

"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	2303805
Materia	Hacienda pública
Asunto	Solicitud compensación suspensión juicio de desahucio.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

1.1. En fecha 15/12/2023, la promotora de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le asignó el número de queja 2303805.

En su escrito manifestaba sustancialmente que como propietaria de vivienda alquilada presentó demanda judicial de desahucio de la inquilina por impago del alquiler. El juzgado acordó la suspensión extraordinaria del desahucio que estaba previsto para el día 24/07/2023, en base a lo dispuesto en el artículo 1 o 1 bis del Real Decreto Ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.

Con fecha 27/07/2023, presentó ante la entonces Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, solicitud de compensación por la suspensión del desahucio, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto Ley 20/2022, de 27 de diciembre, sin respuesta hasta la fecha, por lo que el día 07/11/2023, transcurridos más de tres meses desde la anterior solicitud, presentó ante la actual Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, una reclamación de cuando se realizaría el pago, no recibiendo tampoco respuesta alguna.

1.2. El 18/12/2023, admitida la queja a trámite, se requiere a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación del escrito de fecha 27/07/2023, presentado por la promotora de la queja ante la entonces Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, solicitando la compensación por la suspensión del juicio de desahucio, y del escrito de fecha 07/11/2023, presentado ante esa Conselleria, reclamando el pago de esa compensación.

1.3. Con fecha 17/01/2024, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solicitó la ampliación de plazo por un mes para responder al requerimiento inicial en base al alto volumen de trabajo que está desarrollando la Dirección General de Vivienda y a la dificultad técnica que implica el asunto planteado (artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana). Esta institución dictó en fecha 18/01/2024, resolución de concesión de ampliación, en un mes, del plazo inicial para la emisión de dicho informe, dado el interés que supone la respuesta de la Administración para la investigación que nos ocupa, sin haber recibido contestación alguna hasta el momento.

2 Consideraciones

2.1 Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

El objeto del presente expediente de queja se centra en analizar la demora en la que está incurriendo la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la hora de resolver la solicitud de compensación que ha solicitado la persona interesada en cuanto arrendadora de una vivienda, dada la suspensión que se ha acordado del procedimiento de desahucio del inquilino, por tratarse de una persona económicamente vulnerable sin alternativa habitacional.

Como es conocido, la posibilidad de que los arrendadores, en estos casos, soliciten el reconocimiento y abono de esta compensación se encuentra expresamente prevista por el Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes.

Al respecto, es preciso tener en cuenta que el posterior [Real Decreto 401/2021, de 8 de junio](#), estableció que «el plazo máximo para resolver y notificar la resolución al interesado será de tres meses, si bien excepcionalmente el órgano competente podrá acordar de manera motivada ampliar el plazo en tres meses más, circunstancia que se notificará expresamente al interesado. Vencido el plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa, el interesado podrá entenderla estimada por silencio administrativo» (artículo 3.4).

En el presente caso observamos que, habiendo solicitado la interesada la compensación en fecha 27/07/2023, el plazo establecido de tres meses concluyó hace tiempo. Incluso aunque la administración hubiera ampliado por otros tres meses el citado plazo, tal y como le permite el precepto, el plazo habría concluido igualmente el 27/01/2024.

Dada esta circunstancia, hemos de concluir que la interesada, en virtud del sentido positivo que se asigna al silencio producido, ha de entender que su solicitud ha sido estimada.

Se ha de tener en cuenta, que el artículo 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es tajante al señalar, en estos casos, lo siguiente:

2. La estimación por silencio administrativo tiene a todos los efectos la consideración de acto administrativo finalizador del procedimiento. La desestimación por silencio administrativo tiene los solos efectos de permitir a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente.
3. La obligación de dictar resolución expresa a que se refiere el apartado primero del artículo 21 se sujetará al siguiente régimen:
 - a) En los casos de estimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior a la producción del acto sólo podrá dictarse de ser confirmatoria del mismo.
 - b) En los casos de desestimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior al vencimiento del plazo se adoptará por la Administración sin vinculación alguna al sentido del silencio.
4. Los actos administrativos producidos por silencio administrativo se podrán hacer valer tanto ante la Administración como ante cualquier persona física o jurídica, pública o privada. Los mismos producen efectos desde el vencimiento del plazo máximo en el que debe dictarse y notificarse la resolución expresa sin que la misma se haya expedido, y su existencia puede ser acreditada por cualquier medio de prueba admitido en Derecho, incluido el certificado acreditativo del silencio producido. Este certificado se expedirá de oficio por el órgano competente para resolver en el plazo de quince días desde que expire el plazo máximo para resolver el procedimiento. Sin perjuicio de lo anterior, el interesado podrá pedirlo en cualquier momento, computándose el plazo indicado anteriormente desde el día siguiente a aquél en que la petición tuviese entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para resolver.

En consecuencia, transcurrido el plazo máximo fijado para la resolución de la solicitud sin que ésta se haya notificado, la persona interesada ha de entender estimada la misma, por lo que, con independencia de la emisión de la correspondiente resolución, que sólo podrá dictarse si fuera confirmatoria del mismo, deberá emitirse el certificado acreditativo del silencio producido, bien de oficio o a instancia de la persona interesada, y deberán realizarse los trámites correspondientes para cuantificar y proceder al abono de la ayuda solicitada.

Dada la demora en la que está incurriendo la administración a la hora de resolver y, dado el silencio positivo ya producido, a la hora de cuantificar y abonar la ayuda de compensación a arrendadores que estamos analizando, debemos recordar que el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana es claro al reconocer a la ciudadanía valenciana el derecho a que las administraciones públicas traten los asuntos que les afectan en un plazo razonable, en el marco del **derecho a una buena administración**.

La vigencia de los artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en conexión con el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, impone a las administraciones **un plus de exigencia** a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta expresa, congruente y motivada, en el marco del **derecho a una buena administración**.

Tal y como ha expuesto el Tribunal Supremo en su sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «el principio a la buena administración (...), 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 (...).».

El Tribunal Supremo ha afirmado, en consecuencia, que «la efectividad de dicho principio comporta una indudable carga obligacional 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 (...) (sentencia de 3 de diciembre de 2020, rca. 8332/2019: ECLI:ES:TS:2020:4161).

Como ha recordado la más autorizada doctrina, el principio de la buena administración se relaciona con **el derecho al buen funcionamiento de una Administración cuya función es servir** (por todos, Ponce Solé y Orió Sallent, El derecho a ser empadronado y la buena administración. Legalidad, Políticas Públicas y Buenas prácticas, 2022, pág. 45).

Este derecho a una buena administración se conforma así como un **derecho básico y esencial** de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que ésta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución.

Dadas las anteriores circunstancias, resultan de todo punto de vista ineludible que la administración adopte en el presente supuesto (y en todos aquellos otros que guarden con el mismo una identidad de razón) todas aquellas medidas, organizativas y de dotación de medios personales y/o materiales, que sean necesarias para lograr el impulso de la tramitación del expediente y el abono, real y efectivo, de las cantidades correspondientes a una compensación que, en virtud de los efectos positivos que se asignan a la inactividad de la administración, la interesada ya ha visto reconocida.

Por otra parte, y con independencia de que se adopten las medidas para impulsar el abono de las cantidades que correspondan a la persona interesada, consideramos que la administración debería iniciar en el presente caso una investigación interna de los hechos producidos, al objeto de identificar y corregir las disfunciones que se están produciendo, adoptando las medidas que resulten pertinentes al efecto de erradicar aquellas que queden constatadas y evitar que se repitan en el futuro.

Por otra parte, debemos recordar que el artículo 32.1 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público establece que «los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley».

Por su parte, el artículo 65 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas determina que «cuando las Administraciones Públicas decidan iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial será necesario que no haya prescrito el derecho a la reclamación del interesado al que se refiere el artículo 67»; señalando el citado artículo 67 que «el derecho a reclamar prescribirá al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o se manifieste su efecto lesivo».

En el presente supuesto, la inactividad de la administración a la hora resolver la solicitud de la interesada, dejando transcurrir un lapso de tiempo que rebasa sobrada e injustificablemente el plazo máximo fijado para ello, está provocando una evidente lesión de los derechos de la ciudadana, tal y como se ha expuesto (en particular, la lesión del derecho a una buena administración); lesión que podría ser susceptible de indemnización, de acuerdo con los preceptos analizados, para cuya procedencia y determinación debería iniciarse el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial de la administración; procedimiento que puede ser (y entendemos que, en este caso, debe ser) iniciado de oficio por la propia administración.

2.2 Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).”

En el caso que nos ocupa, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 18/12/2023, reiterado el día 18/01/2024, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes ampliado por otro mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Resolución

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos a la **CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA** las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

Primero: RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.

Segundo: RECOMENDAMOS que, a la vista del transcurso del plazo fijado en el Real Decreto 401/2021 de 8 de junio, para el reconocimiento de la compensación a los propietarios y arrendadores sin que se haya dictado la correspondiente resolución, y dado el carácter positivo atribuido al silencio producido, proceda a dictar resolución si ésta fuera confirmatoria del silencio, o en su defecto, proceda a emitir el correspondiente certificado acreditativo del silencio producido, iniciando los trámites necesarios para proceder al abono, sin más demora, de la ayuda solicitada.

Tercero: RECOMENDAMOS que inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial de esa administración pública, como consecuencia de su anormal funcionamiento en el presente supuesto, dada la excesiva demora que se viene produciendo en el marco del presente expediente de ayudas a la vivienda (artículos 32 y ss. de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público y los artículos 65 y concordantes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

La **CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA** está obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto (artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges). Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución. Así:

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello.
- La no aceptación habrá de ser motivada

Finalmente, **SE ACUERDA** notificar la presente resolución a todas las partes y proceder a su publicación en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana