



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ZAMORA
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Reclamación de devolución de cantidades percibidas indebidamente en aparcamientos públicos gratuitos / Falta de respuesta

Ilmo. Sr.:

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 **1413/2025**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, en la queja se hacía alusión a que por XXX, NIF XXX, se había dirigido, con fecha 1 de octubre de 2024, un escrito en el que se solicitaba que por ese Ayuntamiento se procediera *“a acordar un procedimiento de devolución de las cantidades abonadas por los consumidores en los aparcamientos públicos gratuitos, en el Día Sin Coche 2024, que hayan abonado alguna cantidad por su uso ese día”*.

Según manifestaciones del autor de la queja, hasta la fecha no se había recibido contestación alguna al escrito presentado.

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

En atención a dicha petición se remitió informe, en el cual se hacía constar que *“hubo un problema informático (originado en el programa utilizado para la facturación) por lo que los operarios de la instalación se vieron obligados a cobrar la totalidad del importe del estacionamiento que fueron retirados después de las 22:00 horas del día 22 de septiembre de 2024. No obstante, a las personas que se personaron en dependencias de esa Policía Municipal reclamando la devolución de los importes indebidamente abonados fueron objeto de la devolución”*.

Y, en particular, respecto de la reclamación presentada por XXX (en adelante, XXX, se añadía lo siguiente:

«Respecto a la presentación de la queja/sugerencia realizada con fecha 1 de octubre de 2024 por XXX, en la que solicitaba que se procediera a “acordar un procedimiento de devolución de las cantidades abonadas por los consumidores en los aparcamientos públicos gratuitos, en el día sin coche 2024, que hayan abonado alguna



cantidad por su uso ese día”, de esta queja tiene noticia el departamento correspondiente de policía municipal, para la tramitación de atención y devolución.»

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, sobre la base de que no existe constancia que esa Entidad local haya dado contestación a la reclamación presentada por XXX.

En primer término, resulta oportuno recordar, aunque sea de manera sucinta, la obligación que recae sobre toda Administración pública de dictar una resolución expresa en los procedimientos tramitados ante ella.

La inactividad administrativa supone la omisión de la actuación que la Administración está obligada a realizar, tanto en el plano jurídico como en el material, cuando dicha actuación es legalmente debida y posible. Esta omisión constituye una vulneración de la legalidad frente a la que opera, igualmente que frente a la actuación indebida, la garantía jurisdiccional o tutela judicial efectiva de los derechos e intereses (artículo 24 CE).

La Constitución (artículos 103.1 y 105) y la Carta de Derechos Fundamentales de la UE (artículo 41) imponen a la Administración el deber de dar respuesta efectiva a los ciudadanos. En esta línea, el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP) establece la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en todo procedimiento administrativo, salvo en contadas excepciones, y el artículo 40 de la misma norma exige que su notificación íntegra se produzca en un plazo máximo de diez días.

En el ámbito local, tanto el artículo 69 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (en adelante, LRBRL), como el artículo 231.1, del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (en adelante, ROF), reiteran que toda petición ciudadana debe ser contestada conforme al procedimiento administrativo.

En el ámbito tributario, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (en adelante, LGT) - artículos 103 y 104 - refuerza esta obligación, imponiendo a la Administración Tributaria la obligación de resolver expresamente en un plazo máximo de seis meses, salvo excepciones legales.

La jurisprudencia (STS 18/12/2019, STS 18/05/2020, STS 28/05/2020) viene reiterando que:

- El silencio administrativo no exime del deber legal de resolver y notificar.



- El deber de resolver no es una mera cortesía, sino un mandato constitucional y legal, cuyo incumplimiento vulnera el derecho a una buena administración y genera inseguridad jurídica.

-El retraso o la falta de respuesta perjudican gravemente la confianza ciudadana en la Administración.

En el caso analizado, ha transcurrido sobradamente el plazo legal sin que el Ayuntamiento haya dado respuesta expresa a la reclamación presentada por XXX, incumpliendo así el artículo 21 de la LPACAP y demás normativa aplicable. La contestación remitida al Procurador del Común no subsana la omisión, pues la respuesta debía y debe dirigirse directamente al interesado.

Finalmente, en esta misma línea, hemos de hacer constar que, conforme al artículo 12.2 de la Ley 2/1994, por la que se rige esta Institución, el Procurador del Común tiene la misión de velar porque la Administración cumpla con su deber de resolver expresamente y en plazo todas las solicitudes, reclamaciones y recursos planteados por los ciudadanos.

Desde un punto de vista sustantivo consta que por ese Ayuntamiento se acordó y publicó que durante el día 22 de septiembre de 2024, dentro de la semana de la movilidad, los aparcamientos públicos de La Constitución y San Martín tendrían carácter gratuito. No obstante, determinados usuarios tuvieron que abonar determinadas cantidades por el uso de dichos aparcamientos en la fecha señalada, debido a un *“problema informático (originado en el programa utilizado para la facturación)”*, resultando, por tanto, tales ingresos contrarios a lo establecido por la propia Corporación Local.

