



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>28/07/2017</b>
EIXIDA NÚM. <b>21275</b>

Conselleria de Hacienda y Modelo Económico  
Hble. Sr. Conseller  
C/ Palau, 14  
València - 46003 (València)

=====  
Ref. queja núm. 1704224  
=====

**(Asunto: Falta de respuesta a solicitud de devolución de ingresos indebidos)**

Hble. Sr. Conseller:

Acusamos recibo de su último escrito en el que nos remite informe sobre la queja de referencia, formulada por (...), y nos ponemos nuevamente en contacto con VI.

La autora de la queja, en su escrito inicial, sustancialmente manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- *Que "El día 4 de noviembre de 2015 solicité a la Generalitat Valenciana (Conselleria d'Hisenda i Admisnitració Pública) (...) la devolución de 25.642,92 € que fueron cobrados indebidamente en concepto de Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones con fecha 7 de julio de 2015".*
- *Que "hoy, día 6 de marzo de 2017, aun habiendo reclamado el importe al Instituto Valenciano de Administración Tributaria (IVAT) el 21 de septiembre de 2016. Habiendo solicitado amparo a la Sra. (...) de la Comunidad Valenciana el día 22 de noviembre de 2016 y al Diputado nacional por la Comunidad Valenciana (...) el día 9 de febrero de 2017; no he tenido noticia alguna sobre mi reclamación".*

Admitida a trámite la queja solicitamos informe a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

*<< Per part de la Direcció General de Tributs s'ha sol·licitat informació a l'Institut València d'Administració Tributària. Consultat l'expedient, s'informa que, en data 18 de maig de 2017, es va procedir a notificar a la interessada el document on se li sol·licita un número de compte bancari per a poder procedir a la devolució. La devolució va ser aprovada, i es troba a l'espera que la interessada facilite el número de compte on desitja rebre la devolució de l'import reclamat.>>*

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones cosa que no realizó.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 28/07/2017	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: <a href="mailto:consultas_sindic@gva.es">consultas_sindic@gva.es</a>		

Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente, en ese sentido consideramos que la cuestión a estudiar es la demora en resolver la solicitud de devolución de ingresos indebidos presentada en fecha 4/11/2015, ya que la misma está aprobada y la Conselleria se encuentra a la espera de que la autora de la queja facilite un número de cuenta para hacer efectiva la devolución.

En este sentido, consideramos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos de la autora de la queja, por lo que le ruego considere los argumentos que a continuación le expongo que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

De la documentación obrante en el expediente, se desprende que la autora de la queja presentó en fecha 4/11/2015 una solicitud de devolución de ingresos indebidos la cual se resolvió de forma estimatoria en fecha 18/5/2017.

Con respecto a la primera de las cuestiones planteadas, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria establece, en cuanto al procedimiento de devolución de ingresos indebidos, lo siguiente:

En su artículo 32, nos comunica que

*“la administración tributaria devolverá a los obligados tributarios, a los sujetos infractores o a los sucesores de unos y otros, los ingresos que indebidamente se hubieran realizado en el Tesoro Público con ocasión del cumplimiento de sus obligaciones tributarias o del pago de sanciones, conforme a lo establecido en el artículo 221 de esta Ley”*

En el artículo 104, se establecen los plazos de resolución, el cual será el fijado por la normativa reguladora del procedimiento, sin que pueda exceder de seis meses, contando el plazo desde la fecha en que el documento haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

En ese sentido, tras la presentación de la solicitud en fecha 4/11/2015, esta debería de haberse resuelto en un periodo máximo de seis meses, es decir, antes del 4/5/2016, cosa que no se realizó hasta el 18/5/2017.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

Asimismo, el principio de eficacia (Art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que

*“es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (Art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los Arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.”*

En consecuencia, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los Arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española), y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta Institución en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, le atribuye, en su Art. 17.2, la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

El Art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana reconoce que *“todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable”*.

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el Art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **RECOMIENDO** a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico que, en situaciones como la analizada, se extreme al máximo los deberes legales que se extraen del Artículo 104 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, le agradeceremos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de la recomendación que se realiza o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Agradeciendo por adelantado el envío del informe solicitado, le saluda atentamente,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 28/07/2017

Página: 3