

CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

Memoria

2023



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO

MINISTERIO
DE HACIENDA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE HACIENDA





TÍTULO: Consejo para la Defensa del Contribuyente. Memoria 2023

Elaboración y coordinación de contenidos:

Secretaría de Estado de Hacienda. Consejo para la Defensa del Contribuyente

Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado:

<https://cpage.mpr.gob.es>

Edita:

© Ministerio de Hacienda

Secretaría General Técnica

Subdirección General de Documentación y Publicaciones

Centro de Publicaciones

NIPO: 225-24-096-3



Consejo para la Defensa del Contribuyente **Memoria 2023**

Nota sobre la edición electrónica

De conformidad con los principios establecidos por el Plan General de Publicaciones Oficiales de la Administración General del Estado para el año 2024, solo se ha previsto una edición electrónica de la **Memoria del Consejo para la Defensa del Contribuyente** correspondiente al año 2023.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	7
I. NATURALEZA, COMPOSICIÓN Y FUNCIONES DEL CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE	11
1. Antecedentes.....	11
2. Régimen general	12
3. Naturaleza	14
4. Funciones	14
Función consultora.....	15
Resolución de problemas concretos con motivo de quejas y sugerencias	15
5. Composición	16
La Unidad Operativa.....	16
El Pleno.....	17
La Comisión Permanente.....	18
El Presidente	21
El Secretario.....	22
6. Procedimiento	23
Procedimiento para la tramitación de las quejas	24
Procedimiento para la tramitación de las sugerencias	25
7. Información sobre el Consejo para la Defensa del Contribuyente	26
II. EL CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE EN EL AÑO 2023	27
1. El Pleno.....	27
Disposiciones de nombramientos de los miembros del CDC en el año 2023	27
Miembros del Pleno del CDC durante el año 2023	28
Sesiones del Pleno	29
2. La Comisión Permanente.....	30
Participantes.....	30
Sesiones de trabajo.....	32
3. Presidente	32
4. Secretaria	32



III. ESTADÍSTICAS 2023	33
1. Expedientes abiertos	33
2. Medio de entrada	35
3. Unidad de tramitación	36
4. Expedientes admitidos e inadmitidos	37
5. Expedientes admitidos	38
6. Área de procedencia	39
7. Servicio responsable	42
Total	42
Asignadas a Servicios Centrales	43
Asignadas a Servicios Territoriales	44
8. Motivos de las quejas y sugerencias	48
Rúbricas generales	48
Detalle de los motivos	49
9. Expedientes de queja o sugerencia contestados	57
10. Disconformidades	58
11. Revocaciones	59
IV. PROPUESTAS NORMATIVAS E INFORMES APROBADOS POR EL CONSEJO EN EL AÑO 2023	61
1. Informes	61
2. Propuestas normativas	89
V. ANEXO NORMATIVO	99
VI. PROPUESTAS NORMATIVAS, INFORMES, NOTAS INFORMATIVAS Y SUGERENCIAS..	165
1. Propuestas normativas (1997-2023)	165
2. Informes (2009-2023)	208
3. Notas informativas (1997-2016)	215
4. Sugerencias	221

PRESENTACIÓN

El artículo 3 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente le atribuye la función de remitir al Secretario de Estado de Hacienda una Memoria anual que refleje las actuaciones llevadas a cabo a lo largo del año. Por ello, transmitimos esta información, relativa a 2023, en la forma y con la estructura que resulta ya tradicional, y que permite examinar el comportamiento de la institución a lo largo de amplios periodos de tiempo.

En términos cuantitativos, el número de expedientes tramitados en 2023 permite consolidar el incremento registrado el año precedente, del 16 por ciento, situándose en 12.000, aproximadamente. Ahora bien, me parece más interesante resaltar el funcionamiento de la institución al margen de factores externos que inciden en el número de quejas presentadas, como pueden ser la introducción de innovaciones en la gestión tributaria o el propio clima social. En este sentido, durante 2023 se han remitido a los servicios responsables 7.240 expedientes de queja o sugerencia –procedentes de 2023 o años anteriores–, habiendo sido contestados en su totalidad, alcanzando, por tanto, un índice del 100 por ciento.

Otro elemento a tener en cuenta es el índice de disconformidades, que debe medir la satisfacción de los ciudadanos con la respuesta que se les brinda desde los servicios responsables. Desde esta perspectiva, lo que podemos destacar es el bajo índice de disconformidad, en línea con lo sucedido en el ejercicio precedente. Así, durante 2022 se presentaron 304 disconformidades, lo que supone un índice de conformidad del 96,31 por ciento; mientras que en 2023 se han presentado 250, con un índice de conformidad del 96,46 por ciento. Quiero resaltar, en este sentido, la utilidad del procedimiento previsto para la tramitación de quejas y sugerencias, que tiene una “doble instancia”: en primer lugar, contesta la queja el propio servicio responsable, bajo la dirección de la unidad operativa del Consejo; en segundo lugar, en caso de que el contribuyente muestre su disconformidad con dicha respuesta, el expediente pasa a resolverse por el pleno o la comisión permanente del Consejo. Pues bien, las cifras que acabamos de mostrar, relativas al índice de disconformidad, revelan muy claramente que las respuestas dadas por los servicios responsables resultan satisfactorias para los ciudadanos en su inmensa mayoría.

Ahora bien, podría suceder, en términos hipotéticos, que estos índices tan reducidos obedezcan, en alguna medida, al cansancio del ciudadano, que, tras la primera contestación a su queja, piense que la situación no va a alterarse como consecuencia de su disconformidad. Mi intuición, basada en el conocimiento, es que esto no es así, al menos mayoritariamente. Creo que es importante que se sepa que las respuestas que ofrecen los servicios responsables no se generan “en el vacío”, sino en el marco de un procedimiento dirigido por las unidades operativas del Consejo, que velan por la calidad de dichas contestaciones. Tanto es así, que, cuando las respuestas no son satisfactorias, dichas unidades operativas así lo hacen saber, cabiendo la posibilidad de que el Consejo “avoque” la resolución del expediente, aun sin disconformidad del contribuyente. Es lo que denominamos las “disconformidades internas”, instrumento de control que creo que debe potenciarse en el futuro.

Desde un punto de vista más cualitativo, quiero resaltar algunas iniciativas del Consejo que van más allá de la resolución de expedientes, que se vinculan a su labor de informe y asesoramiento a la Secretaría de Estado de Hacienda. En primer lugar, durante 2023 ha continuado la actividad ordinaria del Foro de debate técnico IEF/CDC, objetivo conseguido gracias a la magnífica colaboración de todos los centros directivos de la Administración tributaria y la buena disposición y espíritu constructivo de asociaciones y colegios profesionales. Debo mostrar mi público agradecimiento al Instituto de Estudios Fiscales y, en particular, a su Director y a su Directora de Estudios, que han hecho posible esta iniciativa, que considero ya consolidada.

Basándonos en el resultado de tales sesiones, el Consejo ha elaborado propuestas o informes sobre las materias tratadas en el Foro, entre los que quiero destacar el relativo a los efectos temporales de la jurisprudencia, cuestión estrechamente vinculada a la seguridad jurídica y confianza legítima del contribuyente, tal y como ha mostrado el cambio de criterio del Tribunal Supremo en cuanto al gravamen de los intereses de demora derivados de devoluciones de ingresos indebidos. En otros casos, el Foro no se ha traducido en una propuesta o informe, pero ha tenido una utilidad mayor, como es el de conocer la opinión de la profesión ante iniciativas comunitarias que pudieran afectarle, como es el caso del proyecto SAFE. En fin, en otros casos, las sesiones del Foro han servido para la formulación de propuestas que afectan a las propias competencias del Consejo, como es el relativo a su colaboración en la iniciativa para plantear reclamaciones-testigo.

La labor consultiva del Consejo no se ha reducido al análisis de las cuestiones tratadas en el Foro, sino que, durante 2023, ha incluido otros temas derivados de la experiencia propia de dicho organismo. Quiero destacar el informe relativo a la cita previa obligatoria en el ámbito de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, que pone de manifiesto que se trata de un instrumento muy eficiente para la organización de los servicios de asistencia e información. Garantiza una atención más ordenada y especializada, que amplía el tiempo efectivo de asistencia al contribuyente, transcurriendo un número de días muy reducido entre la solicitud de cada cita y su fijación.

Eso sí, el informe formulaba recomendaciones para la mejora del sistema, debiendo destacarse que la mayoría ya han sido implantadas a fecha de hoy. Nos referimos, por ejemplo, a la atención sin cita previa a los mayores de 65 de años o a la implantación del canal preferente para los profesionales que hayan suscrito el Código de Buenas Prácticas Tributarias. No obstante, deben seguirse realizando esfuerzos de mejora, como una mejor correspondencia entre la oferta y la demanda de citas en cada una de las oficinas y administraciones de la Agencia. En términos globales, la capacidad instalada supera a la demanda, pero no sucede así en todos los sitios ni en todos los servicios. También deben estudiarse nuevos trámites urgentes que se excepcionen del sistema de cita previa.

En definitiva, lo que propugna nuestro informe es la instauración de un sistema híbrido, que parta de la obligatoriedad como regla general, pero que introduzca excepciones subjetivas –mayores, afectados por la brecha digital y profesionales– y de carácter objetivo (trámites urgentes).

También quiero destacar el informe relativo al tratamiento de los atrasos en el IRPF, que genera un elevado número de quejas, ya que la presentación de declaraciones complementarias no es tarea sencilla para los contribuyentes, generando muchas regularizaciones perfectamente evitables. Apostamos por permitir al contribuyente que declare tales atrasos en el ejercicio que prefiera, ya sea el del devengo de la retribución o el de su percepción, con la finalidad de simplificar. Todo ello siempre que dicha retribución no supere el importe que se determine, al objeto de evitar alteraciones en la progresividad del impuesto.

Finalmente, también quiero destacar que, durante 2023, hemos continuado con el ejercicio de transparencia que supone publicar en la web del Consejo, las propuestas e informes, conforme van siendo elaboradas y aprobadas, lo que nos permite influir en el debate público sobre el sistema tributario.

En definitiva, creo que ha sido un año provechoso en la actividad del Consejo, guiada, en todo momento, por el deseo de ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos, en su condición de contribuyentes. Nada de esto sería posible y hay que reiterarlo cuantas veces sea preciso –ya lo dije en 2021 y 2022–, sin la colaboración de los funcionarios de la Unidad operativa, verdadero motor del Consejo y responsables de todo lo bueno que hacemos.

Madrid, junio de 2024

Jesús Rodríguez Márquez

Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente



I. NATURALEZA, COMPOSICION Y FUNCIONES DEL CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

1. Antecedentes

El Consejo para la Defensa del Contribuyente (en adelante, CDC) fue creado por el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre (BOE de 21 de diciembre), (en adelante, RD 2458/1996). Posteriormente y por Orden del Ministro de Economía y Hacienda de 16 de enero de 1997, se nombran los Vocales del primer CDC, siendo constituido, de forma efectiva, el 20 de enero de 1997.

La Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, (en adelante LGT) en su artículo 34.2 recoge la existencia del CDC y prevé su regulación por norma reglamentaria.

En cumplimiento de esta previsión se dictó el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el CDC (BOE de 4 de diciembre), (en adelante, RD 1676/2009) que entró en vigor el 5 de diciembre de 2009, derogando el RD 2458/1996. Dicho Real Decreto fue modificado por el Real Decreto 1070/2017, de 29 de diciembre por el que se modifican el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, aprobado por el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, y el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente (BOE de 30 de diciembre de 2017).

El CDC es un órgano colegiado, adscrito a la Secretaría de Estado de Hacienda, y sus funciones, que luego se desarrollan, son tanto consultivas como de asesoramiento en la resolución de las quejas y sugerencias (artículos 3 del RD 1676/2009 y del artículo 2.6 del RD 682/2021 de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y se modifica el RD 139/2020, de

28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.¹

2. Régimen legal

El CDC realiza su labor dentro del marco jurídico constituido por diversas normas, de carácter tanto externo como interno.

El apartado 2 del artículo 34 de la LGT dispone:

Integrado en el Ministerio de Hacienda, el Consejo para la Defensa del Contribuyente velará por la efectividad de los derechos de los obligados tributarios, atenderá las quejas que se produzcan por la aplicación del sistema tributario que realizan los órganos del Estado y efectuará las sugerencias y propuestas pertinentes, en la forma y con los efectos que reglamentariamente se determinen.

Tal y como se ha indicado, el desarrollo reglamentario de esta previsión legal se ha producido por el RD 1676/2009. Su disposición final primera señala:

1. *De conformidad con el artículo 15.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, corresponde al pleno del Consejo la aprobación de sus propias normas de funcionamiento, con sujeción a lo establecido en la citada Ley 40/2015, de 1 de octubre, en este real decreto y en las resoluciones aprobadas por el Secretario de Estado de Hacienda a las que se refiere el apartado siguiente.*

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este real decreto, el pleno del Consejo aprobará la adaptación de sus actuales normas de funcionamiento a lo previsto en este real decreto.

2. *Las normas de desarrollo de la regulación del procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, sugerencias y propuestas a las que se refiere el presente real decreto serán aprobadas por resolución del Secretario de Estado de Hacienda, siendo de aplicación supletoria a estos efectos, en las cuestiones no expresamente previstas por el Consejo, las previsiones contenidas en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado así como en su normativa de aplicación y desarrollo.*
3. *Con sujeción a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y sus normas de desarrollo, así como a la normativa tributaria, mediante resolución del Secretario de Estado de Hacienda, se determinarán los sistemas de firma*

¹ Actualmente, artículo 2.6 del RD 206/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda.

electrónica admitidos para la presentación de quejas y sugerencias, la sede electrónica y, en su caso, subsedes del órgano u organismo, y los mecanismos técnicos de coordinación que aseguren la tramitación eficaz por la unidad operativa de las quejas y sugerencias presentadas por medios electrónicos.

Con arreglo a dicha disposición adicional primera y en consonancia con el carácter no homogéneo del CDC, las normas que disciplinan su funcionamiento son de carácter flexible, siendo su propio Pleno quien aprueba su reglamento interno. Así y en cumplimiento de estas previsiones, se dictó la Resolución de 22 de julio de 2010, de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos (BOE de 2 de agosto de 2010) (en adelante, la Resolución) y que regula el funcionamiento del CDC y su Unidad Operativa.

En 2003, el marco jurídico que rige el CDC estaba compuesto por las siguientes normas, cuyo texto se acompaña en el Anexo Normativo que consta al final de la presente Memoria:

- La LGT, que en su artículo 34.2 recoge la existencia del CDC, y en su artículo 243.2 incluye a su Presidente en la Sala Especial para la Unificación de Doctrina competente para resolver dicho recurso extraordinario.
- RD 1676/2009, de 13 de noviembre (modificado por el RD 1070/2017, de 29 de diciembre), por el que se regula el CDC.
- RD 682/2021 de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Función Pública y se modifica el RD 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales ².
- La Resolución de 22 de julio de 2010, de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por la que se desarrolla el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente y se determina su sede electrónica (en adelante la Resolución).
- La Instrucción de 11 de diciembre de 1998 del Director del Servicio de Auditoría Interna de la AEAT -Coordinador de la Unidad Operativa del CDC- sobre organización y normas de Funcionamiento interno de esta última y de los demás órganos y servicios que intervienen en el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, reclamaciones y sugerencias (en adelante, la Instrucción).
- Normas de funcionamiento del CDC, adoptadas por acuerdo del Pleno de 24 de febrero de 2010, y modificadas por acuerdo de los Plenos de 20 de febrero de 2013, de 23 de mayo de 2018 y de 17 de noviembre de 2021 (en adelante, las Normas de Funcionamiento).

² Por el RD 1230/2023, de 29 de diciembre, se reestructuraron los departamentos ministeriales, creándose el Ministerio de Hacienda. Su estructura orgánica básica ha sido desarrollada en el RD 2026/2024, de 27 de febrero.

Asimismo, deben tenerse en cuenta otras disposiciones. En primer lugar, las reguladoras del derecho de petición y, en especial, la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición. En segundo lugar, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante, LRJSP), en relación a los órganos colegiados. En tercer lugar, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), sobre los derechos de los interesados a la formulación de quejas y sugerencias. Y, por último, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

De las mismas podemos extraer las notas y características que definen la naturaleza, funciones y composición del CDC y que se exponen a continuación.

3. Naturaleza

El CDC es un órgano colegiado de carácter consultivo perteneciente a la Administración General del Estado, de los regulados en el artículo 15.2 de la LRJSP, y que se adscribe a la Secretaría de Estado de Hacienda, en el que participan representantes de las distintas entidades y órganos que, en el ámbito estatal, ejercen competencias de naturaleza tributaria y representantes de los sectores académico y profesional, relacionados con dicha materia, actuando con independencia en el ejercicio de sus funciones.

4. Funciones

Su función primordial se encuentra directamente conectada con la defensa de los derechos y garantías que, a los obligados tributarios, les reconoce el artículo 34.1 de la LGT. Derechos como los de conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte, a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria, a ser oído en trámite de audiencia, así como a formular alegaciones, y, muy particularmente, el reconocido en la letra p) del artículo 34.1 LGT: el derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria.

Para ello realiza su labor a través de distintos ámbitos:

- Atender las quejas de los contribuyentes en los términos contenidos en el artículo 34.1 p) LGT, recabando la información necesaria y contrastando su trascendencia, efectuando las propuestas necesarias para la adopción de las medidas que se consideren pertinentes, en su caso.
- En caso de que el CDC considere que concurre algún supuesto de revisión de oficio de los actos administrativos dictados por la Administración tributaria, remitirá el correspondiente informe a la misma, que será la única competente para decidir sobre su inicio.

- Elaborar propuestas e informes por propia iniciativa, relacionadas con la función genérica de defensa del contribuyente.
- Proponer al Secretario de Estado de Hacienda aquellas modificaciones normativas o de otra naturaleza que se consideren pertinentes para la mejor defensa de los derechos de los obligados tributarios, así como asesorarle en la resolución de aquellas quejas y sugerencias que éste solicite.

Como se ha expuesto más arriba, el CDC tiene una naturaleza asesora del Secretario de Estado de Hacienda y desarrolla dos funciones que pasamos a analizar:

Función consultora

Entre las funciones del CDC está elaborar informes y propuestas, por propia iniciativa, en relación con la genérica de la defensa del contribuyente, pero también la de proponer, al Secretario de Estado de Hacienda, aquellas modificaciones normativas o de otra naturaleza que se consideren pertinentes para la mejor defensa de los ciudadanos [artículo 3.1.e) y h) del RD 1676/2009]. Ello pone de relieve la importancia de la composición plural del órgano para garantizar la mejor defensa de los intereses de los contribuyentes.

Obviamente esta defensa puede articularse desde órganos tanto administrativos, como de composición ajena a la Administración. Pero existe una tercera vía, que es la aquí escogida, y que se consideró la más adecuada. En definitiva, designar como Vocales a personas que, sin ostentar un mandato representativo, puedan por lo menos llevar al CDC las distintas posiciones que laten en el sentir de los ciudadanos, sin olvidar tampoco la visión propia de la Administración, si de lo que se trata es de aportar soluciones razonables para la resolución de aquellas inquietudes.

Esta función es calificada como de “enlace” entre la sociedad civil y la Administración Tributaria, llevando al extremo la dicotomía, pues nadie puede olvidar que la segunda la integran personas que son también contribuyentes. Dicha función se desarrolla de dos formas. La primera a través de las sugerencias presentadas por los interesados, cuando se consideren dignas de consideración y se advierta que pueden afectar a una pluralidad de contribuyentes (cuestión que veremos más adelante). La segunda directamente por los miembros del CDC, que, como hemos dicho anteriormente, sin ser representantes de los agentes sociales, son conocedores cualificados del ámbito tributario y jurídico en general, y, como tales, perfectamente conscientes de los problemas más acuciantes que afectan a los ciudadanos en sus relaciones tributarias.

Resolución de problemas concretos con motivo de quejas y sugerencias

El CDC atiende las situaciones expuestas por los obligados tributarios en dos frentes distintos, cada uno de los cuales presenta problemas específicos.

1.º *Resolución de quejas*

Para determinar el ámbito de actuación del CDC, conviene recordar que, tradicionalmente y dentro de los procedimientos administrativos, existen dos grandes grupos de quejas. Las primeras son aquellas, de alcance general, que pueden darse al margen de los procedimientos individuales. Por el contrario, las segundas se muestran en relación a estos últimos. No se trata ya de lamentos contra la normativa fiscal o el funcionamiento en general de los servicios públicos, sino del malestar causado a una persona particular y con motivo de un procedimiento tributario en el que esta ha sido parte. Obviamente el CDC puede y debe dar satisfacción a ambas.

2.º *La solicitud de Revocaciones y modalidades de revisión*

Las quejas particulares pueden finalizar en una propuesta de inicio de un procedimiento de revocación por el CDC del acto administrativo que las provoca.

El RD 1676/2009 ha extendido a todas las formas de revisión de oficio reguladas por la LGT esta facultad, sin perjuicio de señalar que el CDC puede promover, específicamente, el inicio del procedimiento de revocación [artículo 3. 1.e)].

3.º *Sugerencias*

Las sugerencias constituyen el segundo gran bloque de competencias del CDC, con la importante diferencia de que, mientras que para la resolución de las quejas está limitado por las circunstancias puntuales del caso, en la tramitación de las primeras, tiene una libertad de decisión muy superior. Precisamente por ello, las normas de desarrollo establecen procedimientos mucho más flexibles, admitiéndose, incluso, la presentación de sugerencias en forma anónima, (artículo 12 del RD 1676/2009).

5. Composición

El CDC realiza su labor a través de distintos órganos: la Unidad Operativa, las Unidades de Tramitación Central y Regionales, el Pleno, la Comisión Permanente, la Presidencia y la Secretaría.

La Unidad Operativa

La Unidad Operativa es un órgano que, bajo la dependencia del Servicio de Auditoría Interna de la AEAT, se encarga de tramitar las quejas y sugerencias, dar soporte técnico y realizar toda la labor de comunicación con los servicios responsables, por orden del Presidente del CDC tanto de la AEAT como del resto de órganos de la Administración del Estado con competencias en materia tributaria.

La importante labor desarrollada por la Unidad Operativa, en unión con los servicios responsables, permite que, en un porcentaje mínimo, el obligado tributario se haya



mostrado disconforme con la solución dada por el servicio responsable, tal y como consta en el Capítulo III de esta Memoria.

Sus funciones son las siguientes:

- Tramitación de las quejas, sugerencias y propuestas que sean competencia del CDC.
- Comunicación, por orden del Presidente del CDC, con los órganos y unidades de la Secretaría de Estado de Hacienda, de la AEAT y del resto de la Administración del Estado con competencias tributarias, en la tramitación de los asuntos de la competencia del CDC, así como el soporte administrativo y técnico de dicha tramitación.
- La elaboración de los informes y estudios, particulares o generales, y de los proyectos que le sean encomendados por el Presidente del CDC.
- Existen la Unidad Operativa y las Unidades de Tramitación Central y Regionales, cuyo ámbito territorial se define por la Instrucción.

Además, y en esta última, se fijan los criterios que deben presidir su actuación.

El Pleno

El Pleno del CDC está formado, de un lado, por ocho representantes, al más alto nivel, de los distintos entes y órganos de la Administración del Estado con competencias tributarias. De otro, ocho representantes ajenos a la misma, de los que cuatro pertenecen al mundo académico y, el resto, a sectores profesionales relacionados con el ámbito tributario, todos ellos de reconocido prestigio.

Entre las funciones del Pleno están:

- Establecer, a propuesta de su Presidente, las líneas generales de actuación del Consejo.
- Regular, a propuesta de su Presidente, el régimen de organización y funcionamiento internos del Consejo, aprobando las normas de funcionamiento interno y modificándolas, así como las directrices e instrucciones que sean precisas, en los términos establecidos en el apartado 1 de la disposición final primera del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
- Examinar y, en su caso, acordar la remisión de informes a los órganos de la Administración Tributaria afectados por la queja, cuando durante su tramitación se hubiesen detectado actos susceptibles de revisión de oficio por alguno de los medios regulados por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, promoviendo en su caso el inicio del procedimiento de revocación, conforme al artículo 3.1.c) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

- Examinar y, en su caso, aprobar los informes que el Secretario de Estado de Hacienda hubiera solicitado en relación con la resolución de quejas y sugerencias, conforme al artículo 3.1.g) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
- Examinar y, en su caso, aprobar las contestaciones a las quejas y sugerencias que, por su relevancia, estime oportuno elevarle la comisión permanente.
- Acordar la inadmisión de quejas y sugerencias que, habiendo sido inicialmente admitidas a trámite por la unidad operativa, fuesen elevadas al Pleno cuando éste estimase la concurrencia de una causa de inadmisibilidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 9 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
- Elaborar, bien por propia iniciativa, bien a propuesta de la Comisión Permanente, propuestas normativas o de otra naturaleza, dentro del ámbito competencial descrito en el artículo 3 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, en relación con la aplicación del sistema tributario que considere que contribuyen a la efectividad de los derechos de los obligados tributarios.

Las propuestas serán remitidas por el Presidente a la Secretaría de Estado de Hacienda o, cuando así resulte procedente, a otros órganos de la Secretaría de Estado y al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, para su toma en consideración.

- Solicitar y analizar la información de los órganos competentes correspondientes sobre la tramitación dada a las propuestas aprobadas por el Pleno.

Mención especial merece la aprobación anual de la Memoria a que se refiere el artículo 3.1.f) del RD 1676/2009, para su elevación a la Secretaría de Estado de Hacienda, así como a la Dirección General de Gobernanza Pública.

El Pleno del CDC se reunió por primera vez el 20 de enero de 1997 en su sesión constituyente.

La Comisión Permanente

La Comisión Permanente es un órgano reglamentario y está compuesta por el Presidente del CDC, tres miembros designados por el Pleno de entre los Vocales a propuesta de aquél y el Secretario, que ejerce también sus funciones en la misma (artículo 4.3 del RD 1676/2009).

También pueden asistir a la Comisión Permanente los Vocales que no sean miembros de ella, con voz y sin derecho a voto, comunicándolo al Presidente y al efecto de recibir la documentación necesaria para el debate de los puntos del orden del día.



Conforme a lo dispuesto en el artículo 4.7 del RD 1676/2009, a sus sesiones asisten, cuando han sido convocados expresamente, con voz y sin voto, los miembros de la Unidad Operativa y de los servicios de apoyo.

Asimismo, podrán asistir, con voz, pero sin voto, expertos invitados al efecto, a solicitud del Presidente o de uno de sus miembros, que deberán tener condición de funcionarios públicos en activo. Estos pueden auxiliar en otras funciones al CDC, cuando fuesen requeridos para ello por su Presidente (artículo 11 de las Normas de Funcionamiento).

Entre sus funciones están las siguientes (artículos 4.3 del RD 1676/2009 y 12 de las Normas de Funcionamiento):

- Adoptar las medidas necesarias para la aplicación de las líneas generales de actuación del Consejo, aprobadas por el Pleno.
- Colaborar con el Presidente en la dirección de la actuación ordinaria del Consejo.
- Decidir la tramitación y distribución de las quejas y sugerencias, sin perjuicio de lo que se señala en estas normas para la asignación de los expedientes de disconformidad, de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente y en estas normas de funcionamiento.
- Solicitar la convocatoria de sesiones extraordinarias del Pleno que deberán ser convocadas por el Presidente para su celebración en el plazo máximo de quince días a partir de la fecha de la solicitud y conocer las que acuerde aquél o soliciten los miembros del Consejo.
- Preparar la documentación, informes y estudios necesarios para el mejor conocimiento por los miembros del Consejo de los temas que se hayan de tratar en el Pleno.
- Examinar el borrador de Memoria anual y elevarlo a la aprobación del Pleno.
- Efectuar el seguimiento de los expedientes tramitados por el Consejo y su unidad operativa, informando de ello al Pleno, con una periodicidad mínima anual.
- Recibir información de la unidad operativa y, en su caso, revisar los acuerdos de inadmisión de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.3 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
- Revisar las admisiones e inadmisiones de quejas y sugerencias, acordando o proponiendo al Pleno la decisión que se considere procedente, cuando en una fase del procedimiento posterior a la decisión de la unidad operativa sobre la admisibilidad y revisada ésta, se estimase la concurrencia de una causa de admisibilidad o inadmisibilidad que desvirtuase la decisión de dicha unidad.

- Acordar la abstención de la tramitación de las quejas y el archivo del expediente, cuando tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja y de un procedimiento de revisión de cualquier naturaleza sobre la misma materia, teniendo en cuenta el motivo de la queja y su relación con el objeto del procedimiento revisor del que se trate, conforme con lo dispuesto en el artículo 10.7 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, sin perjuicio de la continuación del procedimiento en cuanto a las cuestiones relacionadas con las deficiencias en la accesibilidad de las instalaciones, la calidad de la información, el trato a los ciudadanos, la calidad del servicio o el incumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios.
- Acordar de forma excepcional, en aquellos supuestos en los que se haya acordado la inadmisión de la queja presentada o la abstención a la que se refiere el apartado anterior, la elaboración de la propuesta o informe a que se refiere el artículo 3.1.e) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el supuesto de que se trate.
- Proponer al Pleno la abstención de la tramitación de las quejas y el archivo del expediente, cuando se tuviese conocimiento de la existencia de actuaciones penales en relación con los actos y procedimientos a los que la queja se refiera.
- Resolver, a propuesta de la unidad operativa, la prosecución del procedimiento en que hubiera desistido el interesado, por existir un interés general o de la necesidad de definir o esclarecer las cuestiones planteadas, conforme al artículo 11 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
- Examinar y, en su caso, aprobar las contestaciones que procedan en relación con los expedientes de queja, comunicándolas a los interesados y dando traslado de ellas al órgano responsable del servicio administrativo afectado por la queja, en los supuestos a los que se refiere el artículo 10.4 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, salvo que proceda el informe al que se refiere al artículo 3.1.c) del citado Real Decreto.
- Proponer al Pleno la elaboración de propuestas normativas o de otra naturaleza, dentro del ámbito competencial descrito en el artículo 3 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, en relación con la aplicación del sistema tributario que considere que contribuyen a la efectividad de los derechos de los obligados tributarios.
- Formular, cuando la naturaleza de la sugerencia lo requiera, borradores de propuestas o informes a que se refiere el artículo 3.1.e) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, elevándolos al Pleno.
- Solicitar y analizar la información de los órganos competentes correspondientes sobre la contestación a las propuestas del Consejo y dar cuenta de dicha información al Pleno del Consejo cuando éste hubiere aprobado la propuesta.

- Cualesquiera otros asuntos no atribuidos al Pleno por el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, o estas normas de funcionamiento

La Comisión Permanente es un órgano básico en el funcionamiento del CDC. En ella se analizan las propuestas de resolución de los expedientes, dedicando especial atención a los de disconformidad. Estos se asignan a los Vocales, quienes elaboran las contestaciones, siendo remitidas al Presidente del CDC, que, con el apoyo de un representante de las Unidades Operativas, son estudiadas antes de llevarlas a la Comisión Permanente. Con ello se consigue agilizar el trabajo de esta última, unificar los criterios del CDC y un control de calidad de las mismas.

El Presidente

El Presidente del CDC ha de ser una persona de reconocido prestigio en el ámbito tributario con, al menos, diez años de experiencia profesional.

En caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, el titular de la Presidencia es sustituido por el miembro del órgano colegiado de que se trate de mayor antigüedad en el Pleno o en la Comisión Permanente y, de ser varios, el de mayor edad (artículo 15 de las Normas de Funcionamiento). El Presidente tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- Dirigir, promover y coordinar la actuación del Consejo.
- Ostentar la representación del Consejo.
- Convocar y presidir las sesiones del Pleno y de la comisión permanente, dictando las directrices generales para el buen gobierno de las mismas, de acuerdo con este último órgano, y moderar el desarrollo de los debates.
- Fijar el orden del día de las sesiones del Pleno y de la comisión permanente teniendo en cuenta las propuestas y peticiones formuladas por sus miembros.
- Visar las actas y disponer y velar por el exacto cumplimiento de los acuerdos del Consejo.
- Dirimir los empates que se produzcan en las votaciones con su voto de calidad.
- Solicitar, en nombre del Consejo, la colaboración que estime pertinente a la unidad operativa.
- Cumplir y hacer cumplir el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, las Resoluciones que se dicten en desarrollo del mismo y las presentes normas de funcionamiento, proponiendo al Pleno su interpretación en cuestiones de organización y funcionamiento en los casos de dudas y su integración en los de omisión, en las mismas cuestiones.

- Acordar la remisión de copia del expediente al órgano responsable, a propuesta motivada de la unidad operativa una vez analizadas las circunstancias y previo informe del servicio administrativo afectado por la queja, cuando la importancia y gravedad de los asuntos planteados en la queja así lo requiera o cuando en ellas se apreciaran conductas que pudieran ser constitutivas de infracción penal o administrativa, comunicando la remisión al interesado, conforme a lo dispuesto en el artículo 10.5 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
- Remitir directamente al Secretario de Estado de Hacienda o, cuando así proceda, a otros órganos de la Secretaría de Estado y al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, los informes y propuestas que se elaboren por el Consejo, conforme a lo dispuesto en el artículo 5.4 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
- Cuantas otras se establezcan en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, las resoluciones dictadas en su desarrollo y estas normas de funcionamiento, así como las que sean inherentes a su condición de Presidente.

El Secretario

Finalmente, el Secretario del CDC, que es también vocal del mismo, es el Abogado del Estado-Jefe de la Abogacía del Estado competente en materia de Hacienda y Financiación Territorial.

En caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, el Secretario es sustituido el Director del Servicio Jurídico de la AEAT y subsidiariamente por el miembro del CDC nombrado en representación de la Administración de menor antigüedad en el Pleno o en la Comisión Permanente y, de ser varios, el de menor edad (artículo 18 de las Normas de Funcionamiento).

Son funciones del Secretario del CDC, entre otras, las siguientes:

- Asistir a las sesiones del Pleno y de la comisión permanente del Consejo, sin perjuicio de delegar el voto en su condición de vocal en caso de ausencia justificada.
- Efectuar la convocatoria de las sesiones por orden de su Presidente, así como las citaciones a los miembros del mismo.
- Recibir los actos de comunicación de los miembros con el Consejo y la comisión permanente y, por tanto, las notificaciones, peticiones de datos, rectificaciones o cualquiera otra clase de escritos de los que deba tener conocimiento.
- Extender las actas de las sesiones del Pleno y de la comisión permanente, autorizarlas con su firma y el visto bueno del Presidente y dar el curso correspondiente a los acuerdos que se adopten.

- Expedir certificaciones de las consultas, dictámenes y acuerdos aprobados.
- Cuidar del archivo de las actas del Consejo y de la documentación aneja a ellas, y de la puesta a disposición de sus órganos y de los vocales cuando le fuera requerida, sin perjuicio de las competencias de archivo y custodia de la documentación del Consejo de su unidad operativa y de los servicios de apoyo.
- Cuantas otras funciones se establezcan en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, las resoluciones dictadas en su desarrollo y estas normas de funcionamiento, así como las que sean inherentes a su condición de Secretario.

6. Procedimiento

El procedimiento del CDC carece de naturaleza de procedimiento de aplicación de los tributos. Se desarrolla en ejercicio del derecho de petición, resultando aplicable, con carácter general, la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición y el RD 1676/2009.

El sistema está diseñado para permitir la presentación de quejas y sugerencias, tanto en cualquiera de las oficinas de ámbito, central o territorial, donde se ubiquen servicios integrados en la AEAT o dependientes de cualquiera de los órganos de la Secretaría de Estado de Hacienda, como en la sede electrónica de la AEAT, sede del CDC (artículo 8 del RD 1676/2009; disposiciones tercera, cuarta, quinta y vigesimoprimera de la Resolución y Resolución de 28 de diciembre de 2009, de la Presidencia de la AEAT).

En dichas oficinas existen lo que la Resolución denomina “Unidades receptoras”, cuya función es recibir las quejas y sugerencias presentadas por los interesados, registrándolas inmediatamente en la aplicación informática del CDC y entregando, al interesado, copia acreditativa de su presentación o remitiéndola por correo (disposiciones cuarta, quinta y sexta). Nada obsta para que, en aquellas oficinas donde existan dos servicios con distinta dependencia orgánica o funcional, la unidad receptora sea única.

En cuanto a la presentación electrónica, el Registro Electrónico de la AEAT admite, a través de las aplicaciones informáticas habilitadas, las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia del CDC. Sin perjuicio de los datos identificativos del asiento, exigidos en la Resolución de 28 de diciembre reguladora de la sede electrónica y registros electrónicos de la AEAT, el CDC inscribe, en su aplicación informática, las quejas y sugerencias presentadas por este medio, al igual que las demás.

El número de presentación asignado, en el momento de la inscripción, y que debe ser mencionado en toda la documentación relativa a la tramitación de las quejas y sugerencias, identifica a la Unidad receptora y el año de presentación, así como el orden secuencial de registro.

Para la mejor comprensión del procedimiento, se distingue entre la tramitación de las quejas y de las sugerencias.

Procedimiento para la tramitación de las quejas

Se trata de un procedimiento cuyo objetivo es que, siendo ágil, permita una atención individualizada de la situación jurídica concreta del contribuyente por parte de los servicios responsables. Una función prioritaria de las Unidades Operativas es que se dé a las quejas la solución más adecuada a cada caso, bajo los criterios de eficacia, agilidad y objetividad. Cuando el obligado tributario no se mostrare de acuerdo con la solución dada por el servicio responsable, será la Comisión Permanente o el Pleno, en su caso, quien analizará el caso y dará la contestación que considere procedente, pudiendo, si así lo considera procedente, proponer el inicio de un procedimiento de revisión, una modificación normativa o elaborar un informe que elevará al órgano competente en cada caso.

Al margen de las Unidades receptoras, que no dependen orgánicamente del CDC, pero sí funcionalmente, se encuentran las “Unidades de tramitación”. Estas ya se encuentran integradas, orgánica y funcionalmente, en la Unidad Operativa prevista en el artículo 6 del RD 1676/2009. A su vez, pueden tener un ámbito geográfico de actuación limitado (Unidades regionales) o nacional (Unidad central). Las primeras son aquellas que conocen, normalmente, de las quejas presentadas, a cuyo fin la Unidad receptora debe remitirlas electrónicamente a la Unidad regional en el plazo máximo de dos días. Recibida la queja por la Unidad de tramitación, normalmente la regional, sin perjuicio de las competencias de la central que más adelante se analizarán, ésta deberá, en el plazo máximo de diez días, recabar la información precisa, para lo cual habrá de ponerse en contacto, en ese plazo, con los servicios responsables.

El servicio responsable es aquel cuya actuación ha motivado la queja del contribuyente. Debe dar satisfacción al interesado, a instancia de la Unidad regional. Para ello ha de contestar, en el plazo de quince días desde el día siguiente a la remisión electrónica de la queja por la Unidad de tramitación, comunicando a esta última la solución adoptada (disposición octava). En la norma quinta de la Instrucción del Director del Servicio de Auditoría Interna se señalan las características que deben reunir tales contestaciones:

- Ser completas, en el sentido de dar respuesta a todas las cuestiones planteadas.
- Concreción y claridad en el lenguaje utilizado.
- Ser suficientes, explicando la normativa seguida en la actuación de la Administración.
- Informar sobre las actuaciones para solucionar la queja.
- En su caso, pedir disculpas sobre las anomalías o retrasos constatados en el funcionamiento de los servicios.



- Indicar, expresamente al ciudadano, la posibilidad de dirigir al CDC escrito de disconformidad.

Puede darse el caso, y es lo normal, que el ciudadano se dé por satisfecho una vez recibida la contestación del servicio responsable, en cuyo caso no parecen necesarias ulteriores actuaciones de los órganos del CDC en relación con la queja puntual planteada. No obstante, el CDC conoce de la totalidad de las quejas planteadas, pues las Unidades Operativas le informa de todas, y puede plantear las denominadas “disconformidades internas”. Es decir, a pesar de que el contribuyente esté conforme con la solución dada a su expediente por el órgano responsable, el CDC puede no estar conforme con la misma y plantee la necesidad de analizar su causa.

Al margen de aquellos expedientes resueltos y que pueden dar lugar a una actuación del CDC, éste recibirá, normalmente, las quejas que, como hemos dicho antes, bien no han sido debidamente atendidas o contestadas por los servicios responsables, o sobre las que el ciudadano manifiesta su desacuerdo (“disconformidades del contribuyente”). El plazo máximo de duración del procedimiento es de seis meses. Éste se cuenta desde la fecha en que la queja haya tenido entrada en el registro del CDC.

La falta de contestación en dicho plazo no implica la aceptación de la exposición de hechos ni de los argumentos jurídicos que el obligado tributario hubiera incorporado en su escrito de queja, sin perjuicio de que pueda poner de manifiesto la demora ante el CDC.

