

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 16 de març de 2025, el ciutadà, en nom i representació de la Fundació Autisme Mas Casadevall, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 19 de juliol de 2022, es va presentar un escrit, davant l'Institut Municipal d'Hisenda, de rectificació de l'autoliquidació de l'impost de la plusvàlua.
- El 24 de gener de 2023 es va demanar una resposta expressa a través del sistema municipal d'atenció en línia. Aquesta petició es va reiterar el 10 de gener de 2024 per instància presentada i el 5 de març de 2024.
- En el moment de presentar aquesta queixa, no s'havia rebut la resposta municipal.

Actuacions fetes

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, la Sindicatura la va admetre a tràmit i va iniciar la instrucció de l'expedient.

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 20 de març de 2025 es va sol·licitar a aquest òrgan municipal la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Rebuda la informació municipal es van 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.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 12 de maig de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada a les instàncies presentades per la persona interessada i se n'adjunta la còpia.

CONSIDERACIONS

1. Les instàncies presentades

En primer lloc, val a dir que la instància, de data 19 de juliol de 2022, va ser presentada pel representant del despatx d'advocats Badia, SLP, i s'hi adjuntava l'escrit del senyor apoderat per la Fundació Autisme Mas Casadevall (en endavant, la Fundació) per exercir les funcions tutelars dels senyor. En aquesta instància se sol·licitava la rectificació de l'autoliquidació practicada i la devolució de l'import satisfet indegudament, al·legant disconformitat amb la vigència de l'Ordenança fiscal aplicada en l'autoliquidació.

El senyor va morir el 22 de maig de 2023 i va instituir hereva la Fundació. Per aquesta raó, en data 9 de gener de 2025 el representant del despatx d'advocats BADIA, SLP, per instància, va comunicar a l'Ajuntament que el nou creditor era la Fundació.

En l'escriptura d'atorgament de poders, també figura el ciutadà promotor de la queixa, com a apoderat substitut del senyor.

2. La manca de resposta municipal a les instàncies presentades

En primer lloc, cal dir que tan bon punt aquesta Sindicatura de Greuges va demanar informació a l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH), es va emetre la proposta de resolució de la instància, presentada el dia 19 de juliol de 2022, que sol·licitava la rectificació de l'autoliquidació practicada. Acumuladament, s'ha fet una proposta de resolució de la instància, presentada el dia 10 de gener de 2024.

L'IMH informa que atès que, amb les instàncies no es va aportar l'acreditació de representació del senyor, s'ha contactat telefònicament amb el despatx d'advocats Badia, SLP, que ha informat que aportarà la deguda representació.

Un cop signada per l'òrgan competent i un cop es rebí l'acreditació de representació, la resolució serà notificada al despatx d'advocats Badia, SLP.

Pel que fa a l'acreditació de la representació, volem recordar que l'article 5 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP) disposa que, per formular sol·licituds, presentar declaracions responsables o comunicacions, desistir d'accions i renunciar a drets en nom d'una altra persona, s'ha d'acreditar la representació per qualsevol mitjà vàlid en dret que deixi constància fidedigna de la seva existència.

L'apartat 6 d'aquest article diu que la manca d'acreditació o l'acreditació insuficient de la representació no impedeix que es tingui per efectuat l'acte de què es tracti, sempre

que s'aporti l'acreditació o es repari el defecte **dins del termini de deu dies que ha de concedir, a aquest efecte, l'òrgan administratiu**, o d'un termini superior quan les circumstàncies del cas ho requereixin.

Doncs bé, al marge del que comentarem tot seguit respecte del termini en què s'ha emès la proposta de resolució, no sembla que s'hagi donat compliment a allò que la norma esmentada imposa i, molt menys, al **principi de bona administració**, atès que han hagut de passar més de dos anys perquè l'IMH hagi demanat l'acreditació de la representació que ara es requereix.

