

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (CIRCULACIÓ I ESTACIONAMENT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 2 de setembre de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 8 de setembre de 2021, va ser sancionat per manca de comprovant horari.
- En data 14 d'octubre de 2021, va presentar un escrit d'al·legacions davant l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH), atès que la sanció no li havia estat degudament notificada.
- La resolució de les al·legacions, segons manifestava, tampoc no li va ser notificada.
- Argumentava que la manca d'aquestes notificacions li havia generat indefensió.
- El 13 de juliol de 2022, va consultar el seu compte bancari i va veure un embargament de 47,86 euros. Amb motiu d'aquest embargament, va contactar amb el 010 i amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) del districte de Sants-Montjuïc, i en ambdós casos li van indicar que la seva instància es trobava pendent de resolució.
- En data 2 d'agost de 2022, va presentar un recurs.
- El dia 3 d'agost de 2022, quan va aconseguir la cita amb l'IMH, li van indicar que el seu escrit havia estat desestimat per resolució de 10 de novembre de 2021, malgrat la informació rebuda prèviament.
- En veure la resolució, el 9 d'agost de 2022 va fer una ampliació del recurs presentat indicant, entre altres qüestions, que la resolució no donava resposta al fet que la senyalització no estigués en llengua espanyola.

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.

Després d'examinar 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.

El dia 21 de setembre de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 27 d'octubre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a l'expedient i n'adjunta còpia.

CONSIDERACIONS

1. Quant a la notificació de la sanció

L'IMH informa i acredita amb la documentació que consta a l'expedient, que la denúncia es va intentar notificar al domicili que constava a la Direcció General de Trànsit (DGT), tal com preveu la normativa vigent. El primer intent va ser el dia 4 d'octubre de 2021, a les 13.08 hores, i el segon, el dia 5 d'octubre de 2021 a les 18.39 hores, en ambdós casos amb resultat "absent". El notificador va fer constar que el darrer dia es va deixar un avís a la bústia.

Convé recordar que la pràctica de les notificacions de les denúncies en matèria viària està regulada als articles 89 i següents del Reial decret legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària (LSV).

En concret, l'article 90 disposa que aquestes notificacions s'han de fer a l'adreça electrònica viària i que, si la persona denunciada no en té, s'haurà de fer al domicili que hagi indicat en el procediment i, si no n'hi ha, **al domicili que consti en els registres de l'organisme autònom Prefectura Central de Trànsit.**

El punt 3 d'aquest article, en relació amb el supòsit que la notificació es faci arribar al domicili de la persona interessada, disposa que, si no hi és i ningú no se'n fa càrrec, s'ha de deixar constància d'aquesta circumstància en el procediment sancionador, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar, i s'ha de tornar a fer en els tres dies següents. Si tampoc no és possible el lliurament, s'ha de donar per acomplert el tràmit i s'ha de publicar en el Butlletí Oficial de l'Estat (BOE).

Tanmateix, en data 14 d'octubre de 2021, l'interessat va presentar un escrit d'al·legacions, així que, legalment, se'l va donar per notificat.

En aquest punt convé recordar que l'article 40 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP) disposa que les notificacions (...) tindran efecte a partir de la data en què **la persona interessada realitzi actuacions** que suposin el coneixement del contingut i abast de la resolució o acte objecte de notificació, **o interposin qualsevol recurs que procedeixi**.

El Tribunal Constitucional, a les sentències 149/1998 i 78/1999, entre d'altres, ha establert que, amb caràcter general, s'entén que la qüestió rellevant en les notificacions no és tant que s'acompleixin les previsions legals respecte de com es duen a terme, **sinó el fet que els administrats tinguin coneixement, o hagin pogut tenir-ne, de l'acte notificat**. La finalitat constitucional de la notificació és posar en coneixement dels seus destinataris o destinatàries els actes i resolucions per tal que puguin adoptar la conducta que considerin convenient en la defensa dels seus drets i interessos, de manera que el que cal garantir, en tot cas, és la preservació del dret de defensa de l'article 24.1 de la Constitució espanyola.

