

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A GESTIÓ I RECAPTACIÓ D'IMPOSTOS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 9 de juny de 2021, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta a una petició de devolució d'ingressos indeguts.

Exposa que, el 16 de juliol de 2020, li va ser notificada una sanció. Va efectuar-ne el pagament i el d'altres sancions, en temps i forma, de manera telemàtica. Van sorgir problemes amb les validacions dels ingressos, que van ser resolts, exceptuant el que té a veure amb l'expedient que motiva la queixa. En aquest cas, es va ingressar l'import de 100 €, sense que se li apliqués la reducció del 50% per haver efectuat el pagament abans dels 20 dies naturals.

El 2 d'agost de 2020, va posar els fets en coneixement de l'Ajuntament, per mitjà del servei d'atenció en línia, fet que va generar una incidència, de la qual manifesta no haver obtingut resposta.

Per aquest motiu, el dia 11 d'agost de 2020 va presentar una instància davant de l'Institut Municipal d'Hisenda en què demanava la devolució de l'import que considera indegudament ingressat.

En data 11 de març de 2021, va presentar a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de Sant Miquel, atesa la manca de resposta a les anteriors peticions.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient, estudiant els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la **Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana** i a l'**Institut Municipal d'Hisenda** (IMH) per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 7 de juliol de 2021 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

1. Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

En data 7 de setembre de 2021, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. S'exposa que la queixa va ser resposta per l'Institut Municipal d'Hisenda (en concret, pel Servei d'Atenció al Contribuent) a través d'un correu electrònic dirigit a l'interessat, de data 7 de setembre de 2020. S'adjunta còpia del text en què s'informava que, realitzades les comprovacions pertinents a les bases de dades de l'IMH, s'havia constatat que les multes ja estaven pagades; així mateix, li demanaven disculpes pels inconvenients que aquest fet hagués li pogut causar i per l'endarreriment en la resposta.

2. Institut Municipal d'Hisenda (IMH)

El 18 d'octubre de 2021, aquesta Sindicatura va rebre la informació de l'IMH. Després d'examinar els antecedents de l'expedient sancionador que és objecte de la queixa, es va comprovar que, efectivament, la notificació de la denúncia es va practicar en data 16 de juliol de 2020. El pagament consta efectuat el 2 d'agost de 2020. Per tant, dins dels 20 dies naturals que la Llei de trànsit estableix per beneficiar-se de la bonificació.

Des de l'IMH s'afegeix que, quan s'emeta un rebut, es desconeix quina serà la data de la seva notificació. Per això, és imprescindible que en les dues ràfegues de pagament que porten els rebuts (la primera, per al pagament bonificat dins dels 20 dies naturals següents a la notificació; la segona, per fer el pagament sense descompte) s'informi, de manera interna, de les dades de vigència. D'aquesta manera, si no es fa aquest pagament en període voluntari, els processos de cobrament prossegueixen per reclamar el deute en període executiu.

Les dates límits incloses en les ràfegues s'estableixen mitjançant un procés automàtic segons el temps mitjà habitual de notificació, i s'hi afegeix un marge prudencial per si es produeix un endarreriment en la notificació.

El rebut es va emetre el 16 de juny de 2020, i se'n preveia el pagament amb import reduït al 50% fins al 31 de juliol de 2020, i sense bonificació entre els dies 1 i 31 d'agost de 2020. Per aquest motiu, quan el promotor de la queixa va efectuar el pagament el dia 2 d'agost de 2020, el rebut no va permetre fer-ho amb bonificació.

En relació amb les instàncies identificades, presentades en dates 11 d'agost de 2020 i 11 de març de 2021 respectivament, s'ha emès una proposta de resolució en sentit estimatori, amb devolució de l'import del 50% de la quantitat que va ser abonada indegudament i els corresponents interessos de demora.

Un cop signada per l'òrgan competent, la resolució es notificarà formalment la persona interessada, acompanyada del document de designació de dades bancàries –que s'ha d'emplenar i retornar–, per tramitar la corresponent devolució dels interessos de demora.

CONSIDERACIONS

L'objecte de la queixa era la reclamació del 50% del pagament d'una sanció efectuat dins del període de temps per acollir-se a l'import reduït. A partir de la resposta de l'IMH, es considera que la reclamació era procedent.

Com s'ha dit en altres ocasions, la Sindicatura és conscient del volum d'expedients que es gestionen des de l'IMH. Ara bé, aquest fet no hauria d'implicar perjudicis a la ciutadania. En aquest cas, el ciutadà ha hagut d'esperar durant més d'un any la resolució de la seva reclamació. Finalment l'IMH ha donat resposta –excedits els terminis de resolució– i ha reconegut el dret a la devolució d'uns diners. L'interessat ha confirmat a la Sindicatura que ja s'ha fet efectiva la devolució.

Cal afegir que verificar els fets relatius a aquesta demanda, només requeria una comprovació de les dades comptables.

Convé recordar, com s'ha posat de manifest en anteriors pronunciaments de la Sindicatura, que la manca de resolució de fets fàcilment constatables per mitjà de consultes a les bases de

David Bondia Garcia

dades implica que la ciutadania hagi de realitzar accions i tràmits per a la defensa dels seus interessos.

Aquest cas és un exemple del temps que ha hagut d'invertir el ciutadà en la realització d'accions i gestions per aconseguir la devolució d'un import cobrat indegudament. A més, això ha passat tot i que l'Institut Municipal d'Hisenda ja tenia informació dels fets des d'un primer moment, per part del Servei d'Atenció al Contribuent.

Cal recordar que un dels principis generals que estableix l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, és l'**eficàcia** en el compliment dels objectius fixats. En relació amb el cas que ens ocupa, l'obligació d'emetre una resolució i notificar-la a la persona interessada, en el termini corresponent, es pot considerar una manifestació d'aquest principi.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'Institut Municipal d'Hisenda, no ha estat ajustada a dret ni eficaç d'acord amb els principis de bona administració.

Tot i que finalment s'ha produït la devolució de la quantitat indegudament ingressada, la resposta a la reclamació s'ha efectuat fora dels terminis establerts i després de la demanda d'informació efectuada des de la Sindicatura. Per tant, seria desitjable una millora del procediment, com ja s'ha recomanat des de la Sindicatura, en anteriors resolucions.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, març de 2022.