



Excmo. Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo
Ilma. Sra. Alcaldesa
Calle Los Picones, s/n
24010 SAN ANDRÉS DEL RABANEDO
(León)

Asunto: Gestión cobro multas de tráfico / disconformidad

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **546/2022**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, en la queja se hace alusión a que, como consecuencia de la imposición de una sanción en materia de tráfico por importe de 100,00 euros, el sancionado se dirigió a las entidades bancarias designadas como lugar de pago, La Caixa y Unicaja, con la finalidad de proceder a su abono. En la primera le dijeron que la aplicación para pagar no funcionaba desde hacía tiempo, y en la segunda le indican que debe satisfacer, además de la sanción, la cantidad de 5 euros en concepto de comisión.

Según manifestaciones del autor de la queja, tras ponerse en contacto con ese Ayuntamiento a través de un WhatsApp de atención al usuario (nº XXX), esa Entidad local le dice que eso es cosa de los bancos, no consiguiendo una explicación satisfactoria acerca de porque para pagar una multa se deben abonar, además, unos gastos bancarios.

Iniciada la investigación oportuna, se le solicitó información en relación con las cuestiones planteadas en aquella.

En atención a dicha petición de información se remitió informe en el cual se hacía constar lo siguiente:

“Vistas las manifestaciones del autor de la queja, por parte de este Ayuntamiento, tenemos a bien comunicarle lo siguiente.

El teléfono al que se remite la queja en cuestión no es el de atención al usuario tal y como manifiesta el autor de la queja, puesto que el único teléfono de atención al ciudadano que existe en el Ayuntamiento es el 010, Servicio de Atención al Ciudadano o bien el 987844300, teléfono de centralita del Ayuntamiento.



Este número de teléfono corresponde al Gabinete de Prensa y en ningún momento desde la Institución se ha facilitado como teléfono de atención al ciudadano, siendo contestada la queja del usuario por el responsable de prensa únicamente por educación e intentado, dentro de sus posibilidades dar respuesta y explicando en todo momento que la queja debería remitirse al departamento de Tesorería/Recaudación o bien a la entidad bancada correspondiente.

Por otra parte, desde el Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo, desde la Concejalía de Hacienda y el Departamento de Tesorería/Recaudación, se mantienen continuamente reuniones con la entidades bancarias a fin de dar solución a los inconvenientes que diariamente nos trasladan nuestros vecinos, como horario de pago de recibos, comisiones por pago de recibos..., siendo conscientes de que actualmente, las comisiones bancarias afectan a todos los estamentos, incluido el Ayuntamiento que, como Administración también paga comisiones.

Las reuniones mantenidas en este sentido tienen como objeto la negociación con las diferentes entidades bancarias donde se propone que se exima del pago de comisiones a los ciudadanos que efectúen estas operaciones con las entidades concertadas, siendo en todo momento una sugerencia, ya que tanto a nivel de usuarios como de Administración, solamente podemos sugerir, no siendo nuestra competencia sino siendo un tema estrictamente comercial al cual deben responder las propias entidades bancarias.

El Ayuntamiento dentro de sus competencias, está tomando medidas que puedan paliar estas quejas como la adquisición de TPV para efectuar el pago con tarjeta de crédito en las instalaciones deportivas municipales, servicio que, actualmente, se viene prestando.

También se está estudiando la posibilidad de adquirir estos mismos dispositivos para que los ciudadanos puedan pagar sus recibos en las instalaciones municipales, cuestión que se está valorando con las entidades bancarias colaboradoras.

Entendemos por supuesto la queja del usuario, puesto que las comisiones bancarias afectan de igual modo tanto a ciudadanos como administraciones, pero también somos conscientes de que nuestra capacidad se ve limitada a la negociación con las entidades bancarias en este caso concreto, y a la contratación, dentro de nuestras posibilidades, de medios que favorezcan la tramitación diaria de la entidad”.

A la vista de lo informado y acreditado en el expediente, procedemos a formular las siguientes consideraciones para fundamentar jurídicamente el contenido de la presente Resolución, partiendo de los antecedentes que a continuación se resumen:

1º.- Es un hecho no controvertido que la situación que se relata en la queja, en relación con el cobro de comisiones bancarias a los ciudadanos cuando efectúan el pago



en efectivo de sus multas o recibos, reflejan la realidad y así lo viene a reconocer el propio Ayuntamiento cuando en su informe indica que,

“Las reuniones mantenidas en este sentido tienen como objeto la negociación con las diferentes entidades bancarias donde se propone que se exima del pago de comisiones a los ciudadanos que efectúen estas operaciones con las entidades concertadas”.

