

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2204059</b>
<b>Materia</b>	Servicios públicos y medio ambiente
<b>Asunto</b>	Sanción de tráfico con recargo (SUMA)
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1. Antecedentes.

1.1. De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el promotor de la queja presentó un escrito registrado el día 27/12/2022, al que se le asignó el número de queja 2204059.

En su escrito manifestaba sustancialmente que actúa en representación de su esposa (...). Que el día 9/03/2022, presentó una reclamación ante SUMA manifestando sustancialmente que en el mes de noviembre del año 2021 recibió notificación de SUMA de una sanción de tráfico en La Nucía, que hizo el pago a través del teléfono de esa entidad con la tarjeta de crédito, pero la persona que lo atendió no realizó el trámite correspondiente y eso le originó unos recargos que terminó pagando en fecha 20/04/2022. Que hasta la fecha no le han contestado y se encuentra indefenso ya que solo reclama pagar el 50% de la sanción impuesta.

1.2. El día 3/01/2023, admitida la queja a trámite, se requirió a SUMA GESTIÓN TRIBUTARIA la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación del recurso de reposición presentado por la autora de la queja el día 9/03/2022, ante SUMA, contestando el día 1/02/2023, manifestando sustancialmente que con fecha 16/01/2023, se dictó resolución desestimatoria del recurso de reposición, por los motivos expuestos en el cuerpo de la resolución, principalmente porque desde el pasado 28/11/2019 se dejaron de realizar cobros telefónicos como consecuencia de la regulación europea (PSD2) sobre servicios de pagos electrónicos y por tanto no concurría ninguna de las causas tasadas de oposición a la vía de apremio.

1.3. De este último informe dimos traslado para audiencia al interesado el día 1/02/2023, no presentando escrito de alegaciones.

1.4. Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente. 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 del recordatorio de deberes legales con el que concluimos.

### 2. Consideraciones

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en contestar al recurso de reposición interpuesto por el promotor de la queja el día 9/03/2022, por parte de SUMA GESTIÓN TRIBUTARIA.

En este sentido, resulta de aplicación el art. 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que al regular los plazos para interponer y resolver de forma expresa el recurso potestativo de reposición, establece en su apartado 2 que "El plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes".

Este plazo, según la legislación vigente, se contará, en los interpuestos a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación, extremo que ocurrió, en el presente caso el día 9/03/2022.

El derecho a obtener una respuesta sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley 39/2015 “el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su 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 de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a 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 Art. 9.3.

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.”

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta institución en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, le atribuye, en su Art. 33.2.c), la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial.

Del mismo modo, 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”.

En efecto, en el presente caso, resulta evidente que durante la tramitación de la queja SUMA GESTIÓN TRIBUTARIA, a requerimiento de esta institución, ha dado respuesta al recurso de reposición planteado por la autora de la queja el día 9/03/2022, solicitando se le impusiera la sanción con el descuento del 50%, concretamente se le notificó a la interesada la Resolución de SUMA el día 16/01/2023, que desestimaba dicho recurso ratificando la resolución recurrida, es decir que entre la interposición del recurso de reposición y la resolución del mismo han transcurrido 10 meses y 7 días, se trata de una demora excesiva e inadmisibles ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de solicitudes es de un mes, por lo que entendemos que la conducta de la administración omitiendo el deber de dictar una resolución expresa en el plazo legalmente establecido a dicha solicitud (artículo 124.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) constituye una práctica irregular, y, aunque es cierto que el propio ordenamiento jurídico habilita el silencio administrativo como un mecanismo a favor de que el interesado pueda entender desestimada su petición transcurrido el plazo establecido sin haber recibido respuesta expresa, esta solución dada por el legislador no puede ser obviada por las instituciones que, como el Síndic de Greuges, deben velar por los derechos de los ciudadanos.

### 3. Resolución

**Primero: RECORDAMOS a SUMA GESTIÓN TRIBUTARIA, EL DEBER LEGAL** de resolver de forma expresa todos los recursos de reposición que presenten los ciudadanos y notificarlos debidamente, dentro del plazo legalmente exigido de un mes (artículo 124.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

**Segundo: SUMA GESTIÓN TRIBUTARIA** está obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución. Así:

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello.
- La no aceptación habrá de ser motivada.

Y finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a SUMA y a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana