

"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 2602575
Materia Procedimientos administrativos
Asunto Falta de respuesta a solicitud

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 21/05/2026, la persona promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo el Ayuntamiento de Jávea a la hora de ofrecer una respuesta expresa, congruente y motivada a los escritos que ha presentado, manifestando su denuncia por los productos que se dispensan por las máquinas de vending del Polideportivo Municipal y solicitando la oferta de productos saludables.

En concreto, en su escrito de queja la persona interesada expone:

Gestiones iniciales (informales y formales):

- * 5 de febrero de 2026: Presenté ante el Ayuntamiento de Jávea una reclamación administrativa formal por registro de entrada, detallando la situación y adjuntando pruebas fotográficas de la oferta de productos no saludables (...).
- * Con fecha 5 de mayo de 2026, presenté Recurso Potestativo de Reposición contra la desestimación por silencio administrativo de mi reclamación inicial.
- * Ese mismo día, 5 de mayo de 2026, recibí una llamada telefónica desde el Departamento de Deportes del Ayuntamiento. Con fecha 5 de mayo de 2026, envié un nuevo escrito por registro de entrada (...), dejando constancia del contenido de la llamada y exigiendo la correcta catalogación de mi Recurso Potestativo de Reposición (...).
- * Con fecha 18 de mayo de 2026, presenté un nuevo escrito por registro de entrada (Se adjunta como Anexo 7), denunciando estos hechos, la inacción del Ayuntamiento de Jávea y la contradicción con el Decreto 84/2018, de 15 de junio, del Consell, de fomento de una alimentación saludable y sostenible en el ámbito de la Comunidad Valenciana (...).
- * Situación Actual: A día de hoy, no he recibido ninguna respuesta expresa y formal a mi Recurso Potestativo de Reposición ni a mis comunicaciones posteriores del 5 y 18 de mayo de 2026.

1.2. El 01/06/2026, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Jávea que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «la respuesta dada a la persona interesada; en el caso de que ésta no se hubiera producido todavía, nos ofrecerá información sobre las causas que han impedido cumplir con la obligación de contestar a los escritos presentados y las medidas adoptadas para remover estos obstáculos, **con indicación expresa de la previsión temporal existente** para proceder a la emisión de la citada respuesta».

1.3. Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido al Ayuntamiento de Jávea, ni consta que este haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la autora de la queja.

1.4. No obstante lo anterior, a través de los diversos escritos presentados por la persona interesada tras la admisión a trámite de la queja e inicio del presente procedimiento, apreciamos lo siguiente:

- El Ayuntamiento de Jávea notificó a la persona interesada un escrito de respuesta a su solicitud de 05/02/2026, en fecha 04/06/2026, por el que le indicó:

(...) Lamentamos la tardanza en responder, pero ello se ha debido a que hemos estado realizando acciones encaminadas a resolver este asunto con la empresa proveedora y el Club.

El uso y la ubicación de la máquina de vending del Palau está cedido al Club (...) con el fin de ayudar al mantenimiento de los gastos de la asociación. Por ello debemos consensuar los cambios de los productos con el proveedor y con ellos con el fin de que todas las partes estén satisfechas con las modificaciones.

Sin embargo, a la espera de la publicación de la nueva normativa estatal que regulará este tipo de servicios, le aseguramos que el compromiso de todas las partes es el de avanzar firmemente en la dirección que usted señala.

De hecho, nos hemos marcado como objetivo poder ofrecer, a corto plazo, un 80% del surtido compuesto por productos saludables. Aunque no se descarta, según las circunstancias, progresar aún más en el porcentaje de surtido de productos saludables

- El Ayuntamiento de Jávea, mediante escrito de 17/06/2026 se dirigió a la persona interesada exponiendo:

En relación a su Recurso potestativo de reposición, le rogamos nos indique contra qué acto finalizador de la administrativa se dirige, para poder localizar dicho acto administrativo finalizador de la vía administrativa en nuestros archivos y responderle adecuadamente.

En cualquier caso, queremos reiterarle el compromiso de alcanzar un surtido más saludable en un corto plazo o incluso retirar la máquina, mientras se dirime el asunto.

- La persona interesada, mediante escrito del mismo día 17/06/2026, presentó un escrito ante el Ayuntamiento de Jávea, exponiendo:

En cuanto a su solicitud de que les indique contra qué acto finalizador de la vía administrativa se dirige mi Recurso Potestativo de Reposición, deseo recordarles que dicho recurso, presentado el 5/05/2026 (NºRegistro 2026-E-RE-6304), se interpuso expresamente contra la desestimación por silencio administrativo de mi reclamación inicial, presentada el 5/02/2026 (NºRegistro 2026-E-RE-1576). Esta información ya fue detallada en el propio recurso y en mi escrito de fecha 5 de mayo de 2026 (NºRegistro 2026-E-RE-6304), donde dejaba constancia de la conversación telefónica y exigía la correcta catalogación de mi recurso.

Por tanto, les ruego que procedan a la localización de dicho acto administrativo en sus archivos y a la resolución expresa y motivada de mi Recurso Potestativo de Reposición, tal y como exige la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a obtener en el plazo legalmente establecido una respuesta expresa, congruente y motivada respecto de los escritos que se presenten ante las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado el Ayuntamiento de Jàvea sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha obtenido una respuesta a su escrito de 05/05/2025, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

No obstante lo anterior, de la lectura de los antecedentes del expediente se aprecia que, aunque con demora, la administración local emitió una respuesta expresa al escrito presentado en fecha 05/02/2026 y que solicitó una subsanación respecto del contenido del escrito de fecha 05/05/2026, que fue cumplimentado por la persona interesada en fecha 17/06/2026.

Consecuencia de lo anterior es que debemos concluir que la persona interesada ha recibido una respuesta a los escritos presentados; respuesta en la que se manifiesta un compromiso de actuación respecto de lo solicitado.

No puede obviarse, en este sentido, que el recurso de reposición presentado se planteó ante la falta de respuesta al primer escrito presentado, que ahora ya ha recibido respuesta expresa.

En todo caso, resulta evidente la demora en la que ha incurrido el Ayuntamiento de Jàvea a la hora de ofrecer una respuesta expresa a un escrito presentado en fecha 05/02/2025.

Respecto de esta demora, debemos tener en cuenta que el artículo 29 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas señala que «los términos y plazos establecidos en ésta 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 su parte, el artículo 138 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen local de la Comunitat Valenciana es claro al reconocer a la ciudadanía el derecho a «obtener resolución expresa de cuantas solicitudes formulen en materias de competencia de las entidades locales».

A mayor abundamiento, 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».

La vigencia de esta disposición (en conexión con lo establecido en el artículo 8 del citado Estatuto de Autonomía y el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) 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 un plazo razonable, en el marco del **derecho a una buena administración**.

Sería preciso, por ello, que el Ayuntamiento de Jávea adoptara las medidas precisas para garantizar, en el futuro, el cumplimiento de los plazos máximos de resolución de los expedientes administrativos que tramita y, en particular, los plazos de emisión de respuesta a las personas interesadas que le planteen sus peticiones.

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 que «se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, (...) no se facilite la información o la documentación solicitada (...)».

El Ayuntamiento de Jávea todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 01/06/2026, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Jávea 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.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

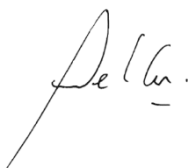
3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos al **Ayuntamiento de Jávea** las siguientes consideraciones:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, 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.
2. **RECOMENDAMOS** que analice las circunstancias que han concurrido en el presente supuesto y que han determinado la demora en la notificación de una respuesta a la persona interesada, adoptando las medidas precisas para evitar que se reproduzcan en el futuro.
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