

"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 | 2303481 |
| Materia | Industria, agricultura, comercio y turismo. |
| Asunto | Reclamación de consumo. |
| Actuación | Resolución de consideraciones a la Administración. |

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

1.1. En fecha 15/11/2023, la promotora de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le ha asignado el número de queja 2303481.

En su escrito de queja manifestaba sustancialmente que en fecha 09/01/2023, presentó ante la entonces Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, y más concretamente ante la unidad de Comercio y Consumo de Valencia, una reclamación de consumo contra (...) S.L., por su mala gestión realizada en un tema de alquiler, ante un problema que surgió tras la finalización del contrato con los inquilinos. Que, desde entonces no ha recibido respuesta alguna de la administración.

1.2. El 17/11/2023, 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 de fecha 09/01/2023, contestando en fecha 25/01/2024, 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. En su respuesta manifestó sustancialmente que efectivamente en fecha 10/01/2023, se recibió la reclamación de la promotora de la queja, pero por circunstancias que se ignoran debido a un fallo humano no fue procesada adecuadamente y ha permanecido en un "limbo" administrativo del que ha salido gracias a este requerimiento. Que con fecha 04/12/2023, se notificó a la interesada el inicio de la mediación, dando traslado de sus pretensiones a la empresa reclamada, lamentando los trastornos que esta demora le hayan podido causar en la tramitación del expediente.

1.3. Del referido informe dimos traslado para audiencia a la promotora de la queja que en fecha 26/01/2024, presentó escrito de alegaciones manifestando sustancialmente que recibió contestación del Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo de Valencia, en fecha 13/12/2023, dando por finalizada su actuación al encontrarse judicializado el asunto, no estando de acuerdo con la respuesta dada por la inmobiliaria que parece no tener nada que ver con el asunto, dando una respuesta que nada tiene que ver con la realidad.

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 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 y del recordatorio de deberes legales con los que concluimos.

2 Consideraciones

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en resolver la reclamación de consumo presentada por la promotora de la queja, de fecha 09/01/2023, por parte de la entonces Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, y de la actual Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo.

La mediación de consumo es 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 satisfaga a las mismas.

Efectivamente, la autora de la queja presentó una reclamación de consumo ante la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo el día 09/01/2023, concretamente ante el Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Valencia. 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”.

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 09/01/2023.

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 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”.

En efecto, en el presente caso, resulta evidente que la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, resolvió la reclamación de consumo que presentó la autora de la queja en fecha 13/12/2023, es decir cuando había transcurrido 11 meses desde su presentación el día 09/01/2023, se trata de una demora excesiva e inadmisibles, ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de solicitudes es de tres meses.

Ahora bien, la Dirección Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo de Valencia, en su informe a requerimiento de esta institución manifestó que la tardanza en tramitar esta reclamación se debió a un fallo humano, ya que la persona encargada del registro “aceptó” la reclamación, pero no fue “descargada” adecuadamente y los técnicos de la Conselleria nunca tuvieron conocimiento de la misma. Una vez solventado el error se tramitó con diligencia la reclamación de consumo, iniciando la mediación con la mercantil afectada en fecha 04/12/2023, con el fin de allanar posiciones para lograr el resultado más satisfactorio para ambas partes y notificando a la interesada el final de las actuaciones en fecha 13/12/2023, cuando se conoció que el asunto se encontraba pendiente de juicio en el Juzgado de 1ª Instancia nº 5 de Torrente. Por tanto, solo cabe hacer una sugerencia a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo y más concretamente a la Dirección Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo de Valencia para que extremen la cautela a la hora de registrar los escritos que presenten los ciudadanos, en el sentido de aceptar los mismos y descargarlos para hacerlos llegar al técnico correspondiente, de manera que se resuelvan de forma expresa en el plazo legalmente establecido de tres meses a contar de la fecha de la solicitud.

3 Resolución

Primero: SUGERIMOS a la **CONSELLERIA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO**, que extreme la cautela a la hora de registrar las reclamaciones de consumo presentadas por los ciudadanos para que puedan resolverse a la mayor celeridad posible y siempre dentro del plazo máximo legalmente exigido de tres meses (art. 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Segundo: La **CONSELLERIA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO** está 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. 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.

Y finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a las partes interesadas y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana