

"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 2403794
Materia Hacienda pública
Asunto Devolución ingresos indebidos.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. En fecha 08/10/2024, el promotor de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le ha asignado el número de queja 2403794.

En su escrito manifestaba sustancialmente que en fecha 17/06/2024, esta institución dictó una resolución de cierre de la queja nº 2400226 en los siguientes términos:

En relación con la queja de referencia, una vez concluido el trámite de alegaciones del que disponía la persona interesada, y teniendo en cuenta que la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, ha corroborado la versión del autor de la queja, procedemos al cierre de nuestro expediente, a tenor de lo dispuesto en el artículo 33.1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

En efecto, la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, nos informó en fecha 21/02/2024, entre otras cosas, lo siguiente:

(...) Conforme a ello se ha procedido a la apertura de los expedientes de devolución que en breve serán resueltos (DEVOLUC/EH4644/80 – DEVOLUC/EH4644/85 – DEVOLUC/EH4644/86). Cabe indicar que el gran volumen de asuntos que se atienden desde el Servicio de Selección, que actualmente depende de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, impiden atender algunas gestiones en plazos más breves por lo que se están adoptando las medidas oportunas para agilizar la devolución de dichas tasas de inscripción.

En fecha 24/04/2024 recibimos un nuevo informe de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, manifestando entre otras cosas lo siguiente:

(...) que tras la apertura y valoración de los tres expedientes de solicitud de devolución de ingresos indebidos con números DEVOLUC/EH4644/80, DEVOLUC/EH4644/85 y DEVOLUC/EH4644/86, se procedió a su estimación y fueron remitidos con fecha 15 de febrero de 2024, con número de registro de salida 2024/124 como parte del Lote 7, a la Intervención Delegada de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública para proceder a su fiscalización y posterior abono, según lo dispuesto en la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones.

Todos estos extremos, a la vista de los escritos de alegaciones del promotor de la queja de fecha 22/02/2024 y 25/04/2024, constatamos que son ciertos y que el problema se encuentra en vías de solución. No obstante, dadas las vicisitudes habidas en la tramitación del presente expediente, si transcurrido un tiempo prudencial de tres meses no hubiera

recibido el pago de las tasas abonadas más los intereses legales correspondientes en su cuenta bancaria, le rogamos se dirija a nuestra institución e interponga una nueva queja.

En atención a lo expuesto, ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Que ha transcurrido el tiempo prudencial de tres meses y no ha recibido el pago de las tasas abonadas más los intereses legales en su cuenta bancaria. Que en fecha 10/09/2024, remitió un correo de consulta al departamento competente en el asunto y no ha recibido respuesta a fecha de hoy.

1.2. El 14/10/2024, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, para que dado el tiempo transcurrido nos informase, en el plazo de un mes, sobre el estado actual de tramitación de los expedientes DEVOLUC/EH4644/80, DEVOLUC/EH4644/85 y DEVOLUC/EH4644/86, sin que hasta la fecha se haya recibido el informe requerido.

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 31/10/2023, solicitando la devolución de las tasas abonadas el día 17/11/2022, por parte de la Conselleria de Hacienda y Economía.

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 31/10/2023.

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 Hacienda y Economía, no ha resuelto el escrito solicitando la devolución de las cantidades de 20,64€, 12,38€ y 8,25€ pagadas en concepto de tasas correspondientes a las convocatorias 2/21, 3/21 y 4/21, de tres plazas de técnico superior de gestión, administrativo y auxiliar de la Generalitat, que presentó el autor de la queja en fecha 31/10/2023, es decir ha transcurrido más de trece meses, se trata de una demora excesiva, 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 Hacienda y Economía todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 14/10/2024, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Hacienda y Economía 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 HACIENDA Y ECONOMÍA que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación del escrito solicitando la devolución de ingresos indebidos de fecha 31/10/2023, que dio lugar a la apertura de los expedientes DEVOLUC/EH4644/80, DEVOLUC/EH4644/85 y DEVOLUC/EH4644/86, proceda de manera urgente a resolverlos de forma expresa y notificarlos al autor de la queja.

Segundo: RECORDAMOS a la CONSELLERIA DE HACIENDA Y ECONOMÍA 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