

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (GESTIÓ I RECAPTACIÓ)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 20 d'octubre de 2021, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta al recurs d'alçada interposat el 5 de març de 2021, contra la resolució dictada el 5 de febrer de 2021 per l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) en un expedient de sol·licitud de devolució d'ingressos.

Explicava que, juntament amb sis germans, era propietària d'un immoble que va ser transmès al febrer del 2018. Els rebuts corresponents a l'impost de béns immobles (IBI) dels tres primers trimestres de l'any 2019, es van girar a nom de la promotora de la queixa, si bé estaven domiciliats a un compte del qual no n'era titular. El darrer trimestre ja no se'n va girar cap i es va fer arribar al nou propietari el rebut corresponent a tot l'any 2019. Aquest rebut va ser pagat en la seva totalitat el 20 de gener de 2020.

El mateix 20 de gener de 2020 la interessada va sol·licitar la devolució dels tres rebuts corresponents a l'any 2019, devolució que li va ser denegada perquè no era la titular del compte bancari on es van cobrar els rebuts.

##### Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar 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.

Un cop examinat el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'**Institut Municipal d'Hisenda** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 4 de novembre de 2021, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta de l'òrgan afectat**

En data 23 de març de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a la petició de la persona interessada.

## **CONSIDERACIONS**

Per contextualitzar la qüestió objecte de supervisió cal fer referència a la sol·licitud formulada per la persona promotora de la queixa en data 20 de gener de 2020. En aquesta, sol·licitava que li fos retornada la quantitat corresponent als tres primers trimestres del rebut de l'IBI de l'any 2019 d'un immoble que era copropietat de set germans.

Aquest immoble es va transmetre l'any 2018. Els rebuts de l'IBI es van continuar girant a nom de la interessada i, els tres primers trimestres de l'any 2019, es van pagar a través d'un compte corrent del qual no n'era titular.

La sol·licitud de devolució d'ingressos, que únicament va fer la interessada, es va desestimar en data 5 de febrer de 2021 perquè l'IMH va constatar a les bases de dades municipals que aquests tres rebuts es van cobrar per domiciliació bancària amb càrrec a un compte corrent amb un **titular diferent a la persona que sol·licitava la devolució**.

A la resposta facilitada per l'IMH s'informa que:

En el recurs presentat el 5 de març de 2021, la promotora de la queixa sol·licitava que s'admetés una nova sol·licitud de devolució d'ingressos, aquesta vegada a nom de la seva germana.

Un cop revisada la documentació aportada, es va constatar que la seva germana no era l'única titular del compte corrent en el qual es van girar i cobrar els tres primers càrrecs de l'IBI de l'exercici 2019, sinó que hi havia més titulars. A més, aquest compte constava com a cancel·lat.

La germana va demanar a l'IMH que aquesta devolució es fes en un compte corrent en el qual els titulars no coincidien amb els que constaven al compte corrent en què es van girar i cobrar els càrrecs inicialment.

Per aquesta raó, l'IMH va requerir a la germana que aportés un escrit firmat per la resta de titulars del compte corrent cancel·lat, pel qual s'autoritzava l'IMH a fer la devolució de tot l'import cobrat amb els tres rebuts corresponents als tres primers trimestres de la quota de l'IBI de 2019 al nou compte corrent proposat.

En data 28 de juliol de 2022, aquesta Sindicatura va contactar telefònicament amb la persona promotora de la queixa, que va confirmar que **la seva germana havia rebut la devolució sol·licitada el primer trimestre d'aquest any 2022**.

En aquest punt, és necessari indicar que l'article 14 del Decret 520/2005, de 13 de maig, que aprova el Reglament general de desenvolupament de la Llei 58/2003 de 17 de desembre, general tributària, en matèria de revisió en via administrativa, estableix

que, un cop reconegut el dret a la devolució, té dret a obtenir-la la persona sobre la qual ha recaigut l'obligació tributària (és a dir, el subjecte passiu de l'impost). Per tant, amb caràcter general, **l'Administració no pot retornar una quantitat de diners en un compte si la persona que té dret a reclamar-los no n'és titular.**

Així, les persones titulars dels comptes de domiciliació dels tributs municipals poden coincidir, o no, amb els subjectes passius d'aquests tributs. Però, en canvi, per tal de rebre una devolució d'ingressos és indispensable disposar d'un compte bancari a nom del subjecte passiu de l'impost i titular del dret a la devolució.

En conseqüència, **l'Institut Municipal d'Hisenda ha donat compliment a l'article 14 del Decret 520/2005, de 13 de maig.**

Una altra qüestió és **el temps que ha trigat l'IMH en resoldre** el procediment de devolució d'ingressos.

El 20 de gener de 2020 la persona promotora de la queixa va presentar la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts; petició que no es va contestar; de fet es va desestimar fins el 5 de febrer de 2021, més d'un any després.

Posteriorment, en data 5 de març de 2021, es va presentar una nova sol·licitud de devolució d'ingressos. Aquesta vegada, per la persona legitimada a fer-ho. Tanmateix, la devolució efectiva no es va fer fins el primer trimestre de 2022, també un any després.

En aquest sentit, els articles 220 i 221 de la Llei general tributària 58/2003, de 17 de desembre, estableixen que, en el procediment de devolució d'ingressos indeguts, **el termini màxim per notificar la resolució expressa serà de sis mesos des de la presentació de la sol·licitud.** L'article 20 del Reglament general de desenvolupament de la Llei 58/2003 en matèria de revisió en via administrativa aprovat pel Reial decret 520/2005, estableix que, un cop reconegut el dret a la devolució, es procedirà de forma immediata a la seva execució.

Aquesta Sindicatura ja ha manifestat en moltes ocasions que és coneixedora de l'elevat nombre d'expedients i la càrrega de treball de serveis municipals com l'IMH, que dificulta que es pugui donar un compliment estricte als terminis que les normes imposen.

Tanmateix, considerem que el **termini de vint-i-quatre mesos** transcorregut entre la sol·licitud inicial de devolució d'ingressos indeguts i la devolució efectiva de la quantitat indegudament ingressada **és excessiu i evitable.**

Els **principis de bona administració i d'eficàcia dels serveis públics** estan recollits en la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea (article 41), als articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquests drets impliquen comptar amb una Administració que presti el major nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, respectant els drets i interessos legítims de la ciutadania, i capaç de resoldre els problemes de les persones de manera àgil i eficaç.

L'article XXIII de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, aprovada l'any 2000, es refereix a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració i menciona que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

## **DECISIÓ**

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Un cop 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 ja que no ha donat compliment als terminis que estableix la Llei general tributària 58/2003, de 17 de desembre, i el seu reglament general de desenvolupament.**

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Recomanar** a l'Institut Municipal d'Hisenda que adopti les mesures i disposi els recursos necessaris per agilitzar els procediments de resolució de sol·licituds de devolució d'ingressos per tal de donar compliment als principis d'eficàcia, eficiència i celeritat.

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