

"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

Queixa 2403746

Matèria Hisenda pública.

Assumpte Sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts. Falta de resposta.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

La persona manifesta, en resum, que el 31/01/2023 ha sol·licitat a l'Agència Tributària Valenciana la devolució d'ingressos indeguts i no ha obtingut resposta. Ha tornat a sol·licitar-la el dia 01/10/2024.

Admesa la queixa a tràmit, requerim a l'Agència informació sobre la seua obligació de donar resposta. Acte rebut per esta el 17/10/2024. No hem rebut contestació dins del termini d'un mes.

2 Conclusions de la investigació

Després de la investigació que hem dut a terme, concloem que l'Agència Tributària Valenciana ha vulnerat:

- D'una banda, el dret de la persona a rebre resposta expressa dictada dins de termini, comprensible, suficientment justificada i amb indicació de com recórrer en contra (Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i la resta de normativa aplicable). Així:

La interessada declara que va fer un doble ingrés de taxes per un problema informàtic; ingressos que consten en extractes bancaris adjunts a la seua queixa. És un supòsit que es correspon amb el dret a la devolució d'ingressos indeguts. Este cas genera el deure de l'Administració de comprovar el que s'ha exposat i, si és cert, tornar les quantitats ingressades de manera immediata. No obstant això, han transcorregut quasi dos anys sense que la persona haja rebut resposta.

És més, exposa que va comparéixer en les oficines de l'Agència i va ser informada verbalment que el termini de devolució de la quantitat reclamada sol ser d'uns dos anys. Informació que coincidix amb els fets que resulten de la queixa.

En esta situació, en què l'Administració no ens ha donat resposta, des de la perspectiva de la millora de la gestió pública, hem de compartir amb ella la reflexió que exposem tot seguit.

Dels articles 26, 32 i 221 de la Llei general tributària, i 19 i 20 del seu reglament en matèria de revisió en via administrativa (Reial decret 520/2005, de 13 de maig), normativa a què es remet l'article 7 del Decret 182/2014, de 24 d'octubre, del Consell, pel qual es regula l'ingrés dels drets de naturalesa pública gestionats per la Generalitat, es desprén:

Que s'ha esgotat el termini de resposta (sis mesos).

Que la devolució d'ingressos indeguts (que ja hem dit que ha de ser «immediata») genera el deure de l'Administració d'abonar interessos de demora des de la data en què s'haguera realitzat l'ingrés indegut fins a la data en què s'ordene el pagament de la devolució.

El resultat és que la demora a donar resposta a les persones que estan pendents de devolució d'ingressos indeguts, ocasiona despeses addicionals a l'Administració (interessos) que ha d'evitar en la mesura que siga possible (dos anys és un termini que mereix ser revisat), perquè, al cap i a la fi, estes despeses les paga la societat.

La millora del servei públic té un cost, però aporta un benefici per a tots. No abordar-la també el té, però vulnera els drets de les persones i costa a la societat més recursos, sense cap avantatge.

Reflexió que compartim en aplicació de l'article 33 de la nostra llei, que ens autoritza a instar les administracions, no sols a «Resoldre, en temps i en forma, les sol·licituds presentades i els recursos plantejats en el seu àmbit competencial»; sinó també (entre altres mesures) a «Complir l'activitat prestacional que hagen de dur a terme i millorar la seua qualitat, incrementant els mitjans materials i personals, així com les disponibilitats pressupostàries existents, sempre que siga possible».

- D'una altra banda, l'Agència ha vulnerat el deure de col·laboració amb el Síndic, ja que no dona resposta al nostre requeriment d'informació inicial ni sol·licitud justificada per a l'ampliació excepcional del termini per a fer-ho. Este silenci, que no li pot beneficiar, ens obliga a prendre posició sobre la base única de la declaració de la persona. Així (Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana: article 39.1.a: Negativa a col·laborar): «Es considerarà que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan, en els terminis establits per a això, es produïsquen els fets següents: No es facilite la informació o la documentació sol·licitada».

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents a l'Agència Tributària Valenciana:

1. **RECORDEM** l'obligació de resoldre dins de termini, d'acord amb la referida Llei 39/2015, d'1 d'octubre i la resta de normativa aplicable.
2. **RECORDEM** el deure de col·laboració amb el Síndic derivat de la citada Llei 2/2021.
3. **RECOMANEM** que pose a disposició de la persona autora de la queixa resposta expressa, comprensible, suficientment justificada i amb indicació de com recórrer en contra, d'acord amb l'esmentada Llei 39/2015 i la resta de normativa aplicable. En cas de resultar favorable a la reclamació, esta recomanació hauria d'implicar el pagament al més prompte possible.
4. **RECOMANEM** que, tenint en compte el cost que, en concepte d'interessos de demora, implica el pagament de les sol·licituds aprovades de devolució d'ingressos indeguts, adopte les mesures de millora necessàries per a complir amb l'obligació de resoldre, fer efectiu el pagament, i complir els terminis i les condicions previstos en les normes.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

Avis terminis DANA 2024

Les entitats locals i les persones directament afectades per la DANA tenen suspés el compliment dels terminis amb el Síndic fins al 06/01/2025. Més detalls en la [resolució del Síndic de 06/11/2024](#), la [resolució del Síndic de 21/11/2024](#) i en www.elsindic.com/va/.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana