

"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 2602851
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Servicios Públicos. Falta de respuesta denuncia molestias restaurante

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 04/06/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602851. La persona interesada presentaba una queja por falta de respuesta e inactividad del Ayuntamiento de Benidorm ante su escrito de 03/12/2025(reiterado el 03/06/2026) por el que denuncia molestias por olores ocasionados por el restaurante sito en los bajos de su vivienda.

Por ello, el 05/06/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Benidorm que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Tras la solicitud y concesión de la ampliación de plazo, el 01/07/2026 recibimos el informe del Ayuntamiento de Benidorm en el que se exponía que el 17/06/2026 se emitió informe técnico por el que se requiere al titular de la actividad la adecuación de la instalación de extracción y evacuación de humos y que con fecha 22/06/2026 se notificó dicho informe a la persona titular de la actividad con copia a la persona denunciante.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada expone que continúa soportando las molestias por los olores producidos por la actividad del restaurante y adjunta reiteración de denuncia de esas molestias presentada ante el Ayuntamiento de Benidorm el 20/08/2026.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa concreta por investigar es la falta de respuesta a los escritos presentados ante el Ayuntamiento de Benidorm el 03/12/2025, reiterado el 03/06/2026, por los que denuncia molestias por olores ocasionados por el restaurante sito en los bajos de su vivienda

De la información remitida por el Ayuntamiento de Benidorm se desprende que ha comunicado a la persona titular de la queja el inicio de un expediente, pero la persona titular de la queja no ha recibido una respuesta completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que puedan interponerse y dentro de un plazo razonable a sus escritos de denuncia y tampoco ha visto solucionado el origen de las molestias soportadas y denunciadas.

Si bien no podemos afirmar que haya existido inactividad municipal en relación con la denuncia presentada, los plazos para requerir y subsanar las deficiencias detectadas en la salida de humos del restaurante denunciado han sido superados ampliamente, sin que se hayan implantado medidas efectivas para evitar las molestias por humos y olores a los vecinos.

El Ayuntamiento de Benidorm ha efectuado las comprobaciones oportunas a partir de la reiterada queja planteada por la persona titular de la queja sin la diligencia debida en la observancia de los plazos para la subsanación de las deficiencias, puesto que, en un periodo superior a 6 meses, no se ha adoptado ninguna medida efectiva para evitar las molestias que origina el restaurante.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- El derecho a obtener respuesta dictada por el órgano competente, completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que puedan interponerse y dentro de un plazo razonable, en este caso en el plazo general de tres meses.
- Con ello se ha vulnerado su derecho a la buena administración plasmado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.
- Una vivienda digna y a la salud en el marco del derecho a una buena administración.

El artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local, establece, cuando regula las competencias municipales, que:

“(…)1. El municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover todo tipo de actividades y prestar todos los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y las aspiraciones de la comunidad de vecinos. 2. El municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias:

(…):

- f) Protección del medio ambiente
- j) Protección de la salubridad pública

Además, el artículo 1 del Reglamento de Servicios de las Corporaciones locales determina que:

“(…) Los ayuntamientos podrán intervenir la actividad de sus administrados en los siguientes casos:

1º- En el ejercicio de la función de policía, si hubiera perturbación o peligro de perturbación grave de la tranquilidad, seguridad, salubridad o moralidad ciudadanas, con la finalidad de restablecerlas o conservarlas (…).”

Con el fin de evitar las molestias por humos y olores causadas a los vecinos afectados, los artículos 84 y 85 de la Ley 6/2014, de 25 de julio, de la Generalitat, de prevención de la contaminación y calidad ambiental, establecen que, previa audiencia al interesado, se podrá declarar la clausura y el cierre del local, así como requerir la adopción de medidas correctoras que evitan las molestias.

