

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2502524
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Molestias por establecimiento público (restaurante)

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 30/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502524, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular por las molestias que genera un establecimiento público ubicado en los bajos del edificio donde reside (Restaurante Beijing en la Calle Fray Antonio Panes 11 de Torrent).

Manifiesta que se había dirigido en varias ocasiones al **Ayuntamiento de Torrent** sin recibir respuesta. Adjuntaba copia de escritos presentados en fechas 19/06/24, 28/02/2025 y 07/03/2025. Indica que hay sillas en vía pública, que el horario es excesivo y que se generan gases y olores que afectan al inmueble.

En fecha 03/07/2025 la queja fue admitida a trámite por considerar que la presunta inactividad del Ayuntamiento de Torrent podría afectar al derecho de la persona promotora del expediente a una buena administración (art. 9 del Estatuto de Autonomía) y más concretamente al derecho a obtener respuesta por parte de la Administración (art 21 ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas así como al derecho a la salud, el descanso y al disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado (artículos 8, 16 y 17 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

En esa misma fecha, a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos al Ayuntamiento de Torrent que en el plazo de un mes emitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que han motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado.

En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

PRIMERO. - Estado de tramitación de los escritos presentados por la denunciante. Adjunte copia de la respuesta que le haya sido facilitada con justificante de su notificación. En caso contrario, indique los motivos por los que no se le ha emitido contestación.

SEGUNDO. - Actuaciones llevadas a cabo por la autoridad municipal en orden a la comprobación de los hechos denunciados. Indique si se he llevado a cabo alguna inspección técnica de las instalaciones de aire y humo del establecimiento.

TERCERO. - Tipo de licencia de que dispone el establecimiento, horario autorizado y en su caso, condiciones de la ocupación de vía pública.

CUARTO. - Cualquier otra cuestión que considere de interés para la resolución del expediente de queja.

En contestación a lo solicitado, el Ayuntamiento de Torrent en informe de fecha 23/07/2025 indica lo siguiente:

En relación al expediente de queja 2502524 del Síndic de Greuges relativo a la queja presentada por (...) por molestias generadas por un establecimiento (Restaurante DeiJing) situado en la Calle Fray Antonio Panes 11 de Torrent, que se tramita en el núm. expediente 8839/2024, se comprueba que, consultados los datos obrantes en los registros de la Unidad Administrativa de Licencias, se constata que dispone de las autorizaciones municipales pertinentes.

Tras recibir quejas por molestias y ruidos procedentes de la chimenea de salida de humos de la cocina del local en cuestión, se le concede un plazo de 10 días de audiencia al titular de la actividad para que pueda formular alegaciones y presentar cuantos documentos considere por estar ejerciéndose dicha actividad con irregularidades en las instalaciones o en el ejercicio de la misma, incumpliendo los requisitos previstos en las autorizaciones concedidas.

Según los informes técnicos del ingeniero técnico municipal se indicaba que, “observados los documentos aportados al expediente, donde se observa que el sistema de extracción de humos causa molestias por ruidos, habrá que indicar al titular de la actividad, que tiene que instalar un sistema de cumbre en el punto de extracción de humos de la cocina que no produzca molestias por ruidos”, por lo que se le concede un plazo de 1 mes para efectuar las medidas correctivas planteadas en dicho informe.

En fecha 4 de octubre de 2024, se remite oficio al Centro de Salud Pública de Torrent para inspección del local por posible vulneración de las condiciones higiénico-sanitarias, y que en fecha 12 de marzo de 2025 se presenta informe en el que indica que se levanta acta nº n.º.0000SP_AVET_122250038, donde se hace constar la detección de no conformidades leves referentes al diseño e higiene de locales y equipos de las que realizaran seguimiento y, en su caso, de las medidas oportunas.

En fecha 28 de febrero de 2025 se le notifica un último oficio de requerimiento de la documentación técnica correspondiente de las actuaciones requeridas, y en fecha 17 de marzo de 2025 aporta documentación, pero se trata de documentos del año 2024, sin probar la subsanación de las deficiencias mencionadas.

En fecha 10 de julio de 2025, se emite oficio, con carácter previo a la iniciación del procedimiento sancionador, concediendo un plazo de 15 días de audiencia al titular de la actividad para que realice la instalación adecuada y aporte la documentación técnica correspondiente, transcurrido el cual, podrá incoarse expediente sancionador.

(El subrayado es nuestro)

En fecha 25/08/2025 dimos traslado del informe a la promotora del expediente a efectos de que formulara las alegaciones que considerara oportunas sin que haya hecho uso de este trámite en el plazo conferido al efecto.

No obstante, en fecha 28/07/2025 requerimos nuevamente al Ayuntamiento de Torrent para que en el plazo de un mes completara la información solicitada por entender que en el informe recibido no se daba completa contestación a lo solicitado en los puntos primero y tercero.

En fecha 30/07/2025 el Ayuntamiento de Torrent solicitó ampliación de plazo para emitir el informe solicitado al amparo del artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que permite al Síndic de Greuges, de oficio o a instancia de la administración afectada, ampliar el plazo previsto para la emisión del mencionado informe, concediendo un mes adicional, «cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen». El precepto señala expresamente que dicha facultad tendrá carácter excepcional, de forma que su solicitud ha de ser necesariamente motivada.

De la lectura del escrito de la Administración sin embargo se aprecia que la solicitud de ampliación del plazo inicialmente concedido se basaba en que el plazo vencía en el mes de agosto, por lo que en fecha 31/07/2025 se resolvió denegar la ampliación solicitada del plazo inicial para la emisión del informe, pues las causas en las que la Administración sustenta su solicitud son estructurales, sin que respondan a circunstancias de carácter excepcional o coyuntural que sean merecedoras de un tratamiento diferenciado.

En el mismo escrito se le advertía que si el informe requerido no se emitía dentro del plazo concedido, se proseguiría con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se consideraría que existía falta de colaboración y, con independencia de que se pudiera adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se haría constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).

Transcurridos el plazo, no se ha recibido el informe solicitado por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad de la administración municipal a la hora de dar respuesta a lo solicitado

2 Conclusiones de la investigación

2.1 Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

A la vista de lo anterior, entendemos que se han vulnerado los siguientes derechos de la persona titular.

- Se ha incumplido el deber legal de dar respuesta al promotor del expediente (artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece que la administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación)
- Se ha incumplido el deber de buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) en base al cual los ciudadanos ostentan el derecho a que sus asuntos sean tratados por las Administraciones dentro de un plazo razonable.

Como se ha expuesto con anterioridad, la Administración municipal no ha dado respuesta a la ampliación del informe solicitado, en el que expresamente se le requería que se pronunciara acerca del estado de tramitación de los escritos presentados por la denunciante y, en particular, sobre si se había emitido contestación a los escritos de fechas 19 de junio de 2024, 28 de febrero de 2025 y 7 de marzo de 2025, en los que se ponían de manifiesto las molestias derivadas de la actividad desarrollada en el establecimiento.

No obstante, de la información aportada por la propia Administración se infiere que ésta efectivamente se encuentra ejerciendo sus facultades de inspección y control en materia de licencias de establecimientos públicos, adoptando medidas tendentes a la regularización de las instalaciones que generan las referidas molestias; sin embargo, no se acredita que se haya dado respuesta a los escritos formulados por el ciudadano.

El artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que la administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.

Y en el artículo 29, señala que «los términos y plazos establecidos en esta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

Por otra parte, debemos tener presente que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat 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 relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable».

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del derecho a una buena administración.

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las

administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que 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 administrador 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».

2.2 Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).”

El Ayuntamiento de Torrent todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido en fecha 28/07/2025 incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Torrent se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales al Ayuntamiento de Torrent.

1.- **RECORDAMOS** a la administración municipal el deber legal de contestar en plazo, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2.- . En consecuencia, **RECOMENDAMOS** a la administración municipal que, si no lo hubiera hecho todavía, proceda a dar contestación expresa y motivada a los escritos presentados por la promotora del expediente en fechas 19 de junio de 2024, 28 de febrero de 2025 y 7 de marzo de 2025, en los que se ponían de manifiesto las molestias derivadas de la actividad desarrollada en el establecimiento.

3.- **RECORDAMOS** el deber legal de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana