

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SÍNDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A GESTIÓ I RECAPTACIÓ

Descripció dels fets objecte de la queixa

L'11 de setembre de 2021 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat perquè el 4 de maig de 2021 va ser objecte d'un embargament del seu compte pel presumpte deute de l'impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM) corresponent al període 2020.

Explica que, a principis de l'any 2021, va rebre una notificació de l'Ajuntament on se li reclamava el pagament d'aquests rebuts quan ell ja l'havia fet efectiu dins de termini. Aquest pagament el va fer a través de l'Oficina Virtual de Tràmits, que permet pagar els tributs municipals amb targeta bancària.

En data 14 de maig de 2021, va presentar una reclamació davant de l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH), a la qual va adjuntar la documentació acreditativa d'haver satisfet els imports ja embargats.

En el moment de presentació de la queixa, no havia rebut cap resposta.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de **bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'IMH per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 27 de setembre de 2021, es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 29 d'octubre de 2021 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

L'IMH informa que el ciutadà va autoliquidar les quotes de l'exercici 2020 de l'IVTM d'ambdós vehicles mitjançant les autoliquidacions. Tanmateix, exposa que el sistema de pagament mitjançant autoliquidació no està previst per a pagaments de rebuts periòdics de padró.

Expliquen que, a l'Oficina Virtual de Tràmits de la seva web, s'informa que el sistema d'autoliquidació de l'IVTM és imprescindible per matricular un vehicle nou i donar-lo

d'alta a les bases de dades de la Prefectura Provincial de Trànsit, i en casos d'altres de vehicles que es trobin en situació de baixa temporal a Trànsit. En el supòsits dels vehicles que ja estan matriculats, com és el cas que ens ocupa, si es vol pagar l'IVTM, cal seguir el procediment que s'indica en el tràmit "Còpia del document per fer el pagament de tributs i preus públics municipals".

El pagament realitzat pel promotor de la queixa mitjançant les autoliquidacions anteriorment referides va comportar que el sistema informàtic de la gestió tributària municipal apliqués, en ambdós casos, els pagaments realitzats a la quota de l'exercici 2005 de l'impost perquè aquesta era la data d'adquisició dels dos vehicles, segons va declarar l'interessat en cadascuna d'aquestes autoliquidacions.

Les quotes contingudes en la diligència d'embargament corresponen a les quotes de padró de l'exercici 2020 de l'IVTM dels vehicles de referència, que van resultar impagades en finalitzar el període voluntari de pagament de l'impost. Per aquest motiu, es va iniciar el període executiu, que va finalitzar amb l'embargament referit.

La selecció errònia del sistema de pagament va motivar que es produís la duplicitat d'aquests pagaments amb els realitzats en via executiva dels rebuts periòdics de padró del mateix exercici.

CONSIDERACIONS

No es pot posar en dubte la voluntat del promotor de la queixa de donar compliment a les seves obligacions tributàries, ja que dins del període voluntari de pagament i a través de la Oficina Virtual de Tràmits va satisfer, mitjançant autoliquidació, l'ITVM corresponent a l'exercici 2020 dels dos vehicles dels quals és titular. El ciutadà considerava que havia fet la tramitació de manera correcta, percepció reafirmada per la resposta automatitzada rebuda per la mateixa plataforma en què es diu que "s'ha realitzat correctament el pagament de l'autoliquidació".

La informació facilitada per l'IMH posa de manifest que, en utilitzar un sistema de pagament (l'autoliquidació) no previst per a un vehicle matriculat, i informar el camp "data d'adquisició" amb la data 1 de gener de 2005, el sistema informàtic va aplicar el pagament a la quota de l'exercici 2005 i, per tant, va quedar pendent la del 2020.

Si bé hem pogut constatar que a l'Oficina Virtual de Tràmits de la web de l'IMH <<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20070000444#anchor>> s'informa amb claredat dels sistemes de pagament de l'IVTM, no s'acaba d'entendre que un error involuntari del contribuent consistent a no comprovar la correcció de la dada declarada pugui donar lloc al fet que "el sistema informàtic de la gestió tributària municipal, apliqués, en ambdós casos, **els pagament realitzats a la quota de l'exercici 2005** de l'impost per tractar-se de la data d'adquisició dels dos vehicles que l'interessat va declarar".

Tot i que aquesta Sindicatura desconeix el funcionament tècnic del programa de pagament, es fa difícil entendre que els pagaments realitzats pel ciutadà s'apliquin a una quota de fa 15 anys, que molt probablement estaria prescrita. En tot cas, i sense

David Bondia Garcia

ignorar que es va seleccionar un sistema de pagament erroni, el cert és que el programa informàtic no va advertir el ciutadà d'aquesta circumstància i, de fet, el sistema va emetre un rebut de l'exercici 2020 amb una quota a ingressar d'import equivalent a un vehicle adquirit en aquest mateix exercici. Per tant, el contribuent tenia raons suficients per pensar que la seva gestió havia estat correctament tramitada.

Aquesta institució és coneixedora que l'IMH treballa proactivament per tal que la tramitació electrònica sigui la forma habitual dels procediments. El valor d'aquesta tasca consisteix a assolir de manera progressiva una Administració més eficient de manera que permeti estalviar tràmits innecessaris als ciutadans per tal de reforçar així les seves garanties davant de l'Administració. Cal reconèixer que, per part de l'IMH, es fan grans esforços de manera continuada per facilitar els tràmits als contribuents i millorar la qualitat dels serveis oferts a la ciutadania, proporcionant-los totes les facilitats per al compliment de les seves obligacions <<https://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/ca/tramits-gestions?profile=1>>.

Això no obstant, considerem que, en la mesura del possible, caldria valorar la implementació d'accions preventives o de millora del sistema informàtic de gestió tributària per tal que situacions com l'exposada puguin ser detectades i s'eviti, així, eventuais perjudicis per a la ciutadania.

Pel que fa a la instància presentada pel ciutadà el 14 de maig de 2021 relativa a la sol·licitud de devolució d'ingressos al·legant la duplicitat de pagament, informa l'IMH que per Resolució de data 13 d'octubre de 2021 s'ha ordenat la devolució dels imports pagats mitjançant les autoliquidacions i s'ha confirmat el pagament de les quotes de padró de l'exercici 2020. La devolució dels imports pagats estava prevista per finals del mes d'octubre de 2021.

En aquest sentit, cal posar de manifest que l'IMH ha donat compliment al termini de sis mesos que imposa la Llei general tributària (articles 220 i 221) i al que disposa l'article 20 del Reglament de desenvolupament.

El principi de bona administració i l'eficàcia dels serveis públics estan recollits al dret de la Unió Europea (articles 41 i 42 de la Carta de Drets Fonamentals); als articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquests drets impliquen comptar amb una Administració que presti amb els millors estàndards de qualitat el major nombre de serveis, respectant els drets i interessos legítims de la ciutadania, això és, una Administració que resolgui els problemes que l'afecten d'una manera àgil i eficaç.

Menciona la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, aprovada l'any 2000, en l'article XXIII, quan es refereix a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en

aquest cas, **l'actuació de l'Institut Municipal d'Hisenda ha estat ajustada a dret però no eficaç quant al funcionament del sistema informàtic de gestió tributària municipal pel que fa a la detecció de l'error comès per part de l'usuari a l'hora d'escollir el sistema de pagament.**

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recomanar** a l'Institut Municipal d'Hisenda que adopti les mesures d'accions preventives o de millora del sistema informàtic de gestió tributària amb la finalitat de detectar de manera automàtica eventuais errors d'introducció de dades per part dels ciutadans i ciutadanes.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, març de 2022