

"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 2600394
Materia Industria, agricultura, comercio y turismo
Asunto Reclamación de consumo

RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el promotor de la queja presentó un escrito registrado el 26/01/2026, al que se le asignó el número de queja 2600394.

En su escrito de queja manifestaba, sustancialmente, que con fecha 31/07/2025, interpuso una reclamación ante la Generalitat Valenciana y más concretamente ante el Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo de Valencia, por no responder el concesionario que le vendió el vehículo, a su petición de reintegro de la factura nº 25107, emitida el día 08/05/2025, por importe de 841,78€, por los daños causados por vicios ocultos en el vehículo comprado. Hasta el día de la fecha no ha obtenido notificación alguna por parte del departamento de Consumo de la Generalitat Valenciana.

El 28/01/2026, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio, la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación de la reclamación de consumo presentada por el promotor de la queja con fecha 31/07/2025, contestando el Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo de Valencia en fecha 11/02/2026, manifestando sustancialmente, que tras su estudio técnico, se ha procedido en fecha 05/02/2026, a iniciar el mecanismo de mediación de consumo dando traslado a la parte reclamada de la petición del reclamante y la solicitud de colaboración para la obtención de una solución rápida, transparente y voluntaria que sea satisfactoria para las partes, hecho del cual se ha dado traslado al reclamante para su conocimiento.

Del referido informe dimos traslado para audiencia a la parte interesada que en fecha 13/03/2026, presentó escrito de alegaciones reiterando la tardanza de la administración en iniciar los trámites de la mediación, en concreto 6 meses después de haber recibido la reclamación, y por supuesto condicionada por la intervención del Síndic de Greuges.

A la vista de la información remitida, se comprueba que la Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio y más concretamente el Servicio Territorial de Comercio, Artesanía y Consumo de Valencia, ha dado respuesta a la reclamación de consumo formulada por el promotor de la queja el día 31/07/2025, iniciando en fecha 05/02/2026, el procedimiento de mediación de consumo, con el código CORECL/2025/4422/46, dando traslado a la mercantil reclamada de la petición del reclamante y la solicitud de colaboración para la obtención de una solución rápida, transparente y voluntaria, que sea satisfactoria para las partes (artículo 83 del Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana), extremo del cual se ha dado conocimiento al reclamante en esa misma fecha, habiendo sido debidamente notificadas ambas partes, encontrándose el problema inicial en vías de solución. Por lo que debemos concluir la instrucción del presente procedimiento de queja, procediendo al cierre de la misma a tenor de lo

dispuesto en el artículo 33.1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

La Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio ha colaborado con esta Institución, contestando al requerimiento efectuado dentro del plazo establecido.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, hemos de dar la razón a la persona promotora de la queja respecto al incumplimiento de dar respuesta a la reclamación de consumo en plazo, por lo que:

RECORDAMOS A LA CONSELLERIA DE INDUSTRIA, TURISMO, INNOVACIÓN Y COMERCIO EL DEBER LEGAL de resolver en el plazo legalmente establecido de tres meses, expresa y motivadamente, las reclamaciones de consumo que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.

Contra la presente resolución no cabe recurso, tal como determina el artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana