

"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

Queixa 2601518

Matèria Indústria, agricultura, comerç i turisme

Assumpte Reclamació de consum

RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

D'acord amb la normativa que regix el funcionament d'esta institució, el promotor de la queixa va presentar un escrit registrat el 26/03/2026, al qual es va assignar el número de queixa 2601518.

En l'escrit de queixa manifestava, substancialment, que amb data 07/11/2025 va presentar una reclamació de consum davant del Servei Territorial de Comerç, Artesania i Consum de València (Conselleria d'Indústria, Turisme, Innovació i Comerç). La reclamació es va interposar contra una mercantil, per una falta de conformitat per defectes d'origen en la comanda. Que han transcorregut més de quatre mesos i que no ha rebut cap notificació de l'Administració autonòmica.

El 31/03/2026, admesa la queixa a tràmit, es va requerir a la Conselleria d'Indústria, Turisme, Innovació i Comerç la remissió a esta institució, en el termini d'un mes, de l'estat actual de tramitació de la reclamació de consum presentada pel promotor de la queixa amb data 07/11/2025. El Servei Territorial de Comerç, Artesania i Consum de València va contestar en data 23/04/2026 i manifestava, essencialment, que després de la seua tramitació administrativa i l'estudi tècnic es va procedir, en data 14/04/2026, a comunicar a les dos parts l'inici del mecanisme de la mediació de consum.

Amb data 17/06/2026, esta institució va dictar una resolució de petició d'informe per a saber l'estat actual de tramitació de la reclamació de consum presentada en data 07/11/2025. El Servei Territorial de Comerç, Artesania i Consum de València manifestava, el 31/07/2026, que en data 14/04/2026 s'havia comunicat per via telemàtica al reclamant la no acceptació per part de l'empresa reclamada de les seues pretensions i que s'havia accedit a esta comunicació en data 15/04/2026.

Vam donar trasllat d'estos informes per a audiència a la part interessada, que no va presentar escrit d'al·legacions.

En vista de la informació remesa, es comprova que la Conselleria d'Indústria, Turisme, Innovació i Comerç, i més concretament el Servei Territorial de Comerç, Artesania i Consum de València, ha donat resposta a la reclamació de consum formulada pel promotor de la queixa el dia 07/11/2025. El procediment de mediació de consum es va iniciar el 14/04/2026, amb el codi CORECL/2025/6626/46, i es va donar trasllat a la mercantil reclamada de la petició del reclamant. El 14/04/2026 es comunica al reclamant per via telemàtica la no acceptació per part de l'empresa reclamada de les seues pretensions. El reclamant va accedir a eixa comunicació en data 15/04/2026. Per tot el que s'ha exposat, hem de concloure la instrucció del present procediment de queixa i procedir al seu tancament d'acord amb el que es disposa en l'article 33.1 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

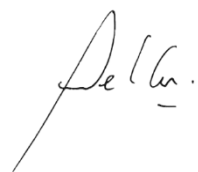
La Conselleria d'Indústria, Turisme, Innovació i Comerç ha col·laborat amb esta institució i ha contestat als requeriments efectuats dins del termini establert.

En atenció al que s'ha exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts.

No obstant això, hem de donar la raó a la persona promotora de la queixa pel que fa a l'incompliment de donar resposta a la reclamació de consum dins de termini, per la qual cosa:

RECORDEM A LA CONSELLERIA D'INDÚSTRIA, TURISME, INNOVACIÓ I COMERÇ EL DEURE LEGAL de resoldre dins del termini legalment establert de tres mesos, expressament i motivadament, les reclamacions de consum que els interessats presenten davant d'eixa administració pública, d'acord amb el que s'ha disposat en l'article 21.3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i la legislació concordant, en el marc del dret a una bona administració.

Contra esta resolució no es pot interposar cap recurs, tal com determina l'article 33.4 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana