

"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	2401114
Materia	Industria, agricultura, comercio y turismo
Asunto	Reclamación de consumo.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

1.1. En fecha 15/03/2024, la promotora de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le ha asignado el número de queja 2401114.

En su escrito manifestaba sustancialmente que en fecha 31/08/2023, presentó escrito de reclamación a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, por el estado del inmueble alquilado y el trato recibido por la propietaria del "apartamento minimalista en Convento de Jerusalén" de la ciudad de Valencia, entre los días 27/07/2023 al 01/08/2023. Que como no recibía información alguna de la administración, en fecha 20/10/2023, presentó escrito solicitando información sobre el estado de la reclamación. Que le requirieron una documentación que aportó el día 16/11/2023. Que a partir de esa fecha no ha recibido respuesta alguna de su reclamación inicial por lo que pide el auxilio de esta institución.

1.2. El 15/03/2024, 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 presentado por la promotora de la queja ante esa Conselleria en fecha 31/08/2023.

2 Consideraciones

2.1 Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en resolver la reclamación de consumo presentada por la promotora de la queja de fecha 31/08/2023, por parte de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo.

Respecto al plazo que tiene la Administración para responder a esta reclamación de consumo, no existe un plazo regulado y específico de respuesta a una mediación de consumo, siendo de aplicación lo dispuesto en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece un plazo máximo de tres meses para notificar una resolución administrativa.

Este plazo, según la legislación vigente, se contará, en los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación, extremo que ocurrió, en el presente caso el día 31/08/2023.

El derecho a obtener una respuesta sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley 39/2015 "el

silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que “es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (Art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los Arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.”

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta institución en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, le atribuye, en su Art. 33.2.c), la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial.

Del mismo modo, el Art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana reconoce que “todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable”.

En efecto, en el presente caso, resulta evidente que la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, no ha resuelto la reclamación de consumo presentada por la promotora de la queja el día 31/08/2023, por el estado del inmueble alquilado y el trato recibido por la propietaria del “apartamento minimalista en Convento de Jerusalén” de la ciudad de Valencia, entre los días 27/07/2023 al 01/08/2023, es decir ha transcurrido más de ocho meses, se trata de una demora excesiva, ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de solicitudes es de tres meses.

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 Innovación, Industria, Comercio y Turismo, todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 15/03/2024, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, 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

Primero: RECOMENDAMOS a la **CONSELLERIA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO** que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación del escrito de reclamación de consumo de fecha 31/08/2023, proceda de manera urgente a resolverlo de forma expresa y notificarlo a la autora de la queja.

Segundo: RECORDAMOS a la **CONSELLERIA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO**, de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

Tercero: La **CONSELLERIA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO**, está 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. 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.

Y finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo y a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana