



Resolución 2019R-2298-17 del Ararteko de 26 de febrero de 2019, por la que recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que revise una resolución que declara la obligación de devolver unas prestaciones indebidamente percibidas.

Antecedentes

1. Un ciudadano, titular de la Renta de Garantía de Ingresos (en adelante RGI) y de la Prestación Complementaria de Vivienda (en adelante PCV), acudió al Ararteko solicitando su intervención en relación con su disconformidad con una resolución de Lanbide.

En concreto, el 15 de noviembre de 2016 el director general de Lanbide resolvió declarar la obligación del reclamante de reintegrar la cantidad de 12.344,06 € correspondientes a los periodos de 24 de junio de 2014 a 31 de julio de 2015. La cantidad total reclamada respondía a 6.285,73 € en concepto de RGI y 6.058,33 en concepto de PCV.

Los motivos que se hicieron constar en la resolución fueron los siguientes:

- *"Trabajo por cuenta ajena/propia del titular. Cambio a jornada completa de (...) desde el 19/05/2015".*
- *Otros motivos PCV: No permanece inscrito en ETXEBIDE estando obligado a ello."*

Previamente, el 19 de julio de 2016, este mismo hecho sirvió para resolver la suspensión de la PCV de la reclamante.

No obstante, el promotor de la queja solicitó nuevamente su alta en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida "Etxebide" tan pronto como tuvo conocimiento por parte de Lanbide de su situación de baja.

2. Ante la disconformidad con la cantidad reclamada en concepto de la PCV, el promotor de la queja interpuso un recurso potestativo de reposición. En su escrito, el reclamante expuso que solicitó el alta de su inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida "Etxebide" el mes de mayo de 2013 y que únicamente tuvo conocimiento de su situación de baja con el envío del trámite de audiencia remitido por el director general de Lanbide en el año 2016. En todo caso, asumió su obligación de abonar las cantidades indebidamente percibidas provenientes de la RGI (6.285,73 €).





Asimismo, entregó un informe elaborado por la Delegación Territorial de Vivienda en Araba en el que acreditaba su inscripción desde la formalización de una nueva solicitud el 26 de mayo de 2016.

3. En contestación, Lanbide desestimó el recurso, por resolución de 26 de julio de 2017. En este sentido, el director general de Lanbide motivó su decisión en el hecho de que:

- *"El interesado no ha aportado el motivo de no haber estado inscrito como demandante de vivienda en alquiler en el servicio de Etxebide del Gobierno Vasco pese a que le fue requerido el trámite de audiencia dictado por el Director de Formación para el Empleo y Garantía de Ingresos de Lanbide el 26 de mayo de 2016 (...) En consecuencia, (...) don (...) ha percibido indebidamente la PCV durante el periodo de 24 de junio de 2014 al 31 de julio de 2016."*

4. Con el fin de dar el trámite adecuado a la queja planteada, el Ararteko remitió una petición de colaboración al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y solicitó que fundamentara los motivos concretos por los que Lanbide resolvió declarar la obligación de devolver la cantidad de 6.058,33 € en concepto de PCV.

Asimismo, el Ararteko trasladó al departamento una serie de consideraciones previas relativas a la práctica de notificaciones que el entonces Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco¹ realizaba en relación con las bajas en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida "Etxebide".

5. En respuesta a la petición de información, ha tenido entrada en el registro de esta institución un escrito del director general de Lanbide en el que informa al Ararteko de que mantiene su decisión exigir la devolución de la cantidad total de 12.344,06 € en concepto de prestaciones indebidamente percibidas. Es decir, mantiene la existencia de indebidos por valor de 6.285,73 € en concepto de RGI y 6.058,33 € en concepto de PCV. No obstante, el director general de Lanbide nada expone acerca de las consideraciones que el Ararteko trasladó en su petición de colaboración, limitándose a reiterar la motivación utilizada en la resolución de suspensión de ambas prestaciones.
6. Entendiendo, por tanto, que se disponen de los hechos y fundamentos de derecho suficientes, se emiten las siguientes:

¹ En la actualidad Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda de conformidad con el Decreto 25/2016, de 26 de noviembre, del Lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos (BOPV nº 226 de 28 de noviembre de 2016).



Consideraciones

1. El artículo 32.1 de la Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social, entre los requisitos exigidos para el reconocimiento de la PCV, establece en su apartado c), la necesidad de:

- *"Estar inscrita o haber solicitado la inscripción como solicitante de vivienda de alquiler en el servicio Etxebide (...)"*

En términos idénticos se pronuncia el artículo 5.1 c) del Decreto 2/2010, de 12 de enero, de la prestación complementaria de vivienda.

2. En este sentido, de la documentación que obra en el expediente, el Ararteko comprueba que el promotor de la queja solicitó su inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida "Etxebide" el mes de mayo de 2013. No obstante, el reclamante reitera que en ningún momento el entonces Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Departamento notificó personalmente trámite de audiencia alguno ni resolución por la que se denegaba su inscripción.

A mayor abundamiento, el Ararteko constata que el promotor de la queja no tuvo conocimiento de su situación de baja hasta la notificación del trámite de audiencia enviado por Lanbide el 26 de mayo de 2016 que concluyó con la suspensión de ambas prestaciones el 19 de julio de 2016, y el posterior procedimiento de prestaciones indebidamente percibidas de 15 de noviembre de 2016.

No en vano, tan pronto como el reclamante tuvo conocimiento de su situación de baja en el Registro de Solicitantes de Vivienda "Etxebide", acudió a su oficina a informarse. Muestra de ello es que la solicitud de inscripción realizada el 26 de mayo de 2016 concluyó con su alta definitiva.

3. El Ararteko ha reiterado en distintas ocasiones la necesidad de que el entonces Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco² notificara individualmente las diferentes incidencias del Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida "Etxebide". Concretamente, en la [Recomendación General del Ararteko 3/2016, de 25 de febrero](#)³, se concluyó recomendando que las notificaciones de

² En la actualidad Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda, de conformidad con el Decreto 25/2016, de 26 de noviembre, del lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos (BOPV nº 226, de 28 de noviembre de 2016).

³ **Ararteko.** Recomendación General del Ararteko 3/2016, de 25 de febrero, sobre la necesidad de notificar individualmente las bajas en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida por su incidencia en el derecho subjetivo a una vivienda digna y a prestaciones económicas destinadas a prevenir el riesgo de exclusión social. [Accesible en línea]: http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_3871_3.pdf



las denegaciones de inscripción y de las resoluciones de baja en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida "Etxebide" se realizaran de forma individual de conformidad con lo establecido en el artículo 59.1 de la entonces aplicable Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

De igual forma, esta posición ha sido reiterada con posterioridad en el [Informe Diagnóstico con propuestas de mejora sobre la gestión de las prestaciones de RGI y PCV por parte de Lanbide](#)⁴.

En opinión del Ararteko, la falta de eficacia de un acto administrativo, como la que puede derivarse de una notificación defectuosa de una denegación de una inscripción o de una baja en Etxebide, afecta a la validez del resto de los actos administrativos directamente relacionados con dicha denegación o baja registral, como es la suspensión o extinción de la PCV o la no renovación de la misma o la obligación de devolver las prestaciones.

No hay que olvidar que ya la sentencia 118/2016, de 12 de abril de 2017, del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 1 de Donostia-San Sebastián, señaló en su fundamento de derecho tercero que:

- *"Es por todo ello que teniendo en cuenta el principio pro administrado que debe regir en las relaciones para con el ciudadano, no podía acudir a un criterio formalista teniendo hecha la notificación con la publicación 'general' de la Resolución de 1 de abril de 2014. Generándose indefensión a la recurrente por falta de notificación correcta."*

4. Sobre este discutido aspecto, Lanbide tuvo a bien aprobar una instrucción el 1 de agosto de 2016 en la que de forma expresa señalaba que:

- *"(...) el modo de notificación de requerimientos/resoluciones contemplado en la normativa de vivienda (mediante un Tablón) está siendo cuestionado tanto por los Tribunales como por el Ararteko debido al desconocimiento y posible indefensión que genera en los demandantes de vivienda."*

Por tanto, y mientras desde Etxebide solucionan las dudas surgidas en el método de notificación empleado, se ha decidido no generar cantidades a regularizar por no estar dados de alta en Etxebide ya que se considera que los demandantes pueden no haber tenido conocimiento tanto de los procedimientos iniciados en Etxebide como de las resoluciones de los mismos."

De esta forma, la instrucción concluye indicando que:

⁴ **Ararteko**. Informe diagnóstico con propuestas de mejora sobre la gestión de las prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda por Lanbide, 2017. Punto 5.3.5 Accesible en: http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_4199_3.pdf

- *"En ningún caso se reclamarán cantidades desde la fecha en que la persona cayó en baja".*

En el presente caso, a esta institución no le consta que la práctica de notificación se hubiera realizado de conformidad con el artículo 59.1 de la entonces aplicable Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

5. En relación con el tiempo transcurrido de la baja en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida "Etxebide" (mayo 2013) y la suspensión y posterior procedimiento de prestaciones indebidamente percibidas (noviembre 2016), reviste una singular importancia el caso [Čakarević contra Croacia](#)⁵. En concreto, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos (en adelante TEDH) analizó un supuesto en el que la Administración de Croacia continuó abonando una prestación por desempleo más allá del plazo legal para el que fue concedido inicialmente.

Este hecho, no obstante, supuso que la Administración croata, una vez advertido el error, solicitara la devolución de las cantidades indebidamente abonadas⁶. Precisamente, la Administración croata justificó su actuación en la existencia de un enriquecimiento injusto durante el periodo de prórroga de aproximadamente tres años en las que erróneamente abonaron la prestación por desempleo. Concretamente, el periodo reclamado va desde el 10 de junio de 1998 hasta el 27 de marzo de 2001.

Ante la disconformidad con la ausencia de amparo de los tribunales internos, la demandante interpuso una reclamación ante el TEDH sobre la base del [artículo 1 del Protocolo nº 1 del Convenio para la protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales](#)⁷. En concreto, expuso que la actuación del servicio de empleo croata supuso una vulneración de su derecho a la propiedad y a la expectativa legítima de poder seguir disfrutando pacíficamente de su posesión.

En este contexto, el TEDH evalúa, a lo largo de su pronunciamiento, si la obligación de reembolso del dinero abonado por error por parte de la Administración croata cumplía con las exigencias del artículo 1 del Protocolo nº 1.

En palabras del TEDH:

- *"...the Court considers that, taking into account in particular the nature of the benefits as current support for basic subsistence needs, the question of*

⁵ **Tribunal Europeo de Derechos Humanos**. Sentencia de 26 de abril de 2018. Caso Čakarević contra Croacia. *Application no. 48921/13*. [Accesible en línea: <http://hudoc.echr.coe.int/eng?i=001-182445>]

⁶ La cantidad que se reclamaba era la de 19.451,69 Kunas croatas que equivalen a unos 2.600 € aproximadamente.

⁷ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-10148>

whether the situation was capable of giving rise to a legitimate expectation that the entitlement was duly in place must be assessed with a view to the situation prevailing at the time when the applicant was in receipt of the payments and consumed the proceeds.”⁸

En definitiva, el Tribunal se pronuncia acerca de si la injerencia de la Administración croata perseguía una finalidad legítima y si ésta era proporcionada.

Por clarificador, resulta obligado mencionar que el TEDH afirma que:

“...the Court considers that an individual should in principle be entitled to rely on the validity of a final (or otherwise enforceable) administrative decision in his or her favour, and on the implementing measures already taken pursuant to it, provided that neither the beneficiary nor anyone on his or her behalf has contributed to such a decision having been wrongly made or wrongly implemented. Thus, while an administrative decision may be subject to revocation for the future (ex nunc), an expectation that it should not be called into question retrospectively (ex tunc) should usually be recognised as being legitimate, at least unless there are weighty reasons to the contrary in the general interest or in the interest of third parties.”⁹

A la vista de lo expuesto, el TEDH manifiesta que existen varias circunstancias que permiten reconocer que la expectativa de la demandante está protegida por el artículo 1 del Protocolo nº 1. En concreto, enumera los siguientes:

- *“Firstly, there is no indication or even allegation that the applicant had in any way contributed to the impugned situation, namely that the disbursement of the benefits had been continued beyond the applicable statutory time-limit.*

(...)

Secondly, the applicant’s good faith in receiving the contested unemployment benefits is not contested.

⁸ Čakarević contra Croacia... *op.cit.* apartado 64. Una posible traducción sería la siguiente: “...el Tribunal considera que, teniendo en cuenta, en particular, la naturaleza de las prestaciones como apoyo actual a las necesidades básicas de subsistencia, la cuestión de si la situación podía dar lugar a una confianza legítima en que el derecho estaba debidamente establecido **debe evaluarse teniendo en cuenta la situación existente en el momento en que la solicitante percibía los pagos y consumía los ingresos**”

⁹ Čakarević contra Croacia... *op.cit.* apartado 56. Una posible traducción sería la siguiente: “...el Tribunal considera que, en principio, un particular debería tener derecho a invocar la validez de una decisión administrativa firme (o ejecutiva) a su favor, así como las medidas de ejecución ya adoptadas en virtud de la misma, **siempre que ni el beneficiario ni nadie en su nombre haya contribuido a que tal decisión se haya adoptado erróneamente o se haya aplicado incorrectamente.** Por lo tanto, mientras que una decisión administrativa puede estar sujeta a revocación en el futuro (*ex nunc*), **una expectativa no debe cuestionarse retrospectivamente (*ex tunc*)** y debe ser reconocida como legítima, salvo que existan razones de peso que justifiquen lo contrario en aras del interés general o interés de terceros.”

(...)

Fourthly, there was a long lapse of time, amounting to over three years, after the expiry of the statutory time-limit during which the authorities failed to react while continuing to make the monthly payments.

The Court finds that these circumstances were capable of inducing in the applicant a belief that she was entitled to receive those payments”¹⁰

En suma, el TEDH concluye otorgando el amparo solicitado a la demandante al comprobar que la responsabilidad en la creación de las cantidades indebidamente percibidas fue única y exclusivamente de la autoridad administrativa.

De hecho, el TEDH asevera que:

“As to the conduct of the authorities, the Court notes at the outset that, in the context of property rights, particular importance must be attached to the principle of good governance. In the instant case, the Court considers that the authorities failed in their duty to act in good time and in an appropriate and consistent manner (...) no responsibility of the State for creating the situation at issue was established, and the State avoided any consequences of its own error. The whole burden was placed on the applicant only (...) As to the applicant’s personal situation, the Court notes that the sum she received on account of unemployment benefits is a very modest one and as such has been consumed for satisfying the applicant’s necessary basic living expenses, that is to say for her subsistence.”¹¹

6. El Ararteko recuerda que todo lo anteriormente expuesto en la sentencia obliga a los poderes públicos en virtud de los tratados y acuerdos internacionales que

¹⁰ Čakarević contra Croacia... *op.cit.* Apartados 59 a 63. Una posible traducción sería la siguiente: “En primer lugar, **no hay ningún indicio, ni siquiera alegación, de que la demandante haya contribuido en modo alguno a la situación impugnada, a saber, que el desembolso de las prestaciones haya continuado más allá del plazo legal aplicable (...)** En segundo lugar, **no se cuestiona la buena fe de la demandante en el cobro de las prestaciones de desempleo impugnadas (...)** En cuarto lugar, se produjo un **largo período de tiempo, de más de tres años, tras la expiración del plazo legal, durante el cual las autoridades no reaccionaron mientras continuaban realizando los pagos mensuales. El Tribunal considera que estas circunstancias podían inducir a la demandante a creer que tenía derecho a percibir tales pagos.**”

¹¹ Čakarević contra Croacia... *op.cit.* Apartado 84, 86 y 88. Una posible traducción sería la siguiente: “Por lo que se refiere al comportamiento de las autoridades, el Tribunal recuerda en primer lugar que, en el marco de los derechos de propiedad, debe concederse una importancia particular **al principio de buena gobernanza. En el presente caso, el Tribunal considera que las autoridades incumplieron su obligación de actuar a tiempo y de manera adecuada y coherente (...)** no se estableció ninguna responsabilidad del Estado en la creación de la situación en cuestión y el Estado evitó cualquier consecuencia de su propio error. Toda la carga recaía únicamente en el solicitante. En cuanto a la situación personal de la demandante, el Tribunal señala que la cantidad que percibió en concepto de prestaciones de desempleo es muy modesta y que, como tal, se ha utilizado para cubrir los gastos básicos de subsistencia de la demandante, es decir, para su subsistencia.”

forman parte del ordenamiento jurídico (artículo 96 de la Constitución) y que informan la interpretación de los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución (artículo 10.2).

Tanto es así que esta posición jurisprudencial ha sido ya incorporada en la sentencia del Juzgado de lo Social nº 26 de Barcelona de 5 de julio de 2018¹².

En concreto, el Juzgado acoge la tesis defendida por el TEDH y comparte de forma expresa que:

- *"...los errores imputables exclusivamente a las Autoridades estatales no deberían subsanarse a expensas únicamente del interesado (...) Y que debe tenerse presente, especialmente, si la Administración ha cumplido con un esencial principio de buena gobernanza, llegando a la conclusión de que (...) la Administración no cumplió su deber de actuar a tiempo y de manera apropiada y coherente, no considerando proporcionado que se reclame a (...) la totalidad de las prestaciones indebidamente percibidas (...), sin establecer responsabilidad alguna de la Administración."*

Además, en la argumentación desplegada por el juez, recuerda que el artículo 110 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dispone que:

- *"Las facultades de revisión establecidas en este Capítulo, no podrán ser ejercidas cuando por prescripción de acciones, por el tiempo transcurrido o por otras circunstancias, su ejercicio resulte contrario a la equidad, a la buena fe, al derecho de los particulares o a las leyes."*

7. El Ararteko no puede dejar pasar por alto el hecho de que en el momento que se acordó dicha decisión la Viceconsejería de Vivienda estaba integrada en el mismo Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco. Por este motivo, llama la atención que se haya generado la obligación de devolver la cantidad de 6.058,33 € en concepto de prestaciones indebidamente percibidas en concepto de PCV cuando una coordinación adecuada dentro del mismo Departamento hubiera permitido detectar esta situación e incoar un procedimiento para su subsanación. Así se hubiera evitado que durante más de dos años el reclamante hubiera estado percibiendo la prestación.
8. Por todo ello, el Ararteko constata, tras la instrucción del presente expediente de queja que el promotor de la queja entregó en plazo la documentación requerida y justificó inicialmente sus necesidades relacionadas con la vivienda. En concreto, hizo entrega de una solicitud de inscripción en el Registro de Solicitantes de

¹² **Juzgado de lo Social nº 26 de Barcelona.** Sentencia de 5 de julio de 2018. Roj: SJSO 3749/2018; ECLI: ES:JSO:2018:3749. [Accesible en línea: <http://www.poderjudicial.es/search/contenidos.action?action=contentpdf&databasematch=AN&reference=8540613&links=&optimize=20181022&publicinterface=true>]



Vivienda Protegida "Etxebide", así como toda aquella información que resultaba necesaria para la tramitación de su solicitud de reconocimiento de la PCV.

Además, el Ararteko ha comprobado que el reclamante desconoció, su situación de baja en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida "Etxebide" hasta que Lanbide notificó un trámite de audiencia dos años más tarde.

A mayor abundamiento, el Ararteko ha constatado que tan pronto como tuvo conocimiento de su baja, acudió a formalizar una nueva inscripción que concluyó finalmente con su alta en el registro.

A la vista de lo anteriormente expuesto, a juicio del Ararteko el promotor de la queja no ocultó ningún hecho ni cometió error alguno que justifique de manera proporcionada la reclamación de 6.058,33 € de prestaciones indebidamente percibidas en concepto de la PCV.

9. Por último, el promotor de la queja ha manifestado no conocer con exactitud, en ningún momento del procedimiento, cómo se ha realizado el cálculo de los 6.058,33 € reclamados en concepto de PCV. En buena medida debido a que muchos de los meses ha percibido la cantidad máxima de PCV de 250 €.

En este sentido, el Ararteko tiene a bien trasladar las consideraciones realizadas por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 3 de Vitoria- Gasteiz en su sentencia 46/2018, de 6 de febrero:

- *"Se viene observando de un tiempo a esta parte como Lanbide reclama cantidades como ingresos indebidos, cuyo origen se encuentra en una resolución o una causa que dista prácticamente el tiempo de prescripción de cuatro años previsto, para la recuperación de ingresos indebidos.*

La distancia temporal entre el origen del reintegro y la incoación de este, con mayor razón, en supuestos como el presente en el que la causa por la que se declara el ingreso indebido, ni siquiera hunde sus raíces en una resolución, exigen una mayor precisión en la exposición de las operaciones realizadas para el cálculo de la cantidad a reintegrar (...)

Y la facilidad probatoria para Lanbide es total, frente a la mayor dificultad que tiene el administrado para la verificación de los cálculos que permitan conocer la exactitud de la cantidad que se les reclama, contenido esencial en definitiva de la resolución de reintegro, máxime cuando hunde sus raíces en una resolución previa de la que trae causa y que resulta en la mayoría de supuestos inatacable. Esto hace que el contenido esencial de la resolución de reintegro sea la cantidad y por ello es necesario conocer su origen."

A pesar de lo expuesto, la resolución por la que se reclama la devolución de las cantidades indebidamente percibidas no detalla el cálculo de la deuda generada con mención expresa del mes en el que se produjo. Este hecho hace que el





reclamante se haya encontrado en una situación de indefensión al desconocer el origen de la deuda que tuvo lugar más de dos años atrás.

Por todo ello, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, el Ararteko formula la siguiente:

RECOMENDACIÓN

El Ararteko recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que deje sin efecto la resolución del director general de Lanbide por la que se declara la obligación de devolver 6.058,33 €, al haberse acreditado que no se llevó a cabo la notificación personal de la denegación de inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida "Etxebide" de conformidad con el artículo 59.1 de la entonces aplicable Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En consecuencia, tenga en consideración la instrucción aprobada por Lanbide el 1 de agosto de 2016 y revoque la resolución de 15 de noviembre de 2016 por la que se declaraba la obligación de devolver 6.058,33 € en concepto de PCV.

En todo caso, el Ararteko recuerda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, su obligación de informar, en todo momento, del cálculo realizado a la hora de determinar la cantidad exacta reclamada.

