

## 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 8 de desembre de 2023 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 25 de maig de 2023, va presentar un escrit dirigit a l'Institut Municipal d'Hisenda, en el qual sol·licitava la devolució de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU), per considerar que no s'havia produït increment de valor per la transmissió feta.
- En concret, demanava que se li retornessin les autoliquidacions.
- En el moment de presentar la queixa no havia rebut resposta.

##### 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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 13 de desembre de 2023 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

##### Resposta dels òrgans afectats

El dia 24 de gener de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a l'escrit presentat per la persona interessada.

## CONSIDERACIONS

### 1. L'escrit presentat en data 25 de maig de 2023

L'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) informa que la ciutadana sol·licitava la devolució de l'import abonat per a les autoliquidacions de plusvàlua indicades sobre la base de la Sentència del Tribunal Constitucional 59/2017. Aquesta petició va tenir entrada a l'IMH el mateix dia 25 de maig de 2023.

En resposta a la petició de la ciutadana, s'informa que en **data 2 de gener de 2024** la gerenta de l'IMH va dictar resolució desestimativa de la sol·licitud, la qual es troba en procés de notificació. En síntesi, la desestimació es fonamenta en el fet que no ha aportat els títols d'adquisició i transmissió de l'immoble del qual se sol·licita la devolució de la plusvàlua.

En aquest punt, escau esmentar que l'article 120 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària (LGT) i l'article 19 del Reial decret 520/2005, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament general de desenvolupament de l'LGT, en matèria de revisió en via administrativa, estableixen que el **termini màxim per dictar i notificar la resolució motivada és de sis mesos**. Transcorregut aquest termini sense haver fet la notificació expressa, es podrà entendre que la sol·licitud ha estat desestimada per silenci administratiu.

Aquesta Sindicatura ja ha manifestat moltes vegades que és coneixedora del gran 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, tot i que no considerem que un termini de vuit mesos sigui excessiu, sí que volem posar de manifest que no semblava especialment complicat comprovar que a la petició de la interessada hi mancava documentació o que l'aportada era incompleta. A més, la resolució desestimativa ha estat emesa **amb posterioritat a la intervenció d'aquesta Sindicatura**.

Cal recordar que entre els principis generals d'actuació de les administracions públiques, recollits en l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, hi figura el de prestar un servei efectiu a la ciutadania i el d'agilitar els procediments administratius i les activitats de gestió. En aquest mateix sentit, es pronuncia l'article 21 de la Llei catalana 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

### 2. La resolució desestimativa

A la queixa que la ciutadana va promoure davant aquesta Sindicatura s'hi adjuntava únicament una còpia de la instància de data 25 de maig de 2023. En aquest escrit s'observa que la persona interessada diu: "Adjunto documentació acreditativa".

L'IMH no informa de si la ciutadana va aportar documentació o no i, en cas que ho fes, si la documentació era incompleta.

En tot cas, i com ja hem apuntat, el motiu desestimatori rau en el fet que l'IMH no disposava dels documents per apreciar la inexistència d'increment de valor en la transmissió de referència.

És cert que, de conformitat amb els articles 105.1 i 106.1 de l'LGT, correspon a la persona obligada tributàriament i que al·lega que no ha existit plusvàlua provar la inexistència d'aquest fet, és a dir, que la transmissió d'un terreny per qualsevol títol no ha posat de manifest un increment de valor.

En aquest punt, creiem oportú fer referència a l'article 127.2 del Reial decret 1065/2077, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de les actuacions i els procediments de gestió i inspecció tributària i de desplegament de les normes comuns dels procediments d'aplicació dels tributs.

Aquest precepte disposa que l'Administració podrà examinar la documentació presentada i contrastar-la amb les dades i els antecedents que obrin en el seu poder. També **podrà fer requeriments a la persona obligada tributàriament** en relació amb la rectificació de la seva autoliquidació, inclosos els que facin referència a la justificació documental d'operacions financeres que tinguin incidència en la rectificació sol·licitada.

No se'ns escapa que aquest precepte es configura com una potestat de l'Administració i no com una obligació imposada legalment. Tanmateix, considerem que, **d'acord amb el principi de bona administració**, l'IMH no s'hauria d'haver limitat a dictar una resolució desestimatoria per un defecte que, a priori, sembla esmenable, com és el cas de presentar la documentació que fonamenta el dret a la seva sol·licitud o, si escau, que completa la ja aportada.

A més, no sembla que s'hagin tingut en compte els drets que assisteixen les persones obligades tributàriament. Així, l'article 34.1.a de l'LGT destaca el dret a ser informades i assistides per l'Administració tributària sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries, i l'article 83.1 de l'LGT diu que l'aplicació dels tributs comprèn **totes les activitats administratives dirigides a la informació i assistència a les persones obligades tributàriament** i a la gestió, inspecció i recaptació, així com a les actuacions de les persones obligades tributàriament en l'exercici dels seus drets o en compliment dels seus deures.

En definitiva, el fet que l'IMH no efectués el requeriment de documentació a la ciutadana l'aboca a fer una nova petició amb la pèrdua de temps que això suposa per a la interessada mateixa i per a l'Administració. En opinió d'aquesta Sindicatura, aquesta actuació de l'òrgan municipal **és poc eficient i sensiblement millorable**.

### **3. El dret a una bona administració**

Dins de la declaració de drets que fa l'Estatut d'autonomia de Catalunya, es proclamen, entre els drets en l'àmbit polític i de l'Administració, els drets d'accés als serveis públics i a una bona administració. El contingut del dret a la bona administració s'estableix en el paràgraf segon de l'article 30, segons el qual totes les persones tenen dret que els poders públics de Catalunya les tractin, en els afers que les afecten, d'una manera imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

La bona administració com a dret i principi està recollida implícitament en la Constitució espanyola, en el seu articulat; principalment en l'article 103, quan es refereix als principis d'actuació de l'Administració: l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la llei i al dret.

En aquest sentit, la Sentència del Tribunal Suprem de 14 de maig de 2019 diu que “a l'Administració li és exigible una conducta prou diligent per evitar definitivament les possibles disfuncions derivades de la seva actuació, pel fet que així ho exigeix **el principi de bona administració, que no s'atura en la mera observança estricta de procediment i tràmits, sinó que va més enllà i reclama la plena efectivitat de garanties i drets reconeguts legalment i constitucionalment** al contribuent”.

En resum, **els principis de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics, també recollits en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, impliquen disposar d'una administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat i respecti, alhora, els drets i els interessos legítims de la ciutadania, i que sigui capaç de resoldre els problemes d'una 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, en referència amb 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 no ha estat eficaç**, atès que no s'ha preservat el dret de la ciutadana a una bona administració.

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

- **Recordar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que en l'exercici de les seves competències té l'obligació de respectar els drets de les persones contribuents.

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.