



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

Expediente: 2074/2025

Asunto: XXX / Falta de respuesta a reclamación / Resolución

Centro directivo: Consejería de Cultura, Turismo y Deporte

Ilma. Sra.:

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. el motivo de la queja era la falta de respuesta a la reclamación presentada por XXX, con fecha 29 de enero de 2025, ante la Sección de Turismo del Servicio Territorial de Cultura, Turismo y Deporte en Valladolid referida a unos cobros a un consumidor de conceptos que no figuraban en la carta de un restaurante.

Iniciada la investigación oportuna, se le solicitó información en relación con las cuestiones planteadas en aquella. En atención a dicha petición de información se remitió informe, en el cual se hacía constar que en la Sección de Turismo del Servicio Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Valladolid *“se están tramitando las reclamaciones presentadas según el orden de entrada y esta reclamación será tramitada en el plazo más breve posible, teniendo en cuenta el importante volumen de expedientes en ese Servicio Territorial, y siempre en el marco de la obligación de Administración autonómica de dar respuesta, de forma expresa y sin demora, en los términos previstos de la legislación sobre procedimiento administrativo, a las denuncias presentadas en materia de turismo”*.

A la vista de lo informado, procedemos a formular las siguientes consideraciones:

Como V.I. conoce, conforme dispone el artículo 12.2 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, el Procurador del Común, *“en cualquier caso, velará por que la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados”*.

A este respecto, debemos poner de manifiesto que, tal como se deduce del informe remitido por esta Administración, no se ha dado respuesta a la reclamación presentada.



La garantía de una respuesta efectiva deriva de la propia Constitución Española, artículos 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 y dentro de este derecho, podemos mencionar también el deber de responder de forma expresa a cada una de las cuestiones planteadas.

Debemos recordar también, la obligación que tienen las Administraciones Públicas de dar respuesta a cuantas solicitudes formulen los administrados, tal como establece el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, lo que constituye un principio esencial del procedimiento administrativo común. De ello deriva el derecho del ciudadano a que, ante una solicitud cursada a una Administración, se dé puntual respuesta en relación con el contenido de su petición.

En consecuencia, la obligación administrativa de cumplir rigurosamente con las normas, que dimana directamente del mandato constitucional, señala que la actuación de la Administración debe servir a los intereses de los ciudadanos e impone la obligación de resolver todos los procedimientos que plantean los ciudadanos, constituyendo este deber una indudable garantía para estos.

Tanto el artículo 103 de la Constitución española como el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, prevén que la Administración pública sirva con objetividad los intereses generales y actúe con sometimiento pleno a la ley y al derecho. Este sometimiento se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la ley según los principios garantizados por la Constitución en el artículo 9.3. El sometimiento de la Administración a lo previsto en la norma es esencial para el cumplimiento de los fines de un Estado de derecho.

Por otra parte, en el ámbito de nuestra Comunidad, no cabe obviar que el artículo 12 del Estatuto de Autonomía consagra en su apartado b) el derecho a *“un tratamiento imparcial y objetivo de los asuntos que les conciernan y a la resolución de los mismos en un plazo razonable”*.

La observancia de las previsiones legales sobre plazos máximos de resolución, (sin perjuicio de la posibilidad de suspensiones y ampliaciones de plazos) es inexcusable para la Administración y además está ligada con la necesidad de que la actuación administrativa sea no solo eficaz sino también eficiente, ya que ello redundará en un mayor grado de calidad de los servicios públicos.

Debe recordarse que el procedimiento administrativo es el cauce formal mediante el cual las Administraciones Públicas manifiestan su voluntad, y, por ello, estas deben



cumplir escrupulosamente las normas que rigen dichos procedimientos y garantizar la correcta tramitación y resolución en plazo del expediente administrativo.

La legalidad vigente exige resolver y notificar en el plazo establecido y siempre de forma expresa. La Administración no puede optar entre resolver en forma expresa o dejar de hacerlo; ni, en consecuencia, puede ampararse en la técnica del silencio para justificar así el incumplimiento del deber de dictar resolución expresa, impuesto por el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.; algo que no parece que fuera a ocurrir en el caso que nos ocupa a la vista del informe que se nos ha remitido.

Procede, en todo caso, recordar a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte 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 Ley 39/2015, de 1 de octubre, indicada con anterioridad. De tal manera que existe un correlativo derecho de las personas a conocer el estado de tramitación en que se encuentran los escritos y las solicitudes 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 pretende hacer compatible la actuación eficaz de la Administración con el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, lo que exige la necesidad de resolver expresamente las solicitudes y escritos presentados, suponiendo su omisión un incumplimiento de sus obligaciones en cuanto Administración Pública.

Esa falta o tardanza en la respuesta de la Administración, por lo tanto, constituye una anomalía que puede afectar a la seguridad jurídica en las relaciones entre la Administración y los particulares, siendo, además, contraria al correcto funcionamiento administrativo prescrito por la Ley.

Conviene en este punto recordar que la solicitud presentada lleva casi once meses sin haber obtenido respuesta y sin que el interesado haya tenido conocimiento de su tramitación. Como conoce, los principios de celeridad y eficacia deben presidir la actuación de toda Administración pública, y 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 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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**:

ÚNICA: Que por parte del órgano competente se proceda a dar las instrucciones pertinentes para la agilización de la tramitación del procedimiento de referencia hasta dar cumplimiento al deber de resolver que incumbe a esa y a las demás Administraciones públicas, deber que es correlativo al derecho de todos los administrados a obtener respuesta de las Administraciones.

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 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