

## A.29. EL DRET DEL CONTRIBUENT A SER INFORMAT I EL DRET A LA DEVOLUCIÓ D'INGRESSOS INDEGUTS

Al llarg de l'any 2013 el Síndic de Greuges ha rebut queixes en què s'ha posat de manifest el desacord amb l'actuació de l'Administració tributària perquè, segons les persones interessades, no ha respectat els seus drets com a contribuents.

Com en anys anteriors, s'han continuat tramitant queixes relacionades amb el dret que assisteix tota persona a ser informada i assistida per l'Administració sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries.

El Síndic ha destacat la importància que l'Administració posi els mitjans necessaris per garantir de manera efectiva aquest dret dels ciutadans. Cal tenir ben present que l'àmbit tributari és de gran complexitat tècnica i, per tant, el deure de facilitar-los la informació i assistència necessàries es veu recompensat amb el compliment de les seves obligacions fiscals.

**Cal proporcionar informació clara i suficient als contribuents**

En relació amb aquesta qüestió, el Síndic ha assenyalat la necessitat de complementar la informació que es fa constar en models de sol·licitud que es posen a disposició de les persones interessades. A tall d'exemple, en les sol·licituds per a la domiciliació bancària dels tributs s'hauria d'advertir de la data d'inici dels efectes que, si escau, tindrà aquella sol·licitud. El Síndic també ha destacat que en les sol·licituds de beneficis fiscals és important la incorporació dels efectes que pot produir aquella sol·licitud per a l'exercici en curs i, si escau, en cas de tributs de caràcter periòdic, per als exercicis posteriors.

A banda de la informació que l'Administració tributària facilita d'ofici als contribuents, cal recordar que les persones s'hi

poden adreçar quan els calgui orientació sobre els seus drets i obligacions tributàries, sabent que l'Administració els ha d'atendre de manera diligent. Amb la presentació d'una queixa al Síndic es va posar de manifest la manca de resposta a una consulta que s'havia formulat per correu electrònic. En l'Ordenança general de gestió, inspecció i recaptació dels ingressos de dret públic aplicable al cas plantejat s'establí la manca de validesa del correu electrònic com a mitjà de presentació d'escripts o de documents si no complien les prescripcions de la seu electrònica.

Malgrat això, i tenint en compte l'obligació que tenen les persones interessades de respectar les garanties i els requisits previstos en cada procediment administratiu, el Síndic considera que si l'Administració informa d'una adreça de correu electrònic, cal que adopti mesures perquè qualsevol persona que en faci ús obtingui una resposta, encara que sigui per informar dels mitjans de presentació d'escripts i de la manca d'efectes d'aquell correu electrònic.

**Els rebuts han de contenir la informació necessària per identificar el deute tributari de forma comprensible**

En el marc del deure de l'Administració de facilitar informació a les persones, el Síndic considera que els mitjans electrònics són una bona eina per informar. Amb aquesta finalitat, el Síndic ha recordat la conveniència de publicar totes les ordenances fiscals als webs municipals. Així mateix, també cal fer referència que l'Administració ha de vetllar perquè la informació que s'ofereix als webs estigui actualitzada i sigui clara i precisa.

Aquest principi sobre la claredat de la informació també ha de ser present en tots els documents que l'Administració expedeixi. En concret, enguany, el Síndic ha hagut de recordar que els rebuts o justificants de pagament han d'indicar, com a mínim, la identificació del deutor, el concepte, l'import del deute i el període a què

es refereix, la data de pagament i l'òrgan, i la persona o entitat que l'expedeixi. L'article 41 del Reglament general de recaptació disposa que quan aquests justificants de pagament s'expedeixin per mitjans mecànics aquestes dades es poden expressar en clau o de manera abreujada, però han de ser suficients per identificar el deutor i el deute que se satisfà.

Una mala identificació d'aquestes dades en un rebut pot causar desconcert al contribuent i, fins i tot, comportar-li conseqüències no volgudes si d'aquesta informació la persona interessada entén que el rebut emès ja l'ha abonat i, en conseqüència, en cas de tenir-lo domiciliat, sol·licita a l'entitat bancària que el retornin. Aquesta situació es va posar de manifest en una queixa en què es plantejava el desacord amb l'actuació de l'Administració pel requeriment dos cop d'un mateix deute tributari.

Arran d'aquesta queixa, el Síndic va suggerir a l'Administració que adoptés les mesures oportunes per evitar que en els rebuts hi hagués elements que poguessin induir a confusió. En aquest sentit, el Síndic recorda que cal garantir que les dades que es fan constar en els rebuts continguin la informació necessària per identificar el deute tributari de manera comprensible.

### L'Administració ha de retornar d'ofici els interessos de demora meritats

D'altra banda, aquest any també s'han tramitat queixes amb relació al dret a obtenir les devolucions d'ingressos indeguts, que recull l'article 34.1.b de la Llei general tributària (LGT). En algunes d'aquestes queixes s'ha posat de manifest l'endarreriment en la tramitació de sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts. I també, en certs supòsits, una vegada reconegut el dret, s'ha apreciat demora a fer efectiu el retorn del que es va ingressar indegudament o dels

interessos de demora que s'haguessin meritats.

D'acord amb l'LGT, el termini màxim per notificar la resolució expressa és de sis mesos des que la persona interessada presenta la sol·licitud, i l'LGT estableix que s'ha de procedir a l'execució de la devolució en els termes que s'estableixin reglamentàriament. En aquest sentit, l'article 131 del Reial decret 1065/2007, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de les actuacions i els procediments de gestió, inspecció i desplegament de les normes comunes dels procediments d'aplicació dels tributs, disposa que quan s'hagi reconegut el dret a una devolució d'ingressos indeguts se n'ha d'executar la devolució.

### Cal esmerçar esforços per resoldre les sol·licituds en un termini raonable

En la majoria de les queixes que s'han tramitat amb relació a aquesta qüestió, l'Administració ha corregit la seva actuació després que el Síndic s'hi hagués adreçat per demanar informació. Tanmateix, en alguns casos, el Síndic ha constatat una demora d'aproximadament un any per resoldre una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts. Per això, el Síndic ha recordat a l'Administració la necessitat d'esmerçar esforços perquè aquestes situacions no es produeixin.

Pel que fa a l'abonament dels interessos de demora, en algun cas el Síndic ha hagut de recordar que, d'acord amb l'article 32.2 de l'LGT, l'Administració tributària ha d'abonar l'interès de demora que regula l'article 26 de l'LGT, sense necessitat que el contribuent el sol·liciti. També en una queixa es va detectar una incidència relativa a les dates tingudes en compte per calcular aquests interessos. En conseqüència, el Síndic va recordar que, d'acord amb el precepte esmentat anteriorment, l'interès de demora es merita des de la data en què s'hagi fet l'ingrés indegut fins a la data en què s'ordeni el pagament de la devolució.

**Queixa 07268/2012**

El promotor de la queixa va exposar el desacord amb el fet que l'Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals de la Diputació de Lleida li reclamés per via executiva la taxa de clavegueram de l'exercici de 2010 quan ja l'havia abonat. L'Administració va informar el Síndic que, malgrat que en els rebuts hi havia un apartat on s'indicava "any 2010", en realitat corresponien a l'exercici del 2009, i per això es feia constar en el rebut "Tarifa domèstica 2009". La persona interessada va indicar que la taxa corresponent a l'exercici del 2009 també l'havia abonat.

El Síndic va suggerir que s'adoptessin mesures per evitar que en els rebuts hi haguessin elements que induïssin els contribuents a confusió i, que en cas que es comprovés que la quota de la taxa de l'exercici 2009 també havia estat abonada, s'anul·lés la provisió de constrenyiment emesa.

**Queixa 02503/2012**

En aquest cas, la persona interessada es queixava per la demora de l'Administració a resoldre una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts. Una vegada el Síndic es va adreçar a l'administració competent, aquesta va resoldre la sol·licitud. Malgrat això, una vegada acordada la devolució, no va ser executada, tot i que la persona interessada ja havia facilitat les dades bancàries. Per això, el Síndic es va adreçar de nou a l'Administració, la qual, finalment, va fer efectiva la devolució d'ingressos indeguts, però va cometre un error en el càlcul dels interessos de demora, de manera que el Síndic li va suggerir que revisés l'import abonat en aquell concepte. El suggeriment va ser acceptat.

**Queixa 06492/2012**

En aquesta queixa s'ha posat en relleu que l'Ajuntament de Santa Oliva va resoldre la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts un cop transcorregut aproximadament un any des que es va presentar i la va desestimar per prescripció. El Síndic va considerar que la resolució s'ajustava a dret, però, en vista de l'endarreriment en la tramitació del procediment, va recordar a l'Administració la necessitat d'esmerçar esforços perquè aquestes situacions no es produeixin.

**Pàgines extretes de l'Informe Anual 2013. Per accedir-hi, cliqueu aquí.**