



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

<b>SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL</b>
<b>09/03/2012</b>
<b>EIXIDA NÚM. 17388</b>

Universidad de Valencia  
Excmo. y Mgfco. Sr. Rector  
Avd. Blasco Ibáñez, 13  
VALENCIA - 46010

=====  
Ref. Queja nº 1111776  
=====

Excmo. y Mgfco. Sr. Rector:

Se recibió en esta Institución escrito firmado de queja por D. (...), que quedó registrado con el número arriba indicado.

Sustancialmente exponía los siguientes hechos y consideraciones:

- “Que el pasado 23 de julio de 2010 se preinscribió en el Master de Profesor de ESO, y al efecto solicitó un certificado académico de notas abonando la suma de 24 euros “ a través de Bancaja on-line, mediante el pago de un recibo no domiciliado”. (...).
- Que meses después tuvo conocimiento de que a otros compañeros no se les cobró tasa alguna por la emisión de dicho certificado “ al tratarse de un documento interno de la Universidad”.
- Que, en consecuencia, con fecha 5 de mayo de 2011 (Nº Ref. ...) solicitó la devolución de la tasa de 24 euros citada “por expedirme la Secretaria de la Facultad de Ciencias Biológicas un certificado de notas para la preinscripción al Master de Profesor de ESO”.
- Que la Administración, en este caso la Universidad de Valencia no debió “ haberme exigido certificado académico alguno para la preinscripción por dicha información que ya obra en poder de la propia Administración y mucho menos cobrarme cantidad alguna por la emisión de dicho certificado académico”.
- Que han transcurrido más de seis meses desde que solicitó la devolución de la tasa sin que a fecha de formular su queja ante esta Institución haya obtenido respuesta alguna en los términos del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.”

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 12 y 17 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, fue admitida, dando traslado de la misma a Vd. de conformidad con lo determinado en el artículo 18.1 de la citada Ley, con el objeto de contrastar las alegaciones formuladas por la persona interesada, con el ruego de que nos remitiese información suficiente sobre la realidad de las mismas y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto.

La comunicación recibida de la Universidad de Valencia (Facultad de Ciencias Biológicas) daba cuenta de lo siguiente:

*“ – Que todas las certificaciones que se solicitan para su presentación en centros o servicios de la Universitat de València para cualquier proceso son censuradas con la anotación de uso interno y se expiden gratuitamente.*

*- Que según los datos que obran en poder de la Secretaría de esta facultad, el recibo nº (...) por importe de 24 euros abonado por el interesado corresponde a la solicitud de certificado que efectuó el día 19 de julio de 2010.*

*- Que en el impreso de solicitud consignó que lo solicitaba a efectos personales, no a efectos de preinscripción en el master “Profesor/a de Educación Secundaria” de la Universitat de València, motivo por el cual se procedió a expedir el recibo citado anteriormente y a no censurar la certificación con el sello de “Certificación válida solamente para régimen interno de la Universitat de València”. Le adjunto copia de la solicitud que presentó en la Secretaría de esta Facultad.*

*- Que de haber hecho constar que lo solicitaba a efectos de preinscripción en el mencionado master se le hubiese expedido gratuitamente y se hubiese procedido a censurar la certificación.*

*- Que el interesado no presentó el certificado original en su solicitud de preinscripción al master indicado, sino una copia compulsada (sin pago alguno de tasas) por la oficina auxiliar de registro nº 14, ubicada en este centro, en el que presentó la solicitud y documentación para la preinscripción (se adjunta copia en la que se puede observar que la certificación no tiene censura alguna)”.*

El interesado, a quien dimos traslado de la comunicación recibida, formuló las siguientes alegaciones:

*“En mi escrito inicial planteé dos cuestiones: el cobro de una tasa de forma improcedente por parte de la Universidad y la falta de respuesta al escrito solicitando la devolución de la tasa.*

*Sobre el **cobro de la tasa**, el 27/02/2012 se me ha notificado resolución del Vicerrectorado de Estudios estimatoria de mi solicitud de devolución de la tasa. En este caso se me cobró una tasa cuya finalidad fue la preinscripción en el master y no se me debió cobrar. Por tanto sobre esta cuestión no hace falta continuar con las investigaciones iniciadas ya que se me va a devolver el importe de la tasa.*

*Sobre la **falta de respuesta**, adjunto copia de la resolución notificada el 27 de febrero de 2012. Mi solicitud inicial para la devolución de la tasa la presenté el 5/5/2011, el 9/9/2011 presenté recurso de alzada contra la desestimación de la solicitud por silencio administrativo. La resolución es de fecha 16 de febrero de 2012 y se me ha notificado el 24 de febrero de 2012. Es decir, la Universidad ha resuelto cuando han pasado casi 10 meses desde que presenté la solicitud de devolución de la tasa y casi 6 meses desde que presenté recurso de alzada. Un tiempo excesivo, y estoy seguro de que ha resuelto gracias a vuestra intervención”.*

Concluida la tramitación ordinaria de la queja procedemos a resolver el expediente con los datos que obran en el mismo, pero exclusivamente a lo que hace al incumplimiento de la obligación de resolver en los términos del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ya que, como ha quedado dicho, la Universidad de Valencia dictó resolución estimando el recurso presentado por el Sr. (...) y determinó, con fecha de notificación 27/02/2012, devolver la tasa abonada cuestionada, y conviene, en consecuencia, realizar las siguientes consideraciones.

El principio de eficacia del artículo 103.1 de la Constitución Española, exige de las Administraciones Públicas que 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 la adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, y en relación con el retraso en la contestación al escrito dirigido por el interesado a la Facultad de Ciencias Biológicas de fecha 5 de mayo de 2011, se dictó resolución el 16 de febrero de 2012 y fue notificada al Sr. (...) el 24 de febrero de 2012, es decir, que efectivamente la Universidad tardó casi 10 meses en resolver la solicitud de devolución de la tasa, por lo que es preciso tener en cuenta el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, que establece que “ *el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo será de tres meses*”.

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas de silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la Ley a la que hemos hecho referencia: “*el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituto jurídico normal, sino la garantía que impide que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando la Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado*”.

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 lo 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.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo todos los trámites que constituyen el expediente, dinamiza directamente del mandato constitucional recogido en el artículo 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad los intereses generales, y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución Española en su artículo 9.3.

En virtud de cuanto antecede y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución Española y/o Título II del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, y de conformidad con lo previsto en el artículo 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **SUGERIMOS a la Universidad de Valencia** que en situaciones como la analizada extreme al máximo los deberes legales que se derivan del artículo 42 y siguientes de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

De conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley de la Generalidad Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, le agradeceremos nos remita en el plazo de un mes el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de las sugerencias que se realizan 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.

Atentamente,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana