmada\\_castellano\\_C\\_66-2023\\_V01.pdf](https://www.legegunea.euskadi.eus/contenidos/tramita_decreto/997219_dec/es_def/adjuntos/Certificacion_firmada_castellano_C_66-2023_V01.pdf)



preferencia para atender a la ciudadanía en función de si dispone de cita previa o no.

El Ararteko considera que cualquier sistema de cita previa habilitado por la administración no debe imponerse de modo obligatorio para ningún trámite o gestión ni puede tener la consideración de preferente en detrimento de cualquier otro sistema. Por añadidura, la cita previa *“sólo se justifica para garantizar la agilidad en la celebración de los trámites”*, como recientemente ha señalado el Tribunal Superior de Justicia de Madrid (Resolución 1262/2023 Fundamento Jurídico 9<sup>º</sup>).

En último término, el Ararteko considera oportuno recordar que la prestación del servicio público vía presencial mediante un sistema de cita previa debe respetar el interés general o público que, en palabras del Tribunal Supremo (STS 412/2021 de 23 de marzo de 2021<sup>10</sup>), *“pertenece y beneficia a los ciudadanos, no a la Administración como organización servicial que lo gestiona o lo debe gestionar”*. En base a lo expuesto, el Ararteko llega a la conclusión de que, en las fechas descritas por el reclamante, no existían motivos jurídicos ni organizativos que impidieran atender y registrar las solicitudes pretendidas por el reclamante desde el primer día que acudió a Kontsumobide.

4. Por otro lado, la administración informa en su respuesta a esta defensoría que depende del Gobierno Vasco en materia de cita previa, por ubicarse en dependencias de titularidad del Departamento de Salud, pero el Ararteko observa que la oficina de atención ciudadana de Kontsumobide no figura entre aquellas habilitadas por el departamento competente de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco para atender presencialmente a la ciudadanía, las cuales aparecen en el siguiente directorio:

<https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/-/zuzenean-atencion-presencial-oficinas/>

Por lo tanto, este Ararteko estima que Kontsumobide es responsable de sus propias oficinas de atención ciudadana, y en su caso, de disponer de sus propias oficinas de asistencia en materia de registros.

La [Disposición adicional cuarta](#) de la LPAC ya señalaba con respecto a las oficinas de asistencia en materia de registros:

*“Las Administraciones Públicas deberán mantener permanentemente actualizado en la correspondiente sede electrónica un directorio geográfico que*

---

<sup>9</sup> [ECLI:ES:TSJM:2023:14030](#)

<sup>10</sup> [ECLI:ES:TS:2021:1206](#)



*permita al interesado identificar la oficina de asistencia en materia de registros más próxima a su domicilio”.*

Por otro lado, el Decreto de atención ciudadana de Euskadi establece en el [artículo 101](#) con respecto a las oficinas de asistencia en materia de registro:

*“Artículo 101 Oficinas de Asistencia en Materia de Registro.*

*1. Las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro son las oficinas que tienen naturaleza de órgano administrativo disponibles para que la ciudadanía presente las solicitudes, escritos y comunicaciones que van dirigidas a los órganos administrativos de las Administración. General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional.*

*2. Constituyen Oficinas en Materia de Registro las oficinas del Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, y las que se determinen mediante Orden de la persona titular del departamento competente.*

*3. El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía deberá mantener permanentemente actualizado en la sede electrónica el directorio geográfico de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros que permita a la ciudadanía identificar la oficina más próxima, así como los servicios y procedimientos objeto de asistencia por el personal funcionario habilitado regulado en el artículo 67.*

*4. Las funciones de asistencia en materia de registro de las oficinas de atención ciudadana son:*

*a) Facilitar información sobre los servicios, procedimientos y trámites de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional.*

*b) Facilitar a las personas interesadas el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa al que dirigen sus solicitudes, comunicaciones y escritos.*

*c) Recibir y registrar las solicitudes, escritos y comunicaciones que las personas dirijan a los órganos de cualquier Administración pública, y entregar el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de dicha presentación.*

*(...)”.*

Ciertamente, Kontsumobide, como organismo adscrito al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco, debería disponer de una previa regulación de sus oficinas de asistencia en materia de registro, en tanto que ente público.

Sin perjuicio de lo anterior, el Ararteko estima que los servicios de atención presencial de Kontsumobide deberían efectuar las funciones previstas en el artículo precitado sin obstáculos ni barreras. Y, en el caso objeto de análisis en la presente queja, facilitar información sobre los servicios, procedimientos y trámites y de





modo específico, recibir y registrar las solicitudes, escritos y comunicaciones que las personas dirijan a los órganos de cualquier administración pública, y lógicamente, a Kontsumobide.

Como se ha indicado anteriormente, el [artículo 100](#) del Decreto de atención ciudadana de Euskadi nada indica con respecto a la obligatoriedad de ser atendido mediante un sistema de cita previa.

Es más, el Servicio Territorial de Bizkaia de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, tal y como se indica en la web de esa administración, se sitúa en Alameda de Recalde, 39 A de Bilbao:

<https://www.kontsumobide.euskadi.eus/equipamiento/servicio-territorial-de-bizkaia-de-kontsumobide-instituto-vasco-de-consumo/webkon00-kb2contm/es/>

Y en el citado enlace se indica que se atenderá en horario de lunes a viernes, de 8:30 a 14:00, mediante cita previa.

Por lo tanto, parece adecuado que esa administración informe que ese sistema de relación con la ciudadanía es voluntario para ser atendido presencialmente y que facilite la información suficiente para que la ciudadanía pueda conocer de qué modo ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.

5. Con respecto a la atención dispensada a la persona reclamante, el Ararteko no dispone de elementos de hecho para determinar si efectivamente ésta se prestó adecuadamente y, por otro lado, si el personal trabajador del servicio territorial de Kontsumobide y el de seguridad privada se comportó y le trató correctamente. Sin perjuicio de lo anterior, el Ararteko estima oportuno destacar algunos aspectos muy importantes y significativos en el ámbito de la atención ciudadana a través de medios presenciales.

En primer lugar, la ciudadanía tiene el deber de mantener una actitud respetuosa y de colaboración hacia el personal de la Administración en atención a lo previsto en el [artículo 64](#) sobre derechos y deberes de la ciudadanía previstos en la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco.

A esos deberes se encuentran ligados los correlativos derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones públicas, entre los que se encuentra el derecho a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones ([Artículo 13.e](#) LPAC).

De igual manera, el Decreto de atención ciudadana de Euskadi establece en el [artículo 6](#) como deber general de atención ciudadana:





*“Artículo 6 Deber general de atención a la ciudadanía.*

*Todas las autoridades y personal empleado público tienen el deber de atender a la ciudadanía, facilitándoles la atención precisa para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones”.*

Pues bien, la persona reclamante difícilmente puede ejercer sus derechos y obligaciones si al acudir a las dependencias de la administración existe una barrera de acceso conformada por personal de seguridad privada que le requiere motivar porqué acude a Kontsumobide y además le impide acceder a su oficina en razón, según esgrimió su propio personal, de que carece de cita previa. En el momento de los hechos, se trataba de un sistema de cita previa obligatoria que no se ajusta a derecho, como ya se ha razonado anteriormente.

En otras palabras, el reclamante no fue atendido por personal de la administración de manera a facilitarle información sobre el modo de ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.

En este sentido, a esta institución le llama la atención que la prestación de servicios públicos de información y atención ciudadana se realice por personal que no tiene competencia para ello como es el personal de seguridad privada.

La seguridad privada, según definición de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada ([artículo 2.1](#)) es *“el conjunto de actividades, servicios, funciones y medidas de seguridad adoptadas, de forma voluntaria u obligatoria, por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, realizadas o prestados por empresas de seguridad, despachos de detectives privados y personal de seguridad privada para hacer frente a actos deliberados o riesgos accidentales, o para realizar averiguaciones sobre personas y bienes, con la finalidad de garantizar la seguridad de las personas, proteger su patrimonio y velar por el normal desarrollo de sus actividades”.*

La citada ley tiene por objeto regular la función de seguridad privada con objeto de proteger personas y bienes.

Así, el Ararteko considera que los servicios de seguridad privada contratados por la administración titular de las instalaciones públicas en las cuales se atiende a la ciudadanía tienen como fin la *“vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos, tanto públicos como privados, así como de las personas que pudieran encontrarse en los mismos”* ([artículo 5.a](#) de la Ley de Seguridad Privada). Se trata de fines específicos de seguridad que nada tienen que ver con la atención ciudadana, facilitar el acceso a los servicios públicos y aportar información sobre derechos y obligaciones de la ciudadanía en sus relaciones con la administración.





A tenor de lo dispuesto en la ley, el propio expediente de contratación del servicio de seguridad para el edificio donde sucedieron los hechos (Expediente nº KM/2020/009<sup>11</sup>) tenía por objeto *“establecer las condiciones técnicas por las que ha de regirse la prestación del servicio de vigilancia, protección y control de accesos de personas y mercancías, así como servicios auxiliares de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Araba, Bizkaia y Gipuzkoa”*.

Así, el apartado 2 del pliego relativo a especificaciones generales describe el tipo de servicio y las concretas funciones a realizar por el personal de vigilancia entre las cuales no figura ninguna relativa a asesoramiento, información o atención ciudadana.

En este punto, el Ararteko muestra su preocupación por la barrera física y personal que supone para la ciudadanía ser atendida en primera instancia por personal de seguridad privada, uniformado, y que, además, señala a las personas físicas si tienen derecho de acceso a las dependencias de la administración o no, según un criterio no establecido en ninguna disposición al efecto, ni tampoco en el contrato de prestación de servicios.

A juicio del Ararteko, las funciones de atención ciudadana, información y, por ende, de prestación de servicio público corresponde al personal de la administración, por lo que considera recomendable que Kontsumobide habilite los medios, canales y recursos que sean necesarios para atender a la ciudadanía presencialmente por personal empleado público sin imponer barreras ni obstáculos no ajustados a derecho y que, además, puedan comportar una situación de indefensión para la ciudadanía.

6. A la luz de lo que antecede, el Ararteko considera que la atención dispensada por Kontsumobide a la persona reclamante, cuando ésta acudió los días 9 y 10 de noviembre de 2023 a sus oficinas de Bilbao, incumplió las exigencias que marca la normativa aplicable mencionada más arriba y, por ende, resultó incorrecta.

Asimismo, parece oportuno que esa administración analice sus funciones previstas en la Ley 9/2007, de 29 de junio, de creación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, principalmente de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, pero en concreto, de intermediación, arbitraje, referencia para la

---

<sup>11</sup> [https://www.contratacion.euskadi.eus/webkpe00-kpeperfi/es/contenidos/anuncio\\_contratacion/expjaso308640/es\\_doc/index.html](https://www.contratacion.euskadi.eus/webkpe00-kpeperfi/es/contenidos/anuncio_contratacion/expjaso308640/es_doc/index.html)  
[https://www.contratacion.euskadi.eus/kontratazio\\_iragarkia/euskal-erkidego-autonomoko-administrazioaren-hainbat-erakinen-zaintza-eta-segurtasun-eta-laguntza-zerbitzua/expjaso308640/webkpe00-kpeperfi/eu/](https://www.contratacion.euskadi.eus/kontratazio_iragarkia/euskal-erkidego-autonomoko-administrazioaren-hainbat-erakinen-zaintza-eta-segurtasun-eta-laguntza-zerbitzua/expjaso308640/webkpe00-kpeperfi/eu/)



resolución de conflictos, de orientación, formación e información sobre derechos y la forma de ejercerlos para ser respetados por quienes intervengan en el mercado, etc. ([artículos 3 y 4](#)). Y, por otro lado, que revise la carta de servicios 2019/2020<sup>12</sup> de Kontsumobide, la cual señala que entre los valores de la organización se encuentra la cercanía, la sensibilidad y el rigor, entre otros.

Es decir, según las funciones que le competen y a tenor de los valores de su carta de servicios, el Ararteko considera que ese organismo debe representar un modelo de atención ciudadana que resulte coherente con los aspectos de mejora en el trato a personas consumidoras y usuarias que dirija a las entidades privadas.

Por lo tanto, esta defensoría estima que debe trasladarse una disculpa a la persona reclamante a la vista de los hechos descritos en el presente expediente de queja.

Por todo ello, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 b) de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, el Ararteko eleva a Kontsumobide la siguiente

### RECOMENDACIÓN

- Que elimine la obligatoriedad de la cita previa para efectuar cualquier trámite, solicitud y presentación de escritos en las oficinas de atención ciudadana.
- Que habilite el sistema de cita previa como opción voluntaria para la ciudadanía e informe debidamente de su funcionamiento.
- Que el servicio de información y asistencia a la ciudadanía prestado en oficinas de atención ciudadana sea prestado por personal empleado público de la administración y no por vigilantes de seguridad.
- Que traslade una disculpa a la persona reclamante por las dificultades encontradas para relacionarse con Kontsumobide, organismo que, en atención a sus fines previstos en su norma reguladora relativas a la defensa, protección intermediación y orientación para facilitar las relaciones con el sector privado en materia de consumo, ha de representar un modelo de trato para la ciudadanía.

---

<sup>12</sup>[https://www.kontsumobide.euskadi.eus/contenidos/informacion/kb\\_pubs\\_folletos/es\\_folletos/adjuntos/carta\\_servicios\\_es.pdf](https://www.kontsumobide.euskadi.eus/contenidos/informacion/kb_pubs_folletos/es_folletos/adjuntos/carta_servicios_es.pdf)  
[https://www.kontsumobide.euskadi.eus/contenidos/informacion/kb\\_pubs\\_folletos/eu\\_folletos/adjuntos/carta\\_servicios\\_eu.pdf](https://www.kontsumobide.euskadi.eus/contenidos/informacion/kb_pubs_folletos/eu_folletos/adjuntos/carta_servicios_eu.pdf)