Hemos hecho referencia, continuamente, a las Unidades regionales como Unidades de tramitación, pero también hay que hacer una mención a las competencias de la Unidad central, las cuales aparecen enunciadas en la disposición decimocuarta, número 3, de la Resolución. En cuanto a la tramitación, es trasladable mutatis mutandi, a la Unidad central lo dicho anteriormente para las Unidades regionales.

Procedimiento para la tramitación de las sugerencias

La tramitación de las sugerencias es más flexible que el tratamiento de las quejas. De ahí que el artículo 8.2 del RD 1676/2009 admita, a diferencia de las quejas, la presentación de sugerencias de forma anónima.

En cuanto al procedimiento, recibidas e inscritas las sugerencias en la aplicación informática del CDC, las unidades receptoras procederán a su remisión electrónica a la Unidad de tramitación competente en el plazo máximo de dos días.

Presentada y admitida la sugerencia, la Unidad Operativa, a través de la correspondiente Unidad de tramitación, da traslado de ella por vía electrónica, al órgano responsable del servicio administrativo afectado, el cual dará respuesta directamente y por escrito al interesado, y comunicará a la Unidad Operativa la solución adoptada.

Cuando las sugerencias pongan de manifiesto el desacuerdo con las normas tributarias, se remitirán, para su contestación, a los órganos de la Administración Tributaria a quienes corresponda, según la materia y el rango de la norma, la iniciativa para la elaboración de disposiciones en el orden tributario, su propuesta o interpretación.

Cuando la naturaleza de la sugerencia lo requiera, la Comisión Permanente del CDC podrá formular las propuestas o informes a que se refiere el artículo 3.1 e) del RD 1676/2009 o decidir su elevación al Pleno.

La contestación de las sugerencias no dará lugar, en ningún caso, a la prosecución posterior de un procedimiento ante el CDC por la disconformidad de quien realizó la sugerencia respecto a su contestación.

7. Información sobre el Consejo para la Defensa del Contribuyente

El portal de Internet del Ministerio de Hacienda contiene una sección específica sobre el CDC donde se expone o explica su regulación, composición y funcionamiento, además de recoger el catálogo de derechos de los contribuyentes, informar sobre la formulación y tramitación de quejas y sugerencias con un modelo para su cumplimiento, posibilitando asimismo su presentación telemática. Finalmente, se puede acceder a todas sus Memorias anuales y a la publicación específica que integra todas las propuestas e informes que ha presentado.

La dirección de dicha sección es: <http://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/Impuestos/Consejo%20Defensa%20Contribuyente/Paginas/Consejo%20para%20la%20Defensa%20del%20Contribuyente.aspx>.



II. EL CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE EN EL AÑO 2023

1. El Pleno

Disposiciones de nombramientos de los miembros del CDC en el año 2023

Los miembros del CDC del año 2023 fueron nombrados por las siguientes disposiciones: Resolución de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de 12 de junio de 2015 (BOE del 15 de junio), Orden del Ministerio de Hacienda y Función Pública HFP/25/2017, de 16 de enero, (BOE 23 de enero), Orden del Ministerio de Hacienda y Función Pública HFP/308/2018, de 21 de marzo de 2018 (BOE de 24 de marzo), Orden del Ministerio de Hacienda HAC/933/2018, de 3 de septiembre (BOE 13 de septiembre), Orden del Ministerio de Hacienda HAC/279/2019, de 22 de febrero, (BOE de 13 de marzo), Resolución de 14 de octubre de 2020, de la Subsecretaría de Justicia (BOE de 17 de octubre), Orden HAC/709/2021, de 1 de julio (BOE 3 de julio), Orden HFP/1354/2021, de 1 de diciembre (BOE de 4 de diciembre), Resolución de 22 de julio de 2022, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (BOE de 26 de julio), Orden HFP/868/2022, de 9 de septiembre, (BOE de 13 de septiembre), Orden HFP/958/2022, de 5 de octubre (BOE de 8 de octubre) y Orden del Ministerio de Hacienda y Función Pública HFP/198/2023, de 27 de febrero (BOE de 2 de marzo).

La totalidad de los vocales del CDC durante el año 2023 se recogen en el siguiente apartado al tratar de su Pleno.

Miembros del Pleno del CDC durante el año 2023

Presidente

D. Jesús Rodríguez Márquez

Profesor titular de Derecho Financiero y Tributario (en excedencia)
Abogado

Vocales

D. Fernando de Aragón Amunárriz

Arquitecto de la Hacienda Pública
Director General del Catastro

D.ª María José Garde Garde

Cuerpo Superior de Inspectores de Hacienda del Estado
Directora General de Tributos

D.ª Virginia Muñoz Fernández

Cuerpo Superior de Inspectores de Hacienda del Estado
Directora del Departamento de Recaudación
AEAT

D. Diego Loma-Osorio Lerena

Abogado del Estado
Director del Servicio Jurídico
AEAT

D. Eduardo Luque Delgado

Abogado tributarista

D.ª María del Carmen Bernardo Gómez

Cuerpo Superior de Inspectores de Hacienda del Estado
Directora del Servicio de Auditoría Interna
AEAT

D.ª Mónica Dolores Marín López

Cuerpo Superior de Inspectores de Hacienda del Estado
Vocal del Tribunal Económico-Administrativo Central

D.ª Saturnina Moreno González

Catedrática de Derecho Financiero y Tributario
Universidad de Castilla-La Mancha

D. Francisco David Adame Martínez

Catedrático de Derecho Financiero y Tributario
Universidad de Sevilla

D. Diego Martín-Abril Calvo

Inspector de Hacienda del Estado (en excedencia)
Of Counsel en Gómez-Acebo&Pombo

D.ª Natalia Garzón Pacheco

Abogada y economista
Cuerpo Superior de Inspectores Hacienda del Estado (en excedencia)
Socia de Cortés, Abogados

D. José Andrés Rozas Valdés

Catedrático de Derecho Financiero y Tributario
Universitat de Barcelona

D.ª María Luisa González-Cuéllar Serrano

Catedrática de Derecho Financiero y Tributario
Universidad Carlos III de Madrid

D.ª Rosa María Prieto del Rey

Cuerpo Superior de Inspectores de Hacienda del Estado
Directora del Departamento de Gestión Tributaria
AEAT

Secretaria y vocal

D.ª María Rosa Sanz Cerezo

Abogada del Estado
Abogada del Estado-Jefe en la Secretaría de Estado de Hacienda
Ministerio de Hacienda

Además de los vocales, a los Plenos han acudido, asiduamente y como invitados, el Subdirector Jefe de la Unidad Operativa, así como los miembros de las Unidades de Tramitación Central y Regionales y el Subdirector General de Tributos, de la Dirección General de Tributos.

Sesiones del Pleno

Durante el año 2023 se han celebrado 10 sesiones plenarias. En todas las sesiones el Presidente informa al Pleno sobre las actuaciones del órgano, en particular las desarrolladas por la Comisión Permanente y los expedientes que se elevan al mismo. De

cada sesión se levanta la correspondiente Acta en la que constan los asuntos tratados y las decisiones adoptadas. En el año 2023 se han tratado en Pleno cuestiones de gran trascendencia, entre las que destacamos las siguientes:

- Nombramiento de nuevos vocales miembros de la Comisión Permanente del CDC.
- Aprobación de la Memoria del año 2022.
- Propuestas de revocaciones y otras revisiones de actos administrativos.
- Deliberación de propuestas normativas y de mejora de la actuación administrativa.

2. La Comisión Permanente

Han participado en las Comisiones Permanentes del año 2023 además de los miembros designados por el Pleno, los miembros de la Unidad Operativa (Unidades de Tramitación Central y Regionales), el Subdirector General de Gestión Catastral, Colaboración y Atención del Ciudadano de la Dirección General del Catastro; el Subdirector General de Asistencia Jurídica y Coordinación Normativa del Departamento de Gestión Tributaria de la AEAT, el Subdirector General de Procedimientos Especiales del Departamento de Recaudación de la AEAT y la Subdirectora Adjunta de Organización del Servicio Jurídico de la AEAT.

Asimismo, y al amparo del artículo 11 de las Normas de Funcionamiento, ha asistido asiduamente a la Comisión Permanente, con voz y sin derecho a voto, la Vocal representante de los Tribunales Económico-Administrativos.

Participantes

En concreto, las personas que han participado asiduamente en las comisiones durante 2023 han sido las siguientes:

Como miembros de pleno derecho

Presidente

D. Jesús Rodríguez Márquez

Vocales

D. Eduardo Luque Delgado

D.ª Rosa María Prieto del Rey



D. José Andrés Rozas Valdés (hasta septiembre de 2023)

D.ª María Luisa González-Cuéllar Serrano (desde octubre de 2023)

Secretaria

D.ª María Rosa Sanz Cerezo

Como invitados

D. Jaime Parrondo Aymerich
Jefe de la Unidad Operativa

D.ª María Drake Escribano
Jefa de la Unidad de Tramitación Regional 1

D. Mario Segura Alastrué
Inspector Coordinador
Unidad Operativa Central

D. Jesús Manuel Gendra Rey
Subdirector General de Asistencia Jurídica y Coordinación Normativa
Departamento de Gestión Tributaria de la AEAT

D. Carlos Dorrego Anta
Subdirector General Procedimientos Especiales
Departamento de Recaudación de la AEAT

D. David Bonet Roca
Jefe de la Unidad de Tramitación Regional 2

D.ª Cristina Orcajo Arriba
Subdirectora Adjunta de Organización
Servicio Jurídico de la AEAT

D. Jesús Puebla Blasco
Subdirector General de Gestión Catastral, Colaboración y Atención al Ciudadano
Dirección General del Catastro

D. Jaime Fernando Manada Figueroa
Jefe de Área de Línea Directa del Catastro

D.ª Ana Santa Cruz Guillamón
Jefa de la Unidad de Tramitación Central



Sesiones de trabajo

En 2023 la Comisión Permanente ha celebrado 10 sesiones. Las sesiones tienen como contenido fundamental el análisis de los expedientes de queja en los que los interesados presentaron disconformidad tras la recepción de la respuesta del Servicio Responsable.

3. Presidente

Durante el año 2023 ha sido Presidente del CDC D. Jesús Rodríguez Márquez, nombrado por Orden HAC/709/2021, de 1 de julio (BOE de 3 de julio).

4. Secretaria

Durante el año 2023 ha sido Secretaria D.^a María Rosa Sanz Cerezo, nombrada por Resolución de 14 de octubre de 2020, de la Subsecretaría de Justicia (BOE de 17 de octubre de 2020).

En caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, el Secretario es sustituido el Director del Servicio Jurídico de la AEAT y subsidiariamente por el miembro del CDC nombrado en representación de la Administración de menor antigüedad en el Pleno o en la Comisión Permanente y, de ser varios, el de menor edad (artículo 18 de las Normas de Funcionamiento).



III. ESTADÍSTICAS 2023

1. Expedientes abiertos³

En el año **2023** la Unidad Operativa (UO) abrió un total **12.029** expedientes.

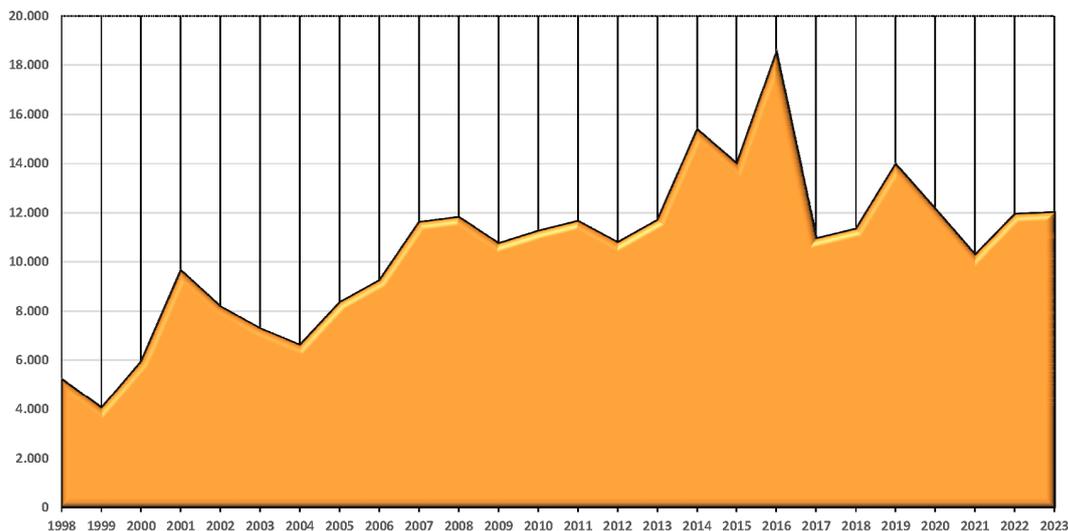
En el período **1998-2023** el número de expedientes abiertos cada año ha sido:

Año	Número	Variación	
		Absoluta	Relativa
1998	5.219		
1999	4.040	-1.179	-22,59
2000	5.939	1.899	47,00
2001	9.658	3.719	62,62
2002	8.176	-1.482	-15,34
2003	7.284	-892	-10,91
2004	6.618	-666	-9,14
2005	8.349	1.731	26,16
2006	9.244	895	10,72
2007	11.615	2.371	25,65
2008	11.824	209	1,80
2009	10.749	-1.075	-9,09
2010	11.257	508	4,73

Año	Número	Variación	
		Absoluta	Relativa
2011	11.659	402	3,57
2012	10.794	-865	-7,42
2013	11.700	906	8,39
2014	15.391	3.691	31,55
2015	14.000	-1.391	-9,04
2016	18.562	4.562	32,59
2017	10.951	-7.613	-41,01
2018	11.344	393	3,59
2019	13.974	2.630	23,18
2020	12.149	-1.825	-13,06
2021	10.292	-1.857	-15,29
2022	11.948	1.656	16,09
2023	12.028	80	0,67

³ Todos los datos de esta estadística han sido extraídos el día 29 de enero de 2024 del Zújar de Quejas del CDC actualizado a 27 de enero de 2024.

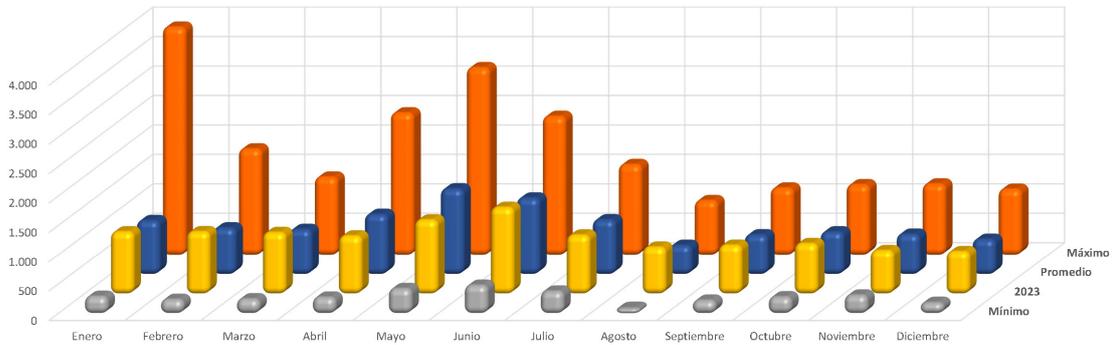
De forma gráfica, el número de expedientes abiertos año a año por la Unidad Operativa desde 1998 es el siguiente:



Mensualmente, el número de expedientes abiertos fue:

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1998	332	394	299	475	434	795	780	111	736	341	323	199
1999	302	252	260	288	632	490	391	173	237	294	418	303
2000	345	380	893	337	705	912	457	250	372	412	548	328
2001	522	1.819	1.340	1.146	1.664	712	601	228	258	522	348	498
2002	1.445	1.241	466	558	783	715	639	333	409	555	475	557
2003	523	430	545	608	1.167	980	621	246	412	740	534	478
2004	704	457	499	472	820	979	537	276	423	473	501	477
2005	618	497	585	719	1.815	1.132	666	378	427	535	517	460
2006	511	493	732	821	1.408	1.302	928	448	649	630	775	547
2007	856	654	844	1.118	1.679	1.575	1.349	665	728	780	728	639
2008	1.067	749	623	1.108	1.809	1.681	1.095	595	746	921	799	631
2009	893	752	686	1.273	1.272	1.204	1.038	544	1.041	826	662	558
2010	772	688	667	1.399	1.825	1.608	968	559	695	737	779	560
2011	669	652	672	1.378	2.084	1.674	957	580	704	757	913	619
2012	807	687	698	1.263	1.768	1.273	914	586	868	701	652	577
2013	979	679	549	1.339	1.907	1.433	984	430	592	831	843	1.134
2014	3.886	1.268	956	1.511	1.638	1.366	1.217	582	650	924	719	674
2015	1.051	1.002	1.210	1.884	1.892	1.612	1.222	676	708	1.009	927	807
2016	1.086	1.156	1.249	2.430	3.197	2.371	1.553	942	1.155	1.211	1.224	988
2017	733	1.480	933	804	1.749	1.404	727	405	551	556	602	1.007
2018	1.006	831	727	873	1.792	1.490	1.084	466	837	875	784	579
2019	1.272	977	1.039	1.345	1.806	1.783	1.505	697	1.047	1.105	811	587
2020	1.046	893	947	945	1.100	1.468	1.366	839	1.087	979	852	627
2021	848	766	886	933	1.003	1.226	948	604	852	755	831	640
2022	948	765	983	982	1.062	1.529	1.070	926	953	961	959	810
2023	1.074	1.077	1.063	1.004	1.276	1.488	1.019	814	846	875	755	737

El siguiente gráfico muestra los datos mensuales del número de expedientes abiertos en **2023** y, para el período **1998-2023**, los máximos, mínimos y el promedio de los expedientes abiertos cada mes.



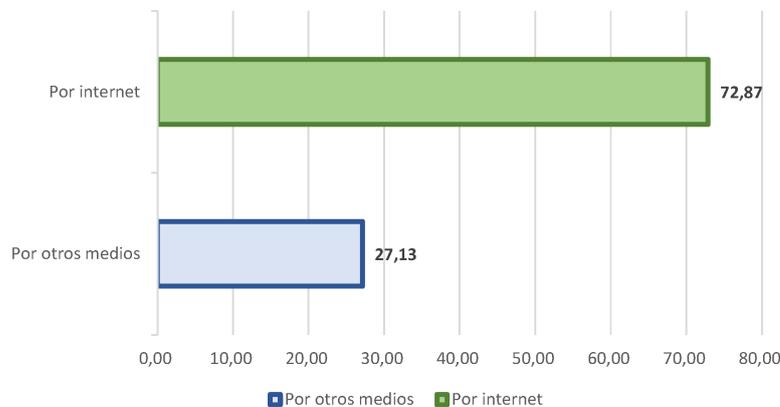
2. Medio de entrada

Los expedientes abiertos en **2023** tuvieron entrada:

	Número	%
Por otros medios	3.263	27,13
Por internet	8.765	72,87
Total	12.028	100,00

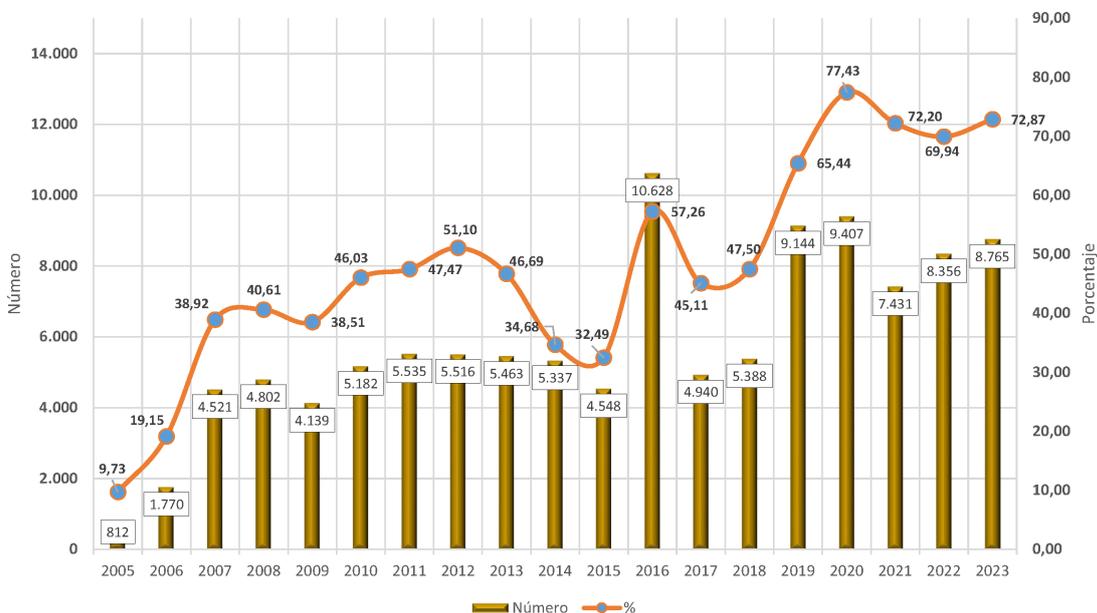
Toda la entrada por internet se recibe por la UTC.

De forma gráfica (en porcentaje):





La evolución gráfica de la presentación por internet es la siguiente (desde 2005):

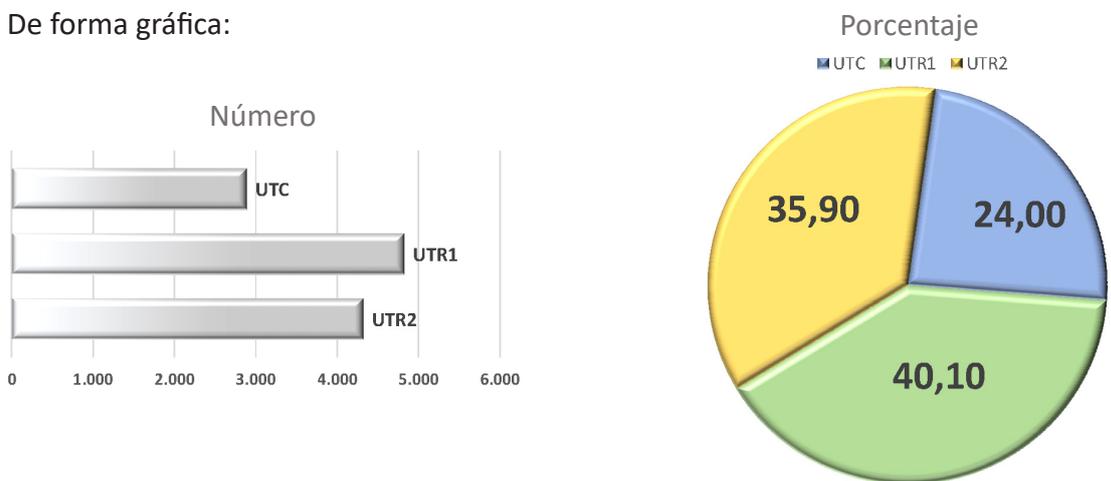


3. Unidad de tramitación

Los **12.028** expedientes abiertos se tramitaron:

	Número	%
Unidad de Tramitación Central	2.887	24,00
Unidad de Tramitación Regional número 1	4.823	40,10
Unidad de Tramitación Regional número 2	4.318	35,90
Total	12.028	100,00

De forma gráfica:

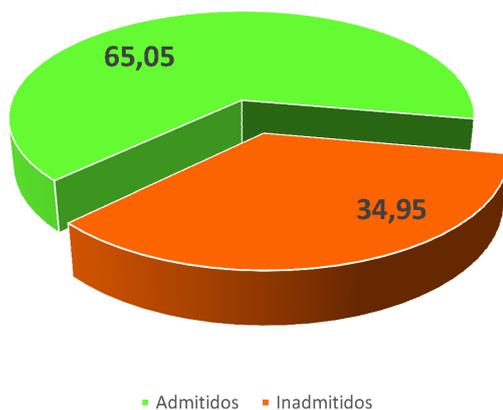


4. Expedientes admitidos e inadmitidos

Del total de expedientes abiertos:

	2023		2022	
	Número	%	Número	%
Abiertos	12.028		11.948	
Admitidos	7.824	65,05	8.881	74,33
Inadmitidos	4.204	34,95	3.067	25,67

De manera gráfica, en porcentaje, las admisiones e inadmisiones en **2023** fueron:



5. Expedientes admitidos

Admitidos	7.824
Pendientes de codificar	30
Concluidos	7
Admitidos y tramitados	7.787

En **2023**, los expedientes concluidos lo fueron por diligencia de archivo por diversas causas, por errores de alta, por grabarse como un nuevo expediente una disconformidad, etc.

Los **7.787** expedientes admitidos y tramitados en 2023 fueron:

	Número	%
Quejas	7.098	91,1
Sugerencias	318	4,1
Felicitaciones	371	4,8

De manera gráfica, en porcentaje, en **2023**:





6. Área de procedencia

Son “Áreas de procedencia” (por orden alfabético):

- Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- Consejo para la Defensa del Contribuyente.
- Dirección General de Tributos.
- Dirección General del Catastro.
- Normativa tributaria.
- Otros entes.
- Tribunales Económico-Administrativos.

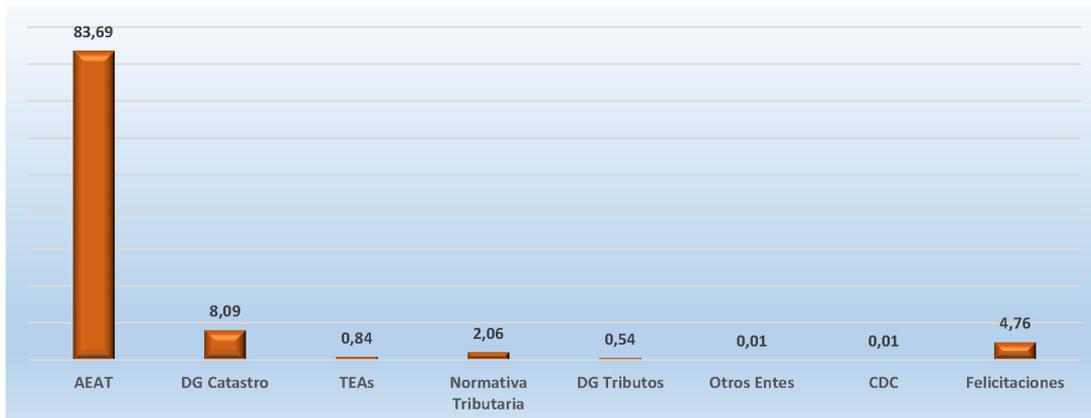
Cuando la queja o sugerencia tiene por objeto la normativa tributaria general (Ley General Tributaria, reglamentos de desarrollo de esta o las normas legales o los reglamentos de los diferentes tributos), aunque actúa como Servicio Responsable la Dirección General de Tributos, la estadística que se presenta diferencia como “Área de procedencia” entre “Normas tributarias” y “Dirección General de Tributos”.



Por Área de Procedencia, las quejas, sugerencias y felicitaciones **admitidas** y **tramitadas** en **2023** fueron las siguientes (las felicitaciones se agrupan sin área de procedencia):

	Quejas	Sugerencias	Felicita.	Total	%
AEAT	6.255	262		6.517	83,691
DG Catastro	621	9		630	8,090
TEAs	62	3		65	0,835
Normativa Tributaria	116	44		160	2,055
DG Tributos	42	0		42	0,539
Otros Entes	1	0		1	0,013
CDC	1	0		1	0,013
Felicitaciones			371	371	4,764
Total	7.098	318	371	7.787	100,000

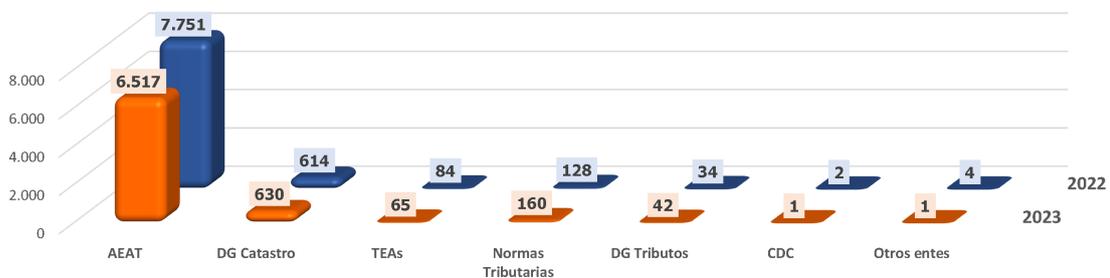
Por área de procedencia, de manera gráfica y en porcentaje, las quejas, sugerencias y felicitaciones supusieron en **2023**:



La comparación global con el ejercicio anterior es la siguiente:

	2023		2022		Variación (2023-2022)	
	Número	%	Número	%	Número	%
AEAT	6.517	83,691	7.751	87,580	-1.234	-3,889
DG Catastro	630	8,090	614	6,940	16	1,150
TEAs	65	0,835	84	0,950	-19	-0,115
Normas Tributarias	160	2,055	128	1,450	32	0,605
DG Tributos	42	0,539	34	0,380	8	0,159
CDC	1	0,013	2	0,020	-1	-0,007
Otros entes	1	0,013	4	0,050	-3	-0,037
Felicitaciones	371	4,764	233	2,630	138	2,134
Total	7.787	100,000	8.850	100,000		

De manera gráfica, la comparación numérica con el ejercicio anterior (salvo las felicitaciones) es la siguiente:



7. Servicio Responsable

Total

Es “Servicio Responsable” el órgano al que la Unidad Operativa encarga la respuesta inicial de la queja o sugerencia. El órgano al que se efectúa el encargo normalmente coincide con el que dicta el acto o en el que se produce la contingencia objeto de la queja o sugerencia.

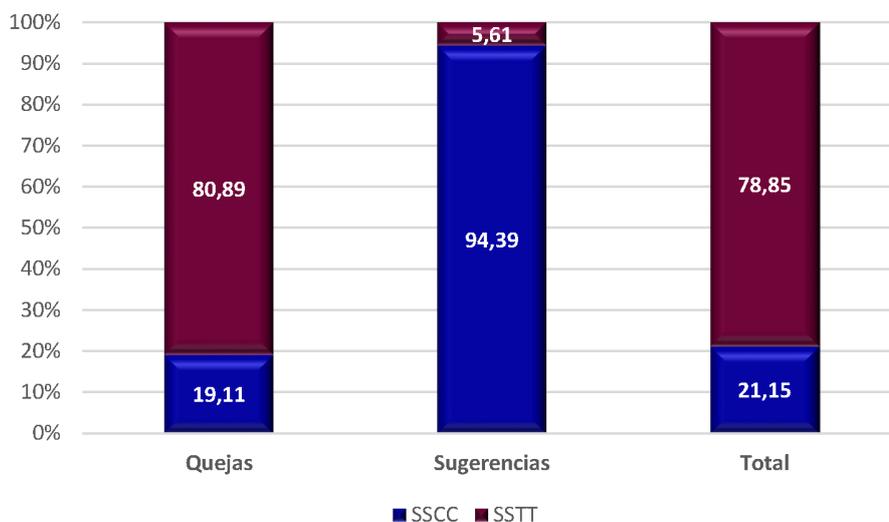
De los **7.787** expedientes admitidos a trámite y tramitados en **2023**, **318** son felicitaciones. Quedan, por tanto, **7.416** quejas o sugerencias.

De dichas quejas y sugerencias, **176** no tuvieron servicio responsable por tratarse de expedientes concluidos: por aplicación del artículo 10.8 del RD regulador del Consejo (actuaciones penales), por tratarse de sugerencias anónimas, por existir desistimiento o renuncia del interesado o por otras causas.

Por tanto, las quejas y sugerencias remitidas a “Servicio Responsable” para su contestación fueron: **7.240**, que se asignaron:

	Quejas		Sugerencias		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
Servicios Centrales	1.346	19,11	185	94,39	1.531	21,15
Servicios Territoriales	5.698	80,89	11	5,61	5.709	78,85
Total	7.044	100,00	196	100,00	7.240	100,00

De manera gráfica, en porcentaje, la asignación a los diferentes servicios fue la siguiente:

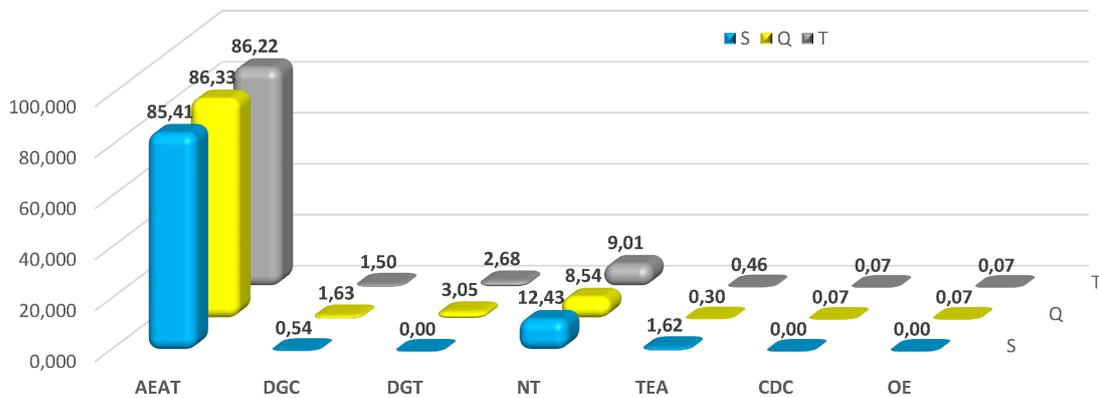


Asignadas a Servicios Centrales

Los **1.531** expedientes de queja o sugerencia asignados para su contestación –como Servicio Responsable– a un **Servicio Central** en **2023** se distribuyeron del siguiente modo:

	Quejas		Sugerencias		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
AEAT	1.162	86,330	158	85,405	1.320	86,2182
DG Catastro	22	1,6345	1	0,541	23	1,5023
DG Tributos	41	3,0461	0	0,000	41	2,6780
Normativa tributaria	115	8,5438	23	12,432	138	9,0137
TEAs	4	0,2972	3	1,622	7	0,4572
CDC	1	0,0743	0	0,000	1	0,0653
Otros entes	1	0,0743	0	0,000	1	0,0653
Suma	1.346	100,000	185	100,000	1.531	100,0000

De manera gráfica, en porcentaje, la asignación a los diferentes Servicios Centrales fue la siguiente:



Asignadas a Servicios Territoriales

En **2023**, los **5.709** expedientes (**5.698** de queja y **11** de sugerencia) asignados para su contestación como Servicio Responsable a un **Servicio Territorial** se distribuyeron según figura en las dos tablas comprendidas en las 4 páginas siguientes, clasificados en función de su área de procedencia y de la provincia/delegación correspondiente al Servicio Territorial Responsable designado.

Servicio Territorial - Quejas (número)

	AEAT	CATASTRO	TEAS	TOTAL
A CORUÑA	163	22	3	188
ALBACETE	21	0	0	21
ALICANTE/ALACANT	137	29	0	166
ALMERIA	50	12	0	62
ARABA/ALAVA	5	0	0	5
AVILA	19	0	0	19
BADAJOS	70	9	2	81
BARCELONA	726	8	21	755
BIZKAIA	12	0	0	12
BURGOS	29	10	0	39
CACERES	36	10	0	46
CADIZ	126	4	0	130
CANTABRIA	46	2	1	49
CARTAGENA	9	0	0	9
CASTELLON/CASTELLO	20	5	0	25
CEUTA	8	0	0	8
CIUDAD REAL	23	2	0	25
CORDOBA	64	3	0	67
CUENCA	18	1	0	19
GIJON	32	2	0	34
GIPUZKOA	3	0	0	3
GIRONA	54	2	0	56
GRANADA	54	17	1	72
GUADALAJARA	21	4	0	25
HUELVA	43	2	0	45
HUESCA	6	1	0	7
ILLES BALEARS	67	10	3	80
JAEN	41	5	0	46
JEREZ DE LA FRONTERA	23	1	0	24
LA RIOJA	14	3	1	18
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	129	231	1	361
LEON	62	5	0	67
LLEIDA	19	1	0	20
LUGO	28	34	0	62
MADRID	1.344	31	7	1.382



	AEAT	CATASTRO	TEAS	TOTAL
MALAGA	219	6	1	226
MELILLA	12	0	1	13
MURCIA	57	7	0	64
NAVARRA	7	0	0	7
OURENSE	24	13	0	37
OVIEDO	56	10	1	67
PALENCIA	15	0	0	15
PONTEVEDRA	54	32	0	86
S.C. TENERIFE	90	12	1	103
SALAMANCA	40	3	0	43
SEGOVIA	25	4	0	29
SEVILLA	285	5	3	293
SORIA	1	2	0	3
TARRAGONA	71	2	0	73
TERUEL	7	2	0	9
TOLEDO	78	12	0	90
VALENCIA	200	12	7	219
VALLADOLID	91	3	1	95
VIGO	71	0	0	71
ZAMORA	13	1	0	14
ZARAGOZA	105	5	3	113
SUMA	5.043	597	58	5.698

Servicio Territorial - Sugerencias (número)

	AEAT
A CORUÑA	0
ALBACETE	0
ALICANTE/ALACANT	0
ALMERIA	0
ARABA/ALAVA	0
AVILA	0
BADAJOS	0
BARCELONA	2
BIZKAIA	0
BURGOS	0
CACERES	0
CADIZ	0
CANTABRIA	2
CARTAGENA	1
CASTELLON/CASTELLO	0
CEUTA	0
CIUDAD REAL	0
CORDOBA	0
CUENCA	0
GIJON	1
GIPUZKOA	0
GIRONA	0
GRANADA	0
GUADALAJARA	1
HUELVA	1
HUESCA	0
ILLES BALEARS	0
JAEN	0
JEREZ DE LA FRONTERA	0
LA RIOJA	0
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	0
LEON	0
LLEIDA	0
LUGO	0
MADRID	0

	AEAT
MALAGA	0
MELILLA	0
MURCIA	0
NAVARRA	0
OURENSE	0
OVIEDO	0
PALENCIA	0
PONTEVEDRA	0
S.C. TENERIFE	1
SALAMANCA	1
SEGOVIA	0
SEVILLA	0
SORIA	0
TARRAGONA	1
TERUEL	0
TOLEDO	0
VALENCIA	0
VALLADOLID	0
VIGO	0
ZAMORA	0
ZARAGOZA	0
SUMA	11

8. Motivos de las quejas y sugerencias

Los motivos de las **7.240** quejas y sugerencias asignadas para su contestación a un Servicio Responsable –**sea central o territorial**– en **2023** se presentan de la siguiente manera: en primer lugar, se presentan dichos motivos agrupados en **Rúbricas Generales** según su área de procedencia y diferenciando entre quejas y sugerencias; a continuación, también según su área de procedencia, figura el número de quejas o sugerencias por cada uno de los **185** motivos de queja o sugerencia de **2023**.

Rúbricas Generales - Quejas (número)

Rúbricas Generales - QUEJAS	AEAT	DGC	TEA	NOR	DGT	OE	CDC	TOTAL
Aduanas	116	0	0	0	0	0	0	116
Aplazamientos y Fraccionamientos	11	0	0	0	0	0	0	11
Asistencia	966	23	0	0	0	0	0	989
Asuntos Generales o Entorno	365	3	2	0	0	0	0	370
Certificados	123	0	0	0	0	0	0	123
Colaboración Social	1	0	0	0	0	0	0	1
Comunes	3.323	550	60	1	41	1	1	3.977
Deducciones anticipadas	331	0	0	0	0	0	0	331
Deudas no tributarias	0	0	0	0	0	0	0	0
Información	623	42	0	0	0	0	0	665
Inspección Tributaria y Aduanera	0	0	0	0	0	0	0	0
Medidas cautelares	3	0	0	0	0	0	0	3
Normativa	30	0	0	114	0	0	0	144
Procedimiento Sancionador	13	0	0	0	0	0	0	13
Recaudación	300	1	0	0	0	0	0	301
SUMA	6.205	619	62	115	41	1	1	7.044

Rúbricas Generales - Sugerencias (número)

Rúbricas Generales - SUGERENCIAS	AEAT	DGC	TEA	NOR	DGT	OE	CDC	TOTAL
Aduanas	2	0	0	0	0	0	0	2
Aplazamientos y Fraccionamientos	0	0	0	0	0	0	0	0
Asistencia	39	0	0	0	0	0	0	39
Asuntos Generales o Entorno	4	1	0	0	0	0	0	5
Certificados	3	0	0	0	0	0	0	3
Colaboración Social	0	0	0	0	0	0	0	0
Comunes	84	0	3	0	0	0	0	87
Deducciones anticipadas	0	0	0	0	0	0	0	0
Deudas no tributarias	0	0	0	0	0	0	0	0
Información	25	0	0	0	0	0	0	25
Inspección Tributaria y Aduanera	0	0	0	0	0	0	0	0
Medidas cautelares	0	0	0	0	0	0	0	0
Normativa	6	0	0	23	0	0	0	29
Procedimiento Sancionador	0	0	0	0	0	0	0	0
Recaudación	6	0	0	0	0	0	0	6
SUMA	169	1	3	23	0	0	0	196

Detalles de los motivos de las quejas (número)

	AEAT	DGC	TEA	NOR	DGT	OE	CDC	TOTAL
0110 - Deducciones	0	0	0	23	0	0	0	23
0120 - Deducciones anticipadas	0	0	0	2	0	0	0	2
0130 - Desacuerdo con la norma	30	0	0	82	0	0	0	112
0140 - Obligación de declarar	0	0	0	3	0	0	0	3
0150 - Tributación rendimientos del trabajo	0	0	0	1	0	0	0	1
0160 - Unidad familiar	0	0	0	1	0	0	0	1
0170 - Tributación ganancias patrimoniales	0	0	0	1	0	0	0	1
0200 - ERTE Doble pagador	0	0	0	1	0	0	0	1
0310 - Accesos indebidos	1	0	0	0	0	0	0	1
0330 - Alegaciones. Falta de respuesta	10	0	0	0	0	0	0	10
0340 - Alegaciones. No se tienen en cuenta.	36	2	0	0	0	0	0	38
0350 - Complejidad cumplimentación	8	0	0	0	0	0	0	8
0360 - Desacuerdo con la aplicación de la norma	387	29	2	1	1	0	0	420
0370 - Desatención del funcionario	338	26	0	0	0	0	0	364
0380 - Descarga o consulta por Internet	39	1	1	0	0	0	0	41
0390 - Desistimiento	0	0	1	0	0	0	0	1
0400 - Dificultades en la presentación por interne	60	0	0	0	0	0	0	60
0410 - Disparidad criterios internos	16	0	0	0	1	0	0	17
0420 - Errores	177	12	0	0	1	0	0	190
0450 - Expediente administrativo	4	1	0	0	0	0	0	5
0460 - Fuera de plazo	2	0	0	0	0	0	0	2
0470 - Garantías	1	0	0	0	0	0	0	1
0480 - Inadmisión	3	0	0	0	1	0	0	4
0490 - Inexistencia	4	0	0	0	0	0	0	4
0500 - Intereses	8	0	0	0	0	0	0	8
0510 - Interrupciones injustificadas	1	0	0	0	0	0	0	1
0520 - Liquidación. Errores	2	0	0	0	0	0	0	2
0540 - Liquidación. Improcedente	6	0	0	0	0	0	0	6
0550 - Liquidación. Incongruencia con lo alegado	1	0	0	0	0	0	0	1
0570 - Medidas provisionales	1	0	0	0	0	0	0	1
0580 - Notificación. CIE	13	0	0	0	0	0	0	13
0590 - Notificación. Defectuosa	63	8	1	0	0	0	0	72
0600 - Notificación. Electrónica. NEO - DEH	30	0	0	0	0	0	0	30
0610 - Notificación. Electrónica. Obligatoriedad -	0	0	0	0	0	0	0	0
0620 - Notificación. Inexistencia	39	7	2	0	0	0	0	48
0630 - Notificación. Por comparecencia	4	0	0	0	0	0	0	4
0640 - Otros derechos 34.1. Actuaciones en forma m	246	12	1	0	0	0	0	259
0650 - Otros derechos 34.1. Carácter reservado de	16	2	1	0	0	0	0	19
0660 - Otros derechos 34.1. Conocer el estado de t	43	2	2	0	0	0	0	47
0670 - Otros derechos 34.1. Conocer la identidad d	6	0	0	0	0	0	0	6
0680 - Otros derechos 34.1. Formulación de quejas	3	0	0	0	0	0	1	4
0700 - Otros derechos 34.1. No aportar documentos	12	1	0	0	0	0	0	13
0710 - Otros derechos 34.1. Obtención de copias	12	3	0	0	0	0	0	15
0720 - Otros derechos 34.1. Presentación de docume	14	2	0	0	0	0	0	16
0730 - Otros derechos 34.1. Solicitar certificació	8	1	0	0	0	0	0	9
0740 - Otros derechos 34.1. Utilización de lenguas	15	1	0	0	0	0	0	16
0750 - Plazo. Caducidad	2	0	0	0	0	0	0	2
0780 - Plazo. Duración de las actuaciones	6	2	1	0	0	0	0	9
0790 - Prescripción	3	0	0	0	0	0	0	3
0810 - Propuesta de liquidación. Improcedente	14	0	0	0	0	0	0	14
0820 - Propuesta de liquidación. Incongruencia con	1	0	0	0	0	0	0	1
0850 - Puesta de manifiesto. Improcedente	1	0	1	0	0	0	0	2
0860 - Puesta de manifiesto. Inexistencia	9	0	0	0	0	0	0	9
0870 - Representación. Falta	1	1	0	0	0	0	0	2
0880 - Representación. Insuficiencia	7	0	0	0	0	0	0	7



	AEAT	DGC	TEA	NOR	DGT	OE	CDC	TOTAL
0890 - Requerimientos informáticos del sistema	21	0	0	0	0	0	0	21
0900 - Resolución. Ejecución	6	0	1	0	0	0	0	7
0910 - Resolución. Errores	5	2	1	0	0	0	0	8
0920 - Resolución. Falta de motivación	0	1	0	0	0	0	0	1
0930 - Resolución. Improcedente	19	3	0	0	0	0	0	22
0950 - Resolución. Inexistencia	20	3	0	0	0	0	0	23
0960 - Retención devoluciones	136	0	0	0	0	0	0	136
0970 - Retraso en la devolución	476	1	0	0	0	1	0	478
0980 - Retraso en la tramitación	912	343	45	0	37	0	0	1.337
1000 - Subsanación de la solicitud	1	0	0	0	0	0	0	1
1010 - Suspensión del procedimiento. Improcedencia	1	0	0	0	0	0	0	1
1020 - Titularidad catastral	0	63	0	0	0	0	0	63
1021 - Discrepancia con la descripción catastral	0	21	0	0	0	0	0	21
1031 - Página Web AEAT	29	0	0	0	0	0	0	29
1040 - ADI's	24	0	0	0	0	0	0	24
1210 - Control mercancías importación	66	0	0	0	0	0	0	66
1220 - DAA documento de acompañamiento	1	0	0	0	0	0	0	1
1230 - Derechos importación	6	0	0	0	0	0	0	6
1240 - Devolución II.EE	5	0	0	0	0	0	0	5
1250 - DUA Exportación	1	0	0	0	0	0	0	1
1260 - DUA Importación	20	0	0	0	0	0	0	20
1270 - Viajeros	17	0	0	0	0	0	0	17
1400 - Dispensa de garantías	1	0	0	0	0	0	0	1
1410 - Garantías	1	0	0	0	0	0	0	1
1420 - Solicitudes en período ejecutivo	4	0	0	0	0	0	0	4
1430 - Solicitudes en período voluntario	5	0	0	0	0	0	0	5
1600 - Complejidad Renta WEB	18	0	0	0	0	0	0	18
1610 - Borrador-Declaración Renta Web. Error en lo	19	0	0	0	0	0	0	19
1620 - Borrador-Declaración Renta Web. No recepció	1	0	0	0	0	0	0	1
1630 - Plan le llamamos	9	0	0	0	0	0	0	9
1660 - Borrador-Declaración Renta Web. Trámites re	5	0	0	0	0	0	0	5
1670 - Cita previa Renta. Incidencia en asignación	20	0	0	0	0	0	0	20
1680 - Cita previa Renta. Información	18	0	0	0	0	0	0	18
1690 - Cita previa Renta. Internet	2	0	0	0	0	0	0	2
1700 - Cita previa Renta. Perfil	111	0	0	0	0	0	0	111
1701 - Cita Previa Plan le Llamamos	144	0	0	0	0	0	0	144
1710 - Cita Previa Renta	50	0	0	0	0	0	0	50
1720 - Cita previa. General	176	16	0	0	0	0	0	192
1730 - Cita previa. Obligación de solicitarla	134	5	0	0	0	0	0	139
1740 - Cl@ve PIN. Notificación	4	0	0	0	0	0	0	4
1750 - Cl@ve PIN. Requisitos de solicitud	56	0	0	0	0	0	0	56
1760 - Cl@ve PIN. SMS	13	0	0	0	0	0	0	13
1770 - Datos fiscales. Erróneos	25	0	0	0	0	0	0	25
1790 - Datos fiscales	2	0	0	0	0	0	0	2
1800 - Declaración IRPF. Errores en la confección	6	0	0	0	0	0	0	6
1820 - Errores en confección de declaración	2	0	0	0	0	0	0	2
1850 - Falta de formación del personal	5	0	0	0	0	0	0	5
1860 - Phishing (Fraude por Internet)	12	0	0	0	0	0	0	12
1870 - Programa PADRE deficiente formación del per	10	0	0	0	0	0	0	10
1880 - Programa PADRE errores en confección	25	0	0	0	0	0	0	25
1890 - Aplicaciones Web	0	0	0	0	0	0	0	0
1900 - Programa PADRE plataforma	21	0	0	0	0	0	0	21
1930 - Propuestas de ayuda (asistencia en declarac	2	0	0	0	0	0	0	2
1940 - Soporte informatico	2	0	0	0	0	0	0	2
1950 - Tiempos de espera excesivos	74	2	0	0	0	0	0	76

	AEAT	DGC	TEA	NOR	DGT	OE	CDC	TOTAL
2100 - De estar al corriente de obligaciones tribu	20	0	0	0	0	0	0	20
2110 - De estar al corriente de obligaciones tribu	6	0	0	0	0	0	0	6
2120 - De residencia fiscal. Errores	3	0	0	0	0	0	0	3
2130 - De residencia fiscal. No expedición	14	0	0	0	0	0	0	14
2150 - De retenciones a no residentes. No expedici	1	0	0	0	0	0	0	1
2170 - Declaraciones tributarias. No expedición	1	0	0	0	0	0	0	1
2190 - Extranjeros: permiso residencia/trabajo. No	1	0	0	0	0	0	0	1
2200 - Procedimiento expedición	73	0	0	0	0	0	0	73
2210 - Situación censal. Errores	2	0	0	0	0	0	0	2
2220 - Solicitud y expedición vía Internet	2	0	0	0	0	0	0	2
2230 - Situación censal. No expedición	0	0	0	0	0	0	0	0
2420 - Representación en AEAT a persona con certifi	1	0	0	0	0	0	0	1
2800 - Familias numerosas - modelo 143 DAFAS	55	0	0	0	0	0	0	55
2810 - Maternidad - modelo 140 DAMA	276	0	0	0	0	0	0	276
3200 - 901 121 224 y 915 357 326 Teléfono automáti	3	0	0	0	0	0	0	3
3240 - 901 200 350 y 915 536 801 REC@T.	24	0	0	0	0	0	0	24
3250 - 901 200 351 y 912 901 340 Cita previa	54	0	0	0	0	0	0	54
3260 - 901 223 344 y 915 530 071 Cita previa IRPF	27	0	0	0	0	0	0	27
3270 - 901 335 533 y 915 548 770 Información Tribu	86	0	0	0	0	0	0	86
3300 - 902 373 635 y 913 874 550 Línea Directa Cat	0	7	0	0	0	0	0	7
3350 - Calendario contribuyente y carta de servici	1	0	0	0	0	0	0	1
3370 - Consultas tributarias escritas	2	0	0	0	0	0	0	2
3380 - Falta de información	240	27	0	0	0	0	0	267
3390 - Información a través de Internet	4	1	0	0	0	0	0	5
3400 - Información errónea	76	1	0	0	0	0	0	77
3410 - Información impresa (publicaciones, comunic	0	0	0	0	0	0	0	0
3420 - Información página Web de la AEAT	6	0	0	0	0	0	0	6
3430 - Manuales IRPF, IVA, IS	2	0	0	0	0	0	0	2
3440 - Mejora y/o incremento de la Información y A	60	4	0	0	0	0	0	64
3450 - Solicitudes de información tributaria escri	2	0	0	0	0	0	0	2
3460 - Teléfonos descentralizados (Delegaciones, A	36	2	0	0	0	0	0	38
3800 - Embargo preventivo	3	0	0	0	0	0	0	3
4020 - Anotación preventiva de embargo	3	0	0	0	0	0	0	3
4040 - Carta de pago. Errores	1	0	0	0	0	0	0	1
4070 - Derivación de responsabilidad	3	0	0	0	0	0	0	3
4080 - Diligencia de embargo de sueldos, salarios	15	0	0	0	0	0	0	15
4090 - Diligencia de embargo. Errores	1	0	0	0	0	0	0	1
4100 - Diligencia de embargo. Falta de notificació	3	0	0	0	0	0	0	3
4110 - Diligencia de embargo. Improcedencia	18	0	0	0	0	0	0	18
4130 - Diligencia de embargo. Otras causas de opos	13	0	0	0	0	0	0	13
4140 - Domiciliación bancaria	2	0	0	0	0	0	0	2
4160 - Embargo indebido	167	0	0	0	0	0	0	167
4161 - Embargo de créditos	32	0	0	0	0	0	0	32
4170 - Enajenación bienes embargados	3	0	0	0	0	0	0	3
4175 - Entidades colaboradoras	5	0	0	0	0	0	0	5
4190 - Pago en cajeros automáticos	0	0	0	0	0	0	0	0
4210 - Pago mediante cheque, transferencia bancari	4	0	0	0	0	0	0	4
4220 - Pago mediante NRC bancario	2	0	0	0	0	0	0	2
4230 - Pago mediante NRC pago por internet	0	1	0	0	0	0	0	1
4240 - Pago mediante tarjeta de crédito o débito	2	0	0	0	0	0	0	2
4250 - Pago por tercero	2	0	0	0	0	0	0	2
4260 - Procesos concursales	2	0	0	0	0	0	0	2
4290 - Providencia de apremio. Errores	1	0	0	0	0	0	0	1
4300 - Providencia de apremio. Falta de notificaci	2	0	0	0	0	0	0	2
4310 - Providencia de apremio. Improcedente	9	0	0	0	0	0	0	9



	AEAT	DGC	TEA	NOR	DGT	OE	CDC	TOTAL
4330 - Providencia de apremio. Otras causas de opo	2	0	0	0	0	0	0	2
4340 - Recargos. Declaración extemporánea sin requ	1	0	0	0	0	0	0	1
4360 - Recargos. Período ejecutivo	6	0	0	0	0	0	0	6
4370 - Suspensión del procedimiento	1	0	0	0	0	0	0	1
4500 - Criterios de graduación de las sanciones	1	0	0	0	0	0	0	1
4510 - Exención de responsabilidad	10	0	0	0	0	0	0	10
4530 - Reducción de las sanciones	1	0	0	0	0	0	0	1
4550 - Suspensión del procedimiento	1	0	0	0	0	0	0	1
4800 - Deficiencias en la accesibilidad	20	0	0	0	0	0	0	20
4810 - Desatención del funcionario	105	2	0	0	0	0	0	107
4820 - Desatención del vigilante	96	1	2	0	0	0	0	99
4840 - Higiene	7	0	0	0	0	0	0	7
4850 - Horario de oficinas de la AEAT	1	0	0	0	0	0	0	1
4860 - Inadecuación de las instalaciones	32	0	0	0	0	0	0	32
4880 - Insuficiencia de medios materiales	7	0	0	0	0	0	0	7
4890 - Insuficiencia de medios personales	15	0	0	0	0	0	0	15
4895 - Otros	56	0	0	0	0	0	0	56
4900 - Pérdida o deterioro de objetos	2	0	0	0	0	0	0	2
4910 - Registro general y telemático	20	0	0	0	0	0	0	20
4920 - Señalización	4	0	0	0	0	0	0	4
	6.205	619	62	115	41	1	1	7.044

Detalles de los motivos de las sugerencias (número)

	AEAT	DGC	TEA	NOR	DGT	OE	CDC	TOTAL
0110 - Deducciones	0	0	0	7	0	0	0	7
0120 - Deducciones anticipadas	0	0	0	1	0	0	0	1
0130 - Desacuerdo con la norma	6	0	0	12	0	0	0	18
0140 - Obligación de declarar	0	0	0	1	0	0	0	1
0150 - Tributación rendimientos del trabajo	0	0	0	1	0	0	0	1
0160 - Unidad familiar	0	0	0	0	0	0	0	0
0170 - Tributación ganancias patrimoniales	0	0	0	1	0	0	0	1
0200 - ERTE Doble pagador	0	0	0	0	0	0	0	0
0310 - Accesos indebidos	0	0	0	0	0	0	0	0
0330 - Alegaciones. Falta de respuesta	0	0	0	0	0	0	0	0
0340 - Alegaciones. No se tienen en cuenta.	1	0	0	0	0	0	0	1
0350 - Complejidad cumplimentación	3	0	0	0	0	0	0	3
0360 - Desacuerdo con la aplicación de la norma	23	0	0	0	0	0	0	23
0370 - Desatención del funcionario	0	0	0	0	0	0	0	0
0380 - Descarga o consulta por Internet	19	0	0	0	0	0	0	19
0390 - Desistimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
0400 - Dificultades en la presentación por interne	6	0	0	0	0	0	0	6
0410 - Disparidad criterios internos	0	0	0	0	0	0	0	0
0420 - Errores	3	0	1	0	0	0	0	4
0450 - Expediente administrativo	2	0	0	0	0	0	0	2
0460 - Fuera de plazo	0	0	0	0	0	0	0	0
0470 - Garantías	0	0	0	0	0	0	0	0
0480 - Inadmisión	0	0	0	0	0	0	0	0
0490 - Inexistencia	0	0	0	0	0	0	0	0
0500 - Intereses	0	0	0	0	0	0	0	0
0510 - Interrupciones injustificadas	0	0	0	0	0	0	0	0
0520 - Liquidación. Errores	0	0	0	0	0	0	0	0
0540 - Liquidación. Improcedente	0	0	0	0	0	0	0	0
0550 - Liquidación. Incongruencia con lo alegado	0	0	0	0	0	0	0	0
0570 - Medidas provisionales	0	0	0	0	0	0	0	0
0580 - Notificación. CIE	3	0	0	0	0	0	0	3
0590 - Notificación. Defectuosa	0	0	0	0	0	0	0	0
0600 - Notificación. Electrónica. NEO - DEH	5	0	0	0	0	0	0	5
0610 - Notificación. Electrónica. Obligatoriedad -	1	0	0	0	0	0	0	1
0620 - Notificación. Inexistencia	0	0	0	0	0	0	0	0
0630 - Notificación. Por comparecencia	0	0	0	0	0	0	0	0
0640 - Otros derechos 34.1. Actuaciones en forma m	0	0	0	0	0	0	0	0
0650 - Otros derechos 34.1. Carácter reservado de	0	0	0	0	0	0	0	0
0660 - Otros derechos 34.1. Conocer el estado de t	4	0	0	0	0	0	0	4
0670 - Otros derechos 34.1. Conocer la identidad d	1	0	0	0	0	0	0	1
0680 - Otros derechos 34.1. Formulación de quejas	0	0	0	0	0	0	0	0
0700 - Otros derechos 34.1. No aportar documentos	0	0	0	0	0	0	0	0
0710 - Otros derechos 34.1. Obtención de copias	0	0	0	0	0	0	0	0
0720 - Otros derechos 34.1. Presentación de docume	1	0	0	0	0	0	0	1
0730 - Otros derechos 34.1. Solicitar certificació	0	0	0	0	0	0	0	0
0740 - Otros derechos 34.1. Utilización de lenguas	2	0	0	0	0	0	0	2
0750 - Plazo. Caducidad	0	0	0	0	0	0	0	0
0780 - Plazo. Duración de las actuaciones	0	0	0	0	0	0	0	0
0790 - Prescripción	0	0	0	0	0	0	0	0
0810 - Propuesta de liquidación. Improcedente	0	0	0	0	0	0	0	0
0820 - Propuesta de liquidación. Incongruencia con	0	0	0	0	0	0	0	0
0850 - Puesta de manifiesto. Improcedente	0	0	0	0	0	0	0	0
0860 - Puesta de manifiesto. Inexistencia	0	0	0	0	0	0	0	0
0870 - Representación. Falta	0	0	1	0	0	0	0	1
0880 - Representación. Insuficiencia	0	0	0	0	0	0	0	0



	AEAT	DGC	TEA	NOR	DGT	OE	CDC	TOTAL
0890 - Requerimientos informáticos del sistema	0	0	0	0	0	0	0	0
0900 - Resolución. Ejecución	0	0	0	0	0	0	0	0
0910 - Resolución. Errores	0	0	0	0	0	0	0	0
0920 - Resolución. Falta de motivación	0	0	0	0	0	0	0	0
0930 - Resolución. Improcedente	0	0	0	0	0	0	0	0
0950 - Resolución. Inexistencia	0	0	0	0	0	0	0	0
0960 - Retención devoluciones	0	0	0	0	0	0	0	0
0970 - Retraso en la devolución	1	0	0	0	0	0	0	1
0980 - Retraso en la tramitación	0	0	1	0	0	0	0	1
1000 - Subsanción de la solicitud	0	0	0	0	0	0	0	0
1010 - Suspensión del procedimiento. Improcedencia	0	0	0	0	0	0	0	0
1020 - Titularidad catastral	0	0	0	0	0	0	0	0
1021 - Discrepancia con la descripción catastral	0	0	0	0	0	0	0	0
1031 - Página Web AEAT	9	0	0	0	0	0	0	9
1040 - ADI's	0	0	0	0	0	0	0	0
1210 - Control mercancías importación	0	0	0	0	0	0	0	0
1220 - DAA documento de acompañamiento	0	0	0	0	0	0	0	0
1230 - Derechos importación	0	0	0	0	0	0	0	0
1240 - Devolución II.EE	0	0	0	0	0	0	0	0
1250 - DUA Exportación	0	0	0	0	0	0	0	0
1260 - DUA Importación	2	0	0	0	0	0	0	2
1270 - Viajeros	0	0	0	0	0	0	0	0
1400 - Dispensa de garantías	0	0	0	0	0	0	0	0
1410 - Garantías	0	0	0	0	0	0	0	0
1420 - Solicitudes en período ejecutivo	0	0	0	0	0	0	0	0
1430 - Solicitudes en período voluntario	0	0	0	0	0	0	0	0
1600 - Complejidad Renta WEB	12	0	0	0	0	0	0	12
1610 - Borrador-Declaración Renta Web. Error en lo	2	0	0	0	0	0	0	2
1620 - Borrador-Declaración Renta Web. No recepció	0	0	0	0	0	0	0	0
1630 - Plan le llamamos	0	0	0	0	0	0	0	0
1660 - Borrador-Declaración Renta Web. Trámites re	0	0	0	0	0	0	0	0
1670 - Cita previa Renta. Incidencia en asignación	0	0	0	0	0	0	0	0
1680 - Cita previa Renta. Información	0	0	0	0	0	0	0	0
1690 - Cita previa Renta. Internet	0	0	0	0	0	0	0	0
1700 - Cita previa Renta. Perfil	4	0	0	0	0	0	0	4
1701 - Cita Previa Plan le Llamamos	0	0	0	0	0	0	0	0
1710 - Cita Previa Renta	2	0	0	0	0	0	0	2
1720 - Cita previa. General	3	0	0	0	0	0	0	3
1730 - Cita previa. Obligación de solicitarla	2	0	0	0	0	0	0	2
1740 - Cl@ve PIN. Notificación	0	0	0	0	0	0	0	0
1750 - Cl@ve PIN. Requisitos de solicitud	1	0	0	0	0	0	0	1
1760 - Cl@ve PIN. SMS	0	0	0	0	0	0	0	0
1770 - Datos fiscales. Erróneos	0	0	0	0	0	0	0	0
1790 - Datos fiscales	2	0	0	0	0	0	0	2
1800 - Declaración IRPF. Errores en la confección	0	0	0	0	0	0	0	0
1820 - Errores en confección de declaración	1	0	0	0	0	0	0	1
1850 - Falta de formación del personal	0	0	0	0	0	0	0	0
1860 - Phishing (Fraude por Internet)	5	0	0	0	0	0	0	5
1870 - Programa PADRE deficiente formación del per	0	0	0	0	0	0	0	0
1880 - Programa PADRE errores en confección	0	0	0	0	0	0	0	0
1890 - Aplicaciones Web	4	0	0	0	0	0	0	4
1900 - Programa PADRE plataforma	0	0	0	0	0	0	0	0
1930 - Propuestas de ayuda (asistencia en declarac	1	0	0	0	0	0	0	1
1940 - Soporte informatico	0	0	0	0	0	0	0	0
1950 - Tiempos de espera excesivos	0	0	0	0	0	0	0	0

	AEAT	DGC	TEA	NOR	DGT	OE	CDC	TOTAL
2100 - De estar al corriente de obligaciones tribu	0	0	0	0	0	0	0	0
2110 - De estar al corriente de obligaciones tribu	0	0	0	0	0	0	0	0
2120 - De residencia fiscal. Errores	0	0	0	0	0	0	0	0
2130 - De residencia fiscal. No expedición	1	0	0	0	0	0	0	1
2150 - De retenciones a no residentes. No expedici	0	0	0	0	0	0	0	0
2170 - Declaraciones tributarias. No expedición	0	0	0	0	0	0	0	0
2190 - Extranjeros: permiso residencia/trabajo. No	0	0	0	0	0	0	0	0
2200 - Procedimiento expedición	0	0	0	0	0	0	0	0
2210 - Situación censal. Errores	0	0	0	0	0	0	0	0
2220 - Solicitud y expedición vía Internet	0	0	0	0	0	0	0	0
2230 - Stuación censal. No expedición	2	0	0	0	0	0	0	2
2420 - Representación en AEAT a persona con certif	0	0	0	0	0	0	0	0
2800 - Familias numerosas - modelo 143 DAFAS	0	0	0	0	0	0	0	0
2810 - Maternidad - modelo 140 DAMA	0	0	0	0	0	0	0	0
3200 - 901 121 224 y 915 357 326 Teléfono automáti	0	0	0	0	0	0	0	0
3240 - 901 200 350 y 915 536 801 REC@T.	0	0	0	0	0	0	0	0
3250 - 901 200 351 y 912 901 340 Cita previa	0	0	0	0	0	0	0	0
3260 - 901 223 344 y 915 530 071 Cita previa IRPF	0	0	0	0	0	0	0	0
3270 - 901 335 533 y 915 548 770 Información Tribu	2	0	0	0	0	0	0	2
3300 - 902 373 635 y 913 874 550 Línea Directa Cat	0	0	0	0	0	0	0	0
3350 - Calendario contribuyente y carta de servici	0	0	0	0	0	0	0	0
3370 - Consultas tributarias escritas	0	0	0	0	0	0	0	0
3380 - Falta de información	0	0	0	0	0	0	0	0
3390 - Información a través de Internet	0	0	0	0	0	0	0	0
3400 - Información errónea	0	0	0	0	0	0	0	0
3410 - Información impresa (publicaciones, comunic	1	0	0	0	0	0	0	1
3420 - Información página Web de la AEAT	6	0	0	0	0	0	0	6
3430 - Manuales IRPF, IVA, IS	2	0	0	0	0	0	0	2
3440 - Mejora y/o incremento de la Información y A	13	0	0	0	0	0	0	13
3450 - Solicitudes de información tributaria escri	0	0	0	0	0	0	0	0
3460 - Teléfonos descentralizados (Delegaciones, A	1	0	0	0	0	0	0	1
3800 - Embargo preventivo	0	0	0	0	0	0	0	0
4020 - Anotación preventiva de embargo	0	0	0	0	0	0	0	0
4040 - Carta de pago. Errores	1	0	0	0	0	0	0	1
4070 - Derivación de responsabilidad	0	0	0	0	0	0	0	0
4080 - Diligencia de embargo de sueldos, salarios	0	0	0	0	0	0	0	0
4090 - Diligencia de embargo. Errores	0	0	0	0	0	0	0	0
4100 - Diligencia de embargo. Falta de notificació	0	0	0	0	0	0	0	0
4110 - Diligencia de embargo. Improcedencia	0	0	0	0	0	0	0	0
4130 - Diligencia de embargo. Otras causas de opos	0	0	0	0	0	0	0	0
4140 - Domiciliación bancaria	1	0	0	0	0	0	0	1
4160 - Embargo indebido	0	0	0	0	0	0	0	0
4161 - Embargo de créditos	0	0	0	0	0	0	0	0
4170 - Enajenación bienes embargados	0	0	0	0	0	0	0	0
4175 - Entidades colaboradoras	1	0	0	0	0	0	0	1
4190 - Pago en cajeros automáticos	1	0	0	0	0	0	0	1
4210 - Pago mediante cheque, transferencia bancari	0	0	0	0	0	0	0	0
4220 - Pago mediante NRC bancario	0	0	0	0	0	0	0	0
4230 - Pago mediante NRC pago por internet	0	0	0	0	0	0	0	0
4240 - Pago mediante tarjeta de crédito o débito	2	0	0	0	0	0	0	2
4250 - Pago por tercero	0	0	0	0	0	0	0	0
4260 - Procesos concursales	0	0	0	0	0	0	0	0
4290 - Providencia de apremio. Errores	0	0	0	0	0	0	0	0
4300 - Providencia de apremio. Falta de notificaci	0	0	0	0	0	0	0	0
4310 - Providencia de apremio. Improcedente	0	0	0	0	0	0	0	0



	AEAT	DGC	TEA	NOR	DGT	OE	CDC	TOTAL
4330 - Providencia de apremio. Otras causas de opo	0	0	0	0	0	0	0	0
4340 - Recargos. Declaración extemporánea sin requ	0	0	0	0	0	0	0	0
4360 - Recargos. Período ejecutivo	0	0	0	0	0	0	0	0
4370 - Suspensión del procedimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
4500 - Criterios de graduación de las sanciones	0	0	0	0	0	0	0	0
4510 - Exención de responsabilidad	0	0	0	0	0	0	0	0
4530 - Reducción de las sanciones	0	0	0	0	0	0	0	0
4550 - Suspensión del procedimiento	0	0	0	0	0	0	0	0
4800 - Deficiencias en la accesibilidad	0	0	0	0	0	0	0	0
4810 - Desatención del funcionario	0	0	0	0	0	0	0	0
4820 - Desatención del vigilante	0	0	0	0	0	0	0	0
4840 - Higiene	0	0	0	0	0	0	0	0
4850 - Horario de oficinas de la AEAT	0	0	0	0	0	0	0	0
4860 - Inadecuación de las instalaciones	2	0	0	0	0	0	0	2
4880 - Insuficiencia de medios materiales	0	0	0	0	0	0	0	0
4890 - Insuficiencia de medios personales	0	0	0	0	0	0	0	0
4895 - Otros	1	0	0	0	0	0	0	1
4900 - Perdida o deterioro de objetos	0	0	0	0	0	0	0	0
4910 - Registro general y telemático	1	1	0	0	0	0	0	2
4920 - Señalización	0	0	0	0	0	0	0	0
SUMA	169	1	3	23	0	0	0	196

9. Expedientes de queja o sugerencia contestados

En **2023**, los diferentes Servicios Responsables –**centrales y territoriales**– dieron respuesta a las quejas y sugerencias que figuran en el cuadro siguiente. Se reflejan las quejas y sugerencias contestadas en **2023**, independientemente del año en que fueron presentadas.

	Quejas	Sugerencias	Total
2020	0	1	1
2021	11	3	14
2022	484	20	504
2023	6.574	153	6.727
Total	7.069	177	7.246

Considerando los **7.240** expedientes de queja o sugerencia remitidos para su contestación al correspondiente “Servicio Responsable”, el **índice de contestación**⁴ en **2023** ha sido del **100,08** por 100.

⁴ Índice de contestación = $\frac{\text{Número de quejas y sugerencias contestadas}}{\text{Número de quejas y sugerencias admitidas a trámite y remitidas a Servicio Responsable para su contestación}}$

10. Disconformidades

En el año **2023** se presentaron las siguientes disconformidades:

Por expediente del año	Disconformidades
2022	51
2023	199
Total	250

Considerando los **7.069** expedientes de queja⁵ contestados por los “Servicios Responsables”, el **índice de disconformidad**⁶ en **2023** ha sido del **3,54** por 100. Por tanto, el **índice de conformidad** en **2023** fue del **96,46** por 100.

De manera gráfica, los índices de conformidad/disconformidad han sido los siguientes:



⁵ Sólo se consideran los expedientes de queja, pues las sugerencias no admiten disconformidad.

⁶ Índice de disconformidad = $\frac{\text{Número de disconformidades presentadas}}{\text{Número de quejas contestadas}}$



11. Revocaciones

	Año	
	2022	2023
A SOLICITADAS	3	9
Disconformidad interna	0	0
Disconformidad del interesado	3	9
B CONTESTADAS	2	1
Procede	0	0
No procede	1	1
Sin revocar: resuelto por oficina gestora	0	0
Sin revocar: Fallo TEAR favorable	1	0
Revocación iniciada	0	0
(C = A – B) PENDIENTES	1	8



IV. PROPUESTAS NORMATIVAS E INFORMES APROBADOS POR EL CONSEJO EN EL AÑO 2023

El Consejo en el ejercicio de sus funciones ha formulado tres informes y dos propuestas normativas, todos ellos elevados al Secretario de Estado de Hacienda y a la Directora General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Estos son los siguientes:

1. Informes

INFORME I/2023

INFORME SOBRE PROPUESTA PARA COLABORACIÓN DEL CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE EN LA APLICACIÓN DE LA TÉCNICA DEL PLEITO TESTIGO EN VÍA ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA

1. Presentación

Como ya expusimos en nuestro Informe sobre la mejora de la vía económico-administrativa, la mayor novedad que se va a producir en aquélla en el futuro inmediato es la creación de un procedimiento de resolución de las reclamaciones económico-administrativas inspirado en la técnica de los denominados “pleitos testigo” (puede consultarse aquí:

<https://www.hacienda.gob.es/Documentacion/Publico/GabSEHacienda/CDC/Propuestas%20e%20informes/Informe-mejora-via-economico-administrativa.pdf>.

Es una técnica procesal ya reconocida para la vía judicial en el art. 37.2 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, que permite agrupar los recursos en los que exista idéntico objeto, para resolver uno de

ellos, sentando criterio de manera ágil y, seguidamente, aplicar la doctrina a los demás asuntos.

Esta forma de proceder acelerará la tramitación de estos asuntos que presentan identidad de objeto, mejorando el acceso a la vía contencioso-administrativa, en caso de desestimación, o accediendo rápidamente a una resolución favorable a los intereses del contribuyente, en otro caso. Por tanto, las ventajas para los obligados tributarios son evidentes.

Pero, además, presenta virtudes para la mejor aplicación de los tributos por parte de la Administración tributaria. Así, cuando ésta comienza una campaña basada en un mismo criterio jurídico y que afectará a multitud de contribuyentes, resulta muy útil disponer rápidamente de un criterio del TEAC, al objeto de continuar con tales actuaciones o, por el contrario, reorientar las comprobaciones. En definitiva, constituye una herramienta esencial para la mejor planificación y ejecución de las actuaciones de control.

En este proyecto, se están estudiando las posibles alternativas para que también los propios contribuyentes dispongan de cierta iniciativa para la selección de los asuntos que se integren en esta técnica procesal. Así, cabe que los obligados tributarios, ya sean los propios reclamantes o asociaciones profesionales del sector, se dirijan al CDC para que éste analice de forma prioritaria asuntos que afectan a pluralidad de contribuyentes y que demandan un pronunciamiento rápido del TEAC.

En las páginas que siguen a continuación vamos a exponer las posibilidades de colaboración del CDC en esta materia, partiendo de la actual normativa reguladora de la institución, ya que, como veremos, aquélla puede articularse sin necesidad de modificación del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente (en adelante, RCDC). Todo ello sin desconocer que una regulación específica de esta materia en el RCDC otorgaría mayor seguridad y claridad. Pero aun para este escenario de modificación, las ideas que proponemos en las páginas que siguen son las que, a nuestro juicio, deberían guiar tal reforma.

2. Presupuestos asumidos por la presente propuesta en relación con las reclamaciones testigo

La presente propuesta únicamente tiene por objeto articular la posible intervención del CDC en el inicio de la tramitación de una reclamación bajo la técnica analizada, como forma de canalizar las más que probables solicitudes formuladas por los particulares. No pretende, por tanto, definir los requisitos o la regulación procedimental de las reclamaciones testigo. Se trata, simplemente, de una propuesta adjetiva, que podría aplicarse sea cual sea la configuración definitiva que se le atribuya a este tipo de reclamaciones.

No obstante, durante la discusión de la propuesta en el CDC se ha puesto de manifiesto la conveniencia de que, sin prejuzgar cuál vaya a ser su regulación en una eventual

reforma de la LGT al respecto, sí explicitemos, al menos, cuáles son los presupuestos de los que partimos. Se trata de definir, a grandes líneas, la configuración ideal de las futuras reclamaciones testigo, como punto de partida de la presente propuesta.

En términos muy sintéticos, las asunciones de las que partimos son las siguientes:

2.1.—La implantación de las reclamaciones testigo requerirá la modificación de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria —en particular, su art. 236, o la creación de un precepto específico a continuación de aquél— y del Reglamento General de Revisión en Vía Administrativa, aprobado por Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo.

2.2.—De forma similar a lo que sucede en el procedimiento contencioso-administrativo, la decisión de tramitar una reclamación testigo corresponderá al TEAC.

Desde esta perspectiva, la función del CDC que analizamos no se traduce en otra cosa que en una mera propuesta sin efecto vinculante alguno. Eso sí, presenta la virtud de recoger y analizar, con carácter previo, las solicitudes de los obligados y el propio conocimiento de la realidad acumulado por el CDC, en el seno de un órgano de composición mixta y técnicamente habilitado para realizar esta tarea.

2.3.—Los requisitos para la tramitación de una reclamación testigo serán definidos de manera objetiva, tal y como sucede en vía contencioso-administrativa.

Dichos requisitos no serán otros que la existencia de una pluralidad de reclamaciones con identidad de hechos, circunstancias y fundamentos jurídicos.

2.4.—La Administración tributaria autora de los actos impugnados tendrá iniciativa para instar ante el TEAC la tramitación de una reclamación testigo.

Este presupuesto evita tener que aclarar, de forma reiterada, que la colaboración del CDC ni suplanta ni obstaculiza de ningún modo la iniciativa de la Administración tributaria. Se trata, simplemente, de una posibilidad que se añade a la anterior y la presupone. Su principal virtud es la de canalizar la iniciativa de los particulares, ya sea de manera individual o través de asociaciones profesionales.

2.5.—Como parece evidente, el propio TEAC tendrá siempre la iniciativa para tramitar una reclamación testigo, con independencia de que sea solicitada por la Administración o sugerida por el CDC.

Antes hemos dicho que la decisión de tramitar una reclamación testigo corresponde siempre al TEAC. Si ello es así, debe admitirse pacíficamente que dicha decisión puede adoptarse a iniciativa propia, sin que sea instada por ningún tercero.

2.6.—La futura regulación de las reclamaciones testigo garantizará la audiencia de los interesados.

Tal y como sucede en la normativa reguladora del proceso contencioso-administrativo, la decisión de tramitar una reclamación testigo se adoptará previa audiencia de

los interesados. Y ello, como es lógico, sea cual sea la iniciativa que haya provocado la adopción de la medida.

3. Propuesta motivada por una sugerencia

Aclarados los presupuestos anteriores, podemos centrarnos ya en la presente propuesta, esto es, en la colaboración del CDC. A nuestro juicio, como ya decíamos, el RCDC ofrece una vía muy sencilla para instar la inclusión de determinado asunto en la técnica del pleito testigo. Nos referimos a la presentación de una sugerencia al CDC, introduciendo así el parecer de dicho órgano dotado de independencia funcional y aliviando a los órganos económico-administrativos de toda tramitación de la solicitud.

Una sugerencia de que determinado asunto se tramite como reclamación testigo entra dentro del ámbito de dicha figura que, de conformidad con el art. 7.2 del RCDC es *“la mejora de la calidad o accesibilidad de los servicios, el incremento en el rendimiento o en el ahorro del gasto público, la simplificación de trámites administrativos o el estudio de la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios, la realización de propuestas de modificaciones normativas, así como, con carácter general, la propuesta de cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración Tributaria y para la consecución de los fines asignados a la misma”*. Parece evidente que la técnica a la que nos referimos incrementa la calidad del servicio, su rendimiento e implica una simplificación de trámites.

Además, las sugerencias, a diferencia de las quejas, no requieren que sean presentadas por los que tengan la condición de interesados en el procedimiento. Dicha circunstancia abre la posibilidad de que aquéllas no sean formuladas exclusivamente por los reclamantes, sino también por asociaciones y colegios profesionales. La legitimación correspondería, por tanto, a *“todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, y las entidades del artículo 35.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria”* (art. 8.1 del RCDC).

En consecuencia, el procedimiento se iniciaría con la presentación de una sugerencia al CDC, justificando las razones por las que determinado asunto debe ser tratado como reclamación testigo, básicamente, por afectar a un número elevado de situaciones con idéntico objeto.

Dicha sugerencia debería ser tratada por el CDC como de especial trascendencia, a efectos de la aplicación del art. 14 del RCDC. Con arreglo al mismo, *“cuando concurren en las quejas y sugerencias razones debidamente justificadas de especial complejidad o trascendencia, o estas afecten a un gran número de personas o entidades, se podrán elevar propuestas en el ámbito del artículo 13 de este real decreto cuya tramitación se realizará en los términos que establezcan las normas de funcionamiento del Consejo”*.

Esto es, tales sugerencias permiten al CDC, de conformidad con el art. 13 del RCDC, elaborar propuestas para ser elevadas *“al Secretario de Estado de Hacienda y Presu-*

puestos o, en su caso, a otros órganos de la Secretaría de Estado –esto es, al TEAC– y al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, para su toma en consideración”. En consecuencia, las sugerencias sobre reclamaciones testigo finalizarán con una propuesta, dirigida al TEAC, sobre la inclusión o no del asunto en cuestión en dicho sistema de resolución.

En cuanto a su tramitación, el art. 23 de las Normas de Funcionamiento del CDC dispone que, para el caso de las sugerencias de especial trascendencia, *“la comisión permanente podrá proponer al Pleno el establecimiento de reglas comunes de tramitación que garanticen la agilidad, economía y eficacia en su resolución”*. Dichas reglas comunes deberían ser similares a las que se siguen para la tramitación de las desconformidades en las quejas, si bien con algunos matices, a saber:

3.1.—Una vez admitida la sugerencia, se atribuirá la ponencia a un vocal del CDC, para la formulación de una propuesta.

Existen numerosas razones para que tales ponencias se atribuyan al vocal del CDC que haya sido designado como representante de los Tribunales Económico-Administrativos. Entre otras, la propia especialidad de la materia, así como su mejor conocimiento acerca de la posible concurrencia de los requisitos de las reclamaciones testigo.

3.2.—En el trámite de formulación de la ponencia, deberá recabarse el parecer de la Administración tributaria emisora del acto.

Aunque este trámite pueda suponer un alargamiento de los plazos, parece que la Administración autora del acto –a través del Departamento o Dirección General afectados– proporcionará datos relevantes acerca del cumplimiento de los requisitos necesarios para la tramitación de la reclamación testigo.

3.3.—Una vez formulada la propuesta, será sometida a la aprobación del Pleno del CDC.

Es preciso tener en cuenta que, para el caso de la Agencia Tributaria, no todos los Departamentos cuentan con representación en el Pleno. En caso de que se plantee una sugerencia que afecte a uno de los Departamentos ausentes, será invitado a la sesión un representante de aquél, en su condición de experto (art. 4.7 del RCDC).

3.4.—El procedimiento finalizará con la aprobación de una propuesta relativa a la inclusión o no del asunto en el sistema de resolución de reclamación testigo.

Dicha propuesta carece de efecto vinculante y será remitida, como ya hemos dicho, al Presidente del TEAC y a la Directora de la Agencia Tributaria, a través del Secretario de Estado de Hacienda.

Esta solución presenta, como inconveniente, cierta mayor carga administrativa para los contribuyentes, que deberían acudir a órganos distintos para la tramitación de su reclamación –órgano económico-administrativo– y para su tratamiento como reclamación testigo (sugerencia a través del CDC). No obstante, no parece que se trate

de una carga excesiva. Ahora bien, sería necesario realizar una campaña informativa amplia acerca de esta nueva función a desarrollar por el CDC.

Por otra parte, sería conveniente que la regulación de las reclamaciones económico-administrativas contemplara expresamente la intervención del CDC en la selección de asuntos sometidos a la técnica del “pleito testigo”

4. Propuesta a iniciativa propia

Finalmente, no parece que deba descartarse, adicionalmente, la iniciativa del propio CDC, posibilidad prevista con carácter general para las propuestas por el art. 13 del RCDC.

Así, es frecuente que el CDC, a través de la recepción de quejas, detecte asuntos que se reiteran y que ponen de manifiesto problemas interpretativos que afectan a un gran número de contribuyentes. De hecho, como consecuencia de ello se están produciendo unificaciones de criterio por parte del TEAC, a iniciativa de su vocal coordinadora, ex art. 229.1 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. En este sentido, podemos citar las resoluciones de 19 de enero de 2023, RG 7892/2022 y de 16 de febrero de 2023, RG 7887/2022.

Del mismo modo, la experiencia del CDC puede ser útil también para identificar asuntos que, estando impugnados en vía económico-administrativa, afectan a una pluralidad de interesados y que Wpresentan idéntico objeto.

Esta intervención se concretaría en una propuesta similar a la examinada en el apartado precedente, con la única diferencia de no venir provocada por una sugerencia.

INFORME II/2023

INFORME SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE CITA PREVIA EN LA AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y PROPUESTAS PARA SU MEJORA

I. INTRODUCCIÓN

Como es sabido, en los últimos tiempos se ha desarrollado en nuestro país un clima contrario al sistema de cita previa en la Administración. Dicho estado de opinión se expresa a través de todos los medios públicos posibles, desde las redes sociales hasta las editoriales de algunos periódicos, llegando a concretarse en peticiones a los grupos políticos para que incorporen la supresión de la cita previa a los programas electorales. Incluso, se sostiene, en ocasiones, que el sistema es contrario a Derecho.

Desde el Consejo para la Defensa del Contribuyente (en adelante, CDC), el debate anterior es muy relevante, por dos razones básicas. En primer lugar, ya que la Administración tributaria y, en particular, la Agencia Estatal de Administración Tributaria (en adelante, AEAT) es la principal o una de las principales prestadoras de servicios de

atención al ciudadano, situándose en una cifra aproximada de 5 millones de contribuyentes anuales atendidos con cita, sin perjuicio de otros servicios de información y asistencia que se prestan sin cita previa: Servicios de información y asistencia de atención inmediata: Rec@t, reciente servicio telefónico de llamada entrante, servicios ADI de atención inmediata (Click to call) servicio telefónico de ITB, servicio telefónico de Cita previa, atención de chats, herramientas de asistencia virtual, videoasistencia, informa +, solicitudes de información presentadas por escrito, etc.

En segundo lugar, porque la función del CDC es, precisamente, la tutela de los derechos y garantías de los obligados tributarios. Y lo cierto es que, desde 2016, son frecuentes las quejas que presentan los contribuyentes, relacionadas con la cita previa. Así, tal y como se desprende de las Memorias del CDC, tales quejas han experimentado la siguiente evolución hasta la actualidad:

Quejas vinculadas a la cita previa⁷

Año	Número	%
2016	1.334	7,80%
2017	1.105	12,74%
2018	964	10,91%
2019	685	7,04%
2020	908	10,28%
2021	761	10,16%
2022	894	10,96%

Como puede observarse, estamos ante un porcentaje de quejas que, sin ser muy elevado, permanece estable, a lo largo de los años, en una horquilla situada entre el 8 y el 10 por ciento, aproximadamente.

No obstante, no todas estas quejas constituyen un cuestionamiento del sistema de cita previo, en sí mismo considerado, sino que la mayor parte de las mismas se refieren a deficiencias en su funcionamiento concreto. Las quejas que implican un rechazo del propio sistema es mucho más reducido, como mostramos a continuación.

Quejas contra la obligatoriedad de la cita previa⁸

Año	Número	%
2017	269	3,10%
2018	286	3,24%
2019	162	1,67%
2020	83	0,94%
2021	72	0,96%
2022	183	2,24%

⁷ Se incluyen las quejas relacionadas con la cita previa incluidas bajo la rúbrica de "Asistencia".

⁸ No se incluye 2016, por no disponer de la desagregación de la cifra.

Como puede observarse, estamos ante un porcentaje de quejas mucho menor, situado entre el 1 y el 3 por ciento de las presentadas cada año ante el CDC. Siendo esto cierto, también es verdad que parece existir un repunte en 2022, después de tres años en los que se había producido una disminución significativa. En todo caso, habrá que esperar la evolución futura, a fin de verificar si se confirma o no dicha tendencia.

En todo caso, las cifras que acabamos de mostrar revelan que estamos ante uno de los motivos de queja ante el CDC con cierta relevancia cuantitativa, pero sin que pueda afirmarse que estamos ante uno de los principales problemas en las relaciones entre Administración tributaria y contribuyentes.

Con esta dimensión del problema, no menor, desde el CDC se ha realizado un doble trabajo de análisis relativo a la cita previa, que se recoge en las páginas que siguen a continuación.

En primer lugar, uno de diagnóstico de la situación actual en el marco de actuación de la AEAT, que se extiende a sus aspectos jurídicos –legalidad de la cita previa- y de eficacia del sistema (resultados en cuanto a atención al ciudadano). En esta tarea se ha contado con la estrecha colaboración del Departamento de Gestión Tributaria, así como del Servicio Jurídico de la AEAT, a quienes agradecemos su labor. Podemos adelantar ya, como veremos, que los resultados obtenidos son satisfactorios.

En segundo lugar y partiendo del examen anterior, se formulan propuestas dirigidas a mejorar el sistema de cita previa, a través de excepciones, canales preferentes o mejor gestión del mismo.

II. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

1. ¿Es conforme a derecho la cita previa obligatoria?

1.1. *La legalidad de los sistemas de atención al ciudadano depende del cumplimiento de los principios rectores de la actividad administrativa*

El sistema de cita previa constituye una forma posible de gestionar la atención presencial a los ciudadanos en las oficinas de la AEAT. La pregunta que debemos realizarnos es si resulta conforme a Derecho su aplicación generalizada, con carácter obligatorio.

Como sistema de gestión, no existe una norma que explícitamente lo contemple, pero tampoco existe una norma que explícitamente lo prohíba. En esta materia, la normativa vigente contempla principios de actuación y, en su caso, derechos y obligaciones, creando así un margen de actuación que permite una adaptación de la actividad administrativa a cada momento y circunstancias.

En este punto, resulta conveniente recordar esos principios, derechos y obligaciones.

Comenzando por nuestro texto constitucional, el artículo 103 de la Constitución Española establece la exigencia de que las Administraciones públicas actúen con eficacia al servicio de los intereses generales, señalando en su apartado primero lo siguiente:

“1. La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.”

A su vez, el art. 9.3 de la misma Constitución Española, garantiza, entre otros principios, el principio de legalidad, la responsabilidad y la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos.

Por su parte, en el ámbito administrativo general, el art. 3.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, recoge los principios generales de actuación de las Administraciones Públicas en los siguientes términos:

“1. Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

Deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios:

- a) Servicio efectivo a los ciudadanos.*
- b) Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.*
- c) Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.*
- d) Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.*
- e) Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional.*
- f) Responsabilidad por la gestión pública.*
- g) Planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas.*
- h) Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.*
- i) Economía, suficiencia y adecuación estricta de los medios a los fines institucionales.*
- j) Eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.*
- k) Cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas.”*

A los efectos que nos ocupan, son de destacar los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión, eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados, economía, suficiencia y adecuación estricta de los medios a los fines institucionales y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.

Siguiendo en el ámbito administrativo general, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPC), contempla en su art. 13.e) el derecho de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Pasando ya al ámbito tributario, conviene destacar el art. 3 de la Ley 58/2003, General Tributaria (en adelante, LGT), donde se recogen los principios de la ordenación y aplicación del sistema tributario, indicando que:

“2. La aplicación del sistema tributario se basará en los principios de proporcionalidad, eficacia y limitación de costes indirectos derivados del cumplimiento de obligaciones formales y asegurará el respeto de los derechos y garantías de los obligados tributarios.”

Y en el plano de los derechos de los obligados tributarios, el artículo 34.1 a) de la LGT recoge como uno de los mismos, el *“derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.”*

En este contexto, el art. 62 RD 1065/2007 de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, se refiere a la necesaria puesta a disposición por la Administración tributaria de servicios de información y asistencia para facilitar a los obligados tributarios el cumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos. Todo ello, como desarrollo de las previsiones contenidas en los arts. 85 y ss. de la LGT.

Teniendo en consideración este marco normativo, podemos alcanzar una primera conclusión: ningún sistema de gestión de atención personal a los ciudadanos es en sí mismo acorde o contrario a una norma, sino que será necesario analizar las características y resultados del mismo a efectos de verificar si sirve o no a los principios, derechos y obligaciones contemplados por la normativa. En este estudio será necesario tener en cuenta los posibles escenarios alternativos, esto es, si existe algún otro sistema que de manera clara, objetiva e indiscutible conseguiría mejor tales objetivos, sirviendo también de mejor manera los principios de actuación que la Ley impone a las Administraciones Públicas.

En este sentido, observamos en la normativa que la Administración debe servir a los ciudadanos, lo que en la materia que nos ocupa se traduce en hacer efectivo el derecho a obtener información y asistencia tributarias, pero también observamos que dicho servicio a los ciudadanos debe realizarse de manera eficaz, ágil y eficiente.

El análisis de cualquier sistema de gestión debe realizarse, por tanto, verificando el grado de satisfacción de tales principios que logra tal sistema, tarea que debe reali-

zarse teniendo muy presente el momento histórico en el que nos encontramos. En el ámbito tributario exige tener presentes las crecientes complejidades de la normativa y de las relaciones socio-económicas de los ciudadanos, y también el escenario de limitación de recursos materiales y humanos de las Administraciones Públicas, difícilmente modificable habida cuenta de la permanente demanda de los ciudadanos de reducción de los costes de la burocracia pública.

Por tanto y como conclusión, no existe una respuesta apriorística a la pregunta de si la imposición de la cita previa obligatoria es o no conforme a Derecho. Ello dependerá de los resultados obtenidos en cuanto a la atención al ciudadano y a la eficacia de la actuación administrativa. Siendo así, pasamos a examinar, con las cifras disponibles, los resultados obtenidos con la cita previa en el ámbito de la AEAT.

1.2. El principio de buena administración no se opone a la cita previa

A nivel europeo, es de sobra conocido el derecho a una buena administración como principio recogido en el art. 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, que ha sido incorporado a nuestro ordenamiento a través de la jurisprudencia del Tribunal Supremo, en numerosas sentencias referidas al ámbito tributario.

En determinados foros se ha pretendido configurar un supuesto derecho del ciudadano a ser atendido en cualquier momento por la Administración, como una consecuencia de una “buena administración”. Pero, a la vista de su contenido, resulta obvio que dicho precepto hace referencia a aspectos sustantivos y básicos de todo procedimiento administrativo, no a la labor de asistencia en la que se incardina el sistema de cita previa de la Agencia Tributaria.

Y es en este punto en el que conviene diferenciar entre la actividad administrativa de asistencia -información y orientación- al administrado y el inicio de un procedimiento administrativo a instancia de parte. Este último responde a una forma, requisitos y plazos tasados por las leyes de procedimiento y demás normativa aplicable, con los derechos previstos en el art. 53 de la LPC, mientras que la actividad de asistencia es un elemento coadyuvador y periférico del propio procedimiento, cuyo objeto es ayudar y asistir al administrado, mediante la correspondiente labor de asesoramiento en la iniciación o en el desarrollo del mismo.

En este sentido, la cita previa, cuyo objeto es el señalado, no debe considerarse como un “trámite más” del procedimiento administrativo, cuya novación estaría sometida al principio de reserva de ley, ex art 1.2 LPC. Ni siquiera puede considerarse como una forma de inicio del procedimiento, aunque pueda dar lugar a una posterior iniciación, que se realizará por el cauce correspondiente, pero cuya existencia y regulación no se sujeta a las normas del procedimiento administrativo en el ámbito de la AEAT.

De acuerdo con lo anterior, y con independencia de la mayor o menor disponibilidad de “citas previas” o de su celeridad, queda siempre expedita la posibilidad de que el

administrado, en el ámbito de la AEAT, y cuando lo que realmente pretenda sea la realización de un acto puramente procedimental, inicie el procedimiento por el cauce de sede electrónica o mediante la presentación de la documentación en el registro correspondiente o el común (art. 16.4 de la LPC).

El servicio de cita previa, en definitiva, y en el ámbito analizado, se acerca más a la actividad prestacional de la Administración; que, si bien constituye un deber para la Administración, su configuración, extensión, forma y límites tiene que ser desarrollada por dicha Administración, pues es a ella a la que corresponde balancear y equilibrar la coexistencia de los principios de eficiencia y eficacia en la asignación de los recursos humanos y materiales con la efectividad de los derechos y garantías de los ciudadanos. Tal juicio no puede dejarse al arbitrio de cada ciudadano particular, pues esto afectaría y podría perjudicar al ejercicio de los derechos de los demás, dada la limitación de medios y recursos públicos, en el sentido explicado. Lo mismo ocurre con el resto de la actividad prestacional y asistencial ordinaria de la Administración, como la sanitaria o la educativa, en la que la extensión, forma y contenido de tales derechos, incluidos horario y disponibilidad del personal docente o sanitario, no lo decide cada ciudadano beneficiario, sino la Administración, atendiendo siempre al equilibrio mencionado.

Como señala la STS N.º 418/2021, de 23 de marzo (RJ 2021\1282): *“A tal respecto, es menester recordar, una vez más, que no hay un interés general superior, en el orden constitucional, al de que la ley se cumpla (arts. 9.1; 9.3 y 103.1; del mismo modo que el interés general o público pertenece y beneficia a los ciudadanos, no a la Administración como organización servicial que lo gestiona –lo debe gestionar”*. En los mismos términos, la STS 412/2021, de la misma fecha (RJ 2021\1385). Es decir, si bien el interés general pertenece al ciudadano, es la Administración la que lo debe gestionar, y gestionar significa encontrar la adecuada ponderación entre medios y necesidades.

El sistema de cita previa de la AEAT encuentra precisamente su fundamento en ese interés general de prestar un adecuado servicio a los ciudadanos con un horario lo suficientemente amplio para evitar provocar un menoscabo en la prestación del servicio y conseguir una adecuada diligencia en su prestación, teniendo en cuenta su sostenibilidad, lo que implica hacer un juicio de equilibrio entre un servicio de asistencia efectivo y la disponibilidad de recursos materiales y humanos que lo pueda hacer posible para todos los ciudadanos.

2. Los resultados obtenidos con la cita previa en el ámbito de la AEAT

2.1. Nacimiento y características del sistema de cita previa en la AEAT

Desde un punto de vista histórico, el establecimiento de un sistema de cita previa no constituye una novedad, sino que se trata de una pauta consolidada y tradicional de la AEAT. Por ello, merece la pena, como paso previo a la exposición de sus resultados,

relatar cómo se ha desarrollado en el tiempo la implantación del sistema de cita previa, así como realizar una descripción del mismo en su configuración actual.

Cabe destacar su establecimiento en el marco de los servicios de ayuda para la confección de la declaración de la Renta. Debe recordarse que, en los primeros años, para confeccionar una declaración, era necesario madrugar, hacer colas interminables sin seguridad de ser atendido, coger número, o bien llamar a un número teléfono diferente según la provincia de atención para obtener cita previa. Dicha situación no era satisfactoria, por lo que en 1997 se crea el servicio telefónico de cita previa para confeccionar las declaraciones de Renta en las oficinas, prestado desde plataformas telefónicas de gestión externa y centralizadamente a través de un único número de teléfono 901 22 33 44.

Posteriormente, con el objetivo de mejorar la atención al contribuyente, evitando esperas innecesarias, en el marco del Plan Estratégico de la Agencia Estatal de Administración Tributaria 2013-2015, se incluyó como medida el establecimiento de una cita previa general que permitiese que todos los servicios de la Administración se pudieran prestar mediante dicho sistema.

El uso de este sistema de cita previa se inició en el año 2013 con una experiencia piloto que comprendió varios servicios. Siendo positivos los resultados iniciales, en 2014 se desarrollaron nuevas pruebas piloto, pero ya de un nuevo sistema de cita previa generalizada, cuyo proceso de implantación definitiva se estableció en enero de 2015, ampliando el catálogo de servicios y fijando criterios homogéneos de actuación.

La idea fundamental de este sistema de atención al contribuyente es permitir que el ciudadano pueda elegir el día y la hora que mejor se acomode a sus disponibilidades para efectuar su consulta o su trámite ante la Administración, permitiéndole la racionalización de su tiempo, mediante una significativa reducción del tiempo medio que debe aguardar en las oficinas, eliminando colas y esperas indeseadas.

La cita previa puede solicitarse presencialmente, por Internet o por teléfono. En estos dos últimos casos, el sistema envía, si así lo desea el contribuyente, un correo electrónico o un SMS recordando la cita.

Este esquema general se completa con un conjunto de actuaciones que, por su naturaleza, es posible realizar sin necesidad de contar con cita previa, saber:

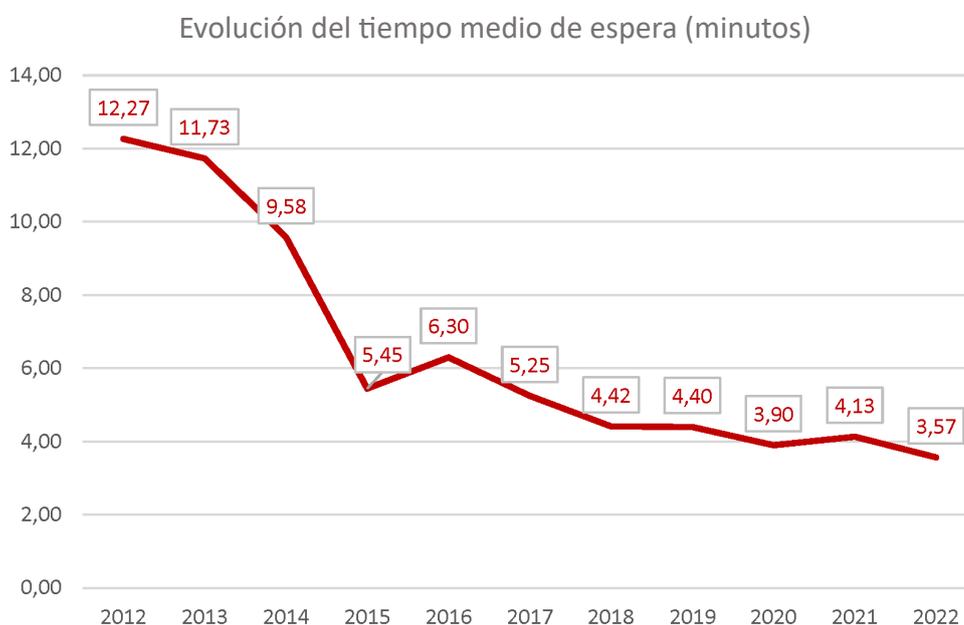
- Registro, presentación de quejas y/o sugerencias.
- Obtención de cartas de pago.
- Recepción de notificaciones.
- Obtención NIF de personas físicas.

Asimismo, de acuerdo con la Orden PCM/466/2022, de 25 de mayo de 2022, se atenderá sin cita a los mayores de 65 años que lo soliciten, a los que se procurará atender

en el día, salvo que no resulte posible debido a la configuración del servicio, en cuyo caso se les ofrecerá la primera cita disponible para poder ser atendidos. En este mismo sentido, a las personas afectadas por la brecha digital se les proporcionará una cita en el servicio que requieran, el primer día que se encuentre disponible.

2.2. Resultados del sistema de cita previa de la AEAT

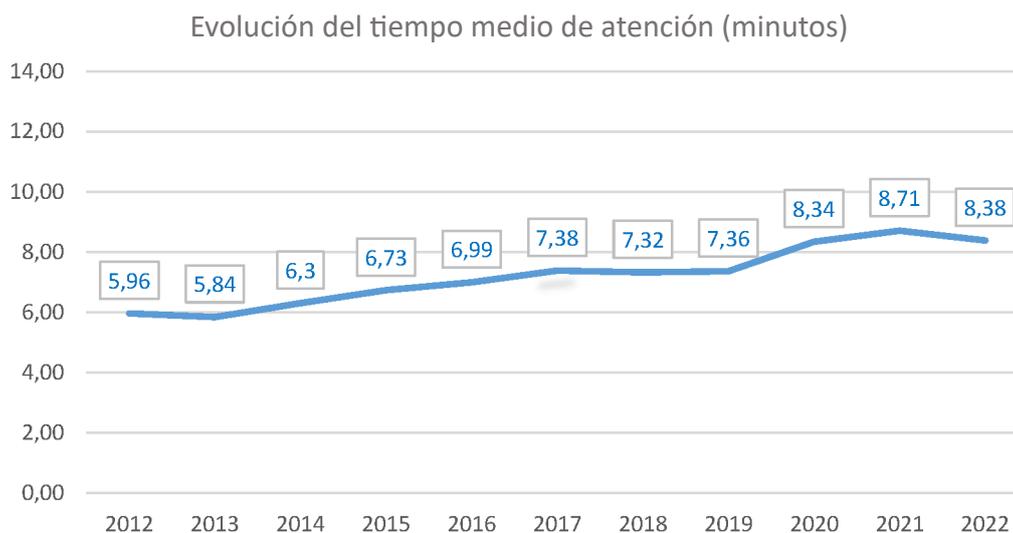
La cita previa se ha configurado como un servicio que beneficia a los contribuyentes, tal y como muestran los resultados que ofrecemos a continuación. La experiencia ha demostrado que con este sistema se organiza más eficientemente la atención al público, reduciéndose enormemente los tiempos de espera en las oficinas de la AEAT y manteniéndose, e incluso incrementándose, la calidad en la atención.



El tiempo medio de espera para ser atendido experimenta una drástica reducción con la implantación de la cita previa (recordemos que comienza con experiencias piloto en 2013 y 2014 y se implanta definitivamente en 2015), siendo el tiempo de espera actual (año 2022) de 3,57 minutos, frente a los 12,27 minutos del año 2012, en el que todavía no existía el sistema de cita previa.

Esto supone que el contribuyente que hoy es atendido ahorra alrededor de ocho minutos y medio de espera en comparación con la misma atención que hubiese recibido antes de la implantación de la cita previa, lo que individualmente puede considerarse como un dato no relevante, pero en conjunto sí lo es, teniendo en cuenta que, habiendo atendido a más de 5 millones de contribuyentes en 2022, la reducción de los tiempos de espera ha representado en ese año un ahorro en torno a 700.000 horas.

Además, el tiempo medio de atención con cita es superior en casi dos minutos al tiempo de atención sin cita (8,38 minutos en 2022 frente a los 5,96 minutos en 2012), lo que evidencia que el establecimiento de un servicio de cita previa no va en detrimento de la calidad de los servicios de atención prestados al ciudadano; todo lo contrario, este sistema permite dedicar un mayor tiempo de atención.



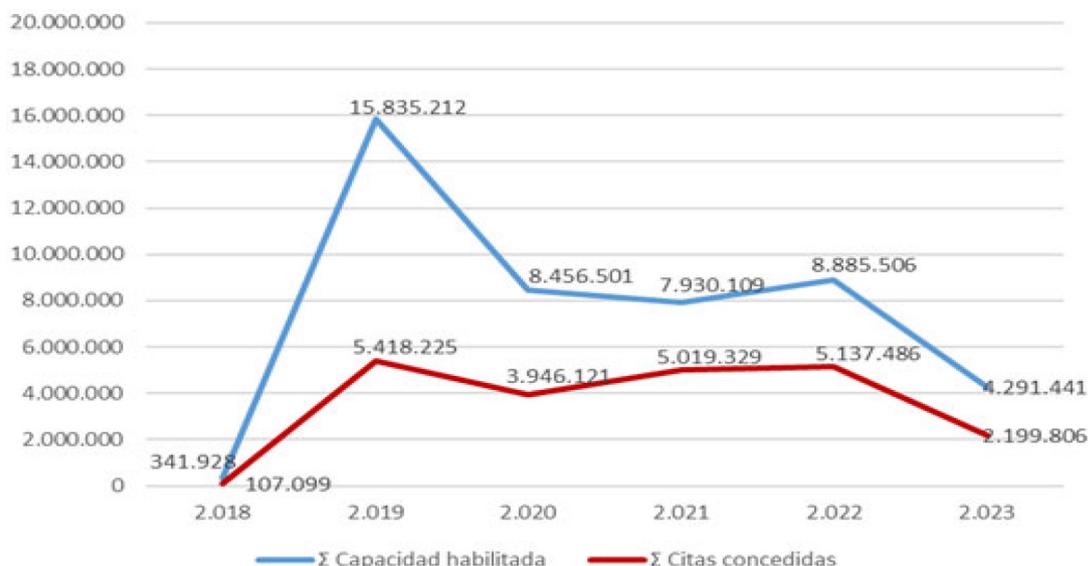
Los datos anteriores encuentran también explicación en el hecho de que el modelo de cita previa permite conocer el motivo de la visita del contribuyente. De esta forma, el contribuyente recibe una atención más ajustada a sus necesidades y la AEAT puede dimensionar adecuadamente sus servicios en función de los repuntes temporales que pueda prever en otras labores en cada una de las oficinas.

También conviene añadir que el sistema de cita previa permite que la atención se produzca de manera más tranquila, pues tanto el funcionario como el ciudadano evitan la presión del resto de personas de la sala que esperan ser atendidas, ya que las salas de espera están perfectamente dimensionadas y la atención al público es homogénea durante toda la jornada.

Por otra parte, es de destacar que el volumen de citas ofrecidas por la AEAT a los contribuyentes es superior al volumen demandado por los mismos, medido este último en citas finalmente concertadas.

Por último, en el año 2022 el 75 % de las citas concertadas fueron atendidas en menos de 7 días desde la fecha de solicitud, sin perjuicio de lo cual, en el marco del nuevo modelo de información y asistencia de la AEAT se ha asumido un compromiso reforzado para intentar ofrecer cita en los principales servicios en tiempos aún más reducidos que los que se vienen proporcionando y para conseguirlo se ha incluido dicho compromiso dentro de la maqueta de objetivos de la Agencia para este año 2023.

Capacidad habilitada y citas concertadas



Mención especial merece el papel que el sistema de cita previa desempeñó durante la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Días transcurridos desde la solicitud de cita
Año 2022



Para el cumplimiento de las medidas adoptadas por las autoridades sanitarias, la AEAT se vio en la necesidad de poner en marcha un nuevo planteamiento de atención y asistencia al contribuyente. De esta forma, con los recursos disponibles y en una situación de excepcionalidad sin precedentes adaptó el servicio de cita previa realizando los oportunos ajustes para ofrecer el mayor número de citas, si bien, atendiendo a la capacidad de las oficinas y al cumplimiento de las medidas de seguridad, en cuanto aforo, que la situación sanitaria exigía.

Por tanto, la experiencia que la AEAT ya atesoraba en la gestión de un sistema de cita previa sirvió al propósito de mantener una atención adecuada al público en un momento tan delicado y excepcional como el de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

3. Conclusiones

Como se deduce del marco normativo, el legislador impone a las Administraciones Públicas un deber de servicio al ciudadano, pero, consciente de las disponibilidades presupuestarias de este país, impone eficiencia en la prestación de los servicios, que es demandada también por el común de los ciudadanos.

Por consiguiente, toda forma de organización de los servicios públicos debe cumplir a la vez con unos estándares de calidad y de eficiencia adecuados. En el momento en el que nos encontramos, con una demanda creciente de servicios de información y asistencia tributarias, habida cuenta de la complejidad de la normativa y de las relaciones socio-económicas, el servicio de cita previa se revela como el más adecuado para organizar la atención personal, pues la experiencia acumulada y los resultados obtenidos demuestran que es el sistema que mayor equilibrio consigue entre calidad y eficiencia.

Así, el sistema de cita previa contribuye decisivamente a la reducción de los costes de gestión, es decir, a un mejor empleo de los fondos públicos, y, asimismo, aporta facilidades a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones, ahorrando tiempo, desplazamientos y otras molestias innecesarias.

Además, el sistema se configura previendo ciertas excepciones, en atención a la naturaleza de determinados trámites o a las condiciones personales de los ciudadanos.

La eliminación absoluta de la cita previa, tal como se plantea en determinados foros, no constituye hoy en día una alternativa razonable ni es una consecuencia del marco normativo en vigor. La norma exige un servicio efectivo y proximidad a los ciudadanos, pero también agilidad y eficiencia en la asignación y utilización de recursos públicos, lo que se consigue mediante un adecuado equilibrio con el sistema de cita previa hoy en día institucionalizado.

En un contexto histórico como el actual la atención personal a los ciudadanos debe ser organizada de alguna forma, para evitar situaciones caóticas que en muy poco tiempo desembocarían en la imposibilidad de prestar un servicio de calidad.

Con una eliminación total de la cita previa la atención personal se encontraría abocada a un sistema de autogestión por parte de los propios ciudadanos, que decidirían libremente los días y horas a los que acudir a las oficinas, se encargarían de ordenar los turnos en la cola de cada servicio o tendrían que asumir volver otro día u hora, o incluso hacer una nueva cola, si por cualquier motivo el servicio que demandan no está disponible en la oficina, mostrador o momento elegidos.

En definitiva, nos encontraríamos con un sistema más propio de siglos pasados que del siglo XXI, con importantes inconvenientes que todavía hoy es posible recordar.

III. PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA DE CITA PREVIA

A pesar de que, como hemos visto, los resultados obtenidos por el sistema de cita previa son muy satisfactorios, aquél es susceptible de mejora, como sucede siempre en cualquier sistema de organización. A juicio del Consejo, tales mejoras pueden conseguirse a través de las siguientes medidas:

En primer lugar, se debe mejorar la explotación de la capacidad habilitada de citas que, como hemos visto, es superior a la demanda. Ello permitirá la reducción de “tiempos muertos”, realizando una asignación más eficiente de citas y reduciendo los plazos de espera. Se trata de una mejora de la nueva aplicación de cita previa que se encuentra en fase de desarrollo informático y que consiste en generar “Canales de atención telefónicos inmediatos (Click to call)” que se ofrecerían en la aplicación de cita previa cuando hubiese operadores disponibles (operadores sin cita concertada que atender).

En segundo lugar, debería realizarse un estudio dirigido a detectar nuevos trámites, adicionales a los ya existentes, que deban ser calificados como “urgentes”, al objeto de excluirlos del sistema de cita previa. Se trata de una medida que ya está en marcha por parte de la Agencia Tributaria con la finalidad de ordenar la entrada de público en las distintas oficinas de la AEAT, así como, el objetivo de dar un servicio cada vez de más calidad a los ciudadanos.

En tercer lugar, debe realizarse una campaña de difusión de la atención disponible para las personas excluidas del sistema de cita previa, como son los mayores de 65 años. Estas excepciones de carácter subjetivo son muy relevantes, pero sólo serán operativas en la medida en que los contribuyentes las conozcan y utilicen.

Dichas actuaciones de difusión, además, ya se encuentran en marcha. Como es sabido, el 19 de diciembre de 2022 se firmó un Protocolo General de actuación entre la AEAT y la Plataforma de Mayores y Pensionistas (PMP), cuyo objeto es establecer las pautas básicas para la asistencia a las personas mayores en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones de carácter tributario. Entre las actuaciones a realizar, la PMP facilitará a la Agencia Tributaria en sus publicaciones espacios no publicitarios para dar a conocer las actuaciones de información y asistencia puestas en marcha.

Además, está previsto por parte de la Agencia Tributaria la elaboración de una carta de servicios que se pondrá a disposición de los contribuyentes en la sede electrónica, en la app y en las oficinas de la Agencia Tributaria. En dicha carta de servicios se incluirán todos los de información y asistencia prestados por el personal de la Agencia Tributaria y aquéllos que, en su caso, se presten por entidades externas como los servicios de Información Tributaria Básica y obtención de cita previa telefónica.

Finalmente, debería cumplirse el compromiso asumido en el Código de Buenas Prácticas de asesores fiscales y profesionales tributarios, consistente en la implantación de un canal prioritario de citas para los profesionales que lo hayan suscrito.

Esta es una mejora de la nueva aplicación de cita previa que se encuentra en fase de desarrollo informático y que formaría parte del nuevo modelo de información y asistencia integral, integrado y multicanal que se refleja en la Adenda 2023 al Plan estratégico 2020-2023 de la AEAT, que exige el establecimiento de nuevos servicios de atención telefónica, la potenciación de otros canales de comunicación y el desarrollo de la sede electrónica en la que se deben unificar todos los canales de acceso a la Agencia.

INFORME III/2023

INFORME SOBRE LOS EFECTOS TEMPORALES DE LA JURISPRUDENCIA

1. Presentación

La segunda sesión de 2023 del Foro de debate IEF/CDC se ha dedicado al análisis de los efectos temporales de la jurisprudencia emanada del Tribunal Supremo. La cuestión, planteada a instancia de las asociaciones y colegios profesionales, se ha instalado en el debate público como consecuencia de la Sentencia de 12 de enero de 2023, rec. cas. 2059/2020, relativa a los intereses de demora derivados de devoluciones de ingresos indebidos.

Dicha resolución ha modificado la doctrina previa del Tribunal, establecida a través de la Sentencia de 3 de diciembre de 2020, rec. cas. 7763/2019, que consideraba dichos intereses como no sujetos al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Con arreglo al nuevo criterio, los intereses de demora derivados de devoluciones de ingresos indebidos no sólo tributan en aquel impuesto, sino que se integran en su base general, como ganancia patrimonial no derivada de transmisión.

Sin embargo, lo cierto es que el debate no es nuevo, habiéndose intensificado tras la introducción de la nueva casación, que ha incrementado notablemente la emisión de criterios interpretativos por parte del Tribunal Supremo. En la experiencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente pueden detectarse quejas que proceden, en última instancia, de la invocación por parte del obligado tributario de un nuevo criterio interpretativo, pretendiendo la revisión, incluso, de situaciones ya firmes. En estas situaciones a las que nos referimos ahora, el problema es parcialmente distinto al que se plantea en relación con los intereses de demora, ya que no se trata de un cambio de criterio, sino de la primera fijación de doctrina por parte del Tribunal Supremo.

En ambos casos, de todos modos, y ya se trate de nuevos criterios favorables o perjudiciales para el contribuyente, la seguridad jurídica reclama la existencia de una regla

clara para determinar cuáles son los efectos temporales de la nueva doctrina. Serán tales reglas las que deberían permitir, en unos casos, solicitar la rectificación de las autoliquidaciones y, en otros, practicar regularizaciones a la Administración.

De hecho, este problema ha sido objeto de análisis a través de un Grupo de trabajo constituido en el seno de la Fundación Fide, cuyo resultado es el Documento de propuestas que puede consultarse aquí: <https://thinkfide.com/wp-content/uploads/2022/11/LOS-EFECTOS-TEMPORALES-DE-LA-FIJACION-Y-CAMBIOS-DE-CRITERIOS-INTERPRETATIVOS-EN-MATERIA-TRIBUTARIA-V3.pdf> (en adelante, Informe Fide).

Con el Informe que ahora presentamos, el Consejo para la Defensa del Contribuyente quiere contribuir al debate descrito, exponiendo, por un lado, las disfunciones que provoca la situación actual y, por otro lado, formulando propuestas que, en la medida de lo posible, reduzcan las incertidumbres. Todo ello, teniendo en cuenta el debate suscitado en el Foro de debate técnico IEF/CDC y añadiendo la posición propia del Consejo.

2. Efectos temporales de la fijación o cambio de criterio interpretativo: estado de la cuestión

A la hora de analizar la situación, la primera cuestión que debe resaltarse es que no estamos ante un problema específicamente tributario, sino que afecta al menos, a todas las materias incluidas en el orden contencioso-administrativo. El principio básico que se ha venido aplicando tradicionalmente consiste en afirmar que la jurisprudencia hace decir a la norma lo que siempre ha querido decir. Dicho principio es válido para los casos en que se fija, por vez primera, la interpretación de determinada norma. Bajo esta idea ni siquiera puede hablarse, con propiedad, de una aplicación retroactiva de la jurisprudencia, sino que más bien sucede que la interpretación tiene el mismo efecto temporal que la norma interpretada.

Ahora bien, la nueva regulación del recurso de casación ha alterado el panorama en alguna medida y, de forma específica, en materia tributaria. Así, en nuestro ámbito se están produciendo un elevado número de admisiones, favorecidas por la complejidad técnica del sistema tributario y por la ausencia de cuantía para acceder a la casación. Esto se traduce, claro está, en una abundante fijación de criterios que, incluso, son enmendados luego en un corto espacio de tiempo.