2º.- Continúa esa Entidad local manifestando que *“no siendo nuestra competencia sino siendo un tema estrictamente comercial al cual deben responder las propias entidades bancarias”.*

3º.- Que ante la situación planteada esa Corporación está buscando soluciones, *“adquisición de TPV”, “contratación (...) de medios que favorezcan la tramitación diaria de la entidad”.*

El artículo 59.1 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (en adelante LGT) contempla el pago como una de las formas de extinción de las deudas tributarias. Añade el artículo 60.1, segundo párrafo de la LGT que *“el pago de las deudas tributarias en efectivo podrá efectuarse por los medios y en la forma que se determinen reglamentariamente”.* Y en ese mismo artículo se especifica *“La normativa tributaria regulará los requisitos y condiciones para que el pago pueda efectuarse utilizando técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos”.*

De conformidad con esa previsión legal, los artículos 34 a 39 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio (en adelante RGR), desarrollan la regulación del pago en efectivo, que no es sinónimo de pago en metálico en las dependencias municipales.

El artículo 34 del RGR establece los medios y momentos del pago en efectivo de la siguiente manera:

“1. El pago de las deudas y sanciones tributarias que deba realizarse en efectivo se podrá hacer siempre en dinero de curso legal.

Asimismo, se podrá realizar por alguno de los siguientes medios, con los requisitos y condiciones que para cada uno de ellos se establecen en este reglamento y siguiendo los procedimientos que se dispongan en cada caso:

- a) Cheque.*
- b) Tarjeta de crédito y débito.*
- c) Transferencia bancaria.*



d) *Domiciliación bancaria.*

e) *Cualesquiera otros que se autoricen por el Ministerio de Economía y Hacienda.*

Será admisible el pago por los medios a los que se refieren los párrafos b), c) y d) en aquellos casos en los que así se establezca expresamente en una norma tributaria.

2. El pago en efectivo de las deudas no tributarias se efectuará por los medios que autorice su propia normativa. Si no se hubiera dispuesto regla especial, el pago deberá realizarse por los medios citados en el apartado 1, excepto los párrafos b), c) y d) que requerirán regulación expresa.

3. Se entiende pagada en efectivo una deuda cuando se ha realizado el ingreso de su importe en las cajas de los órganos competentes, entidades colaboradoras, entidades que presten el servicio de caja o demás personas o entidades autorizadas para recibir el pago.

4. Cuando el pago se realice a través de entidades de crédito u otras personas autorizadas, la entrega al deudor del justificante de ingreso liberará a este desde la fecha que se consigne en el justificante y por el importe que figure en él, quedando obligada la entidad de crédito o persona autorizada frente a la Hacienda pública desde ese momento y por dicho importe, salvo que pudiera probarse fehacientemente la inexactitud de la fecha o del importe que conste en la validación del justificante”.

Por otra parte, el Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales aprobado por Real Decreto Ley 2/2004, de 5 de marzo, en su capítulo II, de la Tesorería de las entidades locales, en su artículo 198 regula los medios de ingreso y de pago,

*“Las entidades locales podrán dictar reglas especiales para el ingreso del producto de **la recaudación de los recursos que podrán realizarse en las cajas de efectivo o en las entidades de crédito colaboradoras mediante efectivo**, transferencias, cheques o cualquier otro medio o documento de pago, sean o no bancarios, que se establezcan”.*

Determinado lo anterior, y llegados a este punto, es preciso traer a colación lo que establece el artículo 9 del RGR, cuando dispone

“1. Podrán prestar el servicio de caja las entidades de crédito con las que cada Administración así lo convenga.

Podrán actuar como entidades colaboradoras en la recaudación las entidades de crédito autorizadas por cada Administración, con los requisitos y con el contenido a que se refiere el artículo 17”.



En este sentido el artículo 17 en su apartado 1 dispone que **“Podrán colaborar en la recaudación las entidades de crédito autorizadas. La prestación del servicio de colaboración no será retribuida”**.

Hemos examinado hasta aquí la normativa aplicable al supuesto, de la que cabe extraer las siguientes conclusiones:

Primera.- Que las Entidades financieras designadas por ese Ayuntamiento para el cobro de la multa a que se refiere esta queja actúan, bien como prestadoras del servicio de caja o bien como entidades colaboradoras en la recaudación.

Segunda.- Si las Entidades financieras actúan como prestadoras del servicio de caja no encontramos ninguna norma legal que justifique el cobro de comisiones al contribuyente o sancionado por realizar un ingreso en efectivo en las mismas, dado que a estos efectos es como si se realizara en la Caja de la Corporación, razón por la que **si estas pretenden cobrar por esa función, este coste deberá ser asumido por la Entidad local, que es a quien se le presta.**

Tercera.- Si las Entidades financieras actúan como entidades colaboradoras en la recaudación el citado artículo 17 del RGR establece con toda claridad que **la prestación del servicio de colaboración no será retribuida.**

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución:**

Que por el Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo, en base a los argumentos que constan en el cuerpo de esta Resolución, se proceda a adoptar las medidas que sean precisas en orden a prestar a sus contribuyentes, que lo sean por cualquier causa o razón, el servicio de caja de modo gratuito para los ingresos en efectivo que se realicen en la misma.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López