3. El procediment d'autoliquidació

El règim jurídic del procediment d'autoliquidació està regulat en l'article 120 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària (LGT) i en els articles 126 a 129 del Reial decret 1065/2007, 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 comunes dels procediments d'aplicació dels tributs (RGAT).

Quan la persona obligada tributàriament consideri que una autoliquidació ha perjudicat els seus interessos legítims, pot instar-ne la rectificació d'acord amb el procediment establert reglamentàriament. S'inicia a instància de la persona contribuent i, a través d'aquest procediment, es demana a l'Administració la rectificació de l'autoliquidació que s'ha presentat i, si escau, la devolució d'ingressos corresponent.

L'article 128.4 del RGAT disposa que el termini per notificar la resolució del procediment de rectificació de les autoliquidacions és de sis mesos. Doncs bé, en el cas que ens ocupa han transcorregut **gairebé tres anys** fins que s'hi ha donat resposta, un termini que supera amb escreix l'establert legalment i que hauria de ser evitable.

Aquesta Sindicatura no desconeix el gran volum de reclamacions i recursos que tramita l'IMH i, malgrat les mesures per a la millora contínua que es van implantant progressivament en els àmbits organitzatiu i tecnològic, en determinades ocasions no és possible complir els terminis establerts per la normativa. És per això que l'IMH revisa constantment els seus processos per tal de reduir els terminis de resolució.

De fet, segons es desprèn de les memòries de l'IMH corresponents als anys 2022, 2023 i 2024, el **total de reclamacions i recursos tramitats ha estat de 146.619**, als quals caldria afegir els recursos interposats per la via contenciosa.

A més, cal tenir en compte la incidència de la sentència 182/2021, de data 26 d'octubre de 2021, dictada pel Tribunal Constitucional, que declarava la inconstitucionalitat i la nul·litat de determinats preceptes del Reial decret legislatiu 2/2004 de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora d'hisendes locals i que afectava el càlcul de la plusvàlua. Aquesta sentència va generar una acumulació d'instàncies que, segons

ens indica l'IMH, es van tramitant amb la màxima celeritat possible d'acord amb els recursos i les possibilitats del servei competent.

Tot i que des de la Sindicatura de Greuges entenem que factors sobrevinguts com el que acabem d'exposar puguin retardar la resolució dels recursos, no es pot perdre de vista que l'accés a l'Administració és la porta d'entrada per a l'exercici dels drets i deures de la ciutadania.

En aquest punt, 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'agilitzar 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.

El **principi de bona administració** inclou el deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenti la ciutadania i de donar resposta a les sol·licituds que adreci a l'Administració. Així ho estableix també l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, i l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que menciona l'obligació de les administracions públiques catalanes de dictar una resolució expressa en tots els procediments i notificar-la.

La jurisprudència també és eloqüent en aquest sentit, tal com mostra la Sentència del Tribunal Suprem de 28 de maig de 2020 (entre moltes altres):

[...] el deure jurídic de resoldre les sol·licituds, reclamacions o recursos no és una invitació de la llei a la cortesia dels òrgans administratius, sinó un estricte i rigorós deure legal que obliga tots els poders públics, per exigència constitucional (articles 9.1, 9.3, 103.1 i 106 CE), i la seva **inobservança arrossega també el trencament del principi de bona administració**, que no només juga en el terreny dels actes discrecionals ni [sic] en el de la transparència, sinó que, com a pressupòsit bàsic, exigeix que l'Administració compleixi amb els seus deures i mandats legals estrictes i no s'empari en la seva infracció per causar un perjudici innecessari a la persona interessada.

Els **principis de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics es recullen en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, en els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola i en 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, que respecti 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, 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 no ha estat eficaç** pel que fa al termini de resolució del procediment de rectificació de l'autoliquidació de la plusvàlua instada per la persona promotora de la queixa, si bé posteriorment ha resolt l'expedient.

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que continuï treballant en la implantació de mesures tècniques i organitzatives per donar compliment als terminis legals de resolució en els procediments administratius sancionadors.

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.