



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LEÓN  
ILMO. SR. ALCALDE

**Asunto: Servicio de préstamo municipal de bicicletas (SPB)/ Expediente sancionador/ Disconformidad**

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 **762/2025**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era la sanción impuesta a un usuario del servicio de préstamo municipal de bicicletas debido al posible mal estado en el que se encontraba el anclaje en el que se colocó una bicicleta tras su uso.

Según manifestaciones del autor de la queja, se realizó un alquiler el día 03/04/2025 en la estación nº 19 (C/ Joaquín González Vecín) depositando la bicicleta correctamente anclada 10 minutos después en la estación nº 1 (C/ Ordoño II). Posteriormente y tras media hora, realizó el recorrido inverso. Pese a ello, el día 04/04/2025 recibió dos sanciones, 20€ por dejar la bicicleta del primer alquiler mal anclada y 25€ por ser localizado este mismo vehículo fuera del término municipal. Pese a los intentos por solucionar la cuestión por vía telefónica, la sanción se hizo efectiva y además, se ha bloqueado la cuenta al usuario, por lo que no puede hacer uso de este servicio, razón por la que se solicitó la intervención de esta Defensoría.

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:

*“1.- En primer lugar, el usuario al que se refiere la queja no ha tenido 2 incidencias con las finalizaciones de los alquileres, ha tenido 12 y en las fechas que se relacionan a continuación:*

*22/07/2022, 28/07/2022, 16/08/2022, 26/10/2022, 05/12/2022, 19/05/2023, 23/01/2024, 05/10/2024, 06/10/2024, 24/11/2024, 22/02/2025, 03/04/2025*



2.- De todas las incidencias se le han aplicado dos penalizaciones según la normativa que regula el uso del SPB y en base a la gravedad de las consecuencias derivadas del mal uso del sistema 05/10/2024 (bicicleta 240185) y 03/04/2025 (bicicleta 240163).

Para concretar un poco más la información vamos a detallar las dos incidencias sobre las que se han aplicado las penalizaciones a D (...).

#### ***Incidencia del 05/10/2024 con la bicicleta 240185.***

*Alquiler iniciado el sábado 05/10/2024 a las 19:50 en la Estación de la Plaza de Guzmán. El usuario reporta que dejó la bicicleta en la estación de la Zona Deportiva del Estadio Reino de León a los 10 minutos del alquiler. Los técnicos verifican la incidencia y localizan la bicicleta en la Avenida de Antibióticos en el entorno de la fábrica. El candado estaba abierto y seguía el alquiler en curso. Los técnicos bajan el candado, cerrando el alquiler, el lunes 07/10/2025 a las 12:56. Se comprueba el estado de la bicicleta. El funcionamiento del candado es correcto. Siendo el usuario responsable de la bicicleta durante el alquiler en curso, se aplica penalización de 20 euros por estar la bicicleta fuera de estación oficial y 25 euros por estar el candado abierto. La bicicleta se sigue alquilando normalmente y de forma ininterrumpida y sin ninguna incidencia hasta el día 03/04/2025 que entra en el taller para su revisión semestral. El candado seguía funcionando correctamente. Actualmente la bicicleta sigue funcionando sin incidencias.*

#### ***Incidencia del 03/04/2025 con la bicicleta 240163.***

*Se abre incidencia por bicicleta desaparecida el 04/04/2025 a las 07:30 enviando un técnico para su recuperación. La bicicleta es ubicada por localización GPS en el entorno de la Casa de Asturias en la localidad de Navatejera. El candado estaba abierto y tras la inspección visual se apreciaban daños en pedales, frenos, llantas, pero en ningún caso en el candado, que es cerrado por el técnico sin detectar ningún fallo. La bicicleta es llevada al taller y tras ser revisada y reparada se incorpora al servicio el mismo día.*

*Se revisa el historial de uso y se concluye que la bicicleta fue alquilada por el reclamante en la Estación de Joaquín González Vecín – Avenida Jesuitas el 03/04/2025 a las 12:25, finalizando el alquiler al ser cerrado por el servicio técnico el 04/04/2025 a las 08:21 en el entorno de la Casa de Asturias de Navatejera. Al existir ya un incumplimiento grave por parte de este mismo usuario se desactiva en su cuenta de usuario la posibilidad de realizar alquileres de bicicletas. El incumplimiento en este caso es por dejar el candado abierto (25 euros), dejar la bicicleta fuera de una estación oficial (20 euros) y salir fuera del municipio de (León) con la bicicleta. La bicicleta ha tenido 18 alquileres desde la fecha sin tener ningún tipo de incidencia en el cierre del candado.*



*Por otro lado, el usuario contacta con el servicio 24 horas de Atención al Cliente indicando que él había dejado la bicicleta en la Estación de Ordoño II, que había cerrado correctamente el candado y que había oído el doble BIP del cierre, datos que no se corresponden con la revisión realizada, el estado de la bicicleta y su historial de usuario. También hay que informar acerca de una queja emitida por el reclamante a través del servicio MiLeon y que ha sido contestada en tiempo y forma con los datos que se han indicado anteriormente.*

*En este tipo de servicio es importante destacar una cuestión; absolutamente todas las actuaciones realizadas por usuarios, servicio técnico y servicio de atención al cliente quedan registradas en todos y cada uno de los alquileres y es muy fácil determinar qué ha sucedido en cada caso. Esta circunstancia se aplica también a todos y cada uno de los apartados del servicio que deben cumplirse, por parte de los profesionales del mismo con un alto nivel de exigencia. Es además destacable que cada usuario puede reportar por medio de la app, correo electrónico o contacto telefónico con el Servicio de Atención al Cliente cualquier incidencia referente al servicio o al estado de las estaciones o bicicletas”.*

Dimos traslado de este informe a la parte reclamante para que presentara alegaciones al mismo, pero dicho trámite no fue cumplimentado por su parte.

A la vista de la información recabada, procede efectuar las siguientes consideraciones.

En primer lugar debemos indicar que los sistemas municipales de préstamo de bicicletas (SPB), se configuran jurídicamente como un servicio público de movilidad urbana, servicio prestado directamente por el Ayuntamiento o mediante concesión y sometido a un marco normativo específico que fija las condiciones de acceso, utilización y devolución de las bicicletas.

En este tipo de servicios es habitual que las ordenanzas municipales establezcan reglas detalladas sobre el uso de las bicicletas, los procedimientos de alta y baja, las obligaciones de los usuarios, el funcionamiento técnico del sistema, los precios y las eventuales penalizaciones tarifarias destinadas a cubrir los costes derivados de usos incorrectos.

En el caso concreto de la Ordenanza Reguladora del Sistema de Préstamo de Bicicletas de León, dichas normas se recogen en los capítulos III y IV de la Ordenanza<sup>1</sup>, en la que se ha optado por dotar al sistema de un régimen sancionador administrativo,

---

<sup>1</sup> Cfr.: <https://www.aytoleon.es/es/tu-ayuntamiento/corporaci%C3%B3n/secretaria/Ordenanzas%20Generales/ORDENANZA%20REGULADORA%20DEL%20SISTEMA%20DE%20PR%C3%89STAMO%20DE%20BICICLETAS%20%E2%80%98LE%C3%93N.pdf>



tipificando determinadas conductas como infracciones leves, graves y muy graves (artículos 17 a 19), estableciendo multas asociadas a cada categoría e incorporando medidas adicionales de naturaleza restrictiva, como la desactivación temporal del usuario en el servicio mensual o anual.

Esta opción normativa implica que determinadas conductas dejan de ser simples incumplimientos contractuales o de uso para convertirse en infracciones administrativas, cuya sanción exige la tramitación del correspondiente expediente conforme a la legislación de un procedimiento administrativo sancionador, en el cual es esencial garantizar la audiencia y defensa del expedientado, por lo que no se ajusta al ordenamiento jurídico la imposición de una sanción sin las garantías procedimentales.

A este respecto, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en su artículo 25.1, establece que:

*“La potestad sancionadora de las Administraciones Públicas se ejercerá (..) con aplicación del procedimiento previsto para su ejercicio y de acuerdo con lo establecido en esta Ley y en la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, cuando se trate de Entidades Locales, de conformidad con lo dispuesto en el Título XI de la Ley 7/1985, de 2 de abril”.*

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece, en su artículo 53.2, que:

*“2. Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:*

*A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.*

*A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario”.*

Entre los derechos generales de los interesados en el procedimiento administrativo (artículo 53.1), se encuentra el relativo a *formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.*



Por lo tanto, en ningún caso podría haberse impuesto una sanción sin un previo procedimiento administrativo que garantizase el principio de contradicción y la defensa del interesado. La existencia de registros electrónicos, trazabilidad tecnológica o datos objetivos facilita la prueba de los hechos, pero no sustituye el procedimiento sancionador, que constituye una exigencia legal ineludible.

De la documentación examinada no se desprende, en modo alguno, que el Ayuntamiento haya tramitado el necesario expediente sancionador. No se ha aportado acuerdo de inicio del procedimiento, ni notificación de cargos al interesado, ni trámite de audiencia en un expediente sancionador ni propuesta de resolución, ni acto resolutorio motivado de naturaleza sancionadora. Por el contrario, la imposición de las multas y la desactivación del usuario se produjeron directamente, sin la tramitación de un procedimiento formal, y se hizo sobre la base, exclusivamente, de los registros del servicio y de la consideración municipal de que había habido reiteración de incidencias, según nos ha indicado.

Es importante subrayar que la trazabilidad digital del sistema constituye una prueba relevante y objetiva que el Ayuntamiento puede y debe valorar. Sin embargo, aun cuando dichos datos podrían acreditar suficientemente los hechos imputados al usuario, ello no exonera a la Administración de la tramitación del correspondiente expediente cuando decide imponer medidas calificadas por la Ordenanza como sanciones y consecuencias accesorias a éstas.

La jurisprudencia constitucional y del Tribunal Supremo viene reiterando que la validez de la sanción depende no solo de la existencia de pruebas suficientes, sino también del respeto íntegro a las garantías procedimentales, que en este caso y por lo expuesto, no se habrían observado.

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:** Que esa Corporación municipal, que V.I. preside, en adelante se ajuste la imposición de sanciones recogidas en la Ordenanza del SPB a la tramitación del preceptivo procedimiento sancionador, con respeto íntegro a las garantías de audiencia, presunción de inocencia, carga de la prueba y resolución motivada, asegurando así que cualquier medida restrictiva aplicativa de las infracciones, que se contienen en la normativa citada, se adoptada mediante resolución formal dictada previa tramitación del correspondiente expediente.

**SEGUNDA:** Que, en todo caso, se revisen las penalizaciones impuestas al interesado, valorando la procedencia de regularizar la situación conforme al



**procedimiento legalmente aplicable, al tiempo que se adoptan las medidas necesarias para evitar en el futuro la aplicación de sanciones “de plano”, sin la previa tramitación de los correspondientes expedientes.**

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).