



Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo
Hble. Sr. Conseller
Ciutat Adtva. 9 d'Octubre. C/ Castán Tobeñas, 77
Valencia - 46018 (Valencia)

=====
Ref. queja núm. 1610534
=====

(Asunto: Falta de respuesta expresa a escrito de fecha 10/12/2015)

(S/Ref. Informe de la Secretaria Autonómica de Economía Sostenible, Sectores productivos, Comercio y Trabajo. Exp: 298/2016)

Hble. Sr. Conseller:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos remite informe en relación a la queja de referencia formulada por D. (...).

El autor de la queja en su escrito inicial de fecha 06/06/2016, sustancialmente, manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- Que en fecha 10/12/2015 dirigió “escrito de sugerencia” al Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Valencia en relación al archivo del expediente CORECL/2015/5667/47 en fecha 4/11/2015. A este respecto señalaba:

(...) Dada mi disconformidad por la desatención recibida por parte del organismo de la Administración Pública al que se hace referencia [Servicio Territorial de Comercio y Consumo], elevo ante VE la presente queja. (...) Motivo: Falta de respuesta expresa en plazo (más de 5 meses). Fecha de presentación: 10/12/2015.

- Que el “escrito de sugerencia” de 10/12/2015, a pesar del tiempo transcurrido, no había obtenido respuesta expresa

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores productivos, Comercio y Trabajo, que a través de la Secretaría Autonómica nos comunicaba, en fecha 27/06/2016, entre otras cuestiones lo siguiente:

(...) En relación con la queja número 1610534 presentada por (autor de la queja) ante el Síndic de Greuges, se emite el siguiente informe:

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 20/09/2016	Página: 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		

I. Con fecha 10/12/2015, (...) presentó escrito de sugerencia en el que exponía lo siguiente:

"Adjunto remito a ustedes escrito en el que señalan la referencia suya: N/R: CORECL/2015/5667/46. Eso está bien solo para tener conocimientos del expediente que ha generado otro escrito presentado por mí en DETERMINADA FECHA. Fecha a la cual no han hecho ninguna constatación referencia! (ilegible): FECHA DE PRESENTACIÓN Y REGISTRO (que no la han hecho constar). Ello al presentar varios escritos, en distintas fechas, me causa desorientación pues tampoco me señalan nº de ASIENTO. SUGIERO: Hacer referencia al escrito del autor con fecha de presentación y nº de asiento. Es decir, que se pueda identificar el DOC. por parte del que lo presenta, al darla respuesta."

II. A la vista de la documentación obrante en el expediente, se observa que efectivamente ha habido un lamentable error en la tramitación de la sugerencia realizada por el interesado, a la que seguidamente se procede a dar contestación.

En primer lugar, es preciso aclarar que todas las reclamaciones de consumo presentadas en este Servicio Territorial generan un expediente al que se asigna un número de referencia, de forma que, en todas las comunicaciones que el Servicio Territorial dirige a la persona reclamante aparece ese número de referencia, así como la identificación de la parte reclamada.

Normalmente, estos datos son suficientes para que cualquier persona reclamante pueda identificar su escrito de reclamación. Sin embargo, dado que, en su caso, son varias las reclamaciones que el interesado ha interpuesto contra un mismo reclamado, sugiere que el Servicio Territorial le indique en la contestación la fecha de presentación de su escrito inicial de reclamación, así como el número de registro de entrada de ese escrito.

Debe aclararse, a este respecto, que los escritos que este Servicio Territorial dirige a las personas reclamantes son elaborados mediante una aplicación informática en la que no está previsto que en los mismos aparezca el campo relativo a la fecha presentación del escrito de reclamación, ni el número de registro. No obstante, y con ocasión de la queja presentada directamente por el interesado en este Servicio Territorial el día 3 de junio de 2016 -a la que recientemente se ha dado respuesta-, se ha elaborado la siguiente relación de todos los expedientes iniciados a su instancia, en la que se ha añadido como referencia la fecha de su reclamación.

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 en fecha 20/07/2016.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

Con carácter previo, de lo actuado se desprende la total discrepancia de posiciones entre la administración actuante (en este caso, la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo) y el promotor de la queja en relación al

contenido de la “referencia” que aparece en los distintos documentos del procedimiento administrativo que instruye la referida administración.

Efectivamente, el interesado, a través de “escrito de sugerencia”, solicitó a la administración que en el apartado de “referencia” apareciese la fecha de presentación del escrito de reclamación y el número de registro. Sin embargo la Conselleria nos informa que sus escritos son elaborados mediante una aplicación informática en la que no está previsto que en los mismos aparezcan estos campos, considerando que el número de referencia así como la identificación de la parte reclamada son “datos suficientes para que cualquier persona pueda identificar sus su escrito de reclamación”.

A este respecto, cúpleme informarle que el resolver los desacuerdos o discrepancias que los/as autores/as de las quejas tengan con los criterios de organización administrativa no es competencia del Síndic de Greuges por exceder de nuestro ámbito competencial.

No obstante lo anterior, de lo actuado se desprende que esa Administración no dio respuesta expresa al escrito del promotor de la queja de fecha 10/12/2015 (motivo principal de la presente queja).

En este sentido, es necesario tener presente que constituye una competencia esencial del Síndic de Greuges, a tenor de lo dispuesto en el artículo 17.2 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución, velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

Lo anterior se debe poner en relación 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 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

(...) 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.

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 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, **RECOMIENDO** a la **Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo** que, en casos como el analizado, extreme al máximo el deber de dar respuesta expresa dentro de los plazos establecidos. A este respecto, le **RECOMIENDO** que, a la mayor brevedad posible, dé respuesta expresa al escrito del autor de la queja de fecha 10/12/2015.

Asimismo, de conformidad con la normativa citada, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación 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.

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana