

## 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 9 de desembre de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 5 de desembre de 2022, li va ser embargada del seu compte la quantitat de 8.000,20 euros, sense haver rebut notificació prèvia.
- Va trucar al 010, i va ser informat que es tractava d'un embargament derivat de l'impagament de l'impost de béns immobles de totes les places d'aparcament de l'edifici situat al carrer de Teodor Llorente.
- El ciutadà (pensionista de 70 anys) manifestava no ser propietari de cap immoble a la ciutat de Barcelona.
- Coneixedor del temps que podia trigar a resoldre's la sol·licitud de devolució d'ingressos (feta el 7 de desembre de 2022), demanava la intervenció de la Sindicatura per tal que s'agilitzés el procediment de devolució, atès que necessitava els diners que li havien estat embargats.

##### 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 20 de desembre 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 23 de gener de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a l'expedient.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. La tramitació de l'expedient**

El ciutadà va aportar l'escriptura de compravenda d'un habitatge, una plaça d'aparcament i un traster al carrer de Teodor Llorente on es constata que el promotor de la queixa **actuava com a apoderat** del seu fill, que era l'adquirent d'aquests tres immobles.

L'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) informa que, a conseqüència d'un error d'interpretació del contingut de l'escriptura, es va inscriure l'adquirent com a subjecte passiu de l'immoble destinat a aparcament.

En vista de l'exposat, l'IMH va prioritzar la queixa i la sol·licitud de devolució d'ingressos feta pel ciutadà el 7 de desembre de 2022. Es va traslladar l'expedient al Servei de Devolucions de l'IMH, a l'efecte que es pogués tramitar la devolució pertinent.

En aquest sentit, la tramitació es va fer de manera immediata per tal que l'import embargat en relació amb l'IBI pogués ser retornat al més aviat possible. Consta que la Tresoreria de l'**Ajuntament va efectuar la devolució el dia 5 de gener de 2023.**

En data 21 de desembre de 2022, l'IMH va donar resposta a l'interessat informant-lo sobre aquests aspectes i demanant disculpes per les molèsties i els perjudicis ocasionats.

D'acord amb les al·legacions i la documentació presentades per l'interessat, es va modificar la base de dades de l'impost de béns immobles, on ja consta com a titular dels tres immobles el fill del promotor de la queixa.

Tot i que no era un tema objecte de la queixa feta pel ciutadà davant la Sindicatura, l'IMH informava que s'havia observat que el rebut incloïa també un càrrec corresponent a un expedient sancionador.

Es va procedir a la revisió d'ofici, i es va constatar que les notificacions que es van fer durant el procediment sancionador no havien quedat suficientment acreditades. Per tant, es va anul·lar la sanció imposada i se'n va ordenar la devolució de l'import amb els interessos que poguessin correspondre.

Es va fer una proposta de resolució en aquest sentit, que va ser notificada a la persona interessada un cop signada per l'òrgan competent.

La devolució, un cop aprovada, es va efectuar al compte bancari indicat a la instància, tal com s'ha fet amb la devolució corresponent a l'IBI.

## **2. La devolució d'ingressos indeguts**

Els articles 220 i 221 de la Llei 58/2003, general tributària, de 17 de desembre (LGT) estableixen que, en el procediment de devolució d'ingressos indeguts, **el termini màxim per notificar la resolució expressa és de sis mesos** des de la presentació de la sol·licitud.

En aquest punt, la Sindicatura de Greuges de Barcelona vol destacar que tan bon punt l'IMH va tenir coneixement de l'error, **va resoldre amb celeritat, eficiència i eficàcia la tramitació de la devolució** d'ingressos indeguts. De fet, la devolució es va fer efectiva en menys de 30 dies des que el ciutadà va presentar-ne la sol·licitud.

Aquesta institució som coneixedors que l'IMH està en constant procés de desenvolupament d'accions tendents a la simplificació administrativa i treballa en la millora contínua dels processos de gestió amb la finalitat última de donar el millor servei possible a la ciutadania.

Això no obstant, l'existència d'un error o problema en la tramitació interna d'un procediment administratiu no es pot considerar un fet estrany en un entorn d'un gran nombre de tramitacions administratives i actes successius. Així, tot i que es dugui una bona pràctica per prevenir l'aparició d'incidències, la possibilitat que apareguin errors en la gestió no es pot eliminar absolutament. Cal presumir que són situacions no volgudes, si bé **evitables amb un augment de l'atenció i la revisió de les tasques dutes a terme.**

Tanmateix, el fet que aquestes incidències constitueixin situacions no volgudes no significa que, objectivament, no afectin els drets de les parts interessades concernides, com ha estat aquest cas.

El principi de **bona administració** i d'eficàcia dels serveis públics està recollit al dret de la Unió Europea (article 41 de la Carta de drets fonamentals), 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. Aquest dret implica 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 capaç de resoldre els problemes de les persones de manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta a l'article XXIII, quan es refereix 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 i eficaç.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que extremi la diligència en la revisió dels expedients per evitar que situacions com la que s'ha descrit es puguin reproduir.

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.