En el cas que ens ocupa, consta **l'escrit d'al·legacions presentat pel ciutadà, en data 14 de novembre de 2021**, contra la resolució sancionadora.

Per tant, hem de concloure que l'IMH va donar compliment al procediment legalment establert i s'acredita que es va procedir amb els preceptius intents de notificació segons les dates i horaris assenyalats i, en conseqüència, no es va vulnerar el dret de defensa del ciutadà.

2. Quant a la notificació de la resolució a l'escrit d'al·legacions

L'IMH informa que, en data 10 de novembre de 2021, es va emetre una resolució desfavorable a les al·legacions formulades pel ciutadà, atès que no s'observaven causes suficients que desvirtuessin els fets denunciats. Donem per reproduïts els fonaments jurídics de la resolució que obra en poder del ciutadà.

Aquesta resolució es va intentar notificar a l'adreça que **el promotor de la queixa va fer constar a la seva instància d'al·legacions**.

Es van efectuar dos intents de notificació en aquesta adreça: el primer, el 24 de novembre de 2021 a les 10.54 hores, i el segon, el 26 de novembre de 2021 a les 17.26 hores, amb sengles resultats "absent" i "impossible lliurament". La persona notificadora observa que "manca pis/porta", omissió que només pot atribuir-se a l'interessat.

Atès que la notificació va ser infructuosa, es va procedir a la publicació per edictes.

De la mateixa manera que hem expressat a l'apartat precedent, l'apartat 3 de l'article 90 de la LSV estableix que, si el lliurament no és possible, s'ha de donar per acomplert el tràmit i s'ha de procedir a la publicació en el Butlletí Oficial de l'Estat (BOE), com es va fer en aquest cas.

Tanmateix, dona la raó al ciutadà quan expressa el seu malestar per la informació municipal facilitada. Quan el 13 de juliol de 2022 va consultar el seu compte bancari, va veure l'embargament. El 18 de juliol de 2022, va contactar amb el 010 i el 27 de juliol de 2022 va anar a l'OAC del districte de Sants-Montjuïc. En ambdós casos li van indicar que la seva instància es trobava pendent de resolució quan, com hem vist, feia vuit mesos que s'havia resolt i s'havia intentat notificar a la direcció indicada pel ciutadà en la seva instància.

En data 2 d'agost de 2022, el ciutadà va interposar un recurs, ampliat en data 9 d'agost de 2022.

L'IMH informa que tant el 010 com les OAC tenen l'accés a la informació d'Hisenda limitada als serveis i tramitacions que han assumit, i no poden accedir a tota la informació corresponent als expedients d'hisenda municipal.

En aquest punt, hem de concloure que, si bé la responsabilitat de la informació donada al ciutadà no pot recaure en l'IMH, atès que en tot moment ha donat compliment al procediment legalment establert en matèria de notificacions, **el principi de bona administració imposa la necessitat d'atendre i donar resposta a les qüestions que planteja la ciutadania, de manera acurada i correcta. I si, com és el cas, aquesta informació no es pogués facilitar, bé perquè es desconeix o bé perquè no s'hi té accés, caldria informar d'aquest fet, així com del lloc i la forma d'obtenir la informació.** Una informació errònia o una mala informació, com en aquest cas, condueix a la desconfiança ciutadana en l'actuació general de l'Administració.

Per això, aquesta Sindicatura valora positivament que l'IMH estigui treballant per aprofundir en la formació relacionada amb els expedients sancionadors per infraccions de trànsit i que aquest personal informador/tramitador pugui veure una fitxa resum de l'estat de la tramitació dels expedients sancionadors tramitats, amb l'objectiu d'informar correctament la ciutadania.

