



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expedientes: 736/2025

Asunto: Falta de respuesta a denuncia presentada contra restaurante por el cobro de agua / Resolución

Centro directivo: Consejería de Cultura, Turismo y Deporte

Ilma. Sra.:

En esta Procuraduría se tramita el expediente arriba indicado, con motivo del cual hemos recibido el informe de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de fecha 30 de abril de 2025.

Dicho expediente se inició con motivo de una denuncia presentada ante el Servicio Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Valladolid, el 22 de octubre de 2024, contra el titular de un establecimiento, por haberse cobrado al denunciante el importe de 2 euros por el agua no embotellada que le fue servida, a pesar de que en la carta del establecimiento no venía reflejado coste alguno.

En definitiva, el objeto de la queja dirigida a Procuraduría se concretaba en que, a pesar del tiempo transcurrido, el denunciante no había obtenido respuesta alguna por parte del Servicio Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Valladolid.

Con relación a ello, la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte nos ha informado que el Servicio Territorial está tramitando las reclamaciones según el orden de entrada, y que la reclamación a la que se ha hecho referencia será tramitada en el plazo más breve posible teniendo en cuenta el importante volumen de expedientes existentes en dicho Servicio.

En atención a lo expuesto, esta Defensoría considera oportuno recordar que la denuncia formulada podría ser constitutiva de una infracción prevista en la Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León, en cuyo artículo 50 se establece que el plazo máximo para resolver y notificar la resolución expresa en los procedimientos sancionadores será de seis meses contados a partir de la fecha del acuerdo de incoación del procedimiento.



En el caso que nos ocupa, dado que no se habría comunicado al denunciante los motivos por los que no procedería la iniciación del procedimiento sancionador conforme a lo dispuesto en el artículo 6.4 del Decreto 189/1994, de 25 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento Sancionador de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, y aunque no nos consta la fecha del supuesto acuerdo de incoación del procedimiento, todo indica que se habría superado el plazo de seis meses al que nos hemos referido.

Sin embargo, el artículo 29 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece 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”*.

Como venimos señalando en otras Resoluciones, la garantía de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución Española (artículos 103.1 y 105) y forma parte del derecho de la ciudadanía a una buena administración, la cual se configura en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, introducida por el Tratado de Lisboa, y se recoge como derecho en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, tal como se destaca en las Conclusiones de las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo¹.

Este derecho a la buena administración implica el deber de responder de forma expresa a cada una de las cuestiones planteadas y, en particular, al estado en el que se encuentra la tramitación de aquellos expedientes surgidos a partir de las denuncias formuladas, máxime cuando, en atención al tiempo transcurrido, los denunciados están llamados a permanecer en una situación de incertidumbre indefinida en el tiempo.

Por ello, se debe impulsar la tramitación de las denuncias como la formulada, con la mayor celeridad posible, no tanto porque exista un interés en sí mismo en que se imponga una sanción por hechos que presuntamente serían constitutivos de infracción administrativa, sino por el interés público existente en el cumplimiento de la legalidad vigente y en que se depuren las posibles responsabilidades que concurran con ocasión de la actividad de los establecimientos abiertos al público.

A tal efecto, debemos recordar que los principios de celeridad y eficacia deben presidir la actuación de toda Administración pública y son aplicables como rectores de su actividad, y así se contempla en el ya citado artículo 103 de la Constitución, y también se recoge en el preámbulo y en el artículo 71 de la Ley del Procedimiento Administrativo

¹ Se puede acceder al documento a través del siguiente enlace:
<https://www.procuradordelcomun.org/documento-de-interes/3/conclusiones-de-las-xxxv-jornadas-de-coordinacion-de-defensores-del-pueblo/1/>



Común de las Administraciones Públicas. En virtud de ambos preceptos, el procedimiento ha de ser 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 lo que respecta al importante volumen de expedientes que son tramitados por el Servicio Territorial competente según lo informado por la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, procede puntualizar que, de conformidad con el artículo 21.5 de la mentada Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, *“Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución”*, el órgano competente para resolver podrá habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

Finalmente, para concluir la fundamentación jurídica de la presente Resolución, debemos dejar constancia también de que el Procurador del Común se encuentra especialmente vinculado por lo dispuesto en el artículo 12.2 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, reguladora de la Institución, conforme al cual, *“en cualquier caso velará porque las administraciones resuelvan expresamente en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados”*.

Por lo tanto, en lo sucesivo, y en virtud del principio de mejora continua al que se refiere el artículo 5 h) de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, la Administración a la que nos estamos dirigiendo debe adoptar las medidas que permita tramitar las denuncias formuladas dentro de los márgenes temporales previstos en la normativa reguladora de los procedimientos administrativos.

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:**

PRIMERA: La Administración autonómica debe dar respuesta, de forma expresa y sin demora, en los términos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo, a las denuncias presentadas y, por lo tanto, tramitar con celeridad la denuncia presentada el 22 de octubre de 2024 ante el Servicio Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Valladolid.

SEGUNDA: En su caso, debe valorarse la habilitación de los medios personales y materiales necesarios para garantizar la tramitación de las denuncias a las que se ha hecho referencia en un plazo razonable, evitando que los procedimientos se dilaten en el tiempo conforme exigen las previsiones legales establecidas al efecto.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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 Cultura, Turismo y Deporte 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