

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2303481
Materia	Industria, agricultura, comercio y turismo.
Asunto	Reclamación de consumo.
Actuación	Resolución de cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada el día 15/11/2023, en la que exponía sustancialmente que en fecha 09/01/2023, presentó ante la entonces Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, y más concretamente ante la unidad de Comercio y Consumo de Valencia, una reclamación de consumo contra (...) S.L., por su mala gestión realizada en un tema de alquiler, ante un problema que surgió tras la finalización del contrato con los inquilinos. Que, desde entonces no ha recibido respuesta alguna de la administración.

El día 17/11/2023, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación de la reclamación de consumo presentada por la autora de la queja de fecha 09/01/2023, contestando en fecha 25/01/2024, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes establecido en el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, por lo que se considera que hay una falta de colaboración con el Síndic de Greuges a tenor de lo establecido en el artículo 39.1 a) de la citada Ley 2/2021. En su respuesta manifestó sustancialmente que efectivamente en fecha 10/01/2023, se recibió la reclamación de la promotora de la queja, pero por circunstancias que se ignoran debido a un fallo humano no fue procesada adecuadamente y ha permanecido en un "limbo" administrativo del que ha salido gracias a este requerimiento. Que con fecha 04/12/2023, se notificó a la interesada el inicio de la mediación, dando traslado de sus pretensiones a la empresa reclamada, lamentando los trastornos que esta demora le hayan podido causar en la tramitación del expediente.

El 06/03/2024 dictamos resolución en la que se formulaba a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, la siguiente sugerencia:

SUGERIMOS a la CONSELLERIA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO, que extreme la cautela a la hora de registrar las reclamaciones de consumo presentadas por los ciudadanos para que puedan resolverse a la mayor celeridad posible y siempre dentro del plazo máximo legalmente exigido de tres meses (art. 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Finalmente, en la citada resolución se recordó a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, que la misma estaba «obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución».

Hasta el momento, la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, no ha manifestado su posicionamiento respecto de la sugerencia contenida en la citada resolución, por lo que debemos dejar constancia de la falta de respuesta de ésta a la sugerencia emitida por esta institución en la resolución de referencia.

Llegados a este punto se hace evidente que, desde la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo no se han realizado las actuaciones necesarias para atender la sugerencia del Síndic contenida en

la Resolución de consideraciones de 06/03/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes, así como la inclusión de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, en la relación de administraciones no colaboradoras, por no dar respuesta a la información solicitada dentro de plazo, ni al requerimiento vinculado a la sugerencia formulada, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) y b) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana