



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 162/2022

**Asunto: FACUA / falta de respuesta a escrito / Agencia de Protección Civil/
Resolución**

Centro directivo: Consejería de Industria, Comercio y Empleo

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I., en la queja se hacía alusión a que la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción- FACUA CASTILLA Y LEON, actuando en nombre y representación de su asociada D^a. XXX, presentó en fecha 2 de junio de 2021 un escrito dirigido al Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Valladolid. Este Servicio, el día 18 de junio de 2021, dio traslado del mismo a la Sección de Interior de la misma Delegación Territorial, por razones de competencia territorial y material.

Según manifestaciones del autor de la queja, desde entonces han transcurrido siete meses sin que haya recibido contestación al mismo.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos en primer lugar a la Consejería de Presidencia, por ser el Órgano a quien se había remitido la reclamación, que nos informó lo siguiente:

“Con fecha 2 de junio de 2021, la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción -FACUA CASTILLA Y LEÓN, formuló denuncia contra la mercantil MCFIT Valladolid en representación de su asociada D^a. XXX, actuando en nombre de su hija menor de edad XXX, dirigida al Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo. (Páginas 1 a 7)



El 18 de junio de 2021, tuvo entrada en el registro electrónico de la Delegación Territorial, Sección de Interior, la denuncia de referencia, procedente del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo, traslado que fue notificado a FACUA CASTILLA Y LEÓN, en la misma fecha. (Páginas 8 a 10)

El 21 de diciembre de 2021, fueron remitidas a la Agencia de Protección Civil de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, actas denuncia, entre las que se encuentra la denuncia de referencia de la reclamante D^a XXX, de fecha 22 de mayo de 2021, siendo el demandado McFIT VALLADOLID. (Páginas 11 a 12)

Habiéndose omitido comunicación de tal traslado a la denunciante, con fecha 7 de febrero de 2021, se procedió a su reparo efectuando la comunicación del traslado de la denuncia, que fue recibido por FACUA CASTILLA Y LEÓN el 11 de febrero de 2022. (Páginas 13 a 14)”

En virtud de la información recibida, nos dirigimos a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, quien nos comunicó:

«En relación con la solicitud de información relativa a la queja 162/2022 referida a “FACUA / falta de respuesta a escrito / Sección Interior de la Delegación Territorial de Valladolid”, y de conformidad con lo establecido en la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, una vez emitido informe por la Agencia de Protección Civil, se informa que el día 21 de diciembre de 2021 se recibió en ese centro directivo reclamación presentada por D^a XXX frente a MCFIT Valladolid, remitida por la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Valladolid e inicialmente presentada ante el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Valladolid (Sección Consumo).

Con fecha 28 de abril de 2022 se ha enviado escrito de contestación al reclamante y se ha dado traslado a la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Valladolid, de los motivos por los que no corresponde a la Agencia de Protección Civil la tramitación de la reclamación planteada.

Se acompaña la siguiente documentación:

- DOC 1.- Copia del escrito de respuesta enviado por la Agencia de Protección Civil a FACUA Castilla y León, con fecha 28/04/2022.

- DOC 2.- Copia del escrito enviado por la Agencia de Protección Civil a la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Valladolid, explicando los motivos por los que no corresponde a la Agencia tramitar la reclamación.



- DOC 3.- Copia de la documentación recibida el 21 de diciembre de 2021 desde la Delegación Territorial de Castilla y León, relativa a la reclamación presentada por D^a XXX.»

Examinado el contenido del documento 2, en el mismo literalmente se concluye *“este centro directivo no cuenta con mecanismos alternos de resolución de conflictos propios del ámbito de consumo, a los que corresponde remitirse para en su caso, resolver la controversia formulada”*.

A la vista de lo informado y acreditado en el expediente, procedemos a formular las siguientes consideraciones para fundamentar jurídicamente el contenido de la presente Resolución.

La primera cuestión que nos llama la atención es el extenso recorrido administrativo que ha seguido la reclamación presentada, llegando a pasar por Servicios dependientes de tres Consejerías, para al final del periplo realizado acabar donde comenzó.

Toda esta dilación ha motivado que, pese al tiempo transcurrido, no se haya dado respuesta a la reclamación presentada, tal y como se deduce de la copia del expediente administrativo que se nos ha remitido.

La garantía de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución Española -artículo 103.1 y 105- y forma parte del derecho de la ciudadanía a una buena administración, que configura el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, introducida por el Tratado de Lisboa.

Dentro de este derecho a la buena administración, podríamos mencionar el deber de responder de forma expresa a cada una de las cuestiones planteadas.

Debemos recordar, además, la obligación que tienen las Administraciones públicas de dar respuesta a cuantas solicitudes formulen los administrados, recogida en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP).

La legalidad vigente exige resolver y notificar en el plazo establecido y **siempre de forma expresa**, máxime cuando ya no existe la desestimación tácita, dado que la falta de resolución no se contempla propiamente como forma de terminar el procedimiento administrativo, conforme establece el 24 de la LPACAP.

En definitiva, la obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas, que dimana directamente del mandato constitucional, señala que la actuación de la Administración debe servir a los intereses de los ciudadanos, no debiendo repercutir las



deficiencias de su actuación sobre los mismos, lesionando sus legítimos derechos, y dejando en este caso a una Asociación de Consumidores y Usuarios sin conocimiento del estado de tramitación en que se encontraba su solicitud.

A mayor abundamiento, procede recordar a la Administración autonómica la responsabilidad que le incumbe en cuanto a la debida tramitación de las solicitudes formuladas, a tenor de lo dispuesto en el artículo 20.1 de la LPACAP. El precepto indica que *“Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos”*. Así pues, existe un correlativo derecho de las personas (físicas o jurídicas) a conocer el estado de tramitación en que se encuentran las solicitudes y escritos por ellos formuladas. Y ello, por cuanto el Ordenamiento Jurídico vigente contiene un sistema de garantías del ciudadano en su relación con la Administración que descansa sobre mecanismos de participación de los ciudadanos, cuya finalidad responde a hacer compatible la actuación eficaz de la Administración con el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y, en consecuencia, ese sistema debe responder a su propia naturaleza garantista, lo que conlleva, como ya antes hemos indicado, la necesidad de resolver expresamente las solicitudes y escritos presentados, suponiendo su omisión un incumplimiento de sus obligaciones como Administración pública.

Conviene en este punto traer a colación lo que razona el Tribunal Supremo (STS de 18 de diciembre de 2019), cuando argumenta que:

“Procede reiterar como doctrina de interés casacional la que declaramos en nuestra sentencia de 5 de diciembre de 2017, cit., reafirmando que del derecho a una buena Administración pública derivan una serie de derechos de los ciudadanos con plasmación efectiva. No se trata, por tanto, de una mera fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones públicas de suerte que a dichos derechos sigue un correlativo elenco de deberes a estas exigibles, entre los que se encuentran, desde luego, el derecho a la tutela administrativa efectiva y, en lo que ahora interesa sobre todo, a una resolución administrativa en plazo razonable”.

También parece necesario recordar que la reclamación presentada lleva más de diez meses sin haber obtenido respuesta.

Acreditada la falta de respuesta por parte de esa Administración, y subsiguientemente la posterior notificación al interesado, debemos recordar, de nuevo, la



obligación de dar contestación por escrito en tiempo y forma a la solicitud que le ha sido dirigida, respetando las previsiones legales.

Finalmente debemos indicar que los principios de celeridad y eficacia deben presidir la actuación de toda Administración pública, y que son aplicables como rectores de su actividad, tal y como se contempla en el ya citado artículo 103 de la Constitución española, y también se recoge en el preámbulo y en el artículo 71 de la LPACAP.

Ambos exigen que el procedimiento sea tramitado de manera dinámica, a fin de que este se lleve a cabo sin retrasos innecesarios para llegar a su finalización en un tiempo razonable, que es el previsto por las normas legales.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución:**

Que por parte del órgano competente de esa Consejería se proceda a dar cumplida respuesta a FACUA del escrito de referencia, a fin de garantizar el derecho los ciudadanos y de las asociaciones en que éstos se integran, en los términos antedichos.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López