



Por el cobro excesivo en el servicio de grúa de un automóvil recuperado, la CEDHJ emite la Recomendación 5/21

- **Esta defensoría acreditó que servidores públicos adscritos a la Dirección de Depósitos Vehiculares, omitieron señalar en el inventario de ingresos los cobros por los servicios de grúa.**
- **Se documentó que la compañía de grúas involucrada no tiene concesión para brindar el servicio especializado de transporte de grúa.**

En marzo de 2020, esta defensoría recibió queja en la que el peticionario señaló que el 4 de febrero del mismo año, fue víctima de robo de su automóvil, el cual fue localizado y recuperado el día 13 de febrero de 2020, por elementos de la Policía de Zapopan, quienes solicitaron mando y conducción al agente del Ministerio de Guardia del Centro Vehicular de Devolución Inmediata (CVDI), quien ordenó su aseguramiento.

Por tal motivo, el automotor de la víctima fue llevado por una grúa de una empresa particular a un depósito a cargo de la Dirección de Depósitos Vehiculares de la Secretaría de Administración del Estado, para su guarda y custodia.

Una vez que el inconforme acreditó la propiedad del vehículo dentro de la carpeta de investigación correspondiente y que se le practicaron diversos peritajes, le fue otorgada la devolución y se le exentó el pago de guarda y custodia por haber sido objeto de robo, de acuerdo al artículo 25 de la Ley de Ingresos del Estado de Jalisco; sin embargo, el cobro que se le hizo por el servicio de grúa fue excesivo, ya que no se apegó a la tarifa autorizada aplicable, advirtiéndose además en esta investigación varias omisiones de personal de la Dirección de Depósitos Vehiculares.

Quedó plenamente acreditado que servidores públicos adscritos al Depósito Vehicular número 1, cometieron acciones que revelaron su falta de diligencia y profesionalismo en el servicio que les fue encomendado, por su actuar administrativo ilegal e irregular, al no haber cuidado el ingreso del vehículo del inconforme mediante el inventario correspondiente, pues se omitió la revisión del mismo, y en específico, el llenado de los cobros por los servicios de grúa, ya que se dejaron en blanco y sin ser revisados.

Otra situación irregular y delicada que se acreditó, está relacionada con el hecho de que la compañía de grúas involucrada no tiene concesión para brindar el servicio especializado de transporte de grúa, otorgada por el Gobierno del Estado a través de la Secretaría de Transporte. Tales omisiones facilitan que la compañía de grúas aquí mencionada, y otras, incumplan con lo que les marca el acuerdo tarifario antes descrito y, sobre todo, con lo señalado en el Reglamento de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado.

Como consecuencia de las referidas acciones y omisiones, los servidores públicos responsables adscritos a la Dirección de Depósitos Vehiculares de la Secretaría de Administración del Estado, violaron los derechos humanos a la legalidad y seguridad jurídica en relación con el debido cumplimiento de la función pública; al mismo tiempo que se acredita una responsabilidad institucional, por falta de cumplimiento al deber y obligación de respetar y garantizar la protección de esos derechos humanos.

Por lo anterior, esta defensoría emite las siguientes

Recomendaciones:



Al secretario de Administración del Estado

Se investiguen los hechos documentados conforme a las garantías del debido proceso y, derivado de las omisiones e irregularidades atribuidas a los servidores públicos involucrados, se inicie, tramite y concluya el procedimiento de responsabilidad administrativa, en el que se deberá de aportar en vía de prueba la presente Recomendación y atender las razones y fundamentos expuestos en la misma; valorando las actuaciones, pruebas y demás evidencias que obran en el expediente de queja.

Se debe respetar el derecho de audiencia y defensa de los servidores públicos involucrados, y aplicar sanciones conforme a su jerarquía en la institución y su instrucción. Se pide que, en su momento, se remitan a esta Comisión las constancias relativas a la resolución concluida.

Como garantía de restitución, instruya al personal que resulte competente para que busquen comunicación con el inconforme, lo entrevisten y se le repare el daño ocasionado a su patrimonio.

Como garantía de no repetición, gire instrucciones al director de Depósitos Vehiculares y a todos los jefes de patio de los depósitos vehiculares dependientes a cargo de la Secretaría de Administración, para que se revise que los inventarios de ingresos de vehículos a los depósitos vehiculares se encuentren debidamente llenados, esto en beneficio de las personas dueñas o poseedoras de vehículos.

De igual forma, como garantía de no repetición, gire instrucciones a la Dirección de Depósitos Vehiculares para que en los estatus vehiculares que genere, cuando determine el monto total de los adeudos de los vehículos, mercancías u objetos varios por los servicios de guarda y custodia en los depósitos a su cargo, se limite a ello y no incluya detalles de cobro por servicio de grúas particulares, ya que no es requisito el pago de servicio de grúa para la entrega de un vehículo una vez que la autoridad que lo haya tenido asegurado otorgue su devolución, y se hayan cubierto o exentado los cargos de guarda y custodia.

También, como garantía de no repetición, se exija a las empresas que prestan el servicio de grúas, que tengan a la vista las tarifas que deben cobrar, tal como les obliga la normativa vigente en la materia, y se les haga saber que la Secretaría de Administración no detallará en ningún estatus de pensión que genere, cobro alguno por los servicios que hayan prestado.

Se analice, conforme a la norma aplicable al caso, que la empresa de grúas involucrada y demás empresas del mismo ramo, dejen de ser tomadas como proveedoras del Gobierno del Estado mientras no cuenten con permiso, concesión o autorización alguna otorgada por parte de la Secretaría de Transporte y sean debidamente registradas en el Área de Sitios, Plataformas y Transportes Especializados de esa secretaría, y que las mismas cumplan con el requisito de exhibir de manera visible a sus usuarios las tarifas que deben cobrar conforme a la norma correspondiente, sobre todo aquellas que tienen oficinas dentro de los depósitos vehiculares a su cargo.

Y conforme a la lista de proveedores del servicio especializado de transporte de grúa del Gobierno, registrada y autorizada por esa Secretaría de Administración, en coordinación con la Secretaría de Transporte, se revise si todas las empresas de grúas cuentan con una concesión otorgada por el Ejecutivo del Estado, por conducto de la Secretaría de Transporte, para que, en el caso de que no se encuentren registradas en la base de datos de esa secretaría, así como en el archivo en físico de la Dirección del Área de Sitios, Plataformas y Transportes Especializados de la Secretaría de Transporte del Estado, se deje de tener como proveedoras a dichas empresas, mientras no cuenten con la concesión otorgada por la Secretaría de Transporte.

Como garantía de no repetición, se fortalezca e intensifique la capacitación de forma constante en materia de derechos humanos a los servidores públicos de la Dirección de Depósitos Vehiculares aquí involucrados, a fin de concienciarlos en la protección y respeto de los derechos de las personas, con el fin de prevenir y evitar que se repitan conductas como las aquí documentadas.



Con ese objetivo, deberán hacer de su conocimiento:

- a) Lo establecido en las legislaciones federales, estatales y los ordenamientos jurídicos internos, así como en los tratados internacionales que prohíben la violación a los derechos humanos. Como institución estatal, debe asumir este compromiso poniendo en marcha la educación y formación del personal encargado de hacer cumplir la ley.
- b) Se imparta también capacitación y actividades de concienciación para prevenir y proscribir el abuso de autoridad y el indebido ejercicio de la función pública, así como del deber de denunciar las conductas violatorias de derechos humanos como las aquí documentadas.