També que, a fi de garantir una bona qualitat d'aquests serveis d'informació a la ciutadania, es duguin a terme periòdicament cursos de formació i tallers per a les persones informadores/tramitadores dels serveis d'atenció ciutadana indicats, per tal de refrescar i adquirir coneixements i que s'efectuïn reunions periòdiques amb els

responsables dels serveis. Així poden revisar la informació dels seus protocols d'actuació i fer escoltes de les atencions efectuades amb l'objectiu de millorar la qualitat dels serveis.

3. Quant a la notificació de la provisió de constrenyiment

Ja hem posat de manifest que tant la notificació de la sanció com la resolució de les al·legacions es van notificar complint amb el procediment legalment establert. Per tant, d'acord amb l'article 96.1 de la LSV, la resolució sancionadora posa fi a la via administrativa i la sanció es podia executar a partir del dia següent al de la seva notificació.

Així, la provisió de constrenyiment se li va intentar notificar també en dues ocasions i sense èxit al domicili que consta a la Direcció General de Trànsit (DGT). La primera, el 8 d'abril de 2022 a les 9.42 hores i la segona l'11 d'abril de 2022 a les 17.20 hores, amb el resultat d'absent en les dues ocasions i deixant un avís a la bústia.

Tanmateix, l'IMH informa que, en aquell moment, aquesta direcció ja no era l'adreça fiscal ni tampoc era una adreça alternativa viable per la notificació, per la qual cosa la notificació de constrenyiment no pot donar-se per vàlida. Per aquest motiu, l'IMH, en data 11 d'octubre de 2022, ha emès una proposta de resolució del recurs interposat per l'interessat, ampliat en data 9 d'agost de 2022, **en sentit parcialment estimatori, és a dir: confirma la sanció i anul·la el procediment de constrenyiment, amb la consegüent devolució dels recàrrecs i interessos de demora pertinents.**

4. Quant a l'idioma de senyalització de l'estacionament

En les al·legacions presentades en data 14 d'octubre de 2021, el ciutadà invocava l'article 56 de la LSV. Aquest precepte disposa que les indicacions i inscripcions escrites que s'incloquin o acompanyin els panells de senyalització de les vies públiques figuraran en idioma castellà i, a més, en la llengua oficial de la comunitat autònoma reconeguda en el respectiu Estatut d'Autonomia quan el senyal estigui ubicat en l'àmbit territorial d'aquesta comunitat. El promotor de la queixa també invocava la sentència del Jutjat Contenciós Administratiu 8 de Barcelona, de 29 de juny de 2018.

L'IMH no es va pronunciar respecte a aquesta qüestió en la resolució a les al·legacions de data 10 de novembre. Informen que la raó per la qual no es va donar resposta expressa a l'al·legació de l'interessat relativa a l'idioma de la senyalització de l'estacionament en qüestió no va ser altra que un oblit humà, fet que no hauria alterat el sentit de la resolució, tenint en compte que el criteri de l'Ajuntament, pel que fa a

aquest tema, se ceneix a paràmetres estrictament normatius que s'exposen amb detall a la resolució del recurs i de la seva ampliació.

No obstant això, sí que ho ha fet en la proposta de resolució d'11 d'octubre de 2022, en la qual argumenta per quin motiu el senyal especificat en català no era contrari a dret. En aquest sentit, l'IMH exposa que **l'ús del català per part de l'Ajuntament de Barcelona en la informació complementària dels senyals de trànsit està legalment justificat, ja que actuava en l'exercici de les seves competències**, la qual cosa fonamenta a bastament amb la normativa vigent que invoca a la resolució i que donem per reproduïda.

Des d'aquesta institució volem afegir que l'article 4 de la Carta Municipal de Barcelona estableix que el català és la llengua pròpia de l'Ajuntament de Barcelona i que se n'ha de normalitzar l'ús en l'àmbit de les competències municipals. En el mateix sentit, l'article 28 de la Carta de Ciutadania, aprovada pel Plenari municipal el mes de desembre de 2010, recull que l'Ajuntament promourà l'ensenyament, la difusió i l'ús social de la llengua catalana.

