

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja 2101791

Promovida por (...)

Materia Industria, agricultura, comercio y turismo

Asunto Reclamación de Consumo.

Actuación Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Antecedentes.

1.1. En fecha 31/05/2021, (...), con DNI (...), presentó ante esta institución un escrito al que se le ha asignado el número de queja 2101791.

Sustancialmente manifestaba que al ir hacer una compra se enteró que estaba en el fichero de morosos de ASNEF. Que llamó para que le dieran de baja y la remitieron a un teléfono de la línea 807 (tarifación adicional) y después de hablar varias veces con ellos, resultó que te sacaba del registro la misma empresa que te metió, con lo cual las llamadas telefónicas sobran. Por este motivo en fecha 7/04/2021, dirigió escrito al Servicio Territorial de Consumo de Valencia para que se dirijan a Vodafone y le informen del CIF y la razón social de la empresa titular de la línea 807 49 91 01, para iniciar una reclamación judicial contra ellos. Desde la fecha indicada no ha obtenido respuesta de Consumo.

1.2. El 8/06/2021, admitida la queja a trámite, se requiere a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación del escrito presentado por la autora de la queja de fecha 7/04/2021, ante el Servicio Territorial de Consumo de Valencia, sin haber obtenido ninguna contestación hasta el momento.

2. Consideraciones

2.1. Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja.

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en resolver el escrito presentado por la Sra. Hernández Peinado, de fecha 7/04/2021, por parte de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo.

La mediación de consumo es un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos de consumo caracterizado por ser voluntario, imparcial, confidencial y eficaz, basado en la equidad entre las partes y la buena fe. Durante el procedimiento se intenta que las partes lleguen a un acuerdo que satisfaga a las mismas.

Efectivamente, la autora de la queja presentó una reclamación de consumo ante la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo el día 7/04/2021, concretamente ante el Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Valencia. Respecto al plazo que tiene la administración para responder a esta solicitud de mediación, no existe un plazo regulado y específico de duración de una mediación de consumo.

En este sentido, resulta de aplicación el art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que al regular la obligación de resolver de forma expresa por parte de la Administración todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación establece en su apartado 3 que "Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses".

Este plazo, según la legislación vigente, se contará, en los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación, extremo que ocurrió, en el presente caso el día 7/04/2021.

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley 39/2015 "el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado".

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que "es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (Art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los Arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE."

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta institución en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, le atribuye, en su Art. 33.2.c), la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial.

Del mismo modo, el Art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad 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".

En efecto, en el presente caso, resulta evidente que la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo no ha resuelto la reclamación de consumo que presentó la autora de la queja en fecha 7/04/2021, es decir ha transcurrido más de 5 meses, se trata de una demora excesiva e inadmisibles, ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de solicitudes es de tres meses. La Dirección Territorial de Consumo de Valencia, una vez practicados los trámites de la mediación de consumo, deberá valorar si iniciar un expediente sancionador a la empresa denunciada o, en caso contrario, deberá dar por finalizadas las actuaciones administrativas, quedando a salvo la vía judicial, extremos todos ellos de los que dará oportuno traslado a la persona interesada.

2.2. 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 lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

- a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).”

En el caso que nos ocupa, la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 8/06/2021, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo 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. Resolución

Primero: RECOMENDAMOS a la CONSELLERIA DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación de la reclamación de consumo de fecha 7/04/2021, proceda de manera urgente a resolverlo de forma expresa y notificarlo a la autora de la queja.

Segundo: 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.

Tercero: La CONSELLERIA DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO, está obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución. Así:

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello.

- La no aceptación habrá de ser motivada.

Y finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana