

David Bondia Garcia

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A GESTIÓ I RECAPTACIÓ DE TAXES**

### **ANTECEDENTS**

#### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

En data 10 de maig de 2021, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la negativa de Barcelona Serveis Municipals, SA (BSM) a retornar-li la taxa per l'estacionament regulat de vehicles a la via pública que havia satisfet de manera anticipada a través de l'aplicació *ONaparcar Residents*.

Explicava que el 3 de maig de 2021 va vendre el vehicle de la seva propietat i va sol·licitar la baixa a BSM. A la mateixa petició, sol·licitava que, en cas que no es pogués fer la devolució i atès que havia adquirit un nou vehicle que ja havia estat donat d'alta a la mateixa zona, l'import ja satisfet fos compensat aplicant-lo al nou vehicle.

El 10 de maig de 2021, BSM li va respondre que no procedia la devolució de la taxa reclamada.

#### **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.

Examinat el contingut de la queixa, i tenint en compte la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a BSM per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 20 de maig de 2021, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

#### **Resposta dels òrgans afectats**

En data 2 de desembre de 2021, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

BSM informa dels criteris de devolució i/o compensació de taxes satisfetes de manera anticipada en casos de baixa o substitució de vehicles.

## CONSIDERACIONS

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (BSM) gestiona el servei d'estacionament regulat per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona i posa a disposició de les persones residents de la ciutat les *Àrees Verdes d'Estacionament preferent*, que gaudeixen d'una tarifa avantatjosa.

La ciutadania disposa de dos canals per tal de satisfer la taxa d'estacionament regulat:

1. A través del parquímetre, on les persones residents poden obtenir tiquets des de 1 a 20 dies prèvia satisfacció de l'import corresponent, d'acord amb les ordenances fiscals, a raó de 20 cèntims al dia.
2. Mitjançant l'aplicació mòbil digital anomenada *ONaparcar residents*, específica pel col·lectiu de persones residents, des de la qual poden obtenir i renovar el tiquet els residents des de qualsevol ubicació des d'1 fins a 365 dies.

D'acord amb les seves necessitats i la seva situació particular, les persones usuàries trien la durada del tiquet, així com el seu canal preferit per obtenir-lo. D'aquesta manera, el vehicle consta com a autoritzat per l'estacionament dins de la zona assignada, d'acord amb el tiquet vigent en el moment concret.

*ONaparcar residents* és un servei, basat en telèfons mòbils intel·ligents amb connexió de dades a Internet i sistema GPS, el qual permet obtenir un tiquet electrònic habilitat per l'Ajuntament de Barcelona que autoritza la realització del pagament de les tarifes d'estacionament del vehicle en les àrees habilitades de la ciutat de Barcelona (AREA). Tal com disposa la clàusula 1.4 de les condicions d'ús del servei, **per tal de poder accedir-hi la persona usuària ha d'acceptar, de forma explícita, les condicions d'ús** i la política de privacitat del servei.

A les condicions d'ús i, en concret, a la clàusula 2.3 es diu que: "l'usuari del servei pot obtenir un tiquet electrònic a través de les aplicacions mòbils d'AREA, activant la funció d'iniciar l'estacionament".

La clàusula 4.2, relativa a les condicions d'estacionament del servei, disposa que: "(...) l'usuari és el responsable últim de les condicions d'estacionament indicades en la seva petició d'estacionament: tipus de zona, condicions horàries, temps màxim, etc."

**Actualment, en les condicions d'ús no estan previstes les devolucions de les taxes.**

En el present cas, l'usuari va obtenir un tiquet des de l'aplicació mòbil, seleccionant com a data de finalització d'ús de l'estacionament el dia 30 de juliol de 2021.

En concret, el vehicle en qüestió havia estat donat d'alta a la zona. En data 20 d'abril de 2021, el ciutadà va vendre el vehicle i en data 3 de maig de 2021 va iniciar una petició de devolució de l'import pagat des de la data de venda, això és, des del 20 d'abril de 2021 a 30 de juliol de 2021.

David Bondia Garcia

Atès que havia canviat de vehicle, va indicar que, si no era possible la devolució, l'import ja pagat (de 20 d'abril de 2021 a 30 de juliol de 2021) s'imputés al vehicle nou durant aquest mateix període, que també va ser donat d'alta a la mateixa zona 29.

En data 10 de maig de 2021, BSM va donar contestació a la petició de devolució, informant a l'usuari que no era possible la devolució de l'import reclamat, atès que el tiquet és una opció voluntària que no contempla la devolució. A més, **la supervisió de la durada d'aquest és responsabilitat de la persona usuària, conforme les condicions d'ús del servei**. Així mateix, se li confirmava la baixa del vehicle inicial.

En opinió d'aquesta Sindicatura, les condicions d'ús de l'aplicació *ONaparc Residents* **no responen als principis d'una bona administració**.

A l'apartat 4.1 de les *Condicions generals d'ús de les aplicacions mòbils d'estacionament de BSM* s'especifica que "l'estacionament es realitzarà d'acord amb les instruccions i FAQs disponibles en la corresponent aplicació mòbil/web de l'estacionament, essent condicions obligatòries per l'usuari".

A les condicions generals res es diu sobre la validesa i/o retorn de la quantitat dels imports pagats en cas de no disposar del vehicle de manera sobrevinguda o en cas de substitució d'un vehicle per un altre que sigui titularitat de la mateixa persona.

En canvi, a l'apartat FAQs de la pàgina web sí es planteja aquesta qüestió en els següents termes:

**20. Què succeeix amb el meu tiquet d'estacionament si em venc el vehicle?**

Els tiquets dels vehicles que canviïn de propietari deixaran de ser vàlids.

**24. Què faig si canvio el cotxe?**

És molt senzill, des de l'apartat 'Configuració' de l'aplicació podràs donar d'alta i de baixa els teus vehicles amb un clic. Primer has d'afegir la nova matrícula i després eliminar l'antiga.

En cap dels dos supòsits s'esmenta clarament que, en cap circumstància, es procedirà a la devolució de les taxes pagades si ja no es disposa del vehicle. Tampoc es diu res sobre el supòsit que ens ocupa: que es pugui aplicar el pagament ja efectuat a un nou vehicle adquirit pel mateix propietari.

Per tant, ni al redactat de les condicions d'ús ni a les FAQs disponibles, s'exclou de manera explícita, clara i entenedora que, en cap cas, es contempla la devolució de les taxes satisfetes.

Convé recordar que donar informació suficient a la ciutadania forma part del dret a una bona administració, recollit a l'article 30 de l'*Estatut d'Autonomia de Catalunya*. Així mateix, l'article 28 de la *Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya* reconeix el dret de la ciutadania a obtenir una informació veraç i de qualitat.

Per altra banda, l'art. 34.1 de la *Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària* reconeix el dret de les persones obligades tributàries a ser informades i assistides per l'Administració tributària sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries. Aquest dret té el **deure correlatiu de l'administració de prestar a les persones obligades tributàries la necessària informació i assistència sobre els seus drets i obligacions** (art. 85).

Pel que fa a les taxes, també cal fer referència a l'art. 26 del *Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TRLHL)*. Aquest precepte estableix que **el període impositiu s'ha d'ajustar a l'inici i cessament en la utilització privativa, l'aprofitament especial del domini públic i l'ús del servei o activitat**. Per tant, en el cas objecte de la queixa, cal ajustar el període impositiu a aquesta circumstància, efectuant un prorrateig de la quota.

Per tot l'exposat, aquesta Sindicatura considera que **quan la ciutadania ja no fa ús del domini públic reservat a estacionament regulat és procedent la devolució de l'import de la taxa d'estacionament** pagada per avançat i no utilitzada.

Així mateix, considerem que **cal oferir la possibilitat de canviar el vehicle vinculat al pagament de la taxa ja pagada quan estigui a nom de la mateixa persona**.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la *Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona*, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, **conclou que l'actuació de Barcelona Serveis Municipals, SA no ha estat ajustada a dret pel que fa al principi de bona administració, a la transparència i al dret a la informació**.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la següent decisió,

- **Recomanar a Barcelona Serveis Municipals, SA.** que adequi tant el redactat de les Condicions d'ús de l'aplicació *ONaparcar Residents*, com les instruccions i FAQs disponibles en la corresponent aplicació i pàgina web, de manera que s'especifiqui de forma clara i suficient a les persones usuàries en quins supòsits es retornarà l'import satisfet.
- **Recomanar a Barcelona Serveis Municipals, SA.** que, quan les persones usuàries no facin ús del domini públic destinat a l'estacionament regulat, es valori la possibilitat de retornar l'import de la taxa satisfeta i, quan sigui el cas, s'ofereixi la possibilitat de canviar el vehicle vinculat al pagament de la taxa ja pagada quan aquest vehicle estigui a nom de la mateixa persona.

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.