

"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.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada el día 15/03/2024, en la que exponía 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 "... de la ciudad de Valencia, entre los días 27/07/2023 al 01/08/2023, solicitando también una indemnización de 500€ por los daños ocasionados. 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.

El día 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 presentada por la autora de la queja ante esa Conselleria en fecha 31/08/2023, sin que se haya contestado hasta el momento, 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.

El 08/05/2024 dictamos resolución en la que se formulaba a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, la siguiente recomendación:

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.

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».

En fecha 22/05/2024, tuvo entrada en el registro de esta institución un informe de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, de cuyo contenido se deduce la no aceptación de la

resolución de consideraciones emitida. En este sentido, en el citado informe se indicaba entre otras cosas, lo siguiente:

El 10 de mayo de 2024, por correo electrónico, el Servicio de Ordenación y Tramitación Turística da traslado a este Servicio Territorial de Turismo de la Resolución del Síndic de Greuges, de 8 de mayo de 2024, de consideraciones a la Administración en relación con la queja formulada por la Sra. (...). La citada resolución se refiere a “una reclamación de consumo” lo que confirma que no se dio traslado de la queja a este Servicio Territorial de Turismo. No obstante, se emite informe en atención a los siguientes:

HECHOS

Primero. El 1 de septiembre de 2023, tuvo entrada en este Servicio Territorial de Turismo la reclamación formulada por la Sra. (...) en la que se denunciaban unas deficiencias en una vivienda ubicada en la calle (...). El 26 de octubre de 2023, se solicitó información adicional a la denunciante sobre la dirección exacta de la vivienda que ocupó, así como la justificación del pago de su estancia.

De la documentación aportada y efectuada consulta al Registro de Turismo de la Comunidad Valenciana, se comprobó que la vivienda objeto de la denuncia era la VT (...) de titularidad de la mercantil (...).

Segundo. Como consecuencia de la citada denuncia, se abrieron las Diligencias Previas: DPTUR/46/2023/0418 y se giró visita de inspección al establecimiento a efectos de comprobar las deficiencias señaladas por la denunciante. La inspección de Turismo emitió informe, con fecha 23 de enero de 2024 (...)

Tercero. En atención al informe de inspección anteriormente citado, con fecha 11 de marzo de 2024 se comunicó a la encausada el archivo de las Diligencias Previas: DPTUR/46/2023/0418.

CONSIDERACIONES JURÍDICAS

(...) En consecuencia, el denunciante por no ser parte en el procedimiento no tiene derecho a conocer de su resultado. Es decir, si las diligencias previas concluyen con la presunción de existencia de infracción a la normativa turística, lo que motivaría la apertura de un procedimiento sancionador o, como en este caso, finalizan con el archivo por su inexistencia

(...) Cuarta. Para determinar si los hechos son constitutivos de infracción a la normativa turística, este Servicio Territorial de Turismo procedió a la apertura de las Diligencias Previas: DPTUR/46/2023/0418, reguladas en el artículo 55 de la Ley 39/2015 en los siguientes términos:

“1. Con anterioridad al inicio del procedimiento, el órgano competente podrá abrir un período de información o actuaciones previas con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

2. En el caso de procedimientos de naturaleza sancionadora las actuaciones previas se orientarán a determinar, con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la incoación del procedimiento, la identificación de la persona o personas que pudieran resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurran en unos y otros. Las actuaciones previas serán realizadas por los órganos que tengan atribuidas funciones de investigación, averiguación e inspección en la materia y, en defecto de éstos, por la persona u órgano administrativo que se determine por el órgano competente para la iniciación o resolución del procedimiento.”

Este periodo de Diligencias Previas, como ha quedado expuesto, no está sometido a plazo. No estamos en el ámbito de un procedimiento administrativo sancionador que

finalice con una resolución administrativa. La finalidad de este periodo de diligencias previas es que el órgano competente para iniciar un procedimiento sancionador realice (en este caso a través de la Inspección de Turismo, como se ha detallado en los antecedentes) las actuaciones necesarias en orden a conocer si los hechos denunciados son presuntamente constitutivos de infracción a la normativa turística, e identificar indubitablemente el sujeto responsable.

En atención a los hechos y consideraciones jurídicas expuestas, este Servicio Territorial de Turismo de Valencia ha actuado conforme a Derecho y dentro del ámbito de sus competencias, por lo que no se pueden aceptar las recomendaciones efectuadas por el Síndic de Greuges.

Solo una precisión al impecable informe jurídico del Servicio Territorial de Turismo de Valencia. Esta institución dio traslado de la resolución de inicio de investigación donde se admitía a trámite la queja presentada por la interesada a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, en fecha 15/03/2024, solicitando concretamente el estado actual de tramitación de la reclamación de consumo presentada por la promotora de la queja el día 31/08/2023 y casi dos meses más tarde ante la falta de respuesta injustificada de la Conselleria, no contestaron ni Comercio ni Turismo, dictamos la correspondiente resolución de consideraciones de fecha 08/05/2024 donde le recomendamos a la Conselleria que resolviera de forma urgente la mediación de consumo solicitada por la reclamante. Le recordamos que la mediación de consumo se encuentra regulada en el artículo 83 del Decreto Legislativo 1/2019 de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana, y se trata de un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos de consumo, caracterizado por ser voluntario, imparcial, confidencial y eficaz, basado en la equidad entre las partes y la buena fe. Durante el procedimiento se intenta que las partes lleguen a un acuerdo que les satisfaga, si no es así la administración podrá valorar iniciar un expediente sancionador a la empresa, o en caso contrario, dará por finalizadas las actuaciones administrativas, quedando a salvo la vía judicial, extremo que notificará a las partes interesadas.

Respecto al plazo que tiene la administración para responder a esta solicitud de mediación, no existe un plazo regulado y específico de duración de una mediación de consumo. En este sentido, resulta de aplicación el art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que al regular la obligación de resolver de forma expresa por parte de la Administración todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación establece en su apartado 3 que “Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses”.

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 las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 08/05/2024. 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.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana