



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

<b>SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL</b>
<b>14/10/2014</b>
<b>EIXIDA NÚM. 34567</b>

Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo  
Hble. Sr. Conseller  
C/ Castán Tobeñas,77. Ciudad Administrativa 9 de Octubre Torre 2  
VALENCIA - 46018 (Valencia)

=====  
Ref. Queja nº 1408334  
=====

**(Asunto: Solicitud de baja en el Registro Especial de Mediadores de Seguros, Corredores de Reaseguros y sus Altos Cargos de la Comunidad Valenciana)**

Hble. Sr.:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos informa en relación a la queja de referencia.

Como Vd. conoce, el autor de la queja en su escrito inicial sustancialmente manifestaba que con fecha 9/1/2014, remitió a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, un escrito solicitando la baja en el Registro Especial de Mediadores de Seguros, Corredores de Reaseguros y sus Altos Cargos de la Comunidad Valenciana, en base al artículo 7.e) del Decreto 301/1997, de 16 de diciembre del Gobierno Valenciano, por el que se establecen las normas en materia de mediación de seguros privados, y a fecha de presentar su escrito de queja ante esta Institución, no le habían cursado la baja.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

*<<(…), actuando en nombre y representación de (...), solicitó en fecha 9 de enero de 2014, la cancelación de la inscripción en el Registro Especial de Mediadores de Seguros, Corredores de Reaseguros y sus Altos Cargos de la Comunitat Valenciana de dicha correduría que figuraba de alta en 24/6/2004.*

*Por otra parte, con fecha 10 de enero de 2014, (...), solicitó la inscripción de la mercantil (...), en el mismo registro como correduría.*

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 14/10/2014	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT. Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax 965 93 75 54 <a href="http://www.elsindic.com/">http://www.elsindic.com/</a>		

*La Unidad de Mediación de Seguros entendió que ambas solicitudes estaban relacionadas. A dicha conclusión se llegó a la vista de unas coincidencias (que no reproduciremos, ya que las mismas se encuentran en el informe al qual dimos traslado al autor de la queja, en fecha 23 de septiembre).*

*(...).*

*Con fecha 24 de abril de 2014, esta Dirección General acordó inspeccionar a la correduría (...), sobre todo por la manera de expresarse su administrador único al contestar al requerimiento de fecha 3 de abril.*

*Se señaló para la práctica de la inspección el 8 de mayo de 2014 en las dependencias de esta Dirección General. La sociedad no compareció el día señalado para ello.*

*Se señaló nueva fecha para la inspección, advirtiendo de la posible comisión de una infracción de negativa o resistencia a la actuación inspectora, el 12 de junio de 2014. (...), tampoco compareció el día señalado.*

*En este momento continúan las labores de inspección, habiéndose requerido a todas las entidades aseguradoras con las que (...) realiza labores de mediación, para que informen de cuantas cuestiones conozcan que permitan calificar la situación de la correduría y, especialmente, si existen saldos deudores de la correduría como consecuencia de su labor de mediación y en caso afirmativo el importe de los mismos.*

*Por resolución de fecha 2 de junio de 2014, esta Dirección General denegó la inscripción de la mercantil (...), en el Registro Especial de Mediadores de Seguros, Corredores de Reaseguros y sus altos Cargos de la Comunitat Valenciana.*

*Con fecha 10 de junio de 2014 (...), ha formulado recurso de alzada contra dicha resolución, que no ha sido resuelto.*

*No se ha resuelto todavía sobre la solicitud de cancelación de la inscripción de (...), pues se está a la espera de conocer el resultado de los requerimientos efectuados a las entidades aseguradoras para poner fin al proceso de inspección.>>*

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo.

Llegados a este punto resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente, en ese sentido consideramos que son dos las cuestiones a estudiar:

Primera: Las actividades de inspección realizadas a (...), así como la denegación de la inscripción de la mercantil (...), en el Registro Especial de Mediadores de Seguros, Corredores de Reaseguros y sus Altos Cargos de la Comunitat Valenciana.

Segunda: La demora en la resolución del recurso de alzada presentado por (...), en fecha 10 de junio de 2014.

Con respecto a la primera de las cuestiones planteadas, permítame comunicarle que la mera disconformidad o desacuerdo con una resolución administrativa, o con los criterios de organización y funcionamiento de los servicios públicos, no puede, por sí sola, motivar nuestra intervención. ya que, por demás, excede de nuestro ámbito competencial.

Sin embargo, si el ciudadano considera oportuno impugnar tales actos o resoluciones en vía administrativa o jurisdiccional por discrepar de los criterios que lo sustentan, puede acudir en consulta a un Abogado que le informará de las vías adecuadas para obtener una mejor defensa de los intereses que pretende. Si concurrieran los requisitos legales para ello, podría solicitar del Colegio de Abogados de su Provincia la designación de un letrado del turno de oficio.

Por otro lado, con respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la demora en la resolución del recurso de alzada presentado por (...), en fecha 10 de junio de 2014, consideramos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos del autor de la queja, por lo que le ruego considere los argumentos que a continuación le expongo que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

Como argumento para tratar de justificar el retraso en contestar al recurso de alzada, no se podría oponer en este caso los efectos negativos del silencio, puesto que, a tenor de lo dispuesto en apartado tercero del Artículo 43 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se advierte que *“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”*, esto es, el silencio negativo se configura como una garantía para el ciudadano, de manera que *“voluntariamente”* puede optar entre, por un lado acudir a la vía contenciosa o, por otro, si prefiere conocer cuáles son los argumentos que la administración sostiene para rechazar las alegaciones contenidas en su recurso de alzada (en punto a la mejor preparación de la demanda contenciosa) esperar a la resolución expresa de la Administración, toda vez que tal actitud de abstenerse de dictar resolución expresa, incumple manifiestamente el inexcusable deber de resolver, impuesto a las Administración Públicas en el artículo 42 de la mencionada Ley 30/1992, y cuya obligación ha sido extendida y enfatizada con la reforma realizada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, al prescribir, con una claridad meridiana, que la Administración esta obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos, sin que se encuentren excepcionados los tramitados en vía de recurso administrativo.

En el caso de un recurso de alzada, el artículo 115.2 de la mencionada Ley 30/92 señala que el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses.

Por tanto, aunque haya transcurrido el plazo máximo de tres meses para dictar y notificar la resolución expresa al recurso de alzada, no por ello ha desaparecido la referida obligación administrativa, ni el ciudadano tiene que forzosamente

entender desestimado su recurso e interponer el recurso contencioso, toda vez que, insistimos, estamos ante una facultad del interesado.

Asimismo, el principio de eficacia (Art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus intereses e intereses legítimos.

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.”*

En consecuencia, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los Arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española), y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta Institución en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, le atribuye, en su Art. 17.2, la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

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”*.

Conviene recordar que no sólo se debe dictar una resolución expresa en contestación al recurso de alzada presentado, sino que esa resolución también debe ser congruente, es decir, debe dar cumplida respuesta a todas y cada una de las cuestiones planteadas por el recurrente.

En este sentido, el Art. 89, apartados 1 y 2, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, expresa claramente que la resolución que ponga fin al procedimiento *decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados* y aquellas otras derivadas del mismo, debiendo ser la resolución congruente con las peticiones formuladas.

A mayor abundamiento, el Art. 113.3 de la mencionada Ley 30/1992 señala que *“el órgano que resuelva el recurso decidirá cuantas cuestiones, tanto de forma como de fondo, plantee el procedimiento, hayan sido o no alegadas por los interesados.”*

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el Art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **SUGERIMOS** a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo que, en situaciones como la analizada, se extreme al máximo los deberes legales que se extraen de los artículos 42, 114 y 115 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, le agradeceremos nos remita en el plazo de quince días, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de la Sugerencia que se realiza o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Agradeciendo por adelantado el envío del informe solicitado,

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana