

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA MOBILITAT (CIRCULACIÓ I ESTACIONAMENT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 7 de desembre de 2023 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 16 de maig de 2023 li van imposar una multa d'estacionament en l'àrea regulada per manca de comprovant horari. No obstant això, sí que havia abonat i obtingut els preceptius comprovants pels temps d'estacionament, però amb un error en un dígit de la matrícula (va prémer 9 en comptes de 2). Aquests comprovants eren totalment visibles, ja que estaven col·locats al parabrisa.
- Va presentar un escrit d'al·legacions aportant les fotografies del vehicle amb els comprovants visibles i també un recurs, però es van desestimar en ambdós casos perquè no va acreditar haver obtingut cap comprovant horari correcte i des de B:SM deien que era la seva responsabilitat.
- El 20 d'octubre de 2023, l'interessat va registrar dues instàncies:
 - A la primera va demanar vista d'expedient amb un model normalitzat de l'Institut Municipal d'Hisenda, sense que n'hagi obtingut resposta.
 - A la segona va demanar la devolució dels imports pagats incorrectament als comprovants (5,85 euros), però B:SM va denegar la devolució, ja que considera que les persones usuàries són responsables de les dades que introdueixen al parquímetre.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar 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.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a **Barcelona de Serveis Municipals, SA (B:SM)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

Els dies 5 i 22 de febrer de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 14 de març i 29 d'abril de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. La infracció

En la notificació de la denúncia per infracció de circulació s'indica que es va cometre una infracció lleu, amb una vulneració de l'article 70.2 I de l'Ordenança de circulació de vianants i vehicles (OCVV) per "manca de comprovant horari".

Tanmateix, de la documentació que consta a l'expedient sancionador es desprèn que la persona promotora de la queixa va obtenir, i abonar, dos comprovants consecutius d'estacionament (no resident) en la data i l'hora assenyalats. És a dir, és evident que es va produir un error involuntari en introduir la matrícula.

Sobre aquest tipus de situacions, el criteri aplicat de manera generalitzada per B:SM es troba a l'apartat de preguntes freqüents¹ del web de l'Àrea Verda, on s'estableix que: "en cas d'error d'escriptura, si encara no s'ha pagat, es pot cancel·lar l'operació i tornar a fer el registre. Tanmateix, si ja s'ha efectuat el pagament, s'ha d'obtenir un nou tiquet amb la matrícula correcta del vehicle".

Aquesta és l'argumentació que també aplica l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) en la desestimació de les al·legacions:

És responsabilitat de cada usuari/ària introduir correctament les dades de la matrícula del vehicle per obtenir un comprovant d'estacionament regulat. En cas d'error d'escriptura, si encara no ha pagat, l'usuari pot cancel·lar i tornar a fer el registre.

¹ <https://areaverda.cat/ca/informacio/parquimetres/preguntes-freqüents>

Val a dir que, encara que el web de l'Àrea Verda estableixi aquesta condició, **l'Ordenança fiscal 3.12 sobre taxes per l'estacionament regulat de vehicles a la via pública (AREA) no determina com s'ha de procedir en aquests supòsits**. En particular, l'article 7, relatiu a les normes de gestió i recepció, no estableix res en aquest sentit.

Aquesta Sindicatura ha rebut diverses queixes amb el mateix supòsit de fet, és a dir, ser sancionat per haver obtingut el comprovant horari amb un error a la matrícula.

Dels diferents informes de tots aquests casos anteriors, podem constatar que B:SM ha introduït **millores en el seu sistema de parquímetres**:

- S'han configurat més validacions: es valida la matrícula amb les bases de dades de residents de la zona i amb la de la Direcció General de Trànsit.
- S'ha ampliat el diàleg mitjançant diverses pantalles consecutives on en totes elles consten les dades essencials de l'operació, com la matrícula, de manera que la ciutadania pot visualitzar fins a tres vegades la informació abans de finalitzar el procés i pagar.
- S'ha ampliat la informació del tiquet que inclou expressament, entre d'altres, el codi del parquímetre, el qual indica de manera indirecta la zona concreta d'estacionament i que es pot contrastar amb el nou llistat de "Llista de parquímetres actius²" que especifica l'emplaçament exacte.
- Els números del teclat estan col·locats en horitzontal, ordenats de l'1 al 0 per intentar prevenir errors. Per tant, en el cas que ens ocupa, l'error entre el 2 i el 9 no es pot atribuir a la proximitat de les tecles.
- El web de l'àrea d'estacionament regulat conté informació detallada i actualitzada, així com vídeos explicatius sobre com obtenir un comprovant horari³.

Les millores establertes al sistema estan ajudant a prevenir els errors quan s'introdueix la matrícula.

² https://areaverda.cat/sites/default/files/fitxer_estatic/20240603_AREA_Parquimetres_Llista_CAT.pdf

³ <https://areaverda.cat/ca/informacio/parquimetre/utilitzacio-com-no-resident>

Ara bé, aquesta **Sindicatura considera que la decisió municipal de sancionar els casos on, malgrat els esforços, encara es comet un error involuntari en introduir la matrícula no està justificada**. Recordem que estem davant de casos on l'estacionament és correcte, la persona usuària sí que ha abonat la taxa corresponent i el personal de B:SM té els mitjans per tenir ple coneixement de l'error, ja que pot contrastar fàcilment que sí que hi ha un comprovant pagat amb una matrícula quasi idèntica al mateix lloc a la mateixa hora. Inclús sovint, com en el cas que ens ocupa, hi ha el tiquet en paper al parabrisa (i el ciutadà va aportar-ne fotografies).

Com B:SM coneix, hi ha sentències de primera instància que analitzen aquest exacte supòsit de fet i consideren que en aquests errors **manca el requisit de culpabilitat, ja que la persona sí que ha demostrat diligència** obtenint el comprovant i abonant la taxa. També considera que aquest punt de les condicions d'ús és susceptible de considerar-se "clàusula abusiva".

Aquesta Sindicatura considera que sostenir el contrari, és a dir, que l'error no culpable l'ha d'assumir la ciutadania, **no és compatible amb el principi de proporcionalitat** de l'article 29 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic que preveu el següent:

3. En la determinació normativa del règim sancionador, **així com en la imposició de sancions per part de les administracions públiques, s'ha d'observar la deguda idoneïtat i necessitat de la sanció** que s'ha d'imposar i la seva adequació a la gravetat del fet constitutiu de la infracció. La graduació de la sanció ha de considerar especialment els criteris següents:

- a) El grau de culpabilitat o l'existència d'intencionalitat.
- b) La continuïtat o persistència en la conducta infractora.
- c) La naturalesa dels perjudicis causats.
- d) La reincidència, per comissió en el terme d'un any de més d'una infracció de la mateixa naturalesa quan hagi estat declarat així per una resolució ferma en via administrativa.

2. Dret a la bona administració i la manca de resposta a la petició de vista d'expedient

També és motiu de queixa la manca de resposta a la petició de vista d'expedient, per tal d'accedir a les fotografies de l'expedient sancionador.

D'acord amb la documentació de què disposem, consta que B:SM va respondre a la instància reiterant el criteri que és responsabilitat de la ciutadania introduir les dades correctament i que, per tant, no procedeix la devolució de les taxes abonades. Però aquesta és la resposta a l'altra instància presentada el mateix dia, en un escrit independent i amb un altre número de registre.

Per tant, la petició de vista d'expedient està **pendent de resposta per part de B:SM o de l'IMH.**

El principi de bona administració i l'eficàcia dels serveis públics es recullen a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, 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 que l'Administració ha de prestar un servei efectiu a la ciutadania i agilitzar els procediments administratius i les activitats de gestió, i respectar, alhora, els drets i els interessos legítims de la ciutadania.

Per la seva condició d'interessat en el procediment, és aplicable l'article 53.1.a) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques:

Article 53. Drets de l'interessat en el procediment administratiu.

1. A més de la resta de drets que preveu aquesta llei, els interessats en un procediment administratiu tenen els drets següents:

a) Conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en què tinguin la condició d'interessats; el sentit del silenci administratiu que correspongui, en cas que l'Administració no dicti ni notifiqui una resolució expressa dins el termini; l'òrgan competent per a la seva instrucció, si escau, i la resolució, i els actes de tràmit dictats. Així mateix, **també tenen dret a accedir als documents continguts en els procediments esmentats i a obtenir-ne una còpia.**

El principi de bona administració també inclou **el deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenti la ciutadania i de donar resposta a les sol·licituds.** Així ho estableix també l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que menciona l'obligació de les administracions públiques catalanes de dictar una resolució expressa en tots els procediments i de notificar-la, en aquest cas, donant resposta a la instància presentada pel ciutadà.

DECISIÓ

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, en aquest cas, **l'actuació de Barcelona de Serveis Municipals, SA (B:SM) no ha estat ajustada a dret ni eficaç.**

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

- **Recomanar a Barcelona de Serveis Municipals, SA (B:SM)** que canviï el criteri i deixi de sancionar els casos on no hi hagi dubte que s'ha produït un error involuntari, és a dir, quan es pugui acreditar que l'estacionament ha estat correcte i que la persona usuària ha abonat la taxa corresponent.
- **Recomanar a Barcelona de Serveis Municipals, SA (B:SM) i a l'Institut Municipal d'Hisenda** que responguin a la petició de vista d'expedient pendent de resposta.

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