



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>02/02/2016</b>
EIXIDA NÚM. <b>02341</b>

Ayuntamiento de Valencia  
Excmo. Sr. Alcalde-Presidente  
Pl. de l'Ajuntament, 1  
VALENCIA - 46002 (Valencia)

=====  
Ref. queja núm. 1513043  
=====

**(Asunto: Falta de contestación. Reclamación devolución entrada espectáculo)**

Excmo. Sr.:

Acusamos recibo de su último escrito en el que nos remite informe sobre la queja de referencia, formulada por (...), y nos ponemos nuevamente en contacto con VI.

La autora de la queja, en su escrito inicial, sustancialmente manifestaba que en fecha 18/11/2014, presentó un escrito ante el Ayuntamiento de Valencia (núm. registro de entrada 001132014039473), en el que solicitaba la devolución del importe que abonó para ver un espectáculo, y a fecha de presentar su escrito de queja ante esta Institución, no había obtenido respuesta.

Admitida a trámite la queja solicitamos informe al Ayuntamiento de Valencia quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

<<(…)

*Que, habiéndose efectuado la pertinente consulta a la persona responsable del Departamento de Sala del O.A.M “Palau de la Música, Congresos y Orquesta de Valencia”, no existe constancia de que (...), ni cualquier otra persona que estuviera sentada cerca de ella, (...), denunciara en ningún momento las molestias que, según consta en su escrito, se le hubiesen ocasionado durante el transcurso del concierto que se celebró el pasado 22 de octubre de 2014, ya que de haber tenido conocimiento de las mismas, y tal como se ha procedido en otras ocasiones, se hubiesen adoptado inmediatamente las oportunas medidas tendentes a evitar cualquier perjuicio que se le hubiese podido ocasionar.*

(…)

*Que, habiéndose efectuado la pertinente consulta a la persona responsable del Departamento de Taquillas del O.A.M, tampoco consta que la (...) manifestara su descontento y por lo tanto solicitara a dicho Departamento la correspondiente devolución del importe de su localidad, tal y como se suele efectuar en caos similares al de las presentes actuaciones.*

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> 02/02/2016	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es Twitter: @elSindic		

(...)

*Por todo lo expuesto, y entendiendo que no ha quedado acreditada la denunciada falta de profesionalidad y diligencia debida por parte tanto del personal de este O.A.M, como del personal de la empresa que se encarga de prestar los servicios de vigilancia y seguridad en el edificio del Palau de la Música, se estima que no resulta procedente acceder a la solicitud de devolución del importe de la entrada efectuada por (...).>>*

Del mismo modo, en el informe remitido, se adjuntaba la contestación por parte de la Jefe de Sala del Palau de la Música que nos comunicaba que:

*<< (...), es frecuente que alguna persona del público asistente haga fotos o incluso intente grabar el concierto, (...). En el caso de que no sea detectada por un acomodador, si cualquier asistente al concierto, está molestando durante el espectáculo, lo más coherente y resolutivo es manifestarlo a cualquier persona de sala para que remedie la molestia en el acto y la señora cese de grabar o si aun así, la persona a la que se refiere, no cesa la grabación, solicitar la presencia en la sala del responsable, para que subsanara el problema inmediatamente (...).>>*

Del contenido del informe le dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones como así hizo, en el sentido básicamente de ratificarse en el contenido de su escrito inicial de queja.

Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente.

En el presente expediente de queja se plantean dos cuestiones:

Primera: La devolución del importe que abono para ver un espectáculo.

Segunda: La demora en la contestación al escrito presentado en fecha 18/11/2014

Respecto a la primera de las cuestiones planteadas, consideramos que, tal y como manifiesta la Jefe de Sala del Palau de la Música, la autora de la queja debería de haber comunicado, en el acto, la molestia que le ocasionaba la persona del público que grababa el concierto, ya que se hubiese subsanado el problema de forma inmediata, sino de lo contrario sería difícil la aportación de la prueba que demostrase los hechos denunciados, y en ese sentido esta Institución no puede dejar de significar que su función no resulta ser la propia de los Tribunales de Justicia, en el sentido de investigar y acreditar los hechos contradictorios alegados por los interesados que se desenvuelvan más allá del estricto expediente administrativo. De forma que debe recordarse que dicho tipo de actuaciones productoras de un posible perjuicio para los administrados debe ser ventilado ante los Tribunales de Justicia mediante el ejercicio de las oportunas acciones legales.

Respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la demora en la contestación al escrito presentado en fecha 18/11/2014, y que no fue resuelto hasta noviembre del año 2015 cuando presentó su escrito ante esta Institución, consideramos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos de la autora 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.

El Art. 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, establece que: *“el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses”*.

El derecho a obtener una resolución 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 *“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 los 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.

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 derechos 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”*.

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** al Ayuntamiento de Valencia que, en situaciones como la analizada, se extreme al máximo los deberes legales que se extraen del Artículo 42, 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 recomendación 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, le saluda atentamente,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana