

"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 2600483

Materia Servicios sociales

Asunto Discriminación identidad sexual.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada, en la que exponía su reclamación por la demora en resolver las reclamaciones formuladas en materia de discriminación por transgénero o transfobia, ante la Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia —posteriormente Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad.

En concreto, la persona autora de la queja había presentado una denuncia por discriminación ante Consumo el día 05/06/2026 y el día siguiente ante la Conselleria competente en Igualdad, por la negativa de un establecimiento comercial a prestar un servicio estético.

Admitida a trámite la queja por Resolución de inicio de investigación de 03/02/2026, se registró de entrada en esta Defensoría informe de la Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio en el que se manifestaba:

Con fecha 13-8-2025 se abrió expediente de actuaciones previas número COPREV/2025/142/12 contra la citada empresa (...) S L, con el fin de determinar si procede la incoación de un procedimiento sancionador, realizar diligencias de investigación o archivar el expediente.

Dada la grave falta de personal que sufre este Servicio Territorial desde el verano de 2025, entre ellas la del puesto de trabajo de técnico jurídico encargado de revisar y calificar dichos expedientes de actuaciones previas, la tramitación de los mismos se ha retrasado considerablemente, (...).

El referido informe se traslada al autor de la queja para alegaciones, que formula el 23/02/2026.

El 08/04/2026 se presentó nuevo informe de la misma Conselleria, continuación del anterior, en el que se comunica:

- Con fecha 13-3-2026 se trasladó a la empresa citada la denuncia para que alegase lo que considerara oportuno.

- Con fecha 27-3-2026 dicha empresa presentó escrito con alegaciones, que se acompaña al presente informe, donde niega la conducta discriminatoria y afirma que se trató de una cuestión organizativa relacionada con la duración de los servicios y la planificación de la agenda.

Del análisis de la denuncia y de las alegaciones de la empresa, se observa que ambas son versiones contradictorias, lo que impide apreciar la existencia o inexistencia de una infracción administrativa.

- Con fecha 31-3-2026 se traslada a D^a (...) el escrito de alegaciones de la empresa (...) SL, se le informa del **archivo de las actuaciones por existir versiones contradictorias** y que, no obstante, podrá ejercer las acciones legales que considere oportunas en vía judicial.

El informe se traslada a la persona autora de la queja.

El 10/04/2026 se registra en esta institución escrito de la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad en el que informa:

La reorganización del Consell formalizada en diciembre de 2025 mediante el Decreto 16/2025, ha provocado un cambio profundo en la estructura administrativa, con traslado de competencias de juventud, igualdad y empleo, antes vinculadas a áreas que se coordinaban desde Servicios Sociales, hacia la nueva Vicepresidencia Primera y Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad.

Estos cambios, han generado ajustes administrativos temporales y retrasos en la tramitación.

Desde esta Dirección General se mantuvo comunicación telefónica con la persona afectada con el fin de informarle de la situación administrativa del expediente con carácter previo al envío del presente escrito.

Desde la Dirección General de Diversidad en aras de esclarecer los hechos y dentro del marco legalmente previsto en el artículo 55 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, **se va a abrir** un período de actuaciones previas con la finalidad de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento sancionador de la Ley 23/2018, de 29 de noviembre, de la Generalitat, de igualdad de las personas LGTBI, por infracciones administrativas en materia de vulneración de los derechos de las personas LGTBIQ+.(...)

El 14/04/2026 la persona autora de la queja formuló alegaciones.

El 03/06/2026 el Síndic de Greuges dictó [Resolución de consideraciones a la Administración](#) en la que se formularon las siguientes recomendaciones:

A LA CONSELLERIA DE INDUSTRIA, TURISMO, INNOVACIÓN Y COMERCIO, Y A LA CONSELLERIA DE VIVIENDA, EMPLEO, JUVENTUD E IGUALDAD:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de tratar los asuntos que afecten a las personas solicitantes en un plazo razonable, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en el marco del derecho a una buena administración.
2. **RECORDAMOS EL DEBER** de resolver en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.
3. **RECOMENDAMOS** la apertura de un período de prueba cuando existan hechos controvertidos o insuficientemente acreditados, admitiendo y practicando todas aquellas pruebas que resulten pertinentes para la determinación de los hechos y rechazando únicamente aquellas que resulten manifiestamente improcedentes o innecesarias mediante resolución motivada.
4. **RECOMENDAMOS** que, de estimarse necesario para una adecuada valoración de los hechos, se recabe informe de los organismos públicos competentes en materia de igualdad y no discriminación, de conformidad con la normativa aplicable.
5. **RECOMENDAMOS** extremar la diligencia instructora y garantizar una investigación efectiva de los hechos denunciados, de modo que la resolución que finalmente se dicte

resulte plenamente respetuosa con los principios de igualdad de trato, no discriminación, objetividad, contradicción y tutela administrativa efectiva.

6. **RECORDAMOS** que, en el caso de acordarse el archivo de las actuaciones, dicha decisión únicamente podrá adoptarse cuando concurra alguna de las causas previstas en el artículo 89 de la Ley 39/2015, debiendo justificarse de forma clara y razonada la inexistencia de hechos infractores, la falta de acreditación de los mismos o cualquier otra circunstancia legalmente prevista que impida la continuación del procedimiento.

A LA CONSELLERIA DE VIVIENDA, EMPLEO, JUVENTUD E IGUALDAD:

7. **RECOMENDAMOS** que impulse la tramitación del expediente mediante la práctica de cuantas actuaciones instructoras resulten necesarias para el completo esclarecimiento de los hechos denunciados.
8. **SUGERIMOS** que verifique si concurren los indicios fundados de discriminación alegados por la persona denunciante, aplicando, en su caso, la regla de inversión de la carga de la prueba prevista en el artículo 66 de la Ley 4/2023 y en el artículo 77.3 bis de la Ley 39/2015, requiriendo a las personas físicas o jurídicas afectadas la aportación de una justificación objetiva, razonable y suficientemente acreditada de las actuaciones realizadas.

Otorgamos a la administración autonómica el plazo de un mes para que manifestara expresamente si aceptaba o no nuestras consideraciones y, en su caso, indicara las medidas adoptadas para hacerlas efectivas.

La resolución de consideraciones ha sido notificada a la Conselleria de Industria, Turismo, Innovación y Comercio el 04/06/2026, y a la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad el 09/06/2026 sin que se haya recibido informe alguno.

A la vista de lo expuesto, y ante la ausencia de informes, se hace evidente que desde las Consellerias de Industria, Turismo, Innovación y Comercio y la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 03/06/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

En este sentido resulta conveniente recordar el contenido del artículo 35 de la Ley 2/2021 de 26 de marzo, del Síndic de Greuges que dispone en sus apartados 1 y 2:

Artículo 35. Obligación de responder.

1. En todos los casos, los sujetos investigados vendrán **obligados a responder por escrito al síndico o a la síndica de Greuges, en un plazo no superior a un mes**, que se computará de conformidad con las previsiones de la normativa estatal sobre procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

2. Las respuestas habrán de manifestar, de forma inequívoca, el posicionamiento de los sujetos investigados respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en las resoluciones. Si se manifestara su aceptación, se harán constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. La no aceptación habrá de ser motivada

Pero la administración autonómica no sólo ha incumplido el deber de colaborar con el Síndic de Greuges sino también con el **deber legal** que de contiene en el artículo 63 de la [Ley 4/2023, de 28](#)

[de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI](#) ante su inactividad y archivo de las actuaciones iniciadas por la mera existencia de versiones contradictorias. Así en el referido precepto se establece:

Cuando una autoridad pública, con ocasión del ejercicio de sus competencias, tenga **conocimiento de un supuesto de discriminación** por razón de las causas previstas en esta ley **deberá**, si es competente, **incoar el correspondiente procedimiento administrativo**, en el que se podrán acordar las medidas necesarias para investigar las circunstancias del caso y adoptar las medidas oportunas y proporcionadas para su eliminación o, en caso de no serlo, comunicar estos hechos de forma inmediata a la administración competente, de acuerdo con lo establecido en las leyes administrativas.

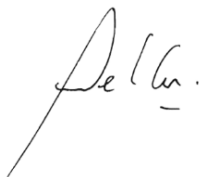
La persona interesada tiene derecho a la incoación de un procedimiento administrativo destinado a la investigación de los hechos denunciados y a recibir la notificación de una resolución expresa que, de forma motivada y congruente, se pronuncie sobre los mismos, con indicación, en su caso, de los recursos procedentes.

Lo expuesto es manifestación de la vulneración del derecho a la buena administración que debe definirse, como «la específica obligación que se impone a las Administraciones Públicas, y a las personas que las componen y prestan sus servicios en ella, de extremar al máximo la diligencia en el ejercicio de sus competencias» ([Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo](#)).

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros de les Corts Valencianes, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes declarando la vulneración de los derechos de la persona interesada a la garantía y protección integral del derecho a la libertad sexual y la erradicación de todas las violencias sexuales previstos en la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual y en la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI, y todo ello en el marco del derecho a una buena administración.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana