



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
04/07/2019
EIXIDA NÚM. 16714

Conselleria de Educació, Investigació,
Cultura y Deporte
Hble. Sr. Conseller
Av. Campanar, 32
València - 46015 (València)

=====
Ref. queja núm. 1811791
=====

(Asunto: Falta de respuesta a solicitud de ingresos indebidos)

Hble. Sr. Conseller:

Acusamos recibo de su último escrito por el que nos informa en relación a la queja de referencia formulada por (...).

El autor de la queja en su escrito inicial, sustancialmente manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- *Que “el día 26 de octubre de 2017 solicite a la Generalitat Valenciana (Conselleria d’Educació, Cultura i Esport) la devolución de 95 euros que fueron indebidamente cobrados en concepto de obtención de carnet, apertura de expediente y matrícula para curso de inglés, ciclo B21-Ir Avançat”.*
- *Que “la matrícula no pudo ser formalizada por cuanto que una vez abonado el citado importe, en la secretaria de la Escuela Oficial de Idiomas de Alicante no se pudo tramitar por carecer de título suficiente para tal formalización”.*
- *Que “pese a haber presentado la solicitud de devolución del citado ingreso, a fecha de hoy no he obtenido respuesta de la Administración”*

Admitida a trámite la queja, en fecha 12/12/20018 solicitamos informe a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, quien nos comunicó mediante escrito datado el 18/12/2018, con entrada en esta Institución de fecha 21/1/2019, lo siguiente:

- <<
- *En fecha 26 de Octubre de 2017 tuvo entrada en el Registro de la E.O.I. de Alicante la solicitud de devolución de ingresos indebidos de (autor de la queja) (...).*

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 04/07/2019	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

- En fecha 8 de febrero de 2018, la E.O.I de Alicante remitió la solicitud de devolución de (autor de la queja) (...), a la Conselleria de Educación, Servicios Centrales, en Valencia.
- En fecha 15 de febrero de 2018 tuvo entrada la documentación antes referida en el Registro General de la Conselleria de Educación, en Valencia, y el 16 de febrero de 2018 tuvo entrada la solicitud de (autor de la queja), junto con las de los otros diez alumnos, en el Registro del Servicio de Programación Económica y Presupuestos, competente para su tramitación (...).
- En fecha 21 de noviembre de 2018, tras el examen de la documentación, se genera la propuesta de reconocimiento de devolución de ingresos a favor de (autor de la queja), la cual fue remitida al IVAT en Alicante para su fiscalización el 26 de noviembre de 2018.
- En fecha 29 de noviembre de 2018 el IVAT reconoció el derecho de devolución (...) y en la misma fecha se efectuó la propuesta de pago por parte de la Tesorería.
- En fecha 17 de diciembre de 2018 la Tesorería informa que esta pendiente la transferencia efectiva a la cuenta de la E.O.I. Alicante, que consta como endosatario. Una vez recibido el ingreso por la E.O.I esta se encargara de abonar al alumno la cuantía reconocida (...).>>

A la vista del informe reproducido anteriormente, en fecha 27/3/2019 solicitamos una ampliación del mismo, interesándonos acerca del estado en que se encontraba la solicitud de devolución de ingresos indebidos presentada por el autor de la queja, en el sentido de si ya ha sido abonado el importe.

Mediante escrito firmado el 29/3/2019 y con entrada en esta Institución el 16/4/2019, nos comunicaron lo siguiente:

<<

- En fecha 18 de diciembre de 2018 este Servicio de Programación Económica y Presupuestos remitió a la EOI Alicante el correspondiente listado de notificación de resoluciones aprobatorias de los alumnos incluidos en el expediente (...), entre los que se encontraba (autor de la queja) para que la EOI realizara los pagos efectivos a cada uno de ellos.
- En fecha 13 de febrero de 2019 tiene entrada en este Servicio copia del referido listado, (...), en el que se indica: “con fecha de hoy, 6 de febrero de 2019, han sido reintegradas a los alumnos relacionados cada una de las cantidades indicadas”.

Con la confirmación del pago a los alumnos por parte de la EOI Alicante, este Servicio da por abonadas las cantidades y por cerrado el expediente en fecha 13 de febrero de 2019.>>

Del contenido de ambos informes le dimos traslado al autor de la queja para que si lo consideraba oportuno presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente.

De la documentación obrante en el expediente, se desprende que la Administración ha procedido al abono de lo ingresado indebidamente en la Escuela Oficial de Idiomas de Alicante en fecha 6/2/2019, no obstante lo anterior, el autor de la queja presentó en fecha 26/10/2017 y esta se ha resuelto realizando el ingreso en la fecha anteriormente indicada.

En ese sentido, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria establece, en cuanto al procedimiento de devolución de ingresos indebidos, lo siguiente:

En su artículo 32, nos comunica que

“la administración tributaria devolverá a los obligados tributarios, a los sujetos infractores o a los sucesores de unos y otros, los ingresos que indebidamente se hubieran realizado en el Tesoro Público con ocasión del cumplimiento de sus obligaciones tributarias o del pago de sanciones, conforme a lo establecido en el artículo 221 de esta Ley”

En ese sentido, en su artículo 221 establece el procedimiento para la devolución de ingresos indebidos, en el que nos informan que para el reconocimiento del derecho a la devolución de ingresos indebidos se iniciará de oficio o a instancia del interesado, cosa que en el expediente de queja que nos ocupa, tuvo lugar el 26/10/2017.

En el artículo 104, se establecen los plazos de resolución, el cual será el fijado por la normativa reguladora del procedimiento, sin que pueda exceder de seis meses, contando el plazo desde la fecha en que el documento haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

En ese sentido, tras la presentación de la solicitud en fecha 26/10/2017, esta debería de haberse resuelto en un periodo máximo de seis meses, es decir, antes del 26/4/2018.

Es necesario tener presente que constituye una competencia esencial del Síndic de Greuges, a tenor de lo dispuesto en el artículo 17.2 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución, *“velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados”*.

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley “el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su art. 9.3. y del mismo modo, en el artículo 103 de la mencionada Ley General Tributaria, se establece la obligación de resolver todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos, así como a notificar dicha resolución expresa.

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el art. 29 de la Ley de la Generalitat 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **SUGIERO a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte** que, en situaciones como la analizada, se extreme al máximo los deberes legales que se extraen de los artículos 32, 103, 104 y 221 de la Ley 58/2003 de 17 de diciembre, General Tributaria.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta sugerencia o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente sugerencia, ésta se insertará en la página web de la Institución.

Atentamente,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana