

"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 2403835

Materia Hacienda pública

Asunto Reclamaciones para la devolución de Tasas por el acceso electrónico a expediente por parte de persona interesada. Falta de pago. Verificación del cumplimiento de los compromisos derivados de las quejas 2302781 y 2001240.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

- La persona manifiesta lo siguiente, respecto a la actuación de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública (hoy Conselleria de Hacienda y Economía):

Tras la queja 202302781, aquella se comprometió a devolverle el importe de una tasa por expedición de copias de un expediente selectivo, que le había exigido de forma indebida. El 17/04/2024 resolvió hacerlo, pero no ha sido así. Presentó reclamación pidiendo la devolución. Le llamaron por teléfono diciendo que el dinero estaba en camino. Intentó comunicarse con ella través del correo electrónico que le facilitaron, pero no le contestaron.

- Admitida la queja a trámite, partimos de las consideraciones siguientes:

En las quejas 202302781 y 202401240, se puso de manifiesto que la persona había solicitado a la Conselleria la devolución de una tasa por expedición de copias por importe de 226€. Esta expuso que el 17/04/2024 había dictado Resolución aprobando dicha devolución y que sería puesta a la mayor brevedad a disposición de la interesada.

La última queja fue cerrada por el Síndic con este compromiso. Decíamos entonces que si la Conselleria no daba solución a este asunto en el momento en que la persona recibiera notificación de tal cierre (el 03/06/2024), podría dirigirse al Síndic para presentar nueva queja. Tal compromiso no consta que haya sido cumplido por la Administración.

Por ello, solicitamos informe sobre los siguientes extremos: «Justificación del cumplimiento de la obligación de ingresar el importe resuelto por la administración el 17/04/2024 o concreta previsión temporal para hacerlo».

Acto recibido por la Conselleria el 18/10/2024. No recibimos contestación en el plazo de un mes ni solicitud justificada para la ampliación excepcional del plazo para remitirla.

2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, debemos precisar que nos dirigimos a la Conselleria de Hacienda y Economía (y no a la de Justicia y Administración Pública; hoy competente en materia de función pública) por estimar que el objetivo de esta queja es únicamente el pago de una cantidad ya acordada desde el 17/04/2024 por la Dirección General de Función Pública, integrada en la Conselleria que entonces

reunía competencias tanto en materia de hacienda como de empleo público (*Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública*).

Por ello, tras nuestra investigación, concluimos que la Conselleria de Hacienda y Economía ha vulnerado:

- Por un lado, el derecho de la persona titular a una buna administración del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, conforme al cual «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»).

El mismo (citado en el artículo 9 de nuestro Estatuto de autonomía) incluye el derecho a que la Administración cumpla con lo acordado por la misma en los términos y plazos previstos en las normas (en este caso, en la normativa tributaria que exponemos a continuación).

Así:

El ingreso indebido fue efectuado por la persona -a requerimiento de la Administración- el 04/05/2023; esto es, hace más de dieciocho meses.

En la queja 2401240, la Conselleria entonces competente asumió el compromiso con el Síndic de poner la cantidad indebidamente ingresada a disposición de la interesada *a la mayor brevedad*. Para ello, dio respuesta a su solicitud de 19/09/2023 dictando el 17/04/2024 Resolución que disponía: «ESTIMAR la solicitud formulada por (...) de devolución de la cantidad de 226 €, satisfecha en concepto de expedición de copia de los documentos obrantes en el expediente (...)».

Estimamos que, siendo improcedente en este caso exigir el pago de tasas, habiendo asumido la Administración el compromiso de devolverlas a la mayor brevedad y dado que casi ocho meses después esta devolución no se ha hecho efectiva, resulta razonable concluir que dicho compromiso no se ha cumplido.

En esta situación, desde la perspectiva de la mejora de la gestión pública, compartimos con la Conselleria hoy competente (Conselleria de Hacienda y Economía) la reflexión siguiente:

De los artículos 26, 32 y 221 de la Ley General Tributaria y 19 y 20 de su reglamento en materia de revisión en vía administrativa (Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo), normativa a la que se remite el artículo 7 del Decreto 182/2014, de 24 de octubre, del Consell, por el cual se regula el ingreso de los derechos de naturaleza pública gestionados por la Generalitat, se desprende que la devolución de ingresos indebidos (que debe de ser «inmediata») genera el deber de la Administración de abonar intereses de demora desde la fecha en que se hubiera realizado el ingreso indebido hasta la fecha en que se ordene el pago de la devolución.

El resultado es que la demora en devolver a las personas ingresos indebidos, ocasiona gastos adicionales a la Administración (intereses) que esta debe de evitar en la medida de lo posible (ocho meses desde que se resolvió devolverlos es un plazo que debería resultar suficiente para ello). Al fin y al cabo, estos gastos los paga la sociedad.

La mejora del servicio público tiene un coste, pero aporta un beneficio para todos. No abordarla, también lo tiene, pero vulnera los derechos de las personas y exige a la sociedad más recursos (abono de intereses de demora) sin ninguna ventaja.

Reflexión que compartimos en aplicación del artículo 33 de nuestra Ley, que nos autoriza a instar a las Administraciones, no solo a «Resolver, en tiempos y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial»; sino también (entre otras medidas) a «Cumplir la actividad prestacional que tengan que llevar a cabo y mejorar su calidad, incrementando los medios materiales y personales, así como las disponibilidades presupuestarias existentes, siempre que sea posible».

- Por otro, la Conselleria de Hacienda y Economía (hoy competente), ha vulnerado el deber de colaboración con el Síndic, pues no da respuesta al requerimiento de información del Síndic ni solicita ampliación de plazo para ello. Tampoco atiende, pese a haberlas aceptado, nuestras recomendaciones (derivadas de las quejas citadas, en concreto, 202401240). Así (Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana; artículo 39. Negativa a colaborar):

1. 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. (...)
 - c) No se atiendan, pese a haberlas aceptado, las recomendaciones o sugerencias efectuadas desde la institución.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones a la Conselleria de Hacienda y Economía (hoy competente):

1. **RECORDAR** su deber de colaboración con el Síndic derivado de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
2. **RECORDAR** su deber en materia de devolución de ingresos indebidos en cuanto a la devolución inmediata y abono de intereses en los términos de la normativa tributaria.
3. **RECOMENDAR** que proceda a la devolución del ingreso indebido aprobado el 17/04/2024 en los términos de la citada normativa.
4. **RECOMENDAR** que, teniendo en cuenta el coste que, en concepto de intereses de demora, implica el pago de las solicitudes aprobadas de devolución de ingresos indebidos, adopte las medidas de mejora necesarias para cumplir con la obligación de hacer efectivo el pago en los plazos y condiciones previstos a las normas.

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