Como garantía de no repetición, gire instrucciones para que en los ingresos a los depósitos vehiculares que administra, se coloque un cartel informativo para sus usuarios en el que se especifique que esa secretaría, a través de su Dirección de Depósitos Vehiculares, no determina ni hace cobros por el servicio de grúa, y que las empresas que prestan el servicio especializado de transporte de grúa tienen derecho a cobrarlo, conforme a las tarifas autorizadas para ello, por lo que en dicho cartel se deberá de exhibir también públicamente la tabla tarifaria correspondiente.

Para el seguimiento y cumplimiento de la presente Recomendación, designe a un servidor público de alto nivel, para que funja como enlace con esta defensoría.

Peticiones:

Al secretario de Transporte del Estado

Se verifique y corrobore si la empresa de grúas involucrada cuenta con la concesión para prestar el servicio especializado de transporte de grúa en el estado, y en caso de que no sea así, además de tomar en cuenta todas las irregularidades en que incurrió en el llenado del inventario de autos folio 180441, del 13 de febrero de 2020, se inicie el procedimiento administrativo en su contra, en el que se deberá de aportar en vía de prueba la presente Recomendación y atender las razones y fundamentos expuestos en ella, valorando las actuaciones, pruebas y demás evidencias que obran en el expediente de queja; se debe respetar el derecho de audiencia y defensa de la empresa en cita y aplicar la sanción o medida correctiva que corresponda.

Se verifique si las empresas que prestan el servicio especializado de transporte de grúa en el estado lo hacen conforme a lo señalado en el artículo 282 del reglamento, en específico si están respetando las tarifas establecidas para la prestación del servicio de salvamento y arrastre, y si tienen colocado un cartel de cuando menos un metro cuadrado, visible al público, en las oficinas de administración o domicilio fiscal del concesionario de grúas.

Como garantía de no repetición, gire instrucciones para que en los nuevos formatos de inventario de autos que utilicen las empresas que prestan el servicio especializado de transporte de grúa, se incluya en la parte posterior de la copia para el propietario del automotor, la tabla de tarifas autorizadas vigente para el servicio público especializado de transporte de grúa, con lo cual se evitarán cobros excesivos de parte de los concesionarios que prestan ese servicio.

Conforme a la lista de proveedores del servicio especializado de transporte de grúa del gobierno, registrada y autorizada por la Secretaría de Administración, en coordinación con la Secretaría de Transporte, se revise si todas las empresas de grúas cuentan con una concesión otorgada por el Ejecutivo del Estado, por conducto de la Secretaría de Transporte, para que en el caso de que no se encuentren registradas en la base de datos de esa secretaría, así como en el archivo en físico de la Dirección del Área de Sitios, Plataformas y Transportes Especializados de la Secretaría de Transporte del Estado, se deje de tener como proveedoras a dichas empresas, mientras no cuenten con la concesión otorgada por la Secretaría de Transporte.

Al fiscal del Estado



Gire instrucciones para que en las instalaciones del Centro Vehicular de Devolución Inmediata y demás áreas de la Fiscalía que tengan vehículos asegurados, en los cuales hayan solicitado el servicio especializado de transporte de grúa, se coloque un cartel informativo para los usuarios, en el que se especifique que quienes prestan este servicio tienen derecho a cobrarlo, conforme a las tarifas autorizadas para ello, por lo que en dicho cartel se deberá de exhibir también públicamente la tabla tarifaria correspondiente, con lo cual se evitará, sobre todo, hacerles cobros excesivos a los usuarios.

Gire instrucciones a todas las agencias del Ministerio Público para que cuando les sea entregado, dentro de cualquier carpeta de investigación, la copia de inventario de vehículos asegurados y resguardados en algún depósito vehicular, la copia del formato de inventario de autos se encuentre debidamente llenada, sobre todo en el espacio correspondiente a la empresa que prestó el servicio de grúa.

La Recomendación completa se puede consultar en: <http://cedhj.org.mx/recomendaciones/emitidas/2021/Reco%205-2021%20Gruas.pdf>

°°°°