Los Tribunales de Justicia vienen declarando con reiteración que los ruidos y los malos olores inciden perniciosamente sobre el derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.1 de la Constitución) y los derechos constitucionales a la protección de la salud (art. 43), a un medio ambiente adecuado (art. 45) y a una vivienda digna (art. 47), por lo que resulta de todo punto ineludible su firme protección por parte de los poderes públicos.

La Sentencia del Tribunal Supremo núm. 80/2012, de 5 de marzo, declara:

"(...) debe recordarse, como más especialmente representativa de la doctrina del Tribunal Europeo de Derecho Humanos para el presente caso, su ya citada sentencia de 16 de noviembre de 2004 (Moreno Gómez contra España) en cuanto declaró que, conforme al art. 8 del Convenio de Roma , "[e]l individuo tiene derecho al respeto de su domicilio, concebido no solo como el derecho a un simple espacio físico sino también a disfrutar, con toda tranquilidad, de dicho espacio" (apdo. 53); que "[e]l atentado contra el derecho del respeto del domicilio no supone solo una vulneración material y corporal, como la entrada en el domicilio de una persona autorizada, sino también una vulneración inmaterial o incorporea, como los ruidos, las emisiones, los olores y otras injerencias" (apdo. 53); que "[s]i la vulneración es grave, puede privar a una persona de su derecho al respeto del domicilio puesto que le impide disfrutar del mismo" (apdo. 53)(...)"

Respecto a la falta de respuesta el artículo 21 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) establece la obligación de la administración de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, todo ello en el plazo máximo que establezca una norma con rango de ley y cuando esto no se produzca en el plazo máximo de tres meses.

Junto a él, el artículo 29 de la LPACAP establece de forma expresa la sujeción de la actividad administrativa a los plazos y términos normativamente previstos, obligación que recae tanto sobre las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas como también sobre los interesados en los procedimientos administrativos.

Además, el artículo 88 apartado 5 del citado texto legal recoge que en ningún caso la Administración podrá abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso.

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»

El artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce a las personas interesadas el derecho a que las Administraciones Públicas traten los asuntos que les afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración. Este derecho a la buena administración aparece también plasmado en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

La buena administración constituye uno de los principios rectores de la actuación administrativa y debe estar presente de forma transversal en todos los ámbitos y sectores de actividad, sin que quede limitado al ámbito de las decisiones regladas. Constituye, además, un derecho de los ciudadanos que ha de poder ejercitarse de forma real y efectiva, y como tal derecho, puede y debe ser reclamado de los poderes públicos competentes y es merecedor de protección. También la buena administración supone un correlativo deber para las Administraciones cuando actúan a través de sus representantes y empleados públicos, a los que cabe exigir responsabilidad por la tramitación

y despacho de los asuntos cuya gestión tienen encomendada (artículos 20 y 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Las defensorías del pueblo han señalado que «La buena administración exige también que todas las actuaciones administrativas se realicen con la diligencia debida, evitando disfunciones, y utilizando los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados» y que « La buena administración exige una actitud proactiva para garantizar la plena efectividad de los derechos reconocidos constitucional y legalmente.» [Declaracion-programatica-jornadas-de-coordinacion-de-defensorias-del-pueblo-30-10-2024.pdf](#)

3 Consideraciones a la Administración

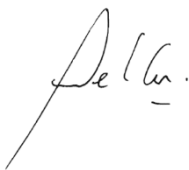
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM:

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. **RECORDAMOS** el deber legal y constitucional de proteger con eficacia los derechos de la ciudadana afectada por los olores y humos producidos por el restaurante sito en los bajos de su vivienda
3. **SUGERIMOS** que se ordene a los servicios técnicos municipales la realización de una inspección al local denunciado, en los períodos de máxima actividad, para que se compruebe la extracción de humos y olores , se compruebe la realización de las medidas indicadas en su requerimiento y , en caso de detectarse algún incumplimiento, se adopten medidas correctoras para impedir que su funcionamiento irregular cause molestias a los vecinos, con el objeto de salvaguardar su derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a ver protegida su salud.

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