Però, a més, des d'aquesta Sindicatura també volem fer constar que la jurisprudència no és unívoca en el sentit que esmenta el ciutadà. Així, podem esmentar la sentència, de data 17 de juliol de 2017, del Jutjat Contenciós Administratiu número 12 de Barcelona, que assenyala:

“Ahora bien, para que la infracción de esta norma permita la anulación de la sanción, es necesario que haya causado indefensión al recurrente. Teniendo en cuenta que según consta acreditado en el expediente, el recurrente puso el tíquet de estacionamiento, queda acreditado que comprendió el contenido de la señal. Por otro lado, como hace constar el letrado, las palabras en catalán que aparecen en la señal son tan similares al castellano, que hasta una persona que no comprendiera el idioma catalán podría entenderlas. Pero es que además, consta en el procedimiento que el recurrente reside en Barcelona.”

I la sentència de data 25 de juliol de 2017 del Jutjat Contenciós Administratiu 9 de Barcelona estableix:

“La parte actora alega en esta vía jurisdiccional indefensión porque la señal de tráfico estaba exclusivamente en catalán, idioma que desconoce (...) Como se ha dicho en numerosísimas ocasiones, la indefensión proscrita por el art. 24.1 de nuestra Constitución (EDL 1978/3879), es una indefensión material y no meramente formal. La noción de indefensión es una noción material, de manera que para considerarla predicable de una situación concreta, no basta con que se haya producido una infracción —en este caso el incumplimiento de utilizar también el castellano en las señales de tráfico, según el recurrente— sino que es necesario, además, que como consecuencia de ello, se haya impedido o dificultado el derecho de defensa del interesado.”

Per tant, d'acord amb la jurisprudència i les normes esmentades, hem de concloure que **els senyals de trànsit són comprensibles per si mateixos i només excepcionalment s'hi afegeixen inscripcions per limitar-ne l'abast o per concretar-lo. Mai no poden ser informacions de prohibició afegides o superiors a les que indica el pictograma.** Per tant, el text dels senyals de trànsit no és una finalitat en si mateixa, sinó un suport a la seguretat viària i a la garantia jurídica que no genera indefensió.

Una altra qüestió és que l'IMH fes la proposta de resolució amb posterioritat a la petició d'informació d'aquesta Sindicatura i, llavors, esmenés la manca de resposta a la qüestió que hem tractat en aquest apartat.

Tot i que la Sindicatura comparteix els arguments que exposa l'IMH en el seu informe i en la proposta de resolució, convé recordar que l'article 88 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques estableix que la resolució que posa fi al procediment decidirà sobre totes les qüestions plantejades per les persones interessades i altres qüestions que se'n derivin.

Per tant, si bé el sentit de la resolució adoptada per l'IMH hagués estat el mateix, sí que **tenia el deure de donar resposta a les al·legacions formulades pel ciutadà** en data 14 d'octubre de 2021, respecte a aquesta qüestió.

El **principi de bona administració** i l'eficàcia dels serveis públics es recullen a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, 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 disposar d'una administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, respectant els drets i interessos legítims de la ciutadania, i que sigui capaç de resoldre els problemes de manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta en l'article XXIII, amb referència a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, 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. Considerats els fets i les normes

aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Institut Municipal d'Hisenda ha estat ajustada a dret, però no eficaç**, atès que no es va donar compliment estricte al que disposa l'article 88 la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que, si encara no ho ha fet, retorni les quantitats indegudament satisfetes pel ciutadà en relació amb el recàrrec i interessos de demora establerts a la provisió de constrenyiment.
- **Recordar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que té l'obligació de donar resposta a totes les qüestions plantejades en les instàncies, al·legacions o recursos que presenti la ciutadania.

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.