En el presente supuesto, habiendo acordado y publicitado el Ayuntamiento la gratuidad del servicio de aparcamiento público durante el día 22 de septiembre de 2024, las cantidades que fueron efectivamente abonadas por los usuarios en dicha fecha deben calificarse jurídicamente como ingresos indebidos en la Tesorería municipal.

Por tanto, una vez que el Ayuntamiento ha tenido conocimiento, como así lo tiene acreditado, de que se han producido ingresos indebidos en su Tesorería con ocasión del uso de los aparcamientos públicos, nace la obligación legal de proceder de oficio a la devolución de las cantidades indebidamente satisfechas, sin que sea preciso que los usuarios afectados presenten solicitud individual de devolución.

Independientemente de la naturaleza jurídica de los ingresos (tasa o precio público) y de la forma de gestión del servicio (directa o mediante concesión), existe un principio general del ordenamiento jurídico que impide el enriquecimiento injusto y que obliga a la restitución de lo indebidamente percibido.

En el presente caso, los usuarios que abonaron importes por la utilización de un servicio que había sido declarado gratuito por la autoridad competente tienen un derecho



incuestionable a la devolución de las cantidades satisfechas, derecho que encuentra fundamento en:

Primero.- El principio de prohibición del enriquecimiento injusto o enriquecimiento sin causa, que constituye un principio general del Derecho ampliamente reconocido por la jurisprudencia del Tribunal Supremo (por todas STS 4480/2023, de 17/10/2023), y que encuentra desarrollo normativo en el artículo 1901 del Código Civil, que establece que *“se presume que hubo error en el pago cuando se entregó cosa que nunca se debió o que ya estaba pagada”*.

Segundo.- El principio de buena fe y confianza legítima, que obliga a las Administraciones Públicas y a los gestores de servicios públicos a actuar de forma coherente con sus actos y declaraciones previas, especialmente cuando estas han generado expectativas legítimas en los ciudadanos.

Para articular la devolución de las cantidades indebidamente ingresadas, el Ayuntamiento deberá:

- Identificar a los usuarios de los aparcamientos: Mediante el análisis de los registros de control de acceso y pago de los aparcamientos públicos correspondientes al “Día Sin Coche 2024”, identificando a las personas que efectuaron pagos indebidos.

- Cuantificar los ingresos indebidos: Determinar con exactitud el importe total ingresado indebidamente por cada usuario.

- Iniciar el procedimiento de devolución de oficio, mediante la oportuna propuesta de resolución en la que se reconozca el derecho a la devolución, se identifique al beneficiario y se cuantifique el importe a devolver.

- Notificar y ejecutar: Una vez dictada la resolución reconociendo el derecho a la devolución, proceder a su notificación a los interesados y a la ejecución del pago mediante transferencia bancaria u otro medio legalmente admisible.

En aquellos casos en que no resulte posible identificar a los usuarios que efectuaron los pagos indebidos, el Ayuntamiento deberá arbitrar un sistema extraordinario que permita a los afectados acreditar la realización del pago indebido y solicitar la devolución correspondiente, dando la adecuada publicidad a esta posibilidad.

Si bien la Administración debe actuar de oficio, conviene iniciar el procedimiento con diligencia para garantizar plenamente los derechos de los usuarios afectados y evitar que pueda transcurrir el plazo de prescripción en los casos en que la devolución de oficio no pudiera materializarse por causas ajenas al interesado.

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:**



PRIMERA: Recordar a V.I. que esa Entidad local está obligada a resolver expresamente todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de aplicación de los ingresos de derecho público, así como a notificar dicha resolución expresa en tiempo y forma.

SEGUNDA: Que por ese Ayuntamiento se proceda con la mayor celeridad, caso de no haberlo realizado ya, a dar respuesta fundada y por escrito a la solicitud que le ha sido dirigida por XXX.

TERCERA: Constatado que las cantidades satisfechas por los usuarios de los aparcamientos públicos municipales durante el “Día sin Coche 2024” constituyen ingresos indebidamente percibidos por la Tesorería municipal, al haberse publicitado y establecido la gratuidad del servicio para dicha fecha, procede que por ese Ayuntamiento se acuerde la incoación del correspondiente procedimiento de devolución de oficio de los ingresos indebidos correspondientes.

Este procedimiento deberá comprender la identificación de los usuarios afectados mediante el análisis de los registros de control de acceso y sistemas de pago, la cuantificación exacta de los importes indebidamente satisfechos por cada uno de ellos, y la ejecución de la devolución mediante la adopción de la correspondiente resolución administrativa y su posterior materialización por la Tesorería municipal.

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

NOTA IMPORTANTE: No será necesario que nos envíen su respuesta por correo postal si la registran al Procurador del Común (DIR3 I0000423, CIF Q9750006J) y tienen activados los avisos por correo electrónico (procurador@procuradordelcomun.es) o el envío de comunicaciones/notificaciones a la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), o bien si la registran directamente en nuestra sede electrónica (pccyl.sedelectronica.es). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).