

"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

Queja 2403478
Materia Hacienda pública
Asunto Solicitud devolución ingresos indebidos.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. En fecha 16/09/2024, el promotor de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le ha asignado el número de queja 2403478.

En su escrito manifestaba sustancialmente que en el mes de julio del año 2022 se inscribió en la Escuela Oficial de Idiomas de Valencia pagando las tasas para el curso 2022-23. No obstante, en fecha 19/09/2022, solicitó la anulación de dicha matrícula en tiempo y forma. Posteriormente en fecha 23/09/2022, presentó una instancia dirigida a la Generalitat Valenciana solicitando la devolución de las tasas por importe de 96,30€ (GVRTE/2022/3006435). Que a fecha de hoy no ha recibido respuesta de la administración ni le han devuelto la cantidad reclamada.

1.2. El 17/09/2024, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo, para que dado el tiempo transcurrido nos informase, en el plazo de un mes, sobre el estado actual de tramitación del escrito de fecha 23/09/2022, presentado por el promotor de la queja reclamando la devolución de las tasas abonadas por un importe de 96,30€. Que en fecha 17/10/2024, se dictó por esta institución una resolución de ampliación de plazo previamente solicitada por la administración, prorrogando por un mes más el plazo para presentar el informe requerido, sin que hasta la fecha se haya recibido el referido informe.

2 Conclusiones de la investigación

2.1 Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en resolver la solicitud presentada por el promotor de la queja de fecha 23/09/2022, solicitando la devolución de las tasas abonadas el día 19/09/2022, por parte de la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo.

En este sentido, resulta de aplicación el art. 221.1 en relación con el art. 220.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que al regular el plazo máximo para resolver los procedimientos para la devolución de ingresos indebidos establece que "será de seis meses desde que se presente la solicitud por el interesado (...)."

Este plazo, según la legislación vigente, se contará, en los iniciados 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 23/09/2022.

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”.

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable».

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y

darles respuesta expresa, motivada, en plazo y con pie de recursos, en el marco del derecho a una buena administración.

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

En efecto, en el presente caso, resulta evidente que la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo, no ha resuelto el escrito solicitando la devolución de la cantidad de 96,30€ pagada en concepto de tasas correspondientes al curso 2022-23 en la Escuela Oficial de Idiomas de Valencia, que presentó el autor de la queja en fecha 23/09/2022, es decir ha transcurrido más de dos años, se trata de una demora excesiva e inadmisibles ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de solicitudes es de seis meses.

2.2 Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).”

En el caso que nos ocupa, la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 17/09/2024, incumplándose el plazo legal máximo de un mes, ampliado por un mes más en fecha 17/10/2024 (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo, se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Consideraciones a la Administración

Primero: RECOMENDAMOS a la CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA, UNIVERSIDADES Y EMPLEO que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación del escrito solicitando la devolución de ingresos indebidos de fecha 23/09/2022, proceda de manera urgente a resolverlo de forma expresa y notificarlo al autor de la queja.

Segundo: RECORDAMOS a la CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA, UNIVERSIDADES Y EMPLEO EL DEBER LEGAL de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Aviso plazos DANA 2024

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#), la [resolución del Síndic de 21/11/2024](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana