

"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	2200226
Promovida por	(...)
Materia	Industria, agricultura, comercio y turismo
Asunto	Reclamación al Festival Música Burriana. Prescripción infracción grave.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Antecedentes.

1.1. En fecha 19/01/2022, el promotor de la queja presentó un escrito ante esta institución, al que se le ha asignado el número de queja 2200226. Sustancialmente manifestaba que actúa en representación de (...). Que en los meses de septiembre y noviembre de 2019 presentaron sendas reclamaciones contra el Festival de Música de Burriana por no permitirle el acceso al Festival Arenal Sound los días 30 y 31 de julio de 2019. Que dichas reclamaciones fueron contestadas por el Festival desestimando las mismas ya que eran titulares de un abono con acceso al recinto el día 1/08/2019.

Que en fecha 3/02/2020, presentaron una solicitud ante la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, para que tuvieran constancia de todo lo acontecido, con la finalidad de que estudiaran el expediente y resolvieran la reclamación a favor de sus representados. La Conselleria de Justicia a través de la Dirección Territorial de Castellón respondió en fecha 4/01/2022, que los hechos pudieran ser constitutivos de infracción grave, y de acuerdo con lo previsto en el artículo 53.1 de la Ley 14/2010, de 2 de diciembre, las infracciones tipificadas como graves prescriben a los dos años, decretando el archivo de las actuaciones. Que considera que la dejación de funciones de la administración ha ocasionado perjuicios económicos a sus representados, que reclama en la presente queja.

1.2. El día 7/02/2022, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, de un informe explicando las causas de la inactividad administrativa desde la fecha de reclamación (3/02/2020) hasta la notificación de la diligencia de archivo (4/01/2022), contestando en fecha 8/03/2022, manifestando sustancialmente que el volumen de trabajo originado por los procedimientos sancionadores provenientes del incumplimiento de las medidas de prevención contra la Covid-19, desbordó al personal que lo atendía, dando lugar en algunos casos a involuntarios retrasos.

Una vez solucionados los problemas de personal y en un intento de puesta al día de los asuntos atrasados, se dio traslado a los interesados de la diligencia de prescripción de la posible infracción, como una forma ágil de poner fin al procedimiento, sin necesidad de entrar al fondo del asunto, como ciertamente debería haberse hecho y además en un momento anterior.

1.3. Del referido informe dimos traslado para audiencia al autor de la queja que dejó pasar el trámite sin presentar escrito de alegaciones.

1.4. Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos de los interesados en la queja, por lo que le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

2. Consideraciones

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en resolver la reclamación presentada por el autor de la queja en representación de dos ciudadanos el día 3/02/2020, por parte de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.

En este sentido, el art. 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, al regular los plazos cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo para resolver “éste será de tres meses”.

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 3/02/2020.

El derecho a obtener una resolución sobre lo petitionado 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”.

De todo lo actuado se concluye que la actuación de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública dista mucho de la que le resulta exigible conforme a los estándares de una buena administración.

Ha resultado acreditado que el promotor de la queja actúa en representación de dos ciudadanos que consideraron vulnerados sus derechos porque a pesar de haber comprado las entradas para asistir al Festival de Música de Burriana en el verano de 2019 (Arenal Sound), no se les permitió el acceso a uno de los conciertos porque según la organización del evento sus entradas eran un abono general que permitían el acceso al recinto musical los días 1 al 4 de agosto, pero no incluía la entrada a una prefiesta del día 30 de julio para la que además había que abonar un importe extra de 4€ y el aforo estaba limitado. Como los interesados no aceptaron estas explicaciones al entender que esta información no estaba recogida en las entradas que compraron, decidieron hacer extensiva su reclamación a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, sección Espectáculos Públicos, presentando un escrito en fecha 3/02/2020, con la finalidad de que la resolvieran de la forma más favorable para ellos.

La Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, y más concretamente la Dirección Territorial de esa Conselleria en Castellón contestó a la anterior reclamación con una diligencia de archivo notificada el día 4/01/2022, es decir 23 meses más tarde lo cual supone una demora excesiva e inadmisibles, que pone de manifiesto una enorme desconsideración hacia el administrado/a, ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de reclamaciones es de tres meses (artículo 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

La referida diligencia de archivo hacía constar lo siguiente:

“1.- Los hechos descritos ocurrieron el 30 de julio de 2019 y pudieron ser constitutivos de infracción grave prevista en el apartado 9 del artículo 51 de la Ley 14/2010, de 2 de diciembre, de Espectáculos Públicos Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos.

2.- De acuerdo con lo previsto en el artículo 53.1 de la citada ley 14/2010, de 2 de diciembre, las infracciones tipificadas como graves prescriben a los dos años.

Por cuanto antecede, y dado que hasta el momento todavía no se ha iniciado ningún expediente sancionador al amparo de lo previsto en el artículo 55 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se decreta el ARCHIVO, sin más trámite, de las actuaciones que figuran en el cuerpo del presente escrito, por entender que se ha producido la prescripción de las posibles infracciones.”

Es decir, el mal funcionamiento de la administración dejando transcurrir el plazo de prescripción de dos años sin realizar ninguna gestión, le ha llevado a decretar el archivo de las actuaciones por prescripción de la posible infracción, sin entrar a conocer del fondo del asunto, lo que sin duda pudo generar algún tipo de perjuicio económico en los ciudadanos que iniciaron esta reclamación por lo que sería recomendable que la administración valorase la posibilidad de iniciar un procedimiento de responsabilidad patrimonial (artículos 32 a 37 de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público y artículos 65, 67, 81, 86.5, 91 y 92 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) que terminara resolviendo si este funcionamiento anormal de los servicios públicos, reconocido por la propia Conselleria, es susceptible de generar una indemnización a favor de los perjudicados.

No resulta justificable la argumentación dada por la Conselleria de Justicia en su informe remitido a esta institución, alegando la extraordinaria situación vivida con la pandemia del Covid-19, como la razón principal del retraso en la tramitación de los expedientes como el que nos ocupa. Sin dejar de reconocer la excepcionalidad de los tiempos vividos en la pandemia del Covid-19, los plazos administrativos estuvieron suspendidos dos meses y medio (desde el 14/03/2020 hasta el 1/06/2020), pero recordamos que la reclamación de los ciudadanos fue resuelta 23 meses más tarde. Y respecto a la falta de personal aludida por la Conselleria, recordamos el deber legal que se extrae del artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, respecto de la responsabilidad en la tramitación de los expedientes de los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos quienes “adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de los procedimientos”.

3. Resolución

Primero: RECORDAMOS a la CONSELLERIA DE JUSTICIA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EL DEBER LEGAL de resolver las reclamaciones planteadas por los ciudadanos en un plazo máximo de tres meses.

Segundo: RECOMENDAMOS a la **CONSELLERIA DE JUSTICIA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** que revise su actuación, valorando la posibilidad de iniciar un procedimiento de responsabilidad patrimonial a favor de los promotores de la queja, por los daños que se le hayan podido causar por el mal funcionamiento de la administración.

Tercero: La **CONSELLERIA DE JUSTICIA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** está obligado 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.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública 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