Además, con la configuración de la nueva casación resulta difícil saber cuándo existe la fijación de una doctrina general, porque coexisten en aquélla el *ius litigatoris* y el *ius constitutionis*. Esto es, se fijan criterios a partir de la resolución de un caso concreto que, por sus particularidades, puede no ser apto para dar lugar a una doctrina de aplicación general. Es más, ni siquiera está claro si, bajo esta nueva casación, la emisión de una sola sentencia permite entender que se ha fijado jurisprudencia sobre la materia en cuestión.

Estas circunstancias aconsejan replantearse los efectos temporales de la jurisprudencia, especialmente para los casos en que se produce un cambio de doctrina, tal y como ha

sucedido, por ejemplo, con las entradas domiciliarias o, en sentido opuesto, con la tributación de los intereses de demora derivados de la devolución de un ingreso indebido.

Pero lo cierto es que la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa (en adelante, LJCA) no contiene ninguna previsión acerca de los efectos temporales de la jurisprudencia ni sobre las posibilidades que tiene el propio Tribunal Supremo para delimitar en el tiempo los efectos de sus fallos. Se trata de una situación muy distinta a la que sucede con las sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (en adelante, TJUE) o del Tribunal Constitucional (en adelante, TC), donde es usual que se limiten los efectos temporales del fallo.

Este escenario se produce, además, desconociendo la singularidad de lo tributario, donde el sistema descansa sobre una aplicación de la norma realizada por los propios sujetos pasivos, a través de la presentación de autoliquidaciones y sin que exista un acto administrativo que dote de estabilidad a la relación jurídica.

La situación contrasta, además, con la anterior regulación del recurso de casación en interés de ley, que presenta grandes semejanzas con la actual casación. Así, el art. 100.7 de la LJCA disponía, en relación al primero, que *“la sentencia que se dicte respetará, en todo caso, la situación jurídica particular derivada de la sentencia recurrida y, cuando fuere estimatoria, fijará en el fallo la doctrina legal. En este caso, se publicará en el «Boletín Oficial del Estado», y a partir de su inserción en él vinculará a todos los Jueces y Tribunales inferiores en grado de este orden jurisdiccional”* (la negrita es nuestra). Sí existe previsión vigente, sin embargo, para los supuestos de anulación de disposiciones generales, donde el art. 73 de la LJCA dispone que *“las sentencias firmes que anulen un precepto de una disposición general no afectarán por sí mismas a la eficacia de las sentencias o actos administrativos firmes que lo hayan aplicado antes de que la anulación alcanzara efectos generales, salvo en el caso de que la anulación del precepto supusiera la exclusión o la reducción de las sanciones aún no ejecutadas completamente”*.

La situación descrita, como es lógico, genera inseguridad para todas las partes de la relación. Particularmente grave es la situación de los contribuyentes, que se han visto obligados a presentar su autoliquidación con los criterios interpretativos existentes en dicho momento y que, de forma sobrevenida, pudieran verse afectados por un cambio de jurisprudencia. Por ello, resulta muy valiente el esfuerzo realizado por el TEAC para compaginar, en tales situaciones, la aplicación de la doctrina fijada en cada momento por la jurisprudencia, con el principio de confianza legítima.

Sobre la virtualidad de dicho principio ante cambios de criterio ya se había pronunciado el TEAC en sus resoluciones de 10 de septiembre de 2019 (RG 4571/2016), 11 de junio de 2020 (RG 1483/2017), 23 de marzo de 2022 (RG 4189/2019) y 23 de junio de 2022 (RG 1539/2020).

En la resolución de 10 de septiembre de 2019 (RG 4571/2016) se analizaron los efectos de un cambio de criterio producido por una resolución del propio Tribunal Central

respecto de situaciones declaradas por los obligados aplicando lo dispuesto por la DGT en contestación a una consulta tributaria. Ante esta situación, el Tribunal afirma que *“podemos determinar que un cambio de criterio de la Administración será vinculante sólo desde que dicho cambio tenga lugar, no pudiéndose regularizar situaciones pretéritas en las que el contribuyente aplicó el criterio administrativo vigente en el momento de presentar su autoliquidación”*.

En la resolución de 11 de junio de 2020 (RG 1483/2017) se examinaron los efectos de un cambio de criterio producido tanto por resoluciones del TEAC como por sentencias del Tribunal Supremo respecto de situaciones declaradas conforme a lo dispuesto por la DGT en contestación a una consulta tributaria. De nuevo, vuelve a reiterarse la doctrina anterior, afirmando que *“el cambio de criterio del Tribunal Supremo y de este TEAC vincula a toda la Administración tributaria pero únicamente desde que dicho cambio de criterio se produce, no pudiendo regularizarse situaciones pretéritas en las que los obligados tributarios aplicaron el criterio administrativo vigente en el momento de presentar su autoliquidación”*.

El criterio sentado en las resoluciones anteriores se vuelve a reiterar en la de 23 de marzo de 2022 (RG 4189/2019) en la que se analizaba un supuesto en el que el obligado tributario autoliquidó conforme a un criterio jurisprudencial del Tribunal Supremo. La Inspección regularizó la situación tributaria aplicando un criterio contrario, derivado de nuevas sentencias del Tribunal Supremo que modificaban la jurisprudencia anterior, perjudicando al obligado tributario. La actuación del interesado no se consideró en este caso por parte de este Tribunal Central acreedora de protección en virtud del principio de confianza legítima, entre otras razones porque, aunque cuando se devengó el impuesto estaba vigente la jurisprudencia en la que se apoyó el obligado tributario, ya no lo estaba cuando presentó su autoliquidación. En esta ocasión, el TEAC llegó a precisar, por vez primera, el momento que considera relevante para la aplicación del cambio de criterio, que no es, según esta posición, el vigente en el devengo, sino el aplicable cuando debe cumplirse la obligación, con la presentación de la autoliquidación.

Asimismo, dicha resolución aclara, de manera muy precisa, qué debe entenderse por *“criterio administrativo vigente en el momento de presentar la autoliquidación”*, en el sentido de que debe equipararse al criterio que vinculaba a la Administración tributaria que regulariza la situación del contribuyente. A su vez, dicho criterio puede ser fruto a) de sus propios actos o manifestaciones, expresados, por ejemplo, en los manuales de confección de las autoliquidaciones, b) de contestaciones a consultas vinculantes de la Dirección General de Tributos, c) de resoluciones del Tribunal Económico-Administrativo Central constitutivas de doctrina o dictadas en unificación de criterio o en unificación de doctrina o d) de la jurisprudencia del Tribunal Supremo.

Como consecuencia de la doctrina anterior, el TEAC ha dictado dos resoluciones relativas a los efectos del cambio de criterio del Tribunal Supremo en relación al gravamen de los intereses de demora derivados de la devolución de ingresos indebidos. Ambas

resoluciones son de fecha 29 de mayo de 2023 y sus números son RG 2478/2022 y 8937/2022. La doctrina unificada que se fija es la siguiente:

“La doctrina fijada en la Sentencia del Tribunal Supremo de 3 de diciembre de 2020 (rec. cas. 7763/2019) es de aplicación a los intereses de demora abonados al obligado tributario por cualquier Administración tributaria, estatal, autonómica o local, como consecuencia de una devolución de ingresos indebidos.

Conforme a lo dispuesto en la sentencia del Tribunal Supremo de 12 de enero de 2023 (rec. casación 2059/2020), que corrige expresamente el criterio fijado por dicho Tribunal en sentencia previa de 3 de diciembre de 2020 (rec. cas. 7763/2019) sobre la misma cuestión de interés casacional, los intereses de demora abonados al obligado tributario por la Administración tributaria estatal, autonómica o local, como consecuencia de una devolución de ingresos indebidos, están sujetos y no exentos del IRPF, debiendo tributar como ganancia patrimonial a integrar en la renta general.

La existencia de dos criterios sucesivos y opuestos entre sí del Tribunal Supremo sobre la misma cuestión de interés casacional plantea un problema relacionado directamente con el principio de protección de la confianza legítima, principio de creación jurisprudencial cuya eficacia depende de las concretas circunstancias de cada caso. En este sentido, la actuación de un obligado tributario que, a raíz de la sentencia del Tribunal Supremo de 3 de diciembre de 2020 (rec. cas. 7763/2019), hubiese formulado su autoliquidación por el IRPF sin incorporar a ella los intereses de demora satisfechos por una Administración tributaria como consecuencia de una devolución de ingresos indebidos, quedaría amparada por el principio de protección de la confianza legítima si, posteriormente, tras la publicación de la sentencia del Tribunal Supremo de 12 de enero de 2023 (rec. casación 2059/2020) que considera sujetos al impuesto dichos intereses, la Administración tributaria pretendiera regularizar su situación tributaria con apoyo en esta última sentencia, puesto que no se pueden regularizar situaciones pretéritas, en perjuicio del contribuyente, en las que éste aplicó en su autoliquidación el criterio jurisprudencial fijado en la sentencia de 3 de diciembre de 2020, criterio que al ser el vigente en el momento de presentación de su autoliquidación, era el criterio que, de acuerdo con la doctrina de este Tribunal Central, vinculaba a la Administración Tributaria”.

Por tanto, parece que la Administración tiene un criterio claro ante los cambios interpretativos perjudiciales para el contribuyente, que no sólo se refiere a las modificaciones en la jurisprudencia aplicable, sino a los propios cambios en el criterio administrativo. Consiste en impedir su aplicación a períodos anteriores, con fundamento en el principio de confianza legítima, pero entendiendo que el criterio vigente es el existente en el momento de la presentación de la autoliquidación, no siendo relevante el devengo de la obligación.

No obstante, debe tenerse en cuenta que el propio Tribunal Supremo va a pronunciarse sobre esta cuestión, ya que existen varias casaciones admitidas que tratan esta

materia. Por citar las más relevantes, existen varios autos de admisión relativos a los efectos retrospectivos de la nueva doctrina sobre las entradas domiciliarias, todos de 27 de octubre de 2022 (ATS 15067/2022, 15068/2022, 15074/2022, 15078/2022, 15081/2022, 15082/2022, 15085/2022 y 15088/2022). En tales resoluciones se justifica tratar esta cuestión en los siguientes términos:

“5. Por último respecto a la cuestión relativa a si nuestra jurisprudencia ostenta o no carácter retrospectivo sobre las liquidaciones practicadas por la Administración tributaria con fundamento en las pruebas obtenidas en el curso de una entrada en domicilio autorizada por resolución judicial firme debemos indicar que el cambio de criterio jurisprudencial, debidamente motivado, que se deriva de la evolución de la propia doctrina originada en los órganos superiores, a través de los recursos de casación y de revisión es considerado por el Tribunal Constitucional como acorde con la Constitución (STC 246/1993, de 19 de julio, FJ 3). Ahora bien, los cambios jurisprudenciales están sometidos a las garantías constitucionales no solo en lo que se refiere a la exigencia de motivación de la nueva jurisprudencia que se establezca, sino también al alcance temporal de las consecuencias que se puedan derivar de ese nuevo criterio jurisprudencial.

En vía de principio, el ámbito de aplicación de la jurisprudencia, desde el punto de vista temporal, es el mismo que corresponde a la ley que interpreta. La jurisprudencia es, por su propia naturaleza, de aplicación inmediata a todos los casos sometidos a los tribunales a los que la norma sea aplicable por razones temporales, con arreglo a lo que se ha calificado, especialmente en el ámbito del Derecho procesal, como principio de retroactividad mínima, en la línea del “mínimo efecto retroactivo” (STC 95/1993, de 23 de marzo), y de la aplicación inmediata del nuevo criterio, equivalente a dar eficacia retroactiva al cambio sobrevenido (regular retroaction), según subraya la doctrina científica. Esto es una consecuencia del carácter accesorio y complementario de la jurisprudencia respecto de la ley que aplica e interpreta, una de cuyas manifestaciones se refleja en el artículo 161.1 a), inciso segundo, CE cuando dice que [l]a declaración de inconstitucionalidad de una norma jurídica con rango de ley, interpretada por la jurisprudencia, afectará a ésta, si bien la sentencia o sentencias recaídas no perderán el valor de cosa juzgada”.

La eficacia retroactiva de los cambios de criterio jurisprudencial que se deduce de este principio no es absoluta, planteando este recurso si puede prevalecer o no cuando implique como en este caso el sacrificio de derechos fundamentales o también de valores que la Constitución protege frente a la aplicación retroactiva de las normas, en aras de los principios de protección de situaciones consolidadas, de garantía de la seguridad jurídica, de proscripción de la arbitrariedad.

Así, si bien la eficacia retroactiva de los cambios de criterio jurisprudencial es una cuestión que no es totalmente nueva sí que pervive su carácter litigioso, no exento de matices e interpretaciones que reavivan un debate jurisprudencial y doctrinal no totalmente solventado, que reclama una nueva respuesta por parte de esta Sala. Conviene, por lo tanto, un pronunciamiento del Tribunal Supremo que, cumpliendo su función

uniformadora, sirva como criterio orientador y pacificador de la situación controvertida fijando jurisprudencia en relación con el carácter retrospectivo o prospectivo de la jurisprudencia emanada del nuevo recurso de casación articulado por la Ley Orgánica 7/2015, de 21 de julio, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, que persiguió como finalidad encomendar al Tribunal Supremo la formación de jurisprudencia cuando se estime que presenta interés casacional objetivo”.

Un aspecto particular de esta misma materia ya ha sido analizado por el Tribunal Supremo. Nos referimos a la cuestión planteada por el Auto 15088/2022, de 27 de octubre, que admite un recurso de casación cuya segunda cuestión con interés casacional objetivo es la siguiente:

“1.2. Precisar si, la jurisprudencia emanada del recurso de casación ostenta carácter retrospectivo sobre las liquidaciones practicadas por la Administración tributaria con fundamento en las pruebas obtenidas en el curso de una entrada en domicilio autorizada por resolución judicial firme”.

Como puede observarse, se trata también del posible efecto retrospectivo de la jurisprudencia del Tribunal relativa a las entradas domiciliarias, pero con el matiz de tratarse de supuestos en los que el Auto autorizante había adquirido firmeza, existiendo cosa juzgada. Y con otro aspecto singular, como es el hecho de que el único vicio que cabía imputarle tanto a la actuación de la Administración como a la autorización concedida, era el hecho de iniciarse la inspección mediante la entrada domiciliaria.

Dicha cuestión ha sido resuelta por la STS de 12 de junio de 2023, rec. cas. 2434/2022, que se pronuncia en los siguientes términos (FJ 7.º):

“En efecto, la causa de la vulneración del derecho a la inviolabilidad del domicilio radica en este caso, exclusivamente, en la falta de la notificación previa al obligado tributario de la incoación del procedimiento inspector para el que se solicitó la autorización de entrada. Se trata por tanto del incumplimiento de un elemento que pertenece al ámbito de los requisitos de legalidad ordinaria del acto que se pretendía ejecutar, aunque ello, sin duda, conlleve la lesión del derecho a la inviolabilidad del domicilio. Es patente que la autorización judicial a la que se refiere el art. 18.2 CE no es cualquiera, sino la otorgada en los casos previstos por las leyes y con los requisitos establecidos en las mismas. Ahora bien, la parquedad de la regulación legal sobre el procedimiento y condiciones para otorgar la autorización de entrada para el desarrollo de actuaciones de la inspección tributaria en los procedimientos de aplicación de los tributos (arts. 113 y 142.2 LGT) se ha tenido que suplir por una doctrina jurisprudencial que ha colmado la escasa densidad normativa de la regulación legal. En la evolución de esa doctrina jurisprudencial, se enmarca nuestra STS de 1 de octubre de 2020, cit., y otras que han seguido a la misma, entre ellas, la STS de 23 de septiembre de 2021 (rec. cas. 2672/2021), que, junto a la anterior, cita la sentencia recurrida. Pero como toda doctrina jurisprudencial, se construye a partir de las cuestiones litigiosas planteadas y para resolver los conflictos jurídicos planteados, en los términos de las alegaciones de las partes, y en la etapa en

que se produjo la solicitud de entrada y el auto de autorización de este caso, la doctrina jurisprudencial no excluía la posibilidad de simultanear la notificación de aquel acto con la entrada en el domicilio. No es extraño, por ello, que la ausencia del presupuesto de la notificación previa del procedimiento inspector no fuera una cuestión suscitada en el procedimiento de autorización de entrada seguido en este caso, ni en el auto que lo resolvió o la sentencia que confirmó aquel auto, pues deriva de la proyección retrospectiva de la profundización jurisprudencial de uno de los presupuestos de la autorización judicial de entrada. En este tipo de situaciones no existe la necesidad de intensificar la protección del derecho a la inviolabilidad del domicilio a través del efecto invalidante de las pruebas, pues el derecho a la igualdad procesal de las partes (art. 24.2 CE) no se ve quebrantado cuando, como declara la doctrina del Tribunal Constitucional en la STC 22/2003 de 10 de febrero, respecto a una situación que guarda gran semejanza con la que nos ocupa, “[...] el origen de la vulneración se halla[ba] en la insuficiente definición de la interpretación del Ordenamiento, en que se actúa por los órganos investigadores en la creencia sólidamente fundada de estar respetando la Constitución [...]”.

Es cierto que el supuesto examinado presenta caracteres muy singulares. A pesar de ello, esta resolución parece reconocer una especie de confianza legítima a la Administración en cuestiones procedimentales, siempre que, dada la insuficiencia del marco normativo, actúe en la creencia de estar respetando los derechos fundamentales de los contribuyentes. Al tiempo, toma en consideración la actitud del recurrente que, al impugnar el Auto habilitante, no invocó el inicio del procedimiento mediante la entrada como defecto invalidante.

3. Conclusiones y propuestas

La situación descrita en el apartado precedente no es la mejor desde la perspectiva de la seguridad jurídica, lo que lleva al Consejo a formular las conclusiones y propuestas que se exponen a continuación:

Ante todo, puede constatarse que el nuevo recurso de casación ha supuesto un aumento considerable de la fijación de criterios en materia tributaria por parte del Tribunal Supremo, dada la complejidad técnica presente en nuestro ámbito tributario y la ausencia de cuantía para acceder a dicho recurso. Esta mayor producción de criterios judiciales es, sin duda, positiva, ya que contribuye a un mejor desarrollo técnico del Derecho tributario en nuestro país.

Ahora bien, también es cierto que esta emisión de criterios interpretativos se está produciendo a un ritmo muy rápido, motivado por la necesidad de resolución de los recursos. Sucede, además, que, en muchas ocasiones, no es sencillo determinar cuándo el criterio viene determinado por las circunstancias del caso concreto, ya que el recurso de casación no sólo atiende a la función nomofiláctica, sino que, en la mayor parte de los casos, da respuesta a las pretensiones del caso concreto. Todo ello se traduce en cambios de criterio, que se producen en un escaso plazo de tiempo,

siendo paradigmática la situación relativa al gravamen de los intereses de demora derivados de devoluciones de ingresos indebidos. Ello genera inseguridad para todos los operadores jurídicos, tanto para la Administración como para los contribuyentes.

Es más, existen aspectos básicos que, bajo la nueva casación, no están suficientemente claros. Ni siquiera es evidente la vigencia del art. 1.6 del Código civil, que considera jurisprudencia la doctrina reiterada del Tribunal Supremo. Bajo la nueva casación no se sabe si la fijación de criterio exige más de una sentencia o basta con una sola. Ello determina, a su vez, una dificultad añadida a la hora de decidir el efecto temporal de la jurisprudencia, ya que ni siquiera se conoce cuándo existe ésta.

Es cierto que el Tribunal Supremo, en diferentes Autos –a título de ejemplo, los números 2719/2018, 7724/2018 y 12124/2018–, ha expresado la necesidad de contar con más de una resolución. No obstante, lo hace en unos términos bastante ambiguos, que no dejan de despejar todas las dudas. En concreto, afirman lo siguiente:

“Desde esa perspectiva, podría considerarse, en consecuencia, que no concurriría la presunción establecida en el artículo 88.3.a) LJCA, al ya existir jurisprudencia relativa a las normas sobre las que la sentencia sustente la razón de decidir. Ahora bien, lo cierto es que, como apunta la mercantil recurrente, existe un único pronunciamiento sobre la cuestión debatida, con lo que, sensu stricto, no existe jurisprudencia, ex artículo 1.6 CC”.

Como puede observarse, se trata de un razonamiento que va más dirigido a justificar la admisión del recurso que a dilucidar, de forma específica y directa, cuáles son los requisitos necesarios para la formación de jurisprudencia en el ámbito contencioso-administrativo. Desde esta perspectiva, parece un argumento que debe tomarse de forma equivalente a un *obiter dictum*.

Es más, en el reciente Auto 10834/2023, de 20 de julio, se vuelve a plantear esta cuestión. Se trata de un asunto en el que ya existe una sentencia sobre la misma materia, en concreto, la relativa al tratamiento de las subvenciones en el IVA en empresas de transporte. Nos referimos a la Sentencia de 22 de junio de 2020, rec. cas. 1476/2019, que afirma que aquéllas se integran en la base imponible, en los ejercicios previos a la modificación operada en el art. 78.Dos.3.º de la LIVA, por obra de la LCSP. Pues bien, con posterioridad a la misma, se dictó la providencia de la Sección Primera, de 15 de abril de 2021, que inadmitió el recurso de casación preparado por otra empresa de transportes con este único fundamento:

“Acuerda su inadmisión a trámite, conforme al artículo 90.4.d) de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, por pérdida sobrevenida del interés casacional objetivo para la formación de jurisprudencia.

En efecto, la cuestión jurídica objeto de controversia ha sido resuelta por la Sección Segunda de esta Sala delo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo en sentencia de 22 de junio de 2020, en un sentido contrario a la tesis que propugna en este recurso de casación la parte recurrente.”

No obstante, al Auto que ahora comentamos admite el recurso de casación, en un asunto idéntico, sin aclarar si lo hace para la formación de jurisprudencia o para matizarla, precisarla o corregirla. En definitiva, no parece que se trate de una cuestión resuelta y pacífica.

Haciendo abstracción de lo anterior y como decíamos, los cambios de criterio provocan inseguridad tanto para la Administración como para los contribuyentes, si bien la situación resulta especialmente gravosa para estos últimos, dada la obligación de autoliquidar. Por ello mismo, debe valorarse de forma muy positiva y consolidarse la posición adoptada por el TEAC, consistente en proteger la confianza legítima de los obligados cuando se produce un cambio de criterio interpretativo peyorativo para sus intereses. Todo ello teniendo en cuenta, adicionalmente, que dicha doctrina no sólo se refiere a los cambios en los criterios de la jurisprudencia, sino también de la Administración, identificándose los actos de esta última que generan confianza legítima. Además, el TEAC ha considerado que, en relación con los actos de la Administración, genera confianza legítima no sólo las resoluciones del propio TEAC o la doctrina de la DGT, sino también los propios actos o manifestaciones de la Administración tributaria expresados en los manuales de confección de las autoliquidaciones.

Se podrá estar o no de acuerdo sobre el momento que el TEAC considera relevante para la aplicación del cambio de criterio, que no es, según su posición, el vigente en el devengo, sino el aplicable cuando debe cumplirse la obligación, con la presentación de la autoliquidación. Pero de lo que no cabe duda es de que estamos ante un criterio claro, que ofrece seguridad jurídica, en la línea ya reclamada por este Consejo en su Informe 2/2019.

En sentido inverso, los cambios de criterio favorables para los obligados deben aplicarse retroactivamente, sin más límite que los derivados de la prescripción y de la firmeza de los actos administrativos. Cabe recordar, a este respecto, que la propia Administración tributaria así lo vino a admitir -trascendiendo, incluso, la firmeza de liquidaciones confirmadas en vía económico-administrativa- con ocasión de la fijación de criterio por el Tribunal Supremo en lo relativo al régimen tributario de las prestaciones de maternidad en el IRPF.

A estos efectos no es equiparable la posición de la Administración y la de los contribuyentes en lo relativo a la aplicación del sistema tributario. En el desarrollo de las relaciones tributarias la Administración no vela por la defensa de los intereses financieros de la Hacienda pública frente a los de los contribuyentes, sino por la prevalencia del interés general, que es el de todas las personas que integran la ciudadanía, en aras de una aplicación razonable del sistema tributario, con sujeción plena a la ley y al Derecho.

Desde el punto de vista de la Administración, los mayores problemas se producen en los casos en que el objeto de la nueva doctrina no es una cuestión sustantiva, sino procedimental, como son las entradas domiciliarias. En estas situaciones, la Admi-

nistración ha estado actuando de determinado modo en la creencia de que lo hacía correctamente y, de pronto, una sola sentencia altera el estado de cosas. Por ello, no sería descabellado reconocer la existencia de cierta protección al actuar de la Administración bajo dichas circunstancias, en la línea que sostiene la STS de 12 de junio de 2023, rec. cas. 2434/2022, antes reproducida.

Por otra parte, en línea con el Informe Fide, el Consejo entiende que debería estudiarse la posibilidad de que nuestro país asumiera, positivizándola, una solución similar a la del Derecho de la Unión Europea.

Así, el art. 264 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea establece que *“si el recurso fuere fundado, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea declarará nulo y sin valor ni efecto alguno el acto impugnado. Sin embargo, el Tribunal indicará, si lo estima necesario, aquellos efectos del acto declarado nulo que deban ser considerados como definitivos”*. El propio TJUE ha interpretado este precepto en el sentido de que la limitación de la aplicación retroactiva de sus pronunciamientos exige el cumplimiento de dos requisitos, a saber, la buena fe de los círculos interesados y el riesgo de trastornos graves [véanse, en particular, las sentencias *Skov y Bilka* (TJCE 2006, 3), apartado 51; *Brzeziński*, apartado 56; de 3 de junio de 2010 (TJCE 2010, 164), *Kalinchev*, C-2/09, Rec. p. I-4939, apartado 50, y de 19 de julio de 2012 (TJCE 2012, 220), *Rçdlihs*, C-263/11, Rec. p. I-0000, apartado 59].

Una solución como la descrita permitiría que la propia sentencia que introduce o altera un criterio interpretativo deje claro cuáles son sus efectos temporales, atendiendo a circunstancias que, aunque no automáticas, son conocidas con carácter previo y pueden ser esgrimidas por las partes durante el litigio.

Por último, el Consejo resalta la necesidad de que, desde la Administración, se ultime el proceso actual de creación de una base única de conocimiento, dirigida a dar a conocer y tener actualizados los criterios administrativos y judiciales de interpretación de las normas tributarias.

2. Propuestas normativas

PROPUESTA NORMATIVA 1/2023

PROPUESTA SOBRE LA POSIBLE REFORMA DE LA REGULACIÓN DE LA TRIBUTACIÓN DE LOS ATRASOS EN EL IRPF.

1. Planteamiento

A raíz de la presentación de diversas quejas ante este Consejo relacionadas con la tributación de los rendimientos del trabajo percibidos en períodos distintos a aquéllos

en que fueron exigibles, se ha observado que la aplicación del artículo 14.2. b) de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, complica notablemente a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Conviene comenzar recordando que a tenor de lo previsto en el artículo 14.2, b) de la Ley del IRPF cuando “por circunstancias justificadas no imputables al contribuyente” se perciban rendimientos del trabajo en períodos distintos a aquéllos en que fueron exigibles, “se imputarán a éstos, practicándose, en su caso, autoliquidación complementaria, sin sanción ni intereses de demora ni recargo alguno”. Y dicha autoliquidación complementaria deberá presentarse “en el plazo que medie entre la fecha en que se perciban y el final del inmediato siguiente plazo de declaraciones por el impuesto”.

Esta regla general es objeto de excepción, para los supuestos en los que el reconocimiento del derecho a la recepción de esos atrasos traiga causa de una resolución judicial, en cuyo caso se atenderá a la fecha en la que la misma adquiera firmeza, imputándose íntegramente a dicho período todos los atrasos: “Cuando concurren las circunstancias previstas en el párrafo a) anterior, los rendimientos se considerarán exigibles en el período impositivo en que la resolución judicial adquiera firmeza”.

Esta norma fue introducida por primera vez en nuestro ordenamiento por el Reglamento del IRPF aprobado por Real Decreto 1841/1991, de 30 de diciembre, recogién-dose en su artículo 14.Seis. De ahí pasó al artículo 14.2, b) de la Ley 40/1998, de 9 de diciembre, del IRPF, manteniéndose su redacción en idénticos términos en el actual artículo 14.2, b) de la vigente Ley 35/2006.

Aunque se incluya en el apartado 2 de dicho artículo 14 no se trata ciertamente de una regla especial de imputación en sentido propio, dado que se aplica la regla general del artículo 14.1, a) de imputación del rendimiento al período de exigibilidad, sino de una norma que permite con carácter excepcional que los atrasos se declaren cuando se perciban sin ningún componente de naturaleza sancionadora o indemnizatoria.

En principio, la norma parece clara en su formulación, pero su aplicación es la que genera en ocasiones confusión en los contribuyentes, dando lugar a quejas que derivan de errores a la hora de cumplir con sus obligaciones tributarias, errores que podrían evitarse con una simplificación de la regulación de la tributación de los rendimientos del trabajo satisfechos con retraso y en un período posterior al de su exigibilidad.

La confusión deriva, a su vez, de que el criterio es distinto si el pago de los atrasos trae causa, o no, de una resolución judicial.

2. Algunos ejemplos de situaciones problemáticas denunciadas en quejas

Para ilustrar los problemas que se vienen produciendo en la práctica se exponen a continuación brevemente cinco ejemplos de las situaciones planteadas en las quejas remitidas al Consejo.

En primer lugar, en una queja se plantea el supuesto de un contribuyente que había presentado una declaración complementaria motivada por el cobro en enero de 2021 de unas nóminas correspondientes al 2016 a través del FOGASA. En cambio, según la AEAT no figuraban imputados en su base de datos atrasos de trabajo correspondientes a este último ejercicio, por lo que se le notificó propuesta de liquidación de intereses de demora. El contribuyente alegó en su escrito de disconformidad que accediendo a sus datos fiscales en marzo de 2021 allí sí constaban imputados atrasos correspondientes al período comprendido entre noviembre de 2015 y abril de 2016, existiendo además un certificado acreditativo de este extremo del FOGASA aportado unos días más tarde a la fecha de presentación de la declaración complementaria y que la Administración no tuvo en cuenta al dictar la liquidación. Por todo ello se consideró conveniente dar traslado a la Directora General de la AEAT para que considerara la posibilidad de iniciar un procedimiento de revocación.

En segundo término, en otra queja se plantea una situación problemática distinta como consecuencia de la percepción de atrasos acompañado del retraso por parte del empleador en remitir a la trabajadora el certificado de las retenciones practicadas con ocasión del pago de dichos atrasos, incumpliendo así el deber que le impone el artículo 108.3 RIRPF que establece que la citada certificación “deberá ponerse a disposición del contribuyente con anterioridad a la apertura del plazo de declaración por este impuesto”. Se trataba en esta ocasión de una contribuyente que percibió unos atrasos en la nómina de enero 2020 imputables al ejercicio 2019, por lo que debería haber incluido dichos atrasos en el siguiente período ordinario de declaración a su abono, es decir, entre abril y junio de 2020. Pero su pagador, concretamente el Servicio de Salud de una Comunidad Autónoma, no le remitió el certificado de las retenciones que se le habían practicado con ocasión del pago de dichos atrasos hasta una fecha muy posterior, concretamente el mes de marzo de 2021 y por tanto mucho después de haber finalizado el plazo ordinario en el que debería haber declarado los atrasos conforme a lo previsto en la ley. Fue entonces cuando la contribuyente presentó su liquidación complementaria correspondiente al ejercicio 2019, lo que le generó tener que abonar intereses de demora. En esta ocasión el Consejo en su contestación al contribuyente expresamente puso de relieve que la normativa vigente es susceptible de mejora para evitar este tipo de situaciones. Curiosamente en esta queja la contribuyente señala que la propia funcionaria de la AEAT que la atendió le aconsejó que tratándose de cantidades menores a 1.000 o 1.500 euros, lo incluyera como cobro del año en curso.

En tercer lugar, hay una queja en la que se plantea otra situación que combina la percepción de atrasos con la presentación previamente por el contribuyente de una declaración conjunta. El contribuyente se queja porque al presentar la declaración complementaria ya no puede cambiar la opción de la modalidad de tributación porque ha concluido el plazo de declaración voluntaria del IRPF, cuestión sobre la que ya formuló el Consejo la Propuesta normativa 31/1999, con el fin de poner fin a este tipo de situaciones, si bien dicha propuesta no tuvo éxito.

En cuarto término, recientemente el Pleno del Consejo ha tenido ocasión de analizar una queja que relata las dificultades experimentadas por una contribuyente que tuvo que presentar hasta cinco declaraciones complementarias por atrasos percibidos como consecuencia de una resolución judicial del orden de lo social, si bien en este caso el problema concreto denunciado tenía que ver con el abono de la deuda.

En quinto y último lugar, puede citarse como ejemplo de la problemática generada por la regulación vigente otra queja donde se plantea el supuesto de una contribuyente que presentó en plazo sus declaraciones de IRPF correspondientes a los ejercicios 2009, 2010 y 2011 con resultado a devolver y posteriormente en 2012 percibió unos rendimientos atrasados correspondientes a los ejercicios 2009 a 2011. Esta contribuyente entendió que había presentado tres declaraciones complementarias de los ejercicios 2009, 2010 y 2011 siguiendo según ella las instrucciones recibidas en una oficina de la AEAT, pero la Administración consideró que lo que había presentado era una nueva declaración correspondiente a los ejercicios 2009 a 2011 (y no una complementaria) dado que había incluido únicamente las rentas percibidas con retraso, aplicando los mínimos y resultando, de forma improcedente, nuevas cuotas de devolver. Para que su actuación hubiese sido correcta la contribuyente debió haber presentado una declaración complementaria por los citados ejercicios e ingresar el importe correspondiente a la parte de la devolución percibida en su día, pero ciertamente para esta contribuyente todo habría resultado sin duda más sencillo si simplemente hubiese podido incluir esos atrasos en la declaración del período de cobro de aquellos, es decir, en 2012 y no tener que presentar tres declaraciones complementarias.

3. Propuesta de reforma para la simplificación de la regulación de la tributación de los atrasos

Como ha podido advertirse con estos ejemplos la aplicación de la norma genera confusión. Con carácter general obliga a la presentación de autoliquidaciones complementarias por cada uno de los ejercicios a los que correspondan los atrasos percibidos. Pero no siempre es así, pues si el pago de los atrasos se produce como consecuencia de su reconocimiento mediante resolución judicial el criterio se invierte y se han de imputar al período en el que dicha resolución adquiera firmeza. La duplicidad de criterios y la dificultad de su aplicación genera con frecuencia problemas y confusión a los contribuyentes e introduce una complejidad que podría evitarse si en los casos de percepción de atrasos los contribuyentes pudieran incluir dichos rendimientos del trabajo en su declaración del IRPF del período en el que cobren esos atrasos.

A este planteamiento podría objetarse que una regulación en la que se tribute por rentas de otro ejercicio en el período en el que efectivamente se cobren tiene incidencia en la progresividad del impuesto. En principio los atrasos por regla general no suelen ser cantidades muy elevadas por lo que salvo en supuestos excepcionales la progresividad que soporte el contribuyente será análoga en ambas alternativas. En todo caso, podría introducirse un sistema que permita al contribuyente la opción de

tributar con arreglo a la regla que está vigente, es decir, imputando los atrasos al ejercicio en el que fueron exigibles mediante la presentación de la correspondiente declaración complementaria, o bien tributar incluyendo esos atrasos en el ejercicio en el que se perciban. También podría fijarse un límite máximo para esta segunda opción.

Tal vez podría pensarse que el permitir al contribuyente un derecho de opción al respecto podría generar el diseño de operaciones de planificación fiscal encaminadas a reducir la deuda tributaria.

En tal caso, quizás, se podría establecer un límite cuantitativo a tales efectos, para cubrir los supuestos de hecho más frecuentes y respecto de los que cabe en principio descartar que pudieran obedecer a operaciones de arbitraje fraudulento, dada su escasa incidencia en términos de modulación de la progresividad del gravamen.

PROPUESTA NORMATIVA 2/2023

PROPUESTA SOBRE EL CÓMPUTO DE LOS PLAZOS PARA INTERPONER RECURSO DE REPOSICIÓN Y RECLAMACIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA EN CASOS DE RETRASOS EN LA ENTREGA DEL EXPEDIENTE AL CONTRIBUYENTE

1. Planteamiento

Con motivo de la presentación de una queja ante este Consejo relacionada con el retraso en la entrega a un contribuyente de los intentos de notificación de correos en relación con un procedimiento de comprobación del IRPF, se ha observado que en ocasiones pueden no estar completamente formados los expedientes antes de que transcurra el plazo para interponer recurso de reposición o reclamación económico-administrativa a efectos de su puesta de manifiesto.

Son muchos los procedimientos de gestión que se tramitan a lo largo de un año por la AEAT y en muchas ocasiones, dadas las características de estos procedimientos, la documentación que se contiene en los expedientes puede ser conocida ya por el obligado tributario, bien porque se trate de actos administrativos que le han sido notificados o bien porque se trate de documentación presentada por él mismo. Este tipo de documentación se suele incorporar a través de determinados mecanismos automáticamente al expediente electrónico del procedimiento y también al punto de acceso en sede electrónica denominado “Mis expedientes”, al que puede acceder de modo permanente el obligado tributario. Pero al mismo tiempo existen otros documentos adicionales (como por ejemplo requerimientos a terceros y sus contestaciones) que exigen llevar a cabo unas labores de revisión y ordenación con carácter previo a la puesta formal de manifiesto del contenido completo del expediente. Estas labores no están automatizadas sino que exigen la intervención de un funcionario y además las mismas se llevan a cabo únicamente en aquellos casos en los que el contribuyente solicita la puesta de manifiesto. Todo ello hace desde luego aconsejable no esperar

hasta los últimos días del plazo para la interposición del recurso o de la reclamación para solicitar la puesta de manifiesto.

El problema se plantea en los supuestos en los que el contribuyente comparece en dicho plazo y la Administración no le facilita el expediente completo y tampoco puede acceder al mismo a través de la sede electrónica de la AEAT y es una vez finalizado dicho plazo cuando se pone a su disposición dicho expediente. La consecuencia que se deriva de esta situación es que el contribuyente podrá presentar su recurso de reposición, pero no podrá formular alegaciones una vez transcurrido el plazo de un mes.

Otro tanto ocurre en los supuestos en que el contribuyente opta por presentar directamente reclamación económico-administrativa que por su cuantía deba tramitarse por procedimiento abreviado y la Administración no le facilita el expediente en el plazo del mes para la interposición de la misma. El problema aquí se agrava porque en el caso del procedimiento abreviado el escrito de interposición debe ir acompañado de las correspondientes alegaciones.

2. Breve referencia a la regulación sobre la puesta de manifiesto del expediente y sobre los plazos de interposición del recurso de reposición y de la reclamación económico-administrativa

El artículo 24.1 del Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (en adelante LGT), en materia de revisión en vía administrativa, dispone en relación con la puesta de manifiesto del expediente, que si *“el interesado desea examinar el expediente administrativo para formular sus alegaciones, deberá comparecer a tal objeto ante el órgano actuante a partir del día siguiente al de la notificación del acto administrativo que se impugna y antes de que finalice el plazo de interposición del recurso”*. A continuación, el precepto añade que en este supuesto *“el órgano competente tendrá la obligación de poner de manifiesto el contenido del expediente estrictamente relacionado con el acto objeto de impugnación o la documentación relativa a las actuaciones administrativas concretas que hayan sido expresamente solicitadas y guarden relación con el acto impugnado”*. Así pues, como primera idea puede destacarse que la Administración tributaria está obligada a facilitar el expediente al contribuyente antes de que finalice el plazo de interposición del recurso correspondiente.

Por lo que respecta al plazo para la interposición del recurso de reposición el artículo 223.1 LGT establece que dicho plazo *“es de un mes contado a partir del día siguiente al de la notificación del acto recurrible o del siguiente a aquel en que se produzcan los efectos del silencio administrativo”*. Y su apartado 2 añade que si el recurrente *“precisase del expediente para formular sus alegaciones, deberá comparecer durante el plazo de interposición del recurso para que se le ponga de manifiesto”*.

En parecidos términos, pero en relación con la reclamación económico-administrativa, el artículo 235.1 LGT dispone que la misma se interpondrá *“en el plazo de un mes*

a contar desde el día siguiente al de la notificación del acto impugnado, o desde el día siguiente a aquél en que quede constancia de la realización u omisión de la retención o ingreso a cuenta, de la repercusión motivo de la reclamación o de la sustitución derivada de las relaciones entre el sustituto y el contribuyente”. Y el artículo 246.1, b) LGT a su vez añade que si el reclamante “precisase del expediente para formular sus alegaciones, deberá comparecer ante el órgano que dictó el acto impugnado durante el plazo de interposición de la reclamación, para que se le ponga de manifiesto, lo que se hará constar en el expediente.”

De la conjunción de estas normas se puede concluir que si el contribuyente solicita cita previa a la AEAT y comparece durante el plazo del mes para que se le ponga de manifiesto el expediente a efectos de la interposición del recurso de reposición o de la reclamación económico-administrativa, la Administración está obligada a facilitarle dicho expediente. En otro caso, es decir, en el supuesto de que no se le facilite el expediente completo antes del transcurso de dicho mes no podría ejercer plenamente su derecho a formular alegaciones ni en el caso de tratarse de un recurso de reposición ni en el de una reclamación económico-administrativa que deba tramitarse por el procedimiento abreviado (reclamaciones de cuantía inferior a 6.000 euros o 72.000 euros si se trata de reclamaciones contra bases o valoraciones), puesto que en éste último caso el artículo 246 LGT dispone que el escrito de interposición de la reclamación deberá ir acompañado de las alegaciones que se formulen.

3. Propuesta

El Consejo ha analizado diversas alternativas que se exponen a continuación para tratar de solucionar los problemas que se plantean para el contribuyente en aquellos supuestos en los que comparece dentro del plazo del mes y no se le facilita dentro de dicho plazo el expediente a efectos de la formulación de alegaciones en el recurso de reposición o en la reclamación económico-administrativa que se tramite por procedimiento abreviado.

La primera alternativa consistiría en reformar los artículos 223.1 y 235.1 LGT con el fin de que el plazo del mes allí previsto para interponer el recurso de reposición o la reclamación económico-administrativa, respectivamente, comenzase a contar desde el día siguiente a aquel en que se haya facilitado el expediente al contribuyente o se tenga constancia de que ha podido tener acceso al mismo a través de la sede electrónica de la AEAT. Tras su análisis esta alternativa entendemos que debería descartarse porque podría dar lugar si el obligado tributario formula su solicitud en los últimos días del plazo de interposición del recurso de reposición o de la reclamación económico-administrativa a una ampliación del mismo de 1 mes a 2 meses (1 mes para que el obligado tributario se percate de que necesita el expediente para formular alegaciones y un mes adicional para que prepare y presente su recurso o reclamación).

La segunda alternativa que se ha analizado consistiría en la suspensión del plazo de interposición del recurso o reclamación desde el día en que el obligado tributario

solicite la puesta de manifiesto del expediente hasta el día en que dicho expediente se encuentre a su disposición, día a partir del cual se reanudaría el plazo de interposición, por el tiempo restante del mismo (no reinicio del plazo del mes). Esta segunda alternativa también debe descartarse por la complejidad que implicaría y porque además podría introducir una litigiosidad añadida. En efecto, a la complejidad que en determinados supuestos plantea el actual cómputo del plazo legal para la interposición del recurso o reclamación (que exige determinar la correcta notificación del acto impugnado), se añadiría la complejidad del cómputo añadido del plazo de suspensión (acreditación del día de la solicitud de puesta de manifiesto, acreditación del día en que el expediente está a su disposición, determinación del día inicial y del día final). Este cómputo que es esencial dado que determina la extemporaneidad o no del recurso o reclamación se complicaría notablemente para los Tribunales Económico-Administrativos.

Una tercera alternativa que permitiría superar los inconvenientes que plantean las dos primeras pasaría por una modificación del precitado Real Decreto 520/2005 que, manteniendo como común el plazo de interposición del recurso o reclamación y el de solicitud de puesta de manifiesto del expediente, contemplara la suspensión únicamente del plazo para la presentación de alegaciones y propuesta de pruebas en los casos en que la puesta de manifiesto por la Administración no se realizara en plazo por causa imputable a la Administración; suspensión que no afectaría en ningún caso al plazo de interposición del recurso o reclamación (que en todo caso, deberá realizarse dentro del plazo previsto en la ley sin ningún tipo de suspensión). En estos casos, las alegaciones se podrían formular en un escrito separado, acompañado de los documentos que se considere oportuno aportar para fundamentar la pretensión. Y el plazo para su formulación finalizaría una vez que transcurra, desde el día siguiente al de finalización del plazo legal para la interposición del recurso o reclamación, un plazo de días naturales igual al número de días transcurridos desde la solicitud de la puesta de manifiesto hasta el día en que dicha puesta de manifiesto se produjo. La presentación de alegaciones en escrito separado no supondrá obstáculo para la posible anulación total o parcial del acto por el órgano que lo dictó antes de enviar el expediente al Tribunal, según lo previsto en el art. 235.3 LGT. Adicionalmente, en el caso del procedimiento abreviado se podría modificar el artículo 65 del precitado Real Decreto 520/2005 para los supuestos en que solicitada la puesta de manifiesto ésta no se hubiera hecho en absoluto considerando este defecto como subsanable a solicitud de los Tribunales Económico-Administrativos.

En todo caso conviene recordar a estos efectos la doctrina del TEAC, recogida en el recurso extraordinario de alzada para unificación de criterio RG 3375-2019 de 22 de enero de 2021, donde se fija el siguiente criterio: *“en el procedimiento abreviado económico-administrativo las alegaciones formuladas por el interesado con posterioridad a la presentación del escrito de interposición de la reclamación deben ser examinadas por el órgano económico-administrativo a menos que este último hubiera dictado ya la resolución correspondiente que pone fin a dicho procedimiento.”*

En esta resolución se analizaba el supuesto de un obligado tributario que interpuso la reclamación económico-administrativa (a tramitar por el procedimiento abreviado) y posteriormente presentó un escrito de alegaciones. No constaba que se hubiera solicitado puesta de manifiesto del expediente. El TEAC, tras señalar que a partir de la interposición de la reclamación y no existiendo obligación formal de poner de manifiesto el expediente, el órgano económico-administrativo puede dictar la correspondiente resolución en cualquier momento, continúa diciendo: *“Ello no obsta para que dicho órgano deba conocer de las alegaciones presentadas tardíamente por el interesado, pero antes de que aquél dicte su resolución. Tal conclusión no está expresamente establecida en la normativa reguladora del procedimiento económico-administrativo pero se desprendería, por un lado, del principio de contradicción y del derecho a la defensa, básicos en el orden procesal como reconoce el artículo 24.2 de la Constitución Española y que no ceden ante un vicio procedimental no invalidante, como es la presentación fuera de plazo de alegaciones sin que exista una resolución que dé término al procedimiento; por otro, de lo dispuesto en el artículo 34 de la LGT que recoge el derecho de los obligados tributarios a “formular alegaciones y aportar los documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución” y, por último, de lo indicado en el artículo 73 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), aplicable con carácter supletorio al ámbito tributario en virtud de su Disposición adicional primera. Dispone, en efecto, el artículo 73 de la LPAC:*

“Artículo 73. Cumplimiento de trámites

- 1. Los trámites que deban ser cumplimentados por los interesados deberán realizarse en el plazo de diez días a partir del siguiente al de la notificación del correspondiente acto, salvo en el caso de que en la norma correspondiente se fije plazo distinto.*
- 2. En cualquier momento del procedimiento, cuando la Administración considere que alguno de los actos de los interesados no reúne los requisitos necesarios, lo pondrá en conocimiento de su autor, concediéndole un plazo de diez días para cumplimentarlo.*
- 3. A los interesados que no cumplan lo dispuesto en los apartados anteriores, se les podrá declarar decaídos en su derecho al trámite correspondiente. No obstante, se admitirá la actuación del interesado y producirá sus efectos legales, si se produjera antes o dentro del día que se notifique la resolución en la que se tenga por transcurrido el plazo.”*

Finalmente, el Consejo ha analizado una cuarta alternativa que sería la que menos inconvenientes plantearía y que consistiría en la ampliación del plazo para la interposición del recurso de reposición y de las reclamaciones económico-administrativas de un mes a cuarenta y cinco días naturales, estableciéndose que, en el caso del recurso de reposición y las reclamaciones económico-administrativas a tramitar por el procedimiento abreviado, la puesta de manifiesto deba solicitarse dentro de los 30 primeros días de dicho plazo.



Esta propuesta tiene la ventaja de que coincidiría con la realizada por el Consejo en su *Informe I/2022 sobre las posibles incidencias en torno a las comunicaciones y notificaciones administrativas en períodos vacaciones y posibles vías de mejoras*. Allí se proponía precisamente la ampliación de los plazos para interponer reclamaciones económico-administrativas y recursos en vía económico-administrativa y para la presentación del escrito de alegaciones con aportación de las pruebas oportunas en los procedimientos económico-administrativos de un mes a cuarenta y cinco días naturales, destacándose entonces como ventajas de la misma que carecería de costes de gestión para los Tribunales Económico-Administrativos y que no exigiría ni extender los plazos de duración del procedimiento económico-administrativo ni los plazos de prescripción de los derechos a liquidar y exigir el pago susceptible de consumarse en vía económico-administrativa.



V. ANEXO NORMATIVO

Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

- 1) Artículo 34 que, en su apartado 1 regula los derechos y garantías de los contribuyentes y, en el 2, la figura del Consejo: “Integrado en el Ministerio de Hacienda, el Consejo para la Defensa del Contribuyente velará por la efectividad de los derechos de los obligados tributarios, atenderá las quejas que se produzcan por la aplicación del sistema tributario que realizan los órganos del Estado y efectuará las sugerencias y propuestas pertinentes, en la forma y con los efectos que reglamentariamente se determinen”.
- 2) Artículo 243 que regula el recurso extraordinario para la unificación de doctrina y que en su apartado 2 integra dentro de la Sala Especial para la Unificación de Doctrina, como órgano competente para resolver este recurso, al Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente (Modificado por el Real Decreto 1070/2017, de 29 de diciembre, por el que se modifican el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, aprobado por el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, y el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente).

I

El artículo 34.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, confiere al Consejo para la Defensa del Contribuyente la función de velar por la efectividad de los derechos de los contribuyentes, atendiendo a las quejas por estos formuladas y realizando sugerencias y propuestas pertinentes.

La mencionada defensa, según el precepto anterior, se realizará en la forma y con los efectos que reglamentariamente se determinen.

Con la aprobación de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, el Consejo para la Defensa del Contribuyente recibió un impulso por parte del legislador, por cuanto se institucionalizó de forma plena encuadrándose en la estructura de la organización tributaria, al ser reconocido expresamente en una norma con rango de ley, ya que su creación primigenia había sido fruto de una norma reglamentaria en el año 1996, en concreto el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda; posteriormente desarrollado por la Resolución de 14 de febrero de 1997, de la Secretaría de Estado de Hacienda, por la que se establece el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, reclamaciones y sugerencias, a que se refiere la disposición final única del Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda.

La elevación de su regulación a rango legal es, sin duda, consecuencia del reconocimiento de la conveniencia de la existencia de un órgano específicamente pensado para desarrollar una función de protección de los derechos de los obligados tributarios.

En este sentido, la labor del Consejo para la Defensa del Contribuyente ha sido intensa, antes y después de la aprobación de la Ley General Tributaria vigente, ejerciendo su función primordial de defensa de los derechos de los obligados tributarios, como se dijo más arriba, permitiendo la mejora de los servicios prestados por la Administración Tributaria, no solo gracias a las quejas manifestadas por los usuarios de tales servicios, sino también, y de forma señalada, a través de sus sugerencias y de las propuestas de todo tipo planteadas por el propio Consejo, siempre con el objetivo común de apuntalar la evolución y desarrollo de un sistema tributario moderno, que debe tener entre sus prioridades la de buscar y conseguir el equilibrio entre garanti-

zar el cumplimiento del principio constitucional según el cual los ciudadanos deben contribuir al sostenimiento de los gastos públicos, y aplicar el sistema tributario con absoluto sometimiento a la legalidad, salvaguardando así, entre otros, el principio de seguridad jurídica.

El impulso y desarrollo que la norma legal ya citada ha supuesto para la Administración Tributaria, hace conveniente que también se introduzcan modificaciones en la regulación del Consejo para la Defensa del Contribuyente, en lo que afecta a su esquema organizativo y procedimental, a fin de acomodarlo a su nueva realidad jurídico-económica y social, y posibilitar, a la vista de su propia evolución, su adaptación a ella.

Entre dichas adaptaciones cabe destacar una composición diferente de los integrantes del Consejo, a la vista de la casuística planteada a lo largo de los últimos años, previéndose, incluso, que en determinadas ocasiones el Consejo pueda contar con el apoyo de terceros ajenos al mismo cuando la problemática suscitada, ya sea de índole técnica, organizativa o de cualquier naturaleza y su propuesta de solución, recomiendo contar con la opinión de expertos por razón de la materia.

La nueva regulación tiene muy en cuenta el pasado inmediato y hunde sus raíces en el firme sustento que le brinda la regulación preexistente, la cual ha demostrado ser adecuada, con carácter general y en sus aspectos básicos. En este sentido, la nueva norma refuerza la configuración del Consejo como órgano asesor y de defensa de los derechos de los contribuyentes, y reconoce su independencia funcional.

Al mismo tiempo, se ha pretendido conseguir una mayor seguridad jurídica, al quedar regulado el ámbito de las quejas y sugerencias y, dentro de él, cuestiones tan importantes como la legitimación para interponerlas y los supuestos de inadmisión. Tampoco se han olvidado los aspectos técnicos, por cuanto se han regulado cuestiones procedimentales, cubriendo las lagunas que existían en la normativa anterior.

II

El real decreto está estructurado en 4 capítulos, con 17 artículos, una disposición adicional, tres disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El capítulo I, «Disposición general», tiene un único artículo cuya finalidad es determinar el objeto del real decreto, siendo tal objeto la regulación del propio Consejo para la Defensa del Contribuyente, del régimen jurídico de las quejas, sugerencias y propuestas, y del procedimiento para su recepción y tramitación.

El capítulo II, «El Consejo para la Defensa del Contribuyente», está específicamente dedicado al Consejo para la Defensa del Contribuyente, determinando su naturaleza jurídica, recogiendo sus funciones, estableciendo su composición y regulando la importante figura del Presidente, así como la unidad operativa a través de la cual ejercerá estas sus funciones.

El capítulo III, «Quejas y sugerencias», desarrolla el ámbito de las quejas y sugerencias, tratando su legitimación, forma y lugares de presentación, y estableciendo los supuestos de inadmisión de unas y otras.

El capítulo IV, «Procedimiento», regula la tramitación de las quejas, sugerencias y propuestas, el desistimiento por parte del interesado, el derecho de información en relación con las quejas y sugerencias presentadas, y el carácter reservado de los datos de cualquier naturaleza que pueda obtener el Consejo.

La disposición adicional establece el no incremento del gasto público; las disposiciones transitorias establecen la subsistencia de determinadas disposiciones en tanto no se produzca su adaptación a este real decreto, la subsistencia de los nombramientos de la presidencia y vocales, y la composición del Consejo para la Defensa del Contribuyente; la disposición derogatoria deroga expresamente el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente, y las normas de igual o inferior rango que se le opongan; por último, las disposiciones finales establecen determinadas reglas en materia de funcionamiento del Consejo y la entrada en vigor de este real decreto.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Economía y Hacienda, con la aprobación previa de la Vicepresidenta Primera del Gobierno y Ministra de la Presidencia, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 13 de noviembre de 2009,

DISPONGO:

CAPÍTULO I Disposición general

Artículo 1. Objeto

El presente real decreto tiene por objeto regular la composición y funciones del Consejo para la Defensa del Contribuyente, así como el régimen jurídico de las quejas, sugerencias y propuestas a que se refiere el artículo 34.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y el procedimiento para la recepción y tramitación de las que sean presentadas por los legitimados para ello según el artículo 8 de este real decreto, ya sea como manifestación de su insatisfacción con los servicios prestados por la Administración del Estado con competencias tributarias, ya sea como iniciativas para mejorar la calidad de estos.

CAPÍTULO II. El Consejo para la Defensa del Contribuyente

Artículo 2. Naturaleza jurídica

En el marco de lo dispuesto en el artículo 34.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, el Consejo para la Defensa del Contribuyente tendrá la natura-

leza jurídica de órgano colegiado de la Administración del Estado, integrado en el Ministerio de Economía y Hacienda y adscrito a la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos.

El Consejo para la Defensa del Contribuyente desarrollará sus funciones asesoras en los términos establecidos en este real decreto.

El Consejo para la Defensa del Contribuyente actuará con independencia en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 3. Funciones

1. El Consejo para la Defensa del Contribuyente tendrá las siguientes funciones:

- a) Atender las quejas a las que se hace referencia en el artículo 7 de este real decreto.
- b) Recabar y contrastar la información necesaria acerca de las quejas presentadas, al efecto de verificar y constatar su trascendencia, y realizar posteriormente, en su caso, las correspondientes propuestas para la adopción de las medidas que fueran pertinentes.
- c) Remitir informe a los órganos de la Administración Tributaria afectados por la queja, cuando durante su tramitación se hubiesen detectado actos susceptibles de revisión por alguno de los medios regulados por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. A estos efectos, el Consejo para la Defensa del Contribuyente podrá promover, específicamente, el inicio del procedimiento de revocación.

La decisión sobre el inicio del procedimiento de revocación corresponderá al órgano competente de la Administración Tributaria en los términos establecidos en el artículo 219 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y su normativa de desarrollo.

- d) Recibir las sugerencias a las que se hace referencia en el artículo 7 de este real decreto así como recabar y contrastar la información necesaria acerca de las mismas, al efecto de su estudio, tramitación y atención, en su caso.
- e) Elaborar propuestas e informes por propia iniciativa, en relación con la función genérica de defensa del contribuyente, a la que se refiere el artículo 34.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- f) Elaborar una memoria anual en la que queden reflejadas las actuaciones llevadas a cabo a lo largo del ejercicio y se sugieran las medidas normativas o de otra naturaleza que se consideren convenientes, a fin de evitar la reiteración fundada de quejas por parte de los contribuyentes. Dicha memoria será remitida al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, así como a la Dirección General

para el Impulso de la Administración Electrónica, en cumplimiento de lo dispuesto por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

- g) Asesorar al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos en la resolución de aquellas quejas y sugerencias en que aquél lo solicitase.
 - h) Proponer al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, a través del Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente, aquellas modificaciones normativas o de otra naturaleza que se consideren pertinentes para la mejor defensa de los derechos de los obligados tributarios.
2. Las advertencias, recomendaciones y sugerencias hechas por el Defensor del Pueblo a la Administración Tributaria del Estado respecto de las actuaciones a las que se refiere el artículo 7.1, una vez contestadas por los órganos competentes, serán remitidas al Consejo para la Defensa del Contribuyente para su conocimiento.

Artículo 4. Composición y funcionamiento

1. El Consejo para la Defensa del Contribuyente estará formado por dieciséis vocales. Los vocales serán nombrados y cesados por el Ministro de Hacienda y Función Pública mediante Orden ministerial, con excepción de los previstos en los apartados b).2.º, b).3.º y e) siguientes –que tendrán la condición de vocales natos en razón del cargo que ostentan–, de la siguiente forma:
- a) Ocho vocales representantes de los sectores profesionales y académicos relacionados con el ámbito tributario y de la sociedad en general. Cuatro de dichos vocales deberán pertenecer al ámbito académico y los otros cuatro deberán ser profesionales en el ámbito tributario, todos ellos de reconocido prestigio. Los vocales serán nombrados por un periodo de cinco años renovables a propuesta del Secretario de Estado de Hacienda.
 - b) Cuatro vocales representantes de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, con la siguiente distribución:
 - 1.º Dos representantes de los departamentos y servicios de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, propuestos por el Secretario de Estado de Hacienda, oído el Director General de aquella.
 - 2.º El Director del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
 - 3.º El Director del Servicio Jurídico de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
 - c) También serán vocales un representante de la Dirección General de Tributos y un representante de la Dirección General del Catastro, propuestos por el Secre-

- tario de Estado de Hacienda, oídos, en su caso, los titulares de los respectivos centros.
- d) Igualmente será vocal un representante de los Tribunales Económico Administrativos, propuesto por el Secretario de Estado de Hacienda, oído, en su caso, el Presidente del Tribunal Económico-Administrativo Central.
 - e) Finalmente, será vocal el Abogado del Estado jefe de la Abogacía del Estado en materia de hacienda y financiación territorial de la Secretaría de Estado de Hacienda, que, además, será el Secretario del Consejo para la Defensa del Contribuyente.
2. El régimen de funcionamiento del Consejo, ya sea en pleno o en comisiones o grupos de trabajo, será el establecido en el capítulo II del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición final primera de este real decreto.
 3. Dentro del Consejo para la Defensa del Contribuyente existirá una comisión permanente, presidida por el titular de la presidencia del citado Consejo y formada por tres miembros del Consejo designados por el mismo a propuesta de su Presidente, y por el Secretario del Consejo para la Defensa del Contribuyente, que, asimismo, ejercerá las funciones de secretario de dicha comisión permanente. Serán competencias y funciones de esta comisión, además de las previstas en este real decreto, las que determine el Consejo conforme a sus propias normas de funcionamiento, y cualesquiera otras no atribuidas al pleno por este real decreto o sus propias normas de funcionamiento. En todo caso, corresponderá al pleno la aprobación de las propuestas e informes derivados de las funciones atribuidas en los apartados c), e), f), g) y h) del artículo 3.1.
 4. Será de aplicación a los miembros del Consejo el régimen de abstención y recusación previsto en el capítulo II del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
 5. Los cargos de Presidente y vocal del Consejo tendrán carácter no retribuido, sin perjuicio del derecho a percibir las indemnizaciones a que hubiese lugar de acuerdo con lo previsto en el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, y en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.

No obstante será de aplicación lo dispuesto en el artículo 13.2.a).3.^a de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del alto cargo de la Administración General del Estado, respecto de los miembros del Consejo incluidos en su ámbito de aplicación.
 6. Las normas internas de funcionamiento del Consejo podrán establecer reglas de suplencia, cuando así proceda, entre sus vocales.

7. El Consejo podrá contar, para el ejercicio de sus funciones y en los términos que se determinen en sus normas internas de funcionamiento, con el auxilio de expertos, que deberán tener, en todo caso, la condición de funcionarios públicos.

Artículo 5. Del Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente

1. El titular de la presidencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente será una persona de reconocido prestigio en el ámbito tributario, con, al menos, diez años de experiencia profesional.
2. El Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente será designado de entre sus miembros por el Ministro de Hacienda y Función Pública, a propuesta del Consejo, por un plazo de tres años renovables. Transcurrido este plazo, el Presidente quedará en funciones en tanto no se proceda al nombramiento de su sucesor o sea renovado en su cargo, sin perjuicio de su condición de vocal, en la que podrá continuar tras la finalización del plazo de presidencia.

En todo caso, el Presidente cesará si perdiera la condición de miembro del Consejo.

El Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente ostenta su representación y es el órgano de relación con la Secretaría de Estado de Hacienda, con la Agencia Estatal de Administración Tributaria y con los demás centros, órganos y organismos, tanto públicos como privados.

3. El Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente pondrá en conocimiento inmediato del Secretario de Estado de Hacienda cualquier actuación que menoscabe la independencia del Consejo o limite sus facultades de actuación.
4. El Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente remitirá directamente al Secretario de Estado de Hacienda o, en su caso, a otros órganos de la Secretaría de Estado y al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, los informes y propuestas que se elaboren en el ejercicio de las funciones del órgano que preside.

Artículo 6. Unidad operativa

1. La Agencia Estatal de Administración Tributaria, de acuerdo con su propia normativa, adscribirá una unidad operativa que, coordinada por el Director del Servicio de Auditoría Interna, prestará apoyo técnico al Consejo en el desempeño de las funciones que tiene encomendadas.
2. De acuerdo con la normativa propia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, se determinará la estructura de dicha unidad, así como su composición, que será la que establezca su relación de puestos de trabajo.
3. Serán funciones de esta unidad operativa las siguientes:

- a) La tramitación de las quejas, sugerencias y propuestas que sean competencia del Consejo.
 - b) La comunicación, por orden del Presidente del Consejo, con los órganos y unidades de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y del resto de la Administración del Estado con competencias tributarias, en la tramitación de los asuntos de la competencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente, así como el soporte administrativo y técnico de dicha tramitación.
 - c) La elaboración de los informes y estudios, particulares o generales, y de los proyectos que le sean encomendados por el Presidente del Consejo.
4. La unidad operativa contará con el personal adecuado, que posibilite el cumplimiento de las funciones que asume el Consejo.

CAPÍTULO III. Quejas y sugerencias

Artículo 7. Ámbito de las quejas y sugerencias

1. Las quejas deberán tener relación, directa o indirecta, con el funcionamiento de los órganos y unidades administrativas que conforman la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, de las dependencias y unidades de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, así como del resto de la Administración del Estado con competencias tributarias. En particular, podrán presentarse quejas en relación con el ejercicio efectivo de los derechos de los obligados tributarios en el seno de los procedimientos administrativos de naturaleza tributaria, así como relativas a las deficiencias en la accesibilidad de las instalaciones, la calidad o accesibilidad de la información, el trato a los ciudadanos, la calidad o accesibilidad del servicio o el incumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios.
2. Las sugerencias podrán tener por objeto la mejora de la calidad o accesibilidad de los servicios, el incremento en el rendimiento o en el ahorro del gasto público, la simplificación de trámites administrativos o el estudio de la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios, la realización de propuestas de modificaciones normativas, así como, con carácter general, la propuesta de cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración Tributaria y para la consecución de los fines asignados a la misma.
3. Las quejas y sugerencias formuladas al amparo de esta norma ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente no tendrán, en ningún caso, la consideración de recurso administrativo, ni su interposición suspenderá la tramitación del procedimiento ni interrumpirá los plazos establecidos en la legislación vigente para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos.

Las quejas y sugerencias no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

Las contestaciones y demás actos producidos por el Consejo para la Defensa del Contribuyente no constituyen ni reconocen derechos subjetivos o situaciones jurídicas individualizadas por lo que no son susceptibles de recurso alguno, administrativo o jurisdiccional.

4. Salvo cuando el interesado se acoja de forma expresa a otro procedimiento regulado por las leyes y siempre que se trate de quejas o sugerencias contempladas en este real decreto, se presumirá que todas las presentadas ante cualquier servicio o autoridad de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria o ante órganos, dependencias o unidades del resto de la Administración del Estado con competencias tributarias, sea cual fuere el medio o procedimiento de presentación, lo son para su tramitación ante el Consejo, en los términos regulados por el presente real decreto, sin perjuicio de lo dispuesto en su artículo 14.

Artículo 8. Legitimación, forma y lugares de presentación de las quejas o sugerencias

1. Todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, y las entidades del artículo 35.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, tendrán derecho a formular ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente las quejas y sugerencias a las que se ha hecho referencia en el artículo anterior.
2. Las quejas relacionadas, directa o indirectamente, con un procedimiento administrativo de naturaleza tributaria, solo podrán ser presentadas por quien tenga el carácter de interesado en dicho procedimiento.

Las quejas podrán presentarse tanto personalmente como mediante representación, debiendo quedar garantizada la identificación del ciudadano y su carácter de interesado así como y, en su caso, la del representante y la validez de la representación. Cuando la presentación de la queja se realice por medios electrónicos, la forma de identificación se atenderá a lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. La representación deberá acreditarse en los términos establecidos en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y en su normativa de desarrollo.

La presentación de las sugerencias podrá realizarse de forma anónima.

- 3 Las quejas o sugerencias se podrán presentar, dirigidas al Consejo, en las formas y lugares que autoriza la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Las quejas o sugerencias también podrán presentarse por medios electrónicos, conforme a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y sus disposiciones de desarrollo.

Las quejas o sugerencias presentadas según lo dispuesto en el párrafo anterior seguirán en su tramitación lo dispuesto con carácter general en este real decreto.

Igualmente podrán presentarse las quejas y sugerencias en las correspondientes hojas de quejas y sugerencias, que, a estos efectos, deberán encontrarse en las oficinas y dependencias de la Administración Tributaria del Estado y del resto de la Administración del Estado con competencias tributarias. Los interesados tendrán derecho a ser auxiliados por los funcionarios de dichas oficinas o dependencias en la formulación y constancia de su queja o sugerencia.

De la misma forma, toda la información relativa al procedimiento para la presentación de quejas y sugerencias deberá estar accesible a través de los correspondientes puntos de acceso electrónico.

4. Los interesados podrán acompañar las quejas y sugerencias con la documentación que consideren oportuna.
5. En la tramitación de los procedimientos del Consejo será de aplicación lo previsto en el artículo 36.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
6. Las oficinas o dependencias que reciban las quejas o sugerencias deberán remitirlas al Consejo sin dilación.

Artículo 9. Supuestos de inadmisión

1. Se inadmitirán las quejas y sugerencias en los siguientes supuestos:
 - a) Cuando su objeto no sea susceptible de queja o sugerencia de acuerdo con el artículo 7.

En particular se inadmitirán en los siguientes supuestos:

Cuando se pretenda tramitar por la vía regulada en el presente real decreto recursos, reclamaciones o acciones distintas a las quejas o sugerencias contempladas en él, así como las denuncias a que se refiere el artículo 114 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, sin perjuicio del traslado de los escritos a los servicios competentes.

Cuando se articulen como quejas las peticiones de información en general, así como las peticiones de información sobre los procedimientos de devolución tributaria u otros sujetos a plazos específicos, formuladas antes de la finalización de los expresados plazos.

Ello se entenderá, sin perjuicio de la posibilidad de plantear ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente las quejas o sugerencias que se puedan deducir del funcionamiento de la Administración Tributaria en esos procedimientos.

- b) Cuando sean formuladas por quienes no tengan atribuida la legitimación a la cual se refiere el artículo 8 de este real decreto.
 - c) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, o bien, cuando, puesta de manifiesto tal circunstancia, no haya sido subsanada por el interesado.
 - d) Cuando se reiteren por el obligado tributario quejas o sugerencias anteriormente presentadas por él mismo, hayan sido o no resueltas, aunque se refieran a actos distintos, si entre la queja anterior y la nueva existe identidad sustancial de objeto.
 - e) Cuando tengan un carácter abusivo no justificado de acuerdo con la finalidad de las quejas y sugerencias conforme a lo dispuesto en este real decreto.
 - f) Cuando impliquen la utilización de palabras ofensivas, insultos o falten al debido respeto al Consejo para la Defensa del Contribuyente, a sus miembros, a la Administración tributaria o a sus funcionarios o, en general, a los intereses públicos.
2. El acuerdo de inadmisión a trámite de las quejas o sugerencias por alguna de las causas indicadas se pondrá de manifiesto al interesado en escrito motivado.

En caso de que los defectos observados sean subsanables, se concederá al interesado el plazo de 10 días, contados desde el siguiente al de la notificación del requerimiento, para que los subsane.

En caso de contestación al requerimiento y persistencia de las causas de inadmisión, se declarará esta definitivamente, debiéndose comunicar dicha circunstancia al interesado.

En caso de falta de contestación en plazo, se procederá al archivo del expediente.

3. La competencia para determinar la admisión o no de las quejas y sugerencias corresponde a la unidad operativa. La comisión permanente del Consejo será informada sobre los acuerdos de inadmisión adoptados y sus causas, pudiendo, en su caso, revisar dichos acuerdos.
4. Si, una vez admitida a trámite la queja o sugerencia, y en cualquier fase del procedimiento, la comisión permanente o, en su caso, el pleno estimase la concurrencia de una causa de inadmisibilidad, lo pondrá de manifiesto al interesado en la forma y con los efectos previstos en el apartado 2.
5. No obstante lo dispuesto en este artículo, de forma excepcional, cuando así lo considere procedente la comisión permanente, en aquellos supuestos en los que

se haya acordado la inadmisión de la queja presentada, podrá elaborarse la propuesta o informe a que se refiere el artículo 3.1.e), en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el supuesto de que se trate.

CAPÍTULO IV. Procedimiento

Artículo 10. Tramitación de las quejas

1. La tramitación de las quejas seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación y su conocimiento por el órgano responsable del servicio administrativo afectado.
2. Presentada y admitida la queja, la unidad operativa dará traslado de ella al órgano responsable del servicio administrativo afectado, el cual dará respuesta directamente y por escrito al interesado en el plazo de 15 días a contar desde el día siguiente a la entrada de la queja en el registro del órgano responsable del servicio administrativo afectado, comunicando a la unidad operativa esta respuesta, que incluirá, en su caso, la solución adoptada.
3. Transcurrido el plazo a que se refiere el apartado anterior sin que los servicios responsables hubieran formulado contestación, la unidad operativa requerirá del servicio administrativo afectado la remisión de la respuesta que considerase procedente al interesado, en el plazo de 15 días a contar desde el siguiente a la recepción del requerimiento.
4. Si, en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de la notificación de la contestación, el interesado se opone a la respuesta recibida, manifestando su disconformidad con ella expresamente ante el Consejo, o si el propio Consejo no se mostrase de acuerdo con la respuesta dada por el órgano responsable del servicio administrativo, se procederá a la tramitación de la queja ante los órganos del Consejo. El Consejo emitirá, en estos casos, las contestaciones que procedan en relación con los expedientes de queja, comunicándolas a los interesados y dando traslado de ellas al órgano responsable del servicio administrativo afectado por la queja.
5. Cuando la importancia y gravedad de los asuntos planteados en las quejas así lo requiera, o cuando en ellas se apreciaran conductas que pudieran ser constitutivas de infracción penal o administrativa, la unidad operativa, analizadas las circunstancias y previo informe del servicio administrativo afectado por la queja, propondrá de forma motivada al Presidente del Consejo la remisión de copia del expediente al órgano responsable del citado servicio, a los efectos oportunos. Dicha remisión será comunicada al interesado.
6. La actuación de la unidad operativa se ajustará a las siguientes reglas:
 - a) La unidad operativa carecerá de competencia para acordar u ordenar la adopción de medidas o actos administrativos en los procedimientos de aplicación

de los tributos, en los procedimientos sancionadores y en los de revisión, si bien tendrá facultades para comprobar los hechos o circunstancias expuestos en las quejas, sugerir, en su caso, soluciones específicas e impulsar la resolución de los asuntos.

- b) La unidad operativa tendrá acceso a las bases de datos y a la información necesaria para el ejercicio de sus funciones en los mismos términos establecidos para la jefatura de los correspondientes servicios, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
 - c) Es función prioritaria de la unidad operativa procurar que se dé a las quejas la solución más adecuada en cada caso, bajo los criterios de eficacia, agilidad y objetividad, a cuyo efecto deberá mantener la relación más estrecha con los servicios administrativos responsables, colaborar con ellos y apoyarlos en dicha tarea.
7. Cuando el Consejo tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja y de un procedimiento de revisión de cualquier naturaleza sobre la misma materia, podrá abstenerse de tramitar la primera, comunicándolo al interesado, teniendo en cuenta el motivo de la queja y su relación con el objeto del procedimiento revisor del que se trate. La abstención determinará el archivo de la queja presentada, archivo que deberá comunicarse conjuntamente con la abstención.

La abstención no se producirá en relación a las cuestiones relacionadas con las deficiencias en la accesibilidad de las instalaciones, la calidad de la información, el trato a los ciudadanos, la calidad del servicio o el incumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios.

De forma excepcional, cuando así lo considere procedente la comisión permanente, en aquellos supuestos en los que se haya acordado la abstención, podrá elaborarse la propuesta o informe a que se refiere el artículo 3.1.e), en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el supuesto de que se trate.

8. Si el Consejo tuviese conocimiento de la existencia de actuaciones penales en relación con los actos y procedimientos a los que la queja se refiera, se abstendrá de seguir el procedimiento. La abstención determinará el archivo de la queja presentada, archivo que deberá comunicarse al interesado conjuntamente con la abstención.
9. El plazo máximo de duración del procedimiento será de seis meses. Este plazo se contará desde la fecha en que la queja haya tenido entrada en el registro del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de la exposición de hechos ni de los argumentos jurídicos que el obligado tributario hubiera incorporado en su escrito de queja, sin perjuicio de que este pueda poner de manifiesto la demora ante el Consejo.

Artículo 11. Desistimiento

1. Los interesados podrán desistir de sus quejas en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento de tramitación de quejas en lo que a la relación con el interesado se refiere, sin perjuicio de la posibilidad de que la unidad operativa proponga a la comisión permanente del Consejo la prosecución del procedimiento, por entender la existencia de un interés general o de la necesidad de definir o esclarecer las cuestiones planteadas.
2. No obstante el desistimiento del interesado, este no impedirá el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 10.5.

Artículo 12. Tramitación de las sugerencias

1. La tramitación de las sugerencias garantizará su conocimiento por parte del órgano responsable del servicio al que estas se refieran.
2. Presentada y admitida la sugerencia, la unidad operativa dará traslado de ella al órgano responsable del servicio administrativo afectado, el cual dará respuesta directamente y por escrito al interesado, y comunicará a la unidad operativa la solución adoptada.
3. Cuando las sugerencias pongan de manifiesto el desacuerdo con las normas tributarias, se remitirán, para su contestación, a los órganos de la Administración Tributaria a quienes corresponda, según la materia y el rango de la norma, la iniciativa para la elaboración de disposiciones en el orden tributario, su propuesta o interpretación.
4. Cuando la naturaleza de la sugerencia lo requiera, la comisión permanente del Consejo podrá formular las propuestas o informes a que se refiere el artículo 3.1.e) de este real decreto o decidir su elevación al pleno.
5. La contestación a las sugerencias no dará lugar, en ningún caso, a la prosecución posterior de un procedimiento ante el Consejo por la disconformidad de quien realizó la sugerencia respecto a su contestación.
6. La actuación de la unidad operativa se ajustará en estos casos a los mismos principios contemplados en el artículo 10.6 anterior.

Artículo 13. Tramitación de las propuestas

El pleno del Consejo, bien por propia iniciativa, bien a propuesta de la comisión permanente, elaborará, dentro del ámbito competencial descrito en el artículo 3, propuestas normativas o de otra naturaleza en relación con la aplicación del sistema tributario que considere que contribuyen a la efectividad de los derechos de los obligados tributarios.

Dichas propuestas serán remitidas al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos o, en su caso, a otros órganos de la Secretaría de Estado y al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, para su toma en consideración.

Artículo 14. Régimen especial de tramitación

Cuando concurren en las quejas y sugerencias razones debidamente justificadas de especial complejidad o trascendencia, o estas afecten a un gran número de personas o entidades, se podrán elevar propuestas en el ámbito del artículo 13 de este real decreto cuya tramitación se realizará en los términos que establezcan las normas de funcionamiento del Consejo.

Cuando las quejas y sugerencias presentadas por los interesados se refieran a cuestiones técnicas, no jurídicas, derivadas de la utilización de medios electrónicos, informáticos o telemáticos en los procedimientos tributarios, el Consejo podrá proponer su tramitación por los órganos de la Administración Tributaria directamente responsables de la gestión de tales sistemas. Esta tramitación se realizará en los términos que establezcan las normas de funcionamiento del Consejo.

Artículo 15. Terminación de los procedimientos

1. Los procedimientos de queja tramitados ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente podrán terminar por:
 - a) El acuerdo de inadmisión o archivo.
 - b) La respuesta del servicio administrativo afectado a la cual se refieren los artículos 10.2 y 10.3.
 - c) La contestación del Consejo a la cual se refiere el artículo 10.4.
 - d) El desistimiento al cual se refiere el artículo 11.
2. Los procedimientos de tramitación de las sugerencias competencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente podrán terminar por:
 - a) El acuerdo de inadmisión o archivo.
 - b) La contestación efectuada por el servicio administrativo afectado a la cual se refiere el artículo 12.2.
 - c) La contestación realizada por órganos de la Administración Tributaria a la cual se refiere el artículo 12.3.
3. Los procedimientos de tramitación de las propuestas a las cuales se refiere el artículo 14 terminarán por las formas establecidas en la norma de funcionamiento a la cual se refiere dicho precepto.

Artículo 16. Información a los ciudadanos

1. Las personas y entidades que hayan presentado una queja o sugerencia ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente podrán solicitar en cualquier momento información del estado en que se encuentra su tramitación.
2. La información deberá solicitarse de forma que quede constancia del nombre y apellidos o razón social o denominación completa y número de identificación fiscal de la persona o entidad que la solicita, así como de la firma del obligado tributario o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier otro medio.

La información se facilitará preferentemente por el mismo medio utilizado por el interesado e indicará la fase en que se encuentra la tramitación, el último trámite realizado y la fecha en que se cumplimentó.

Artículo 17. Carácter reservado

Todos los datos, informes o antecedentes de cualquier naturaleza, obtenidos por el Consejo para la Defensa del Contribuyente y su unidad operativa en el desempeño de sus funciones, tienen carácter reservado y solo podrán ser utilizados en los términos establecidos en el artículo 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Disposición adicional única. Ausencia de aumento del gasto público

La aplicación de las previsiones contenidas en este real decreto no deberá originar aumento alguno del gasto público.

Disposición transitoria primera. Regulación de los procedimientos

En tanto no se haga uso de la habilitación contenida en el apartado 2 de la disposición final primera de este real decreto, continuarán en vigor en lo que no se opongan a él:

1. La Resolución de 14 de febrero de 1997, de la Secretaría de Estado de Hacienda, por la que se establece el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de quejas, reclamaciones y sugerencias a que se refiere la disposición final única del Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda.
2. La Instrucción de 14 de febrero de 1997, de la Secretaría de Estado de Hacienda, sobre establecimiento y funcionamiento de la Unidad Operativa del Consejo para la Defensa del Contribuyente, creado por el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre.

Disposición transitoria segunda. Subsistencia de nombramientos

El titular de la Presidencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente continuará en su mandato hasta la extinción del plazo para el que fue nombrado por la Orden

EHA/3469/2008, de 1 de diciembre, por la que se dispone el cese y nombramiento del Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Igualmente continuarán en el ejercicio de sus cargos los vocales miembros del Consejo y los integrantes de la comisión permanente que lo fueren a la entrada en vigor de este real decreto.

Disposición transitoria tercera. Composición del Consejo para la Defensa del Contribuyente

La adaptación a lo dispuesto en el artículo 4.1.a) se realizará a partir del momento en que se produzca el primer nombramiento de un nuevo vocal en sustitución de otro cesado, que hubiera sido nombrado en representación de sectores profesionales y de la sociedad en general, desde la entrada en vigor de este real decreto.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa

1. Queda derogado el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
2. Quedan derogadas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo previsto en este real decreto.

Disposición final primera. Funcionamiento del Consejo

1. De conformidad con el artículo 15.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, corresponde al pleno del Consejo la aprobación de sus propias normas de funcionamiento, con sujeción a lo establecido en la citada Ley 40/2015, de 1 de octubre, en este real decreto y en las resoluciones aprobadas por el Secretario de Estado de Hacienda a las que se refiere el apartado siguiente.

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este real decreto, el pleno del Consejo aprobará la adaptación de sus actuales normas de funcionamiento a lo previsto en este real decreto.

2. Las normas de desarrollo de la regulación del procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, sugerencias y propuestas a las que se refiere el presente real decreto serán aprobadas por resolución del Secretario de Estado de Hacienda, siendo de aplicación supletoria a estos efectos, en las cuestiones no expresamente previstas por el Consejo, las previsiones contenidas en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado así como en su normativa de aplicación y desarrollo.
3. Con sujeción a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y sus normas de desarrollo, así como a la normativa tributaria, mediante resolución del Secretario de



Estado de Hacienda, se determinarán los sistemas de firma electrónica admitidos para la presentación de quejas y sugerencias, la sede electrónica y, en su caso, subsedes del órgano u organismo, y los mecanismos técnicos de coordinación que aseguren la tramitación eficaz por la unidad operativa de las quejas y sugerencias presentadas por medios electrónicos.

Disposición final segunda. Entrada en vigor

Este real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».



Real Decreto 689/2020, de 21 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y se modifica el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

- 1) Artículo 2.6. El Consejo para la Defensa del Contribuyente es un órgano asesor, adscrito a la Secretaría de Estado de Hacienda, para la mejor defensa de los derechos y garantías de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración tributaria estatal, que se regirá en cuanto a sus competencias, composición y funcionamiento por sus normas específicas.
- 2) Artículo 6.1.h). Los servicios de información y asistencia a los ciudadanos, sean de atención presencial, o de acceso telefónico o telemático, así como las relaciones con el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Resolución de 22 de julio de 2010, de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por la que se desarrolla el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente y se determina su sede electrónica.

El Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, establece en su disposición final primera, apartado segundo, que las normas de desarrollo de la regulación del procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas y sugerencias a las que el mismo se refiere, serán aprobadas por resolución del Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, siendo de aplicación supletoria a estos efectos, en las cuestiones no expresamente previstas por el Consejo, las previsiones contenidas en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado así como en su normativa de aplicación y desarrollo.

Asimismo, teniendo en cuenta lo establecido en la disposición final primera de dicho Real Decreto, corresponde al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos aprobar las normas de establecimiento y funcionamiento de la Unidad Operativa del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Por su parte, el apartado tercero de la citada disposición final primera establece que, con sujeción a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y sus normas de desarrollo, mediante resolución del Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos se determinarán los sistemas de firma electrónica admitidos para la presentación de quejas y sugerencias, la sede electrónica y, en su caso, subsedes del órgano u organismo, y los mecanismos técnicos de coordinación que aseguren la tramitación eficaz por la Unidad Operativa de las quejas y sugerencias presentadas por medios electrónicos. En este sentido, al concurrir en el Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos la condición de Presidente de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, mediante la presente Resolución puede ampliar los contenidos de la sede electrónica del citado organismo a cuantos extremos se refieran al Consejo para la Defensa del Contribuyente. Actualmente, su anterior Resolución de 28 de diciembre de 2009, por la que se crea la sede electrónica y se regulan los registros electrónicos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, ya prevé la admisión en el Registro Electrónico de la Agencia Tributaria de las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

En virtud de lo cual, dispongo:

I. Normas generales

Primera. Términos utilizados

A los efectos de la presente Resolución se utilizarán los siguientes términos:

- a) «Servicios centrales»: Los que con este carácter dependen de la Agencia Estatal de Administración Tributaria o de cualquiera de los órganos de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos^{19F}.
- b) «Servicios territoriales»: Las Delegaciones Especiales, Delegaciones, Administraciones y Administraciones de Aduanas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Las dependencias territoriales, Gerencias Regionales, Territoriales y Oficinas de la Dirección General del Catastro. Los Tribunales Económico-Administrativos Regionales, sus Salas Desconcentradas y sus Secretarías Delegadas, así como los Tribunales Económico Administrativos Locales.
- c) «Oficina»: Cualquier centro de trabajo físicamente diferenciado, tanto perteneciente a los Servicios centrales como a los territoriales, abierto al público, aunque comprenda servicios de diferente naturaleza.
- d) «Consejo»: El regulado en el artículo 34.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
- e) «Unidad Operativa»: La adscrita al Consejo, regulada en el artículo 6 del mencionado Real Decreto. Integran la Unidad Operativa las Unidades de tramitación Central y Regionales, así como las Unidades receptoras locales.
- f) «Unidad central»: La existente con tal carácter en la Unidad Operativa, perteneciente orgánica y funcionalmente a la misma, con competencias para la recepción y, en su caso, impulso de la resolución de las quejas y sugerencias.
- g) «Unidades regionales»: Las dependientes orgánica y funcionalmente de la Unidad Operativa, con competencias de recepción y tramitación de quejas y sugerencias en un ámbito territorial determinado.
- h) «Unidades locales»: Las pertenecientes a todas las Oficinas, con dependencia funcional exclusiva de la Unidad central a través de las Unidades regionales, con competencias para la recepción de las quejas y sugerencias y su registro en la aplicación informática del Consejo.
- i) «Unidades receptoras»: Las Unidades central, regionales o locales encargadas de la recepción de las quejas y sugerencias.
- j) «Unidades de tramitación»: Las Unidades central y regionales encargadas del estudio, investigación, informe e impulso de la resolución de las quejas y sugerencias.
- k) «Servicio responsable»: El Servicio central o territorial contra el que se formulen las quejas o el competente para la resolución de las mismas cuando éstas fueran objeto de regulación especial.
- l) «Hojas de quejas y sugerencias»: Las mencionadas en el artículo 8.3 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, que deberán existir en las distintas oficinas.

- m) «Quejas»: Las quejas mencionadas en el artículo 7.1 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.
- n) «Sugerencias»: Las iniciativas o sugerencias mencionadas en el artículo 7.2 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.

Segunda. Confidencialidad

Todos los datos, informes o antecedentes de cualquier naturaleza, obtenidos por el Consejo para la Defensa del Contribuyente y su Unidad Operativa en el desempeño de sus funciones, tienen carácter reservado y sólo podrán ser utilizados en los términos establecidos en el artículo 95 de la ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

En aplicación de las obligaciones de sigilo y secreto que recaen sobre los empleados públicos, los dependientes de la Unidad Operativa se abstendrán de cualquier comunicación, manifestación o comentario relativo a las quejas o sugerencias recibidas, con las únicas excepciones que deriven de la estricta aplicación del procedimiento previsto en la presente Resolución o de las consultas que les formulen los superiores jerárquicos funcionales de la propia Unidad Operativa.

II. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y sugerencias

Tercera. Legitimación, forma y lugares de presentación

Se regularán por lo dispuesto en el artículo 8 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Cuarta. Constancia formal de la presentación

1. Todas las quejas y sugerencias presentadas, sea cual fuere la forma y lugar de presentación, serán inscritas mediante su inclusión en la aplicación informática del Consejo por la correspondiente Unidad receptora, con independencia de los servicios a los que la queja o sugerencia se refiera.
2. Las Unidades receptoras deberán acusar recibo de todas las quejas y sugerencias, imprimiendo y entregando al interesado la hoja de datos de la queja o sugerencia, o mediante su envío por correo cuando se hubieren presentado por procedimiento distinto a la personación en la correspondiente Oficina.
3. Las quejas presentadas en reiteración de otras anteriores o relacionadas directamente con las mismas, serán también objeto de recepción y registro o inscripción en la aplicación informática del Consejo, sin perjuicio de la decisión que sobre ellas adopte la Unidad Operativa.
4. Se regirá por lo dispuesto en el artículo 30.3 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de

junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, la presentación de quejas y sugerencias en los registros electrónicos, siendo también de aplicación, en su caso, el artículo 29 de dicho Real Decreto que regula los supuestos de rechazo de solicitudes, registros y comunicaciones en los registros electrónicos.

Quinta. Registro de las quejas y sugerencias

1. De acuerdo con lo dispuesto en la Resolución de 28 de diciembre de 2009, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se crea la sede electrónica y se regulan los registros electrónicos de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, el Registro Electrónico de la misma admitirá, a través de las aplicaciones informáticas habilitadas, las solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente conforme a lo previsto en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.
2. Sin perjuicio de los datos identificativos del asiento exigidos conforme al apartado duodécimo de la Resolución de 28 de diciembre antes citada, el Consejo para la Defensa del Contribuyente dispone de una aplicación informática en la que se inscribirán todas las quejas y sugerencias. Las Unidades receptoras serán responsables del registro o inscripción en dicha aplicación de las quejas y sugerencias que se presenten en las mismas.
3. El número de presentación asignado en el momento de la inscripción de las quejas o sugerencias en la aplicación informática del Consejo, que deberá ser mencionado en toda la documentación relativa a la tramitación de las quejas y sugerencias, identificará a la Unidad receptora y el año de presentación, así como el orden secuencial de registro en la misma.
4. El Registro de quejas y sugerencias será, para cada Unidad receptora, el integrado por las quejas y sugerencias inscritas por cada una de ellas en la aplicación informática del Consejo.

Sexta. Actuación de las Unidades receptoras

1. En los casos de presentación mediante personación de los interesados, las Unidades receptoras auxiliarán a éstos en la cumplimentación de su queja o sugerencia y realizarán un sucinto examen de la documentación presentada. De observar alguna anomalía en la presentación, lo manifestarán verbalmente al interesado, por si deseara en el mismo acto subsanar cualquier omisión.
2. Cuando los interesados acompañen a sus quejas o sugerencias documentación complementaria, la misma se incluirá en la aplicación informática del Consejo realizando las actuaciones pertinentes, a la vista de la regulación contenida en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y sus normas de desarrollo, para convertir el soporte papel en electrónico.

3. Las Unidades receptoras no podrán rechazar la presentación e inscripción de las quejas y sugerencias en ningún caso, aunque harán constar en nota adjunta las manifestaciones que hubieran realizado a los interesados.
4. Salvo en el caso de omisiones sustanciales en la presentación, las Unidades receptoras se abstendrán de realizar cualquier indicación o valoración que pudiera influir en la intención de los interesados o pudiera comprometer el sentido de la resolución del asunto.
5. Recibidas y registradas o inscritas en la aplicación informática del Consejo las quejas y sugerencias, así como la documentación complementaria aportada, las Unidades receptoras procederán en el plazo establecido a:
 - a) Acusar recibo de las mismas.
 - b) Formular consulta a la respectiva Unidad regional cuando los términos de la queja no permitiesen determinar con claridad la Unidad de tramitación competente o existiesen dudas sobre la naturaleza del asunto.
 - c) Remitir a la Unidad de tramitación, a través de la aplicación informática, la queja o sugerencia y, en su caso, la documentación complementaria.

Séptima. Supuestos y procedimiento de inadmisión

1. Se inadmitirán las quejas y sugerencias en los siguientes supuestos:
 - a) Cuando su objeto no sea susceptible de queja o sugerencia de acuerdo con el artículo 7 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

En particular se inadmitirán en los siguientes supuestos:

Cuando se pretenda tramitar por la vía regulada en el citado Real Decreto recursos, reclamaciones o acciones distintas a la quejas o sugerencias contempladas en él, así como las denuncias a que se refiere el artículo 114 de la Ley 58/2003, General Tributaria, sin perjuicio del traslado de los escritos a los servicios competentes.

Cuando se articulen como quejas las peticiones de información en general, así como las peticiones de información sobre los procedimientos de devolución tributaria u otros sujetos a plazos específicos, formuladas antes de la finalización de los expresados plazos.

Ello se entenderá, sin perjuicio de la posibilidad de plantear ante el Consejo las quejas o sugerencias que se puedan deducir del funcionamiento de la Administración Tributaria en esos procedimientos.

- b) Cuando sean formuladas por quienes no tengan atribuida la legitimación a la que se refiere el artículo 8 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.

- c) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en los que no quede constancia de la materia objeto de la queja o no se concreten las sugerencias realizadas, o bien, cuando puesta de manifiesto tal circunstancia, no haya sido subsanada por el interesado.
- d) Cuando se reiteren por el obligado tributario quejas o sugerencias anteriormente presentadas por él mismo que ya hubiesen sido resueltas, aunque se refieran a actos distintos, si entre la queja anterior y la nueva existe identidad sustancial de objeto.

Se consideran, en todo caso, como resueltas las contestadas por los órganos del Consejo en los supuestos de disconformidad.

2. El acuerdo de inadmisión a trámite de las quejas o sugerencias por alguna de las causas indicadas se pondrá de manifiesto al interesado en escrito motivado.

En caso de que los defectos observados sean subsanables, se concederá al interesado el plazo de diez días, contados desde el siguiente al de la notificación del requerimiento, para que los subsane.

En caso de contestación al requerimiento y persistencia de las causas de inadmisión, se declarará ésta definitivamente, debiéndose comunicar dicha circunstancia al interesado.

En caso de falta de contestación en plazo, se procederá al archivo del expediente.

3. La competencia para determinar la inadmisión o no de las quejas y sugerencias corresponde a la Unidad Operativa a través de sus Unidades de tramitación. La Comisión Permanente del consejo será informada sobre los acuerdos de inadmisión adoptados y sus causas, pudiendo, en su caso, revisar dichos acuerdos.
4. Si una vez admitida a trámite la queja o sugerencia, y en cualquier fase del procedimiento, la Comisión Permanente o, en su caso, el Pleno estimase la concurrencia de una causa de inadmisibilidad, lo pondrá de manifiesto a los interesados en la forma y con los efectos previstos en el apartado 2.
5. No obstante lo dispuesto en esta norma, de forma excepcional, cuando así lo considere procedente, la Comisión Permanente, en aquellos supuestos en los que se haya acordado la inadmisión de la queja presentada, podrá elaborar la propuesta o informe a que se refiere el artículo 3.1.e) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el supuesto de que se trate.

Octava. Tramitación de las quejas

1. La tramitación de las quejas seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación y su conocimiento por el órgano responsable del servicio administrativo afectado.

2. Recibidas e inscritas las quejas en la aplicación informática del Consejo, las Unidades receptoras procederán a su remisión electrónica a la Unidad de tramitación competente en el plazo máximo de dos días.
3. La tramitación inicial de las quejas corresponderá a la Unidad de tramitación que se determine en las normas de funcionamiento de la Unidad Operativa contenidas en la presente Resolución.
4. En aplicación de lo dispuesto en el artículo 10.5 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, cuando las quejas pusieran de manifiesto hechos que se consideren de especial importancia o gravedad o cuando se apreciaran conductas que pudieran ser constitutivas de infracción penal o administrativa, la Unidad de tramitación lo pondrá inmediatamente en conocimiento de la jefatura de la Unidad Operativa, quien, previo informe urgente de la unidad administrativa afectada, propondrá al Presidente del Consejo su remisión al Centro directivo o Departamento funcional responsable de los servicios, que adoptará las decisiones que correspondan conforme a la legislación vigente. Dicha remisión será comunicada al interesado, finalizando con ello el procedimiento de tramitación de la queja ante el Consejo.
5. En el plazo de diez días a contar desde el registro o inscripción de la queja en la aplicación informática del Consejo y con anterioridad al envío de la misma al servicio responsable, las Unidades de tramitación recabarán la información precisa para un adecuado conocimiento del problema y, en su caso, impulsarán la actividad de dichos servicios a efectos de la adopción de los acuerdos o decisiones relativos a la materia objeto de la queja.

Las Unidades de tramitación procederán a la remisión electrónica de las quejas a los servicios responsables para su contestación a los interesados.

6. Los Servicios responsables deberán dar respuesta directa y por escrito a los interesados en el plazo de quince días a contar desde el día siguiente a la remisión electrónica de la queja por la Unidad de tramitación, que es simultánea a la recepción electrónica de la misma por el servicio responsable accediendo a la opción «gestión servicio responsable» de la aplicación informática del Consejo existente en la Intranet de la Agencia Tributaria. El servicio responsable deberá comunicar a la Unidad de tramitación la solución adoptada, mediante la inclusión en la aplicación informática del Consejo de la contestación remitida al interesado.

Transcurrido el plazo a que se refiere el párrafo anterior sin que los servicios responsables hubieran formulado contestación, la Unidad Operativa requerirá del servicio administrativo afectado la remisión de la respuesta que considere procedente al interesado, en el plazo de quince días a contar desde el día siguiente a la recepción del requerimiento.

7. Si, en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de la notificación de la contestación, el interesado se opone a la respuesta recibida, manifestando su dis-

conformidad expresa con la misma, en escrito dirigido a la Unidad de tramitación competente, o si el propio Consejo no se mostrase de acuerdo con la respuesta dada por el servicio responsable, se procederá a la tramitación de la queja ante los órganos del Consejo. El Consejo emitirá en estos casos las contestaciones que procedan en relación con los expedientes de queja, comunicándolas a los interesados y dando traslado de ellas al órgano responsable del servicio administrativo afectado por la queja.

8. Transcurrido el plazo sin que los Servicios responsables hubieran formulado contestación, o transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior sin que los interesados hayan mostrado su disconformidad con la respuesta del servicio responsable, las Unidades de tramitación emitirán su informe en relación con estos expedientes y los remitirán a los órganos competentes del Consejo.
9. El plazo máximo de duración del procedimiento será de seis meses. Este plazo se contará desde la fecha en que la queja haya tenido entrada en el registro del Consejo a través de su inscripción o registro en la aplicación informática del mismo.

La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de la exposición de hechos ni de los argumentos jurídicos que el obligado tributario hubiere incorporado en su escrito de queja, sin perjuicio de que éste pueda poner de manifiesto la demora ante el Consejo.

10. El Consejo podrá abstenerse de tramitar una queja en la forma y con los efectos previstos en el apartado 7 del artículo 10 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
11. El Consejo, de acuerdo con la norma que regule su funcionamiento, adoptará las decisiones que procedan en relación con todos los expedientes de queja, formulando las propuestas que estime oportunas al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos⁹.

Novena. Tramitación de las Sugerencias

1. Recibidas e inscritas las sugerencias en la aplicación informática del Consejo, las Unidades receptoras procederán a su remisión electrónica a la Unidad de tramitación competente en el plazo máximo de dos días.
2. La tramitación de las sugerencias garantizará su conocimiento por parte del órgano responsable del servicio a que éstas afecten.
3. Presentada y admitida la sugerencia, la Unidad Operativa, a través de la correspondiente Unidad de tramitación, dará traslado de ella por vía electrónica al órgano responsable del servicio administrativo afectado, el cual dará respuesta

⁹ Hoy Secretario de Estado de Hacienda.

directamente y por escrito al interesado, y comunicará a la Unidad Operativa la solución adoptada.

4. Cuando las sugerencias pongan de manifiesto el desacuerdo con las normas tributarias, se remitirán, para su contestación, a los órganos de la Administración Tributaria a quienes corresponda, según la materia y el rango de la norma, la iniciativa para la elaboración de disposiciones en el orden tributario, su propuesta o interpretación.
5. Cuando la naturaleza de la sugerencia lo requiera, la comisión permanente del Consejo podrá formular las propuestas o informes a que se refiere el artículo 3.1 e) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, o decidir su elevación al pleno.
6. La contestación de las sugerencias no dará lugar, en ningún caso, a la prosecución posterior de un procedimiento ante el Consejo por la disconformidad de quien realizó la sugerencia respecto a su contestación.

Décima. Acumulación de expedientes

1. Las Unidades de tramitación podrán acordar la acumulación de expedientes, para su tramitación conjunta, en los siguientes casos:
 - a) Cuando se trate de quejas presentadas por distintas personas que coincidan en lo sustancial de los hechos o problemas puestos de manifiesto y solicitudes formuladas, o de sugerencias coincidentes en su contenido.
 - b) Cuando se trate de quejas o sugerencias formuladas por una misma persona referidas a cuestiones de similar naturaleza, que no consistan en una mera reiteración.
2. Cuando se tuviere conocimiento de la presentación de quejas en ámbitos de distintas Unidades regionales y aquéllas fueran susceptibles de acumulación, la Unidad central podrá recabar para sí la competencia del asunto a los efectos de acordar aquélla.

Undécima. Otras cuestiones de procedimiento

El desistimiento, la tramitación de las propuestas, el régimen especial de tramitación, la terminación de los procedimientos y la información a los ciudadanos se registrarán por lo dispuesto, respectivamente, en los artículos 11, 13, 14, 15 y 16 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Duodécima. Trámites posteriores a la finalización de las actuaciones

Finalizadas las actuaciones del Consejo, los expedientes serán remitidos para su archivo a la Unidad Central, que los custodiará a disposición de la Presidencia del Consejo.

III. Funcionamiento de la Unidad Operativa

Decimotercera. Actuación de la Unidad Operativa

1. La actuación de la Unidad Operativa se ajustará a las reglas contempladas en el artículo 10.6 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
2. La Unidad Operativa actuará bajo la superior dirección funcional del Presidente del Consejo y ejercerá las funciones contempladas en el artículo 6.3 del Real Decreto citado en el párrafo anterior
3. Cuando no pudieran ser subsanadas por medios ordinarios, la Unidad Operativa pondrá en conocimiento del Presidente del Consejo las incidencias que comporten resistencia, negativa u obstrucción al normal ejercicio de sus funciones, a los efectos de la propuesta de las medidas de remoción de obstáculos atinentes al caso.

Decimocuarta. Unidades de tramitación competentes

1. La tramitación inicial de las quejas corresponderá a la Unidad regional en cuyo ámbito territorial se encuentren los correspondientes Servicios responsables.
2. Corresponderá al Presidente del Consejo determinar, dentro del marco de las Unidades aprobadas en las relaciones de puestos de trabajo, los ámbitos territoriales de actuación de las Unidades de tramitación operativas en cada momento, así como adaptar, cuando fuere preciso, las competencias de la Unidad central en su carácter de Unidad de tramitación.
3. Inicialmente, será competente directamente para la tramitación la Unidad central en los siguientes casos:
 - a) Cuando se trate de quejas referidas a asuntos de la competencia de los servicios centrales.
 - b) Cuando se aluda a decisiones o asuntos que sean de la responsabilidad exclusiva y directa de los Delegados especiales y Delegados de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de los Gerentes Regionales y Territoriales del Catastro o de los Presidentes de los Tribunales Económico-Administrativos Regionales y Salas Desconcentradas.
 - c) Cuando se trate de quejas y sugerencias presentadas por entidades o instituciones representativas de intereses colectivos, ya sean de carácter institucional, político, laboral, empresarial o similar.
 - d) Cuando se trate de quejas que afecten conjuntamente a Servicios del ámbito de más de una Unidad regional.
 - e) Cuando proceda la acumulación en expedientes gestionados por la Unidad central.

- f) Cuando se trate de sugerencias que excedan del ámbito de competencias de los servicios territoriales.
4. Cuando en un mismo expediente concurren quejas y sugerencias, se tramitarán en expediente único con arreglo a las normas de competencia propias de cada una de ellas, comenzando por la tramitación de la queja.

Decimoquinta. Dirección de los Servicios

1. Dentro de los criterios generales de actuación que acuerde el Consejo o establezca su Presidente, el Director del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en su calidad de Coordinador de la Unidad Operativa, ejercerá la dirección inmediata de la misma, pudiendo dictar, con la aprobación del Presidente, instrucciones generales de funcionamiento y organización.
2. El Subdirector-Jefe de la Unidad Operativa ejercerá la jefatura de todas las Unidades, central, regionales y locales de la Unidad Operativa. La Unidad central será la vía ordinaria de remisión de los expedientes de la Unidad Operativa a los restantes órganos del Consejo.
3. Los Jefes de las Unidades regionales tendrán a su cargo la coordinación funcional y asistencia de las Unidades locales de su respectivo ámbito.

Decimosexta. Actuación de las Inspecciones de los Servicios

Con carácter excepcional, la Presidencia del Consejo podrá solicitar de la Inspección General del Ministerio de Economía y Hacienda¹⁰ o del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en sus ámbitos respectivos, la emisión de informe cuando resulte insuficiente la información incorporada al expediente a través de los trámites previstos en la presente Resolución o cuando dicha información quede fuera del conocimiento del órgano gestor.

Decimoséptima. Información y publicidad

1. Los ciudadanos serán debidamente informados sobre la existencia del sistema de formulación de quejas y sugerencias a que se refiere la presente Resolución. A estos efectos:
 - a) Existirán carteles visibles, de acuerdo con los formatos que se establezcan, en los vestíbulos o zonas de acceso de las oficinas, así como en los servicios de información y en las zonas de relación con los ciudadanos de mayor afluencia, y se establecerá la señalización precisa que permita la localización física inmediata de las Unidades receptoras.
 - b) Se insertará información normalizada, de forma claramente visible, en todos los manuales e instrucciones administrativos sobre cumplimentación de decla-

¹⁰ Hoy Ministerio de Hacienda.

- raciones, realización de trámites específicos, régimen administrativo aplicable a determinados contribuyentes y publicaciones informativas similares.
- c) En todas las oficinas, tanto en los servicios de información como en las unidades de mayor afluencia de público, se dispondrá de un folleto informativo normalizado sobre el sistema de presentación y resolución de quejas y sugerencias.
 - d) El Consejo podrá solicitar la remisión de información específica con ocasión de determinados envíos masivos a los ciudadanos.
 - e) Se realizará el número mínimo de inserciones publicitarias cada año que se acuerde por esta Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos¹¹.
 - f) Se incluirá un apartado específico informativo sobre el Consejo para la Defensa del Contribuyente en los portales y sedes electrónicas de los servicios de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos¹², que podrá ampliarse a servicios complementarios relativos al procedimiento de presentación de las quejas y sugerencias.
2. En la publicidad que se realice se informará a los ciudadanos de forma concreta y detallada sobre los sistemas de presentación de las quejas y sugerencias y sobre los derechos que le asisten en esta materia.

Decimoctava. Medios de funcionamiento

- 1. Los Servicios centrales y territoriales pondrán a disposición de la Unidad Operativa los locales y medios materiales precisos para su funcionamiento.
- 2. Las Unidades receptoras deberán contar con espacios de atención al público, compartidos o no, que garanticen un trato aislado y personalizado correcto en términos de absoluta confidencialidad y reserva.

Decimonovena. Habilitación del personal de las Unidades locales

- 1. La Unidad Operativa procederá, previos los oportunos cursos de formación, a la habilitación del personal de las distintas Unidades receptoras locales necesario para garantizar el servicio, a cuyo efecto los Jefes de los distintos servicios centrales y territoriales prestarán la colaboración que se les requiera, formulando las oportunas propuestas.
- 2. Las habilitaciones pueden ser revocadas o modificadas en cada momento por acuerdo motivado de la Unidad Operativa, de acuerdo con los Jefes de los servicios centrales o territoriales.
- 3. Salvo en los servicios que estrictamente lo requieran por su dimensión, la titularidad de la Unidad receptora local no supondrá la existencia de un puesto de tra-

¹¹ Hoy Secretaría de Estado de Hacienda.

¹² Hoy Secretaría de Estado de Hacienda.

bajo diferenciado, habilitándose para su desempeño a funcionarios que ocupen puestos de las correspondientes oficinas que reúnan las condiciones necesarias para el desempeño de esta función.

Vigésima. Condiciones de funcionamiento

1. La Unidad Operativa acordará con la dirección central de los distintos servicios las condiciones más idóneas para el funcionamiento efectivo de las distintas Unidades de ella dependientes, vigilando dicho proceso e informando al Presidente del Consejo sobre su desarrollo.
2. La Unidad Operativa procederá a la elaboración de los manuales de trabajo, normas internas de funcionamiento, impresos y demás material requerido para el funcionamiento de sus servicios, así como a la propuesta y subsiguiente organización de los procesos de formación que resulten necesarios para garantizar un trato correcto y homogéneo a los ciudadanos que se acojan a los procedimientos contemplados por la presente Resolución. Los proyectos que se elaboren en estas materias serán sometidos a la aprobación del Presidente del Consejo.

Vigesimalprimera. Acceso electrónico de los ciudadanos

A los efectos indicados en la presente Resolución, el procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias es controlado por una aplicación gestora específica elaborada por el Departamento de Informática Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de acuerdo con las especificaciones básicas establecidas al respecto por la Unidad Operativa.

De conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 de la Disposición final primera del Real Decreto 1676/2009, con sujeción a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y sus normas de desarrollo, se determina como sede electrónica del Consejo para la Defensa del Contribuyente la de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, regulada por la Resolución de 28 de diciembre de 2009, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Será de aplicación al acceso electrónico de los ciudadanos al Consejo para la Defensa del Contribuyente lo dispuesto por la citada Resolución, sin perjuicio de reconocer la facultad de los ciudadanos de formular sugerencias al Consejo en forma anónima.

El Departamento de Informática Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria establecerá, previo informe de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos¹³, los mecanismos técnicos de coordinación que aseguren la tramitación eficaz por la Unidad Operativa de las quejas y sugerencias presentadas por medios electrónicos, cuando aquellas afecten a los órganos de la Secretaría de Estado de

¹³ Hoy Secretaría de Estado de Hacienda.

Hacienda y Presupuestos¹⁴ así como a cualquier otro de la Administración del Estado con competencias tributarias, distintos de los integrados en el Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa

1. Queda derogada la Resolución de 14 de febrero de 1997, de la Secretaría de Estado de Hacienda, por la que se establece el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, reclamaciones y sugerencias, a que se refiere la disposición final única del Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda.
2. Queda derogada la Instrucción de 14 de febrero de 1997, de la Secretaría de Estado de Hacienda, sobre el establecimiento y funcionamiento de la Unidad Operativa del Consejo para la Defensa del Contribuyente, creado por Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre.

Disposición final única. Entrada en vigor

Esta Resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

¹⁴ Hoy Secretaría de Estado de Hacienda.

Instrucción de 11 de diciembre de 1998 del Director del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria -Coordinador de la Unidad Operativa- sobre organización y normas de funcionamiento interno de la Unidad Operativa del Consejo para la Defensa del Contribuyente y de los demás órganos y servicios que intervienen en el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

I. Introducción

En el preámbulo del Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda, se manifiesta la exigencia de que la Administración se dote de los instrumentos jurídicos y operativos necesarios al efecto de facilitar el oportuno cauce a los administrados que les permita trasladar a la misma, de manera ágil y eficaz sus quejas, sugerencias y reclamaciones que faciliten un real acercamiento de la Administración en la realidad cotidiana de sus relaciones con los administrados.

El Consejo para la Defensa del Contribuyente aparece así como garante de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones tributarias y se configura como un órgano colegiado, de naturaleza consultiva, en el que se pretende dar cabida a sectores sociales relacionados con el ámbito tributario, con el fin de garantizar el citado acercamiento.

Así mismo el Real Decreto 2458/1996 establece en su artículo 6 la adscripción de una Unidad Operativa que, coordinada por el Director del Servicio de Auditoría Interna, prestará el apoyo técnico al Consejo en el desempeño de las funciones que tiene encomendadas.

La jefatura de la citada Unidad Operativa se ejerce por un Inspector de los Servicios del Servicio de Auditoría Interna adscrito a la misma a dicho fin, siendo su función primordial el actuar como órgano de apoyo del Consejo para la Defensa del Contribuyente para la gestión y tramitación de las quejas y sugerencias presentadas por los contribuyentes ante los órganos de la Secretaría de Estado de Hacienda.

Integrada en la Unidad Operativa del Consejo para la Defensa del Contribuyente, y perteneciente orgánica y funcionalmente a la misma, se encuentra la Unidad Central, formada por dos Servicios al frente de cada uno de ellos se encuentra un Jefe Adjunto.

La Unidad Central actúa de órgano de comunicación con los órganos y unidades de la Secretaría de Estado, y efectúa tareas de enlace entre todas las Unidades que la componen y las comisiones de trabajo del Consejo, de las que la más importante es la Comisión Permanente, órgano ejecutivo del Pleno del Consejo.

Esta Unidad también tramita en exclusiva las sugerencias y las quejas correspondientes a órganos centrales de la Secretaría de Estado de Hacienda y aquéllas que por su complejidad, importancia o dispersión geográfica decida el Jefe de la Unidad Operativa.

En el ámbito periférico, la Unidad Operativa cuenta con dos Unidades Regionales, denominadas 1 y 2, cuyo ámbito territorial fue determinado por el Presidente del Consejo de acuerdo con la Norma Sexta de la Instrucción de 14 de febrero de 1997.

La primera, con sede en Madrid, tiene competencias para la tramitación de los expedientes sobre quejas en el ámbito provincial que corresponden a las Delegaciones Especiales, que se indican en el cuadro del Anexo número 1. La segunda, con sede en Barcelona, extiende su competencia para la tramitación de quejas en la región 2 del cuadro del Anexo 1.

Las normas de establecimiento y funcionamiento de la Unidad Operativa están recogidas en la Instrucción de 14 de febrero de 1997 de la Secretaría de Estado de Hacienda (BOE de 28 de febrero de 1997).

En lo que respecta al procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, reclamaciones y sugerencias, a que se refiere la Disposición final única del Real Decreto 2458/1996, fue definido por Resolución del Secretario de Estado de Hacienda de 14 de febrero de 1997 (BOE de 28 de febrero de 1997).

El establecimiento y definición del citado procedimiento es imprescindible para lograr el objetivo fundamental del Consejo de acercamiento de la Administración Tributaria al ciudadano de modo que éste disponga de un medio de comunicación ágil y eficaz para trasladar todas aquellas deficiencias o anomalías que hayan podido producirse en sus relaciones con la Administración.

Como primera fase y más importante del procedimiento se encuentra la correcta recepción de las quejas, reclamaciones y sugerencias por la trascendencia que tiene en la posterior tramitación de las mismas y en la eficaz actuación del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

La ya reseñada Instrucción de 14 de febrero de 1997 establece que será la Unidad Operativa del Consejo la encargada de dirigir el proceso de puesta en funcionamiento e implantación de las Unidades receptoras del Consejo para la Defensa del Contribuyente, tanto en lo referente a medios materiales y humanos como en la elaboración de manuales y normas internas de funcionamiento.

A tal efecto, y de acuerdo con lo dispuesto en la Norma Decimocuarta de la Instrucción, se iniciará próximamente el proceso de habilitación del personal de las distintas Unidades receptoras locales que no supongan la existencia de un puesto de trabajo diferenciado para su desempeño.

En lo referente a las normas internas de funcionamiento, de acuerdo con lo señalado en las Normas Tercera y Decimoquinta de la Instrucción de 14 de febrero de 1997 y teniendo en cuenta la experiencia de funcionamiento de más de año y medio, se hace necesario dictar esta Instrucción por parte del Director del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria en su calidad de Coordinador de

la Unidad Operativa y una vez aprobada por el Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente que va dirigida a todos los servicios para aclarar dudas y unificar criterios de actuación en el procedimiento de formulación de quejas y sugerencias.

Se han considerado las distintas fases existentes en el procedimiento (recepción de la queja o sugerencia, tramitación y contestación al contribuyente) así como también se ha desarrollado un apartado específico relativo a las actuaciones de las Unidades Tramitadoras en los expedientes.

Por último, se señala que el procedimiento aquí reflejado va a representar un contacto directo del ciudadano con los funcionarios encargados de recepcionar y tramitar sus quejas o sugerencias, máxime cuando muchas de ellas van a presentarse mediante personación del interesado en las oficinas dependientes de la Secretaría de Estado de Hacienda.

En el ámbito de esta relación interpersonal debe considerarse que, en principio, poco puede hacer la Administración por influir en el tono o modo en que estas quejas o sugerencias puedan presentarse, salvo analizar aquellos elementos accesorios de la relación que puedan facilitarla. En este sentido, debe señalarse la necesidad de contar con un espacio físico y ambiental que ayude a distender la tensión que en muchos casos puede producirse y paliar el natural nerviosismo o incluso exaltación de quien, creyéndose perjudicado en sus derechos, presenta una queja ante la Administración.

Así, un ambiente relajado, ajeno a aglomeraciones o tumultos de colas, que permita que el ciudadano se sienta cómodo y en un clima de confianza y reserva que inspire receptividad por parte de la Administración en un elemento necesario que va a favorecer un clima de entendimiento imprescindible en este tema.

Considerando el otro sujeto de relación, que es el funcionario que debe atender al contribuyente, se debe puntualizar una serie de aspectos, que aun siendo de sobra conocidos, es necesario recalcar y recordar por elementales que pudieran parecer.

- El trato con el contribuyente debe ser no sólo correcto, que siendo necesario y dándose por sobreentendido, no es suficiente. Debe alcanzar un grado de amabilidad, respeto y tranquilidad que ha de ser percibido por el contribuyente, y aquí es necesario insistir en la importancia que tiene el saber escuchar con la debida atención las cuestiones que se formulen.
- Muy frecuentemente se presentarán casos en los que el contribuyente se presente especialmente alterado y molesto, pero es particularmente en estos casos donde mayor profesionalidad hay que demostrar, sin que es tos funcionarios pierdan los nervios, se eleve el tono de voz o se descalifique a quien, aún de modo improcedente, pretende exponer su queja.
- Dentro de la enorme casuística debe tenerse muy presente que el aspecto del funcionario, su actitud, modales, el tono de voz y su buena disposición, son los puntos

básicos que van a trasladar al contribuyente esa sensación de receptividad que en toda relación interpersonal es elemento primordial.

- Finalmente, recordar que el objetivo básico es ayudar al contribuyente en la tramitación de las quejas o sugerencias, permitiendo, simultáneamente, la mejora permanente de la prestación de servicios que realiza la Administración.

II. Normas sobre las distintas fases de la tramitación de las quejas y sugerencias

II.1. Primera fase: recepción de la queja o sugerencia

Primera. Ubicación de las oficinas receptoras

La Resolución de la Secretaría de Estado de Hacienda de 14 de febrero de 1997 establece en su Norma General Séptima, punto 2, la existencia de Unidades receptoras en todas las oficinas dependientes de la Secretaría de Estado de Hacienda.

De acuerdo con esta Norma, el criterio general fijado para ubicar una oficina receptora es el de establecer una oficina en cada uno de los inmuebles donde exista un Servicio dependiente de la Secretaría de Estado de Hacienda abierto al público (se han asimilado con aquellos servicios que disponen de un Registro General de documentos y correspondencia).

En caso de coincidencia en un mismo edificio de más de un servicio y oficina de la Secretaría de Estado de Hacienda, se establecerá una única Unidad receptora. Si estos servicios coincidentes corresponden a la AEAT y a otros Organismos de la Secretaría de Estado (Catastro o Tribunales Económico-Administrativos fundamentalmente), la Unidad receptora se ubicará, con carácter preferente, en los servicios dependientes de la AEAT.

Por parte de la Unidad Operativa se ha procedido a concretar las Oficinas de la AEAT en los que ha de existir una Unidad receptora previo contacto con los distintos Delegados Provinciales de la AEAT. La relación de Unidades receptoras, clasificadas por Delegaciones Especiales, se recoge en Anexo número 2.

Segunda. Personal de las oficinas receptoras

En cuanto al personal de las Unidades receptoras, la Norma Decimocuarta de la Instrucción de 14 de febrero de 1998 señala que la Unidad Operativa procederá a la habilitación del personal de las mismas, a cuyo efecto los Jefes de los Servicios centrales y territoriales prestarán la colaboración que se les requiera, formulando las oportunas propuestas.

Las habilitaciones pueden ser revocadas o modificadas en cada momento por acuerdo de la Unidad Operativa, de acuerdo con los Jefes de los Servicios Centrales o Territoriales.

Salvo en los Servicios que lo requieran por su dimensión, la titularidad de la Unidad Local receptora no supondrá la existencia de un puesto de trabajo diferenciado, habilitándose para su desempeño a funcionarios que ocupen otros puestos de las correspondientes oficinas que reúnen las condiciones necesarias para el desempeño de esta función.

Tercera. Funciones de las unidades receptoras

Las funciones de estas Unidades receptoras en la tramitación de las quejas son las siguientes:

1. Recepción de la quejas/sugerencias

Las quejas y sugerencias pueden ser presentadas mediante personación del interesado en la Unidad receptora, o por envío del escrito de queja a la misma, vía correo, fax, etc.

a) Personación

En los casos de presentación mediante personación de los interesados, las Unidades receptoras auxiliarán a éstos en la cumplimentación de la hoja de inscripción de la queja/sugerencia (Anexo nº 3), y realizarán un sucinto examen de la documentación presentada. De observar alguna anomalía en la presentación, lo manifestarán verbalmente al interesado, por si deseara en el mismo acto subsanar cualquier omisión.

Las Unidades receptoras no podrán rechazar la presentación e inscripción de las quejas y sugerencias en ningún caso, aunque harán constar en nota adjunta las manifestaciones que hubieran realizado a los interesados. Ello implica que las Unidades receptoras no pueden decidir sobre la inadmisión de la queja o sugerencia.

Salvo en caso de omisiones sustanciales en la presentación, las Unidades receptoras se abstendrán de realizar cualquier indicación o valoración que pudiera influir en la intención de los interesados o pudiera comprometer el sentido de la resolución del asunto.

b) Correo/Fax/Otras

En caso de presentación del escrito de queja y/o sugerencia por vía correo/fax/ otras, se cumplimentará de oficio por la Unidad receptora la hoja de inscripción en el Libro de Quejas y Sugerencias, con indicación de:

- Datos identificativos.
- Texto resumen de la queja presentada. Número de registro.
- Documentación complementaria: número de páginas que lo conforman.

Asimismo, a partir del 1 de enero de 1999 se tiene prevista la formulación de quejas y sugerencias vía INTERNET, recepción que en principio se realizará exclusivamente por la Unidad Central del Consejo.

Cualquiera que sea la forma de presentación de la queja, se asignará número de registro a la queja presentada. Dicho número (que aparece en primer lugar dentro del recuadro superior de la hoja de inscripción en el Libro Registro), estará formado por los siguientes dígitos:

- Dos dígitos: corresponden al año de la presentación. (Ejemplo: 98).
- Cinco dígitos: corresponden al código de la oficina receptora (se puede consultar dicho código en las tablas de la aplicación CDC).

(Ejemplo: Delegación AEAT de Madrid: 28600).

- Cuatro dígitos: corresponden al número secuencial de registro de la queja.
- Un dígito: corresponde a la forma de presentación (consultar en tablas de la Aplicación CDC). (Ejemplo: “A”: en mano).

Cuando los interesados acompañen a sus quejas o sugerencias documentación complementaria se hará constar tal extremo en el Libro de Quejas y Sugerencias mediante descripción de su extensión y contenido, sellándose y paginándose dicha documentación.

2. *Acuse de recibo*

La Norma General Novena de la Resolución de 14 de febrero de 1997, punto 2, establece la obligación de las Unidades receptoras de acusar recibo de todas las quejas/sugerencias presentadas.

Como acuse de recibo, se entregará al interesado una de las dos copias que conforman la hoja de inscripción en el Libro de Quejas y Sugerencias, quedando la otra para la formación de dicho Libro.

En caso de presentación de la queja/sugerencia por alguna vía distinta a la personal, se remitirá esta copia al interesado por correo certificado, una vez cumplimentada de oficio. Los acuses de recibo devueltos por correos deben archivarse como documentación adjunta al Libro de Quejas y Sugerencias.

3. *Formación del Libro de Quejas y Sugerencias*

Todas las quejas y sugerencias presentadas, sea cual fuese la forma y lugar de presentación, serán inscritas en el Libro de Quejas y Sugerencias, correspondiente a la Unidad receptora, cualquiera que sean los servicios a los que la queja o sugerencia se refiera, y con independencia de la decisión sobre su tramitación posterior (ya sean objeto de inadmisión, abstención, sean reiterativas, etc.).

El Libro de Quejas y Sugerencias se formará por encuadernación de una de las copias de las hojas de inscripción.

Por razones prácticas, sería conveniente que cada uno de los tomos no rebasara las doscientas hojas de inscripción, habilitándose en su caso tomos adicionales.

Las Unidades receptoras serán responsables de la conservación de dichos Libros, los cuales se cerrarán anualmente mediante diligencia (se enviará copia de la misma a la Unidad Regional de tramitación correspondiente). Los libros se conservarán por un período de cuatro años remitiéndose posteriormente al Consejo a través de la Unidad Central.

4. *Envío de las quejas/sugerencias a la Unidades de tramitación*

La Norma General Undécima, punto 1, de la Resolución de 14 de febrero de 1997, establece que, una vez recibida e inscritas las quejas y sugerencias, las Unidades receptoras procederán a su remisión a la Unidad de Tramitación competente (Unidad Central o Unidades Regionales) en el plazo máximo de dos días.

Esta misma Norma establece que sólo existe obligación de remitir copia de la queja a otro organismo, en concreto al superior jerárquico del servicio al que se refiera la queja, cuando la queja se interponga expresamente al amparo del Art. 106 de la Ley General Tributaria o del Art. 24 del Real Decreto legislativo 2795/1980 de 12 de diciembre.

No es competencia de la Unidad receptora de la queja, ni del Servicio donde esté ubicada la misma, la designación del Servicio responsable para la contestación de la queja, tarea que corresponde a la Unidad de tramitación.

Por consiguiente, fuera de los casos indicados anteriormente, el envío de la queja/sugerencia por parte de la unidad receptora a cualquier otro órgano o dependencia administrativa por indicación del superior jerárquico en que se encuentre encuadrada la misma, se entenderá realizada exclusivamente a título meramente informativo o como mecanismo de control interno al margen del procedimiento de tramitación de las quejas o sugerencias.

La remisión de la queja/sugerencia a la Unidad de tramitación correspondiente se hará de la siguiente forma:

- a) Quejas presentadas sin documentación complementaria, o con documentación complementaria de reducida extensión:
 - Se remitirá por fax, la queja y documentación presentada, en el plazo máximo de dos días. Posteriormente se enviará por correo a la Unidad tramitadora la documentación presentada.
- b) Quejas con documentación complementaria abundante: Se remitirán vía fax a la Unidad tramitadora el escrito de queja, y posteriormente por correo, la

documentación complementaria. En todo caso la remisión de la queja no debe superar el plazo de dos días desde su recepción.

Así pues de lo dicho anteriormente, se deduce que debe quedar como documentación en la Unidad receptora:

- El Libro de Queja y Sugerencias formado por una de las copias de la hoja de inscripción de la queja.
- Como documentación anexa al Libro de Quejas y Sugerencias: los acuses de recibo devueltos por Correos, en casos de quejas no presentadas por persona-ción.

En cuanto a la determinación de la Unidad tramitadora competente a la que remitir la queja/sugerencia, habrá que tener en cuenta que:

1. Son competencia de la Unidad Operativa Central la tramitación de las quejas/sugerencias cuando:
 - a) Se trate de quejas referidas a asuntos de la competencia de los Servicios centrales.
 - b) Se aluda a decisiones o asuntos que sean de la responsabilidad exclusiva y directa de los Delegados Especiales de la Agencia, de los Delegados de la Agencia, de los Delegados Especiales o Delegados de Economía y Hacienda; de los Presidentes de los Tribunales Económico-Administrativos Regionales.
 - c) Se trate de quejas presentadas por entidades o instituciones representativas de intereses colectivos, ya sean de carácter institucional, político, laboral, empresarial o similar.
 - d) Cuando se trate de quejas que afecten conjuntamente a Servicios del ámbito de más de una Unidad Regional.
 - e) Cuando proceda la acumulación de expedientes gestionados por la Unidad Central.
 - f) Cuando se trata de sugerencias, en todo caso.
2. En el resto de expedientes será competente la Unidad Regional de tramitación a la que esté adscrito el Servicio al que se refiera la queja/sugerencia, de acuerdo con el cuadro contenido en el Anexo número 1.

En el caso de coincidir en un mismo expediente quejas y sugerencias, se tramitarán en expediente único de acuerdo con la Norma Sexta, 4 de la Instrucción de 14 de febrero de 1997, remitiéndose el escrito a la Unidad.

Regional a la que corresponda la tramitación de la queja, que posteriormente enviará la sugerencia a la Unidad Central.

En caso de existir alguna duda sobre la Unidad de tramitación competente, las Unidades receptoras deben realizar consulta a la Unidad Regional de la que dependan.

Las direcciones, teléfonos, fax y funcionarios responsables de las Unidades Tramitadoras figuran en Anexo número 4.

5. *Información sobre el estado del expediente*

Es función de las Unidades receptoras informar, a petición de los contribuyentes, sobre el estado de tramitación del expediente de queja/sugerencia al que ha dado lugar la presentación de la misma, recabando la información precisa a las Unidades de tramitación correspondientes.

II.2. Segunda fase: Tramitación del expediente de queja o sugerencia

Cuarta. Competencia y actuaciones en la tramitación de los expedientes

Esta segunda fase corresponde exclusivamente a las Unidades tramitadoras integradas en la Unidad Operativa del Consejo (Central o Regionales).

Dentro de esta fase se pueden distinguir las siguientes tareas:

1. *Recepción de las quejas/sugerencias*

La fase de tramitación se inicia con la recepción de las quejas/sugerencias remitidas desde las Unidades receptoras.

Una vez confirmada la recepción de la totalidad de la documentación, se llevarán a cabo diversas tareas para comprobar el cumplimiento de requisitos formales necesarios para iniciar la tramitación:

En la recepción de quejas, se comprobará la constancia de todos los datos identificativos del interesado, así como la existencia de documento acreditativo de la representación, para el caso en que la queja sea interpuesta por persona distinta al interesado o si se trata de quejas presentadas por personas jurídicas ya que éstas deben actuar, en todo caso, a través de persona física que las represente.

Por consiguiente, cualquier problema relativo a la representación de quien ha interpuesto la queja será resuelto por la Unidad de tramitación correspondiente.

- En la formulación de sugerencias, de acuerdo con la Norma General Sexta, 2 de la Resolución de 14 de febrero de 1997, no es necesaria la constancia de los datos identificativos del interesado ni, por consiguiente, la acreditación de la representación.
- Se comprobará que se deriva con claridad cuál es el motivo de la queja o sugerencia y el servicio al que puede afectar.

En caso de falta de datos o de documentación, a la que hace referencia los dos puntos anteriores, la Unidad de tramitación se pondrá en contacto con el interesado para que en el plazo de diez días proceda a su subsanación, con advertencia de que si no se atiende este requerimiento se procederá al archivo del expediente.

- Se comprobará que la Unidad de tramitación asignada por la Unidad receptora es la correcta. En caso contrario será la propia Unidad tramitadora receptora en primera instancia, la que remita el expediente a la Unidad competente para su tramitación.
- Por último se asignará número de expediente (código según aparece en el recuadro superior de la hoja de inscripción de queja), que indicará el número correlativo de expedientes tramitados cada año por este procedimiento.

En caso de quejas y sugerencias con más de un firmante, se procederá a asignar tantos números de expedientes como personas las hayan firmado.

La queja/sugerencia no queda registrada en el sistema como tal hasta que la Unidad tramitadora lo efectúa.

2. *Codificación*

Una vez asignado el número de expediente de queja/sugerencia, procederá la codificación del mismo. Esta codificación permitirá disponer de una estadística en relación a las quejas/sugerencias presentadas, distinguiendo por:

- Área de procedencia: AEAT, Catastro, Tribunales, etc.
- Área funcional: Gestión Tributaria, Inspección, Recaudación, etc.
- Motivo de la queja: Colas, retrasos de tramitación, aplicación de normas, etc.

3. *Admisión de la queja/sugerencia*

Efectuada la codificación se procederá al análisis de la misma a los efectos de determinar la procedencia o no de su admisión.

Las causas de inadmisión a trámite son las señaladas en la Norma General Décima de la Resolución de 14/2/1997, así como el caso de presentación de quejas en relación a servicios o unidades que no dependan de la Secretaría de Estado de Hacienda.

La competencia para determinar la inadmisión o no de las quejas o sugerencias es de las Unidades tramitadoras, aunque en todo caso su decisión puede ser revisada por la Comisión Permanente del Consejo.

Cuando las Unidades de tramitación entiendan, una vez autorizadas por la Comisión Permanente del Consejo, que no son admisibles a trámite las quejas o sugerencias por algunas de las causas indicadas, lo pondrán de manifiesto al inte-

resado en escrito motivado, dándole un plazo de diez días para su subsanación, en caso de que existan defectos o carencias (Norma General Décima Punto 2). Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión adoptada.

En caso de tramitar por este procedimiento acciones distintas a las quejas y sugerencias definidas como tales por la Norma General Primera de la Resolución de 14 de febrero de 1997, (recursos, denuncias, consultas, etc.), la Unidad de tramitación procederá a:

- Trasladar el escrito presentado al servicio u órgano competente para su correcta tramitación.
- Comunicar al interesado dicho traslado, y la inadmisión del expediente como queja/sugerencia.

Asimismo, el Consejo, de acuerdo con el punto 9 de la Norma General Undécima de la Resolución antes citada, podrá abstenerse de dar trámite a la queja, cuando tenga conocimiento de la tramitación simultánea de un recurso o reclamación sobre la misma materia, comunicándoselo al interesado.

4. *Designación del servicio responsable*

Como se ha indicado anteriormente es función de las Unidades de tramitación la designación del Servicio responsable, lo que permitirá tener un conocimiento estadístico de las quejas presentadas en relación a las distintas unidades o servicios dependientes de la Secretaría de Estado de Hacienda.

Como señala la Norma General Undécima, punto cuatro, las Unidades de tramitación disponen de diez días desde la recepción de la queja/sugerencia para obtener información necesaria para el preciso conocimiento del problema.

En este plazo se determinará el Servicio responsable, a nivel territorial o central, encargado de la tramitación del expediente de queja/sugerencia, los Servicios a los que se requerirá la información, si por la generalidad del problema planteado es conveniente que la contestación se efectúe por un órgano a nivel central, etc.

Estas circunstancias escapan del conocimiento de una sola Delegación u órgano territorial, lo que hace necesario que la designación del servicio responsable se haga desde la Unidad tramitadora.

Por consiguiente, en tanto no se reciba de la Unidad tramitadora el oficio de designación del servicio responsable de la contestación (Anexo número 5), cualquier órgano de la AEAT se abstendrá de efectuar la contestación al contribuyente para evitar errores tales como respuestas precipitadas, respuestas dobles, incluso falta de respuesta y, en todo caso, evitar defectos de control por parte de la Unidad tramitadora.

A partir de la notificación de este oficio empieza el cómputo del plazo de quince días establecido por la Norma General Undécima, punto 5 de la Resolución de 14 de febrero de 1997 para que el Servicio responsable dé respuesta directa y por escrito a los interesados, remitiendo copia a la Unidad tramitadora.

II.3. Tercera fase. Contestación por el servicio responsable

Quinta. Requisitos de la contestación y plazos para efectuarla

La contestación a la queja/sugerencia a realizar por un Servicio responsable deberá tener en cuenta los siguientes requisitos:

- a) Debe ser completa en el sentido de que se dé respuesta a la totalidad de las cuestiones planteadas por el interesado en el ámbito de las competencias del Servicio responsable.
- b) Ha de ser concreta y clara, cuidando el lenguaje utilizado en la contestación, evitándose formalismos administrativos y siendo de fácil comprensión para el interesado. En las respuestas debe evitarse el abuso de términos de carácter técnico, utilizándolos únicamente cuando resulte imprescindible o pueda dar lugar a interpretaciones erróneas o ambiguas su transposición a un lenguaje usual o “coloquial”.
- c) Tiene que ser suficiente, es decir, de la contestación debe desprenderse si la actuación de la Administración ha respondido a la normativa vigente, explicando el contenido básico de esta normativa, sin limitarse a la cita de la misma.

En su caso, se deberá informar al contribuyente sobre las actuaciones que se van a realizar para la solución más adecuada de la queja planteada.

En su caso, se deberán pedir disculpas por las anomalías o retrasos que se hayan constatado en el funcionamiento de los Servicios.

- d) Debe indicarse al interesado la posibilidad de dirigir escrito de disconformidad contra la contestación recibida, en el plazo de quince días desde su notificación, y dirigido a la Unidad Operativa competente.

La contestación se remitirá al interesado. Asimismo, una copia de la misma, con el registro de salida que verifique la efectiva respuesta, se enviará a la Unidad tramitadora correspondiente.

Cabe la posibilidad de que la Unidad tramitadora requiera del Servicio responsable, exclusivamente, informe sobre la cuestión planteada, en cuyo caso se le indicará expresamente que se abstenga de realizar contestación al interesado (como por ejemplo las quejas presentadas en relación a más de un Servicio responsable, cuya tramitación más adecuada, requiera solicitar informe de los servicios afectados, al objeto de elaborar una única contestación a remitir al interesado).

Se indica, por último, que de acuerdo con el punto 7 de la Norma Undécima de la Resolución de 14 de febrero de 1997, las Unidades tramitadoras verificarán los plazos de contestación de los Servicios responsables.

Para ello se elaboran periódicamente a través de la aplicación informática establecida al efecto, una serie de controles de incumplimiento de plazos de contestación y, en base a los mismos, se procede a solicitar la contestación requerida en el más breve plazo posible según el modelo del Anexo número 6.

II.4. Control de calidad de las contestaciones efectuadas

Sexta. Actuaciones de las unidades tramitadoras en relación a los expedientes de queja

Las funciones y tareas desarrolladas por el Consejo para la Defensa del Contribuyente están íntimamente relacionadas, por imperativo legal, con los procedimientos y actuaciones realizadas por la Inspección de los Servicios del Ministerio de Economía y Hacienda y, dentro de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, con las funciones del Servicio de Auditoría Interna.

La exposición de motivos del Real Decreto 1733/1998 de 31 de Julio sobre procedimientos de actuación de la Inspección de los Servicios del Ministerio de Economía y Hacienda establece: "...las Inspecciones de los Servicios realizan un conjunto de actuaciones tendentes a conocer, entre otros aspectos,... el respeto y la calidad en la atención de los derechos de los ciudadanos."

La Orden de 2 de Junio de 1994 por la que se desarrolla la estructura de la AEAT, en su apartado undécimo según la redacción dada por la Orden de 4 de Abril de 1997, configura administrativamente a la Unidad Operativa del Consejo como una Subdirección General dentro del Servicio de Auditoría Interna de la AEAT y, en cumplimiento de la Disposición Adicional. Única (ausencia de aumento del gasto público) del Real Decreto 2458/1996 que crea el Consejo, establece que la jefatura de la Unidad Operativa podrá ser encomendada al titular de una de las Inspecciones de los Servicios del Servicio de Auditoría Interna.

Por todo lo anterior, la Unidad Operativa y, consiguientemente, las unidades de tramitación (central y regionales) que están bajo su dependencia y que se encargan del estudio, investigación, informe e impulso de la resolución de las quejas, reclamaciones y sugerencias, se encuadran administrativamente dentro del Servicio de Auditoría Interna de la AEAT, estando en la actualidad desempeñada su jefatura por el titular de una de las Inspecciones de los Servicios.

La Instrucción de la Secretaría de Estado de Hacienda de 14 de febrero de 1997 señala en el apartado 1 de la Norma Séptima que las Unidades de tramitación carecerán de competencia para acordar u ordenar la adopción de medidas o actos administrativos en el procedimiento de tramitación de las quejas, si bien tendrán facultades para

investigar los hechos o circunstancias denunciados, sugerir en su caso soluciones específicas, e impulsar la resolución de los asuntos.

En el apartado 4 de la citada Norma Séptima, establece que es función prioritaria de las Unidades de tramitación procurar que se dé a las quejas la solución más adecuada en cada caso, bajo los criterios de eficacia, agilidad y objetividad, a cuyo efecto deberán mantener la relación más estrecha con los Servicios responsables y colaborar y apoyar a los mismos en dicha tarea.

En base a todo lo anterior, es objetivo primordial de las Unidades de tramitación la realización de las actuaciones complementarias (posteriores a la respuesta del Servicio responsable), que sean necesarias para conseguir una adecuada contestación a las quejas formuladas por los interesados y procurar que se dé a las mismas la mejor solución posible.

Con independencia de los controles de las respuestas que se establezcan por los superiores jerárquicos de los Servicios responsables, las Unidades tramitadoras analizarán y valorarán las contestaciones de los Servicios, y cuando se considere que la contestación dada al interesado no reúne los requisitos mencionados en el apartado 4 de esta Instrucción, se podrá requerir del Servicio responsable:

- Informe adicional: en el que se aporten nuevos datos en relación al escrito de queja, y que sean necesarios para la mejor valoración de los hechos por parte del Consejo (modelo según Anexo número 7).
- Contestación complementaria al interesado: cuando se considere que la respuesta dada al mismo haya sido insuficiente, o bien no se haya atendido a la totalidad de los motivos de queja expuestos por el interesado (modelo según Anexo número 8).

Los servicios responsables remitirán a la Unidad tramitadora éstas actuaciones complementarias requeridas (tanto informes adicionales como contestación complementaria), para su inclusión en el expediente de queja a remitir al Consejo.

- Por último, la Unidad Operativa podrá requerir de los Servicios de la AEAT informe complementario detallado de los hechos que han motivado la queja en el caso de que el interesado haya manifestado disconformidad con la contestación efectuada.

Por consiguiente, se encarece a todas las Unidades y Servicios que intervienen en el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, reclamaciones y sugerencias el cumplimiento del contenido de la presente Instrucción, de forma que se consigan los objetivos primordiales para los cuales fue creado el Consejo para la Defensa del Contribuyente, como son el acercamiento de la Administración Tributaria a los ciudadanos y el detectar los posibles defectos en su gestión para proceder a su adecuada corrección.

Normas de funcionamiento del Consejo para la Defensa del Contribuyente

Adoptadas por acuerdo del Pleno del Consejo para la Defensa del Contribuyente de 24 de febrero de 2010

Modificadas por acuerdos del Pleno del Consejo para la Defensa del Contribuyente de 20 de febrero de 2013, 23 de mayo de 2018 y 17 de noviembre de 2021.

ÍNDICE

	<i>Página</i>
TÍTULO PRELIMINAR	148
Artículo 1. Naturaleza jurídica.	148
Artículo 2. Régimen jurídico.	148
Artículo 3. Composición.	148
TÍTULO I. De los miembros del Consejo	148
Artículo 4. Derechos.	148
Artículo 5. Deberes.	149
Artículo 6. Régimen de abstención y recusación.	149
Artículo 7. Ausencias.	150
TÍTULO II. De los órganos del Consejo	150
Artículo 8. Órganos.	150
Capítulo I. Del Pleno	150
Artículo 9. Composición del Pleno.	150
Artículo 10. Funciones del Pleno.	151
Capítulo II. De la comisión permanente	152
Artículo 11.- Composición de la comisión permanente.	152
Artículo 12.- Funciones de la comisión permanente.	153
Capítulo III. Del Presidente	155
Artículo 13. Nombramiento y cese del Presidente.	155
Artículo 14. Funciones del Presidente.	155
Artículo 15. Sustitución del Presidente.	156
Capítulo IV. Del Secretario del Consejo.	156
Artículo 16. El Secretario del Consejo.	156
Artículo 17. Funciones del Secretario del Consejo.	156
Artículo 18. Sustitución del Secretario.	157
TÍTULO III. Del funcionamiento del Consejo	157
Capítulo I. Disposiciones generales	157
Artículo 19. Votaciones y adopción de acuerdos.	157
Artículo 20. Tramitación de las quejas.	157
Artículo 21. Tramitación de las sugerencias.	158
Artículo 22. Tramitación de informes y propuestas.	159
Artículo 23. Régimen especial de tramitación.	159
Artículo 24. Actos y contestaciones del Consejo.	161
Capítulo II. Funcionamiento del Pleno	161
Artículo 25. Convocatoria de las sesiones.	161
Artículo 26. Quórum de constitución.	162
Artículo 27. Deliberaciones.	162
Capítulo III. Funcionamiento de la Comisión Permanente	162
Artículo 28. Sesiones y quórum de constitución de la Comisión Permanente.	162

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1. Naturaleza jurídica

El Consejo para la Defensa del Contribuyente es un órgano colegiado de la Administración del Estado, integrado en el Ministerio de Hacienda y Función Pública y adscrito a la Secretaría de Estado de Hacienda.

El Consejo para la Defensa del Contribuyente desarrolla, con independencia, las funciones asesoras y las demás previstas en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, en materia de derechos y garantías del ciudadano en sus relaciones con la Administración del Estado con competencias tributarias.

Artículo 2. Régimen jurídico

La organización y funcionamiento internos del Consejo se regirán por lo establecido en el Capítulo II, del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público; por el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, por las resoluciones que se dicten en desarrollo del mismo y por las presentes normas de funcionamiento.

Igualmente es de aplicación a la unidad operativa las instrucciones que se dicten por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.

Artículo 3. Composición

El Consejo estará formado por dieciséis vocales nombrados y cesados por el titular del Ministerio de Hacienda y Función Pública, con excepción de aquellos que tienen la condición de vocales natos en razón del cargo que ostentan, en la forma establecida en el artículo 4 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

TÍTULO I. De los miembros del Consejo

Artículo 4. Derechos

Los miembros del Consejo, que actuarán en el ejercicio de sus funciones con plena autonomía e independencia, tienen derecho a:

- a) Participar con voz y voto en las sesiones del Pleno y de la comisión permanente cuando formen parte de ella.
- b) Delegar el voto en otro miembro del Consejo en caso de ausencia previamente anunciada.
- c) Asistir con voz y sin derecho a voto, a la comisión permanente cuando no sean miembros de ella.

- d) Recibir con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas la convocatoria conteniendo el orden del día de las sesiones de la comisión permanente y del Pleno, así como acceder a la documentación que, relacionada con los órdenes del día, obre en poder del Consejo.
- e) Disponer de la información de los temas o estudios que desarrollen el Pleno y la comisión permanente.
- f) Recabar, a través del Presidente del Consejo, los datos y documentos que, no estando en posesión del Consejo, sean necesarios para el ejercicio de sus funciones en él.
- g) Percibir las indemnizaciones por asistencia a las que tengan derecho por su participación en las actividades del Consejo, de conformidad con el artículo 4.5 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente y las directrices que al respecto se establezcan por la Secretaría de Estado de Hacienda.
- h) Cuantos otros sean necesarios para el ejercicio de las funciones que sean inherentes a su condición.

Artículo 5. Deberes

Los miembros del Consejo tienen el deber de:

- a) Asistir a las sesiones del Pleno y de la comisión permanente a las que hayan sido convocados y participar en sus trabajos, sin perjuicio de delegar el voto o promover la suplencia en caso de ausencia justificada.
- b) Guardar sigilo y secreto de los datos, informes o antecedentes de los que tenga conocimiento en relación con las actuaciones del Consejo.
- c) No hacer uso de su condición de miembros del Consejo en el ejercicio de actividades empresariales y profesionales.

Artículo 6. Régimen de abstención y recusación

1. Los miembros del Consejo en quienes se den algunas de las circunstancias señaladas en el número 2 del artículo 23 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, respecto a un asunto o asuntos determinados, lo pondrán inmediatamente en conocimiento del Presidente del Consejo, y se abstendrán de intervenir en las deliberaciones y votaciones relativas a dichos asuntos.
2. El Presidente, oído el Pleno del Consejo, podrá ordenar a las personas en quienes concurren dichas circunstancias que se abstengan de intervenir en el punto del orden del día de las reuniones del Consejo en que vaya a deliberarse sobre el asunto de que se trate.
3. La no abstención en los casos en que proceda dará lugar a responsabilidad.

4. Si se promoviera por los interesados en los procedimientos de queja la recusación de uno de los miembros del Consejo para conocer de un asunto o asuntos determinados, se dará traslado inmediato de la misma por la comisión permanente o miembro del Consejo que la reciba al Presidente del Consejo y al afectado. El recusado informará al Presidente si se da o no en él la causa alegada. Si el recusado niega la causa de recusación, el Presidente resolverá en el plazo de tres días, previos los informes y comprobaciones que considere oportunos, dando cuenta de su resolución al interesado y al Pleno del Consejo.

Artículo 7. Ausencias

1. El miembro del Consejo que prevea que no va a poder asistir a una sesión del Pleno o a una reunión de la comisión permanente deberá comunicarlo previamente al Presidente o Secretario, delegando en su caso el voto en otro miembro del Consejo.

En el caso de la comisión permanente, de preverse la prolongación por más de una sesión de la ausencia, deberá solicitar al Presidente la elevación al Pleno de la propuesta de su suplencia por otro miembro del Consejo que pertenezca al mismo grupo de representación.

2. Si un miembro del Consejo que no tenga la condición de nato por razón de su cargo ha estado ausente más de tres sesiones consecutivas del Pleno o de la comisión permanente no comunicada previamente, el Presidente podrá, previa consulta con la comisión permanente, invitar al interesado a justificar sus ausencias y, en caso de no hacerlo, pedir al Secretario de Estado de Hacienda que considere la oportunidad de proponer su cese.

TÍTULO II. De los órganos del Consejo

Artículo 8. Órganos

Son órganos del Consejo:

- a) El Pleno.
- b) La comisión permanente.
- c) El Presidente.
- d) El Secretario del Consejo y de la comisión permanente.

Capítulo I. Del Pleno

Artículo 9. Composición del Pleno

1. El Pleno del Consejo está integrado por la totalidad de los miembros del Consejo bajo la dirección del Presidente y asistido por el Secretario del Consejo.

2. A las sesiones del Pleno asistirán, cuando hayan sido convocados expresamente, con voz y sin voto los miembros de la unidad operativa y de los servicios de apoyo, conforme a lo dispuesto en el artículo 4.1 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Asimismo podrán asistir, con voz pero sin voto, expertos invitados al efecto, a solicitud del Presidente o de uno de sus miembros, que deberán tener la condición de funcionarios públicos en activo.

Además de asistir a las reuniones del órgano colegiado, dichos expertos podrán auxiliar en otras funciones al Consejo cuando fuesen requeridos para ello por su Presidente.

Artículo 10. Funciones del Pleno

El Pleno es competente para:

1. Establecer, a propuesta de su Presidente, las líneas generales de actuación del Consejo.
2. Regular, a propuesta de su Presidente, el régimen de organización y funcionamiento internos del Consejo, aprobando las normas de funcionamiento interno y modificándolas, así como las directrices e instrucciones que sean precisas, en los términos establecidos en el apartado 1 de la disposición final primera del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
3. Aprobar la memoria anual a la que se refiere el artículo 3.1.f) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
4. Examinar y, en su caso, acordar la remisión de informes a los órganos de la Administración Tributaria afectados por la queja, cuando durante su tramitación se hubiesen detectado actos susceptibles de revisión de oficio por alguno de los medios regulados por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, promoviendo en su caso el inicio del procedimiento de revocación, conforme al artículo 3.1.c) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
5. Examinar y, en su caso, aprobar los informes que el Secretario de Estado de Hacienda hubiera solicitado en relación con la resolución de quejas y sugerencias, conforme al artículo 3.1.g) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
6. Examinar y, en su caso, aprobar las contestaciones a las quejas y sugerencias que, por su relevancia, estime oportuno elevarle el Presidente, para el caso de las quejas, o la comisión permanente, en ambos supuestos.

7. Acordar la inadmisión de quejas y sugerencias que, habiendo sido inicialmente admitidas a trámite por la unidad operativa, fuesen elevadas al Pleno cuando éste estimase la concurrencia de una causa de inadmisibilidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 9 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
8. Elaborar, bien por propia iniciativa, bien a propuesta de la comisión permanente, propuestas normativas o de otra naturaleza, dentro del ámbito competencial descrito en el artículo 3 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, en relación con la aplicación del sistema tributario que considere que contribuyen a la efectividad de los derechos de los obligados tributarios.

Las propuestas serán remitidas por el Presidente al Secretario de Estado de Hacienda o, cuando así resulte procedente, a otros órganos de la Secretaría de Estado y al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, para su toma en consideración.

9. Solicitar y analizar la información de los órganos competentes correspondientes sobre la tramitación dada a las propuestas aprobadas por el Pleno.

Capítulo II. De la comisión permanente

Artículo 11. Composición de la comisión permanente

1. La comisión permanente está integrada por el Presidente del Consejo, por tres miembros designados por el Pleno del Consejo, a propuesta de su Presidente, entre los vocales y por el Secretario del Consejo que lo será también de la comisión permanente.

También podrán asistir a la comisión permanente los vocales que no sean miembros de ella, con voz y sin derecho a voto, comunicándolo al presidente al efecto de recibir la documentación necesaria para el debate de los puntos del orden del día.

2. El Pleno del Consejo, a propuesta de su Presidente, podrá designar suplentes de los miembros de la comisión permanente para el caso de vacante, ausencia o enfermedad u otra causa legal.

La designación de suplente deberá recaer en otro miembro del Consejo que pertenezca al mismo grupo de representación que el suplido.

3. Conforme a lo dispuesto en el artículo 4.7 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, a las sesiones de la comisión permanente asistirán, cuando hayan sido convocados expresamente, con voz y sin voto los miembros de la unidad operativa y de los servicios de apoyo.

Asimismo podrán asistir, con voz pero sin voto, expertos invitados al efecto, a solicitud del Presidente o de uno de sus miembros, que deberán tener condición de funcionarios públicos en activo.

Además de asistir a las reuniones del órgano colegiado, dichos expertos podrán auxiliar en otras funciones al Consejo, cuando fuesen requeridos para ello por su Presidente.

Artículo 12. Funciones de la comisión permanente

Corresponden a la comisión permanente las siguientes funciones:

1. Adoptar las medidas necesarias para la aplicación de las líneas generales de actuación del Consejo, aprobadas por el Pleno.
2. Colaborar con el Presidente en la dirección de la actuación ordinaria del Consejo.
3. Decidir la tramitación y distribución de las quejas y sugerencias, sin perjuicio de lo que se señala en estas normas para la asignación de los expedientes de disconformidad, de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente y en estas normas de funcionamiento.
4. Solicitar la convocatoria de sesiones extraordinarias del Pleno que deberán ser convocadas por el Presidente para su celebración en el plazo máximo de quince días a partir de la fecha de la solicitud y conocer las que acuerde aquél o soliciten los miembros del Consejo.
5. Preparar la documentación, informes y estudios necesarios para el mejor conocimiento por los miembros del Consejo de los temas que se hayan de tratar en el Pleno.
6. Examinar el borrador de Memoria anual y elevarlo a la aprobación del Pleno.
7. Efectuar el seguimiento de los expedientes tramitados por el Consejo y su unidad operativa, informando de ello al Pleno, con una periodicidad mínima anual.
8. Recibir información de la unidad operativa y, en su caso, revisar los acuerdos de inadmisión de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.3 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
9. Revisar las admisiones e inadmisiones de quejas y sugerencias, acordando o proponiendo al Pleno la decisión que se considere procedente, cuando en una fase del procedimiento posterior a la decisión de la unidad operativa sobre la admisibilidad y revisada ésta, se estimase la concurrencia de una causa de admisibilidad o inadmisibilidad que desvirtuase la decisión de dicha unidad.

10. Acordar la abstención de la tramitación de las quejas y el archivo del expediente, cuando tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja y de un procedimiento de revisión de cualquier naturaleza sobre la misma materia, teniendo en cuenta el motivo de la queja y su relación con el objeto del procedimiento revisor del que se trate, conforme con lo dispuesto en el artículo 10.7 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, sin perjuicio de la continuación del procedimiento en cuanto a las cuestiones relacionadas con las deficiencias en la accesibilidad de las instalaciones, la calidad de la información, el trato a los ciudadanos, la calidad del servicio o el incumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios.
11. Acordar de forma excepcional, en aquellos supuestos en los que se haya acordado la inadmisión de la queja presentada o la abstención a la que se refiere el apartado anterior, la elaboración de la propuesta o informe a que se refiere el artículo 3.1.e) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el supuesto de que se trate.
12. Proponer al Pleno la abstención de la tramitación de las quejas y el archivo del expediente, cuando se tuviese conocimiento de la existencia de actuaciones penales en relación con los actos y procedimientos a los que la queja se refiera.
13. Resolver, a propuesta de la unidad operativa, la prosecución del procedimiento en que hubiera desistido el interesado, por existir un interés general o de la necesidad de definir o esclarecer las cuestiones planteadas, conforme al artículo 11 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
14. Examinar y, en su caso, aprobar las contestaciones que procedan en relación con los expedientes de queja, comunicándolas a los interesados y dando traslado de ellas al órgano responsable del servicio administrativo afectado por la queja, en los supuestos a los que se refiere el artículo 10.4 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, salvo que proceda el informe al que se refiere al artículo 3.1.c) del citado Real Decreto.
15. Proponer al Pleno la elaboración de propuestas normativas o de otra naturaleza, dentro del ámbito competencial descrito en el artículo 3 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, en relación con la aplicación del sistema tributario que considere que contribuyen a la efectividad de los derechos de los obligados tributarios.
16. Formular, cuando la naturaleza de la sugerencia lo requiera, borradores de propuestas o informes a que se refiere el artículo 3.1.e) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, elevándolos al Pleno.
17. Solicitar y analizar la información de los órganos competentes correspondientes sobre la contestación a las propuestas del Consejo y dar cuenta de dicha información al Pleno del Consejo cuando éste hubiere aprobado la propuesta.

18. Cualesquiera otros asuntos no atribuidos al Pleno por el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, o estas normas de funcionamiento

Capítulo III. Del Presidente

Artículo 13. Nombramiento y cese del Presidente

1. El titular de la presidencia del Consejo de Defensa del Contribuyente será nombrado por el Ministro de Hacienda y Función Pública, a propuesta del Pleno del Consejo, por un plazo de tres años renovables.

Transcurrido este plazo, el Presidente quedará en funciones en tanto no se proceda al nombramiento de su sucesor o sea renovado en su cargo, sin perjuicio de su condición de vocal, en la que podrá continuar tras la finalización del plazo de presidencia.

2. El Presidente deberá tener la condición de profesional de reconocido prestigio en el ámbito tributario, con al menos diez años de ejercicio profesional, siendo designado de entre los miembros del Consejo
3. El Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente ostenta su representación y es el órgano de relación con la Secretaría de Estado de Hacienda, con la Agencia Estatal de Administración Tributaria y con los demás centros, órganos y organismos, tanto públicos como privados.

Artículo 14. Funciones del Presidente.

Sin perjuicio de las funciones establecidas en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, serán también funciones del Presidente:

1. Dirigir, promover y coordinar la actuación del Consejo.
2. Ostentar la representación del Consejo.
3. Convocar y presidir las sesiones del Pleno y de la comisión permanente, dictando las directrices generales para el buen gobierno de las mismas, de acuerdo con este último órgano, y moderar el desarrollo de los debates.
4. Fijar el orden del día de las sesiones del Pleno y de la comisión permanente teniendo en cuenta las propuestas y peticiones formuladas por sus miembros.
5. Visar las actas y disponer y velar por el exacto cumplimiento de los acuerdos del Consejo.
6. Dirimir los empates que se produzcan en las votaciones con su voto de calidad.
7. Solicitar, en nombre del Consejo, la colaboración que estime pertinente a la unidad operativa.

8. Cumplir y hacer cumplir el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, las Resoluciones que se dicten en desarrollo del mismo y las presentes normas de funcionamiento, proponiendo al Pleno su interpretación en cuestiones de organización y funcionamiento en los casos de dudas y su integración en los de omisión, en las mismas cuestiones.
9. Acordar la remisión de copia del expediente al órgano responsable, a propuesta motivada de la unidad operativa una vez analizadas las circunstancias y previo informe del servicio administrativo afectado por la queja, cuando la importancia y gravedad de los asuntos planteados en la queja así lo requiera o cuando en ellas se apreciaran conductas que pudieran ser constitutivas de infracción penal o administrativa, comunicando la remisión al interesado, conforme a lo dispuesto en el artículo 10.5 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
10. Remitir directamente al Secretario de Estado de Hacienda o, cuando así proceda, a otros órganos de la Secretaría de Estado y al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, los informes y propuestas que se elaboren por el Consejo, conforme a lo dispuesto en el artículo 5.4 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.
11. Cuantas otras se establezcan en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, las resoluciones dictadas en su desarrollo y estas normas de funcionamiento, así como las que sean inherentes a su condición de Presidente.

Artículo 15. Sustitución del Presidente

En caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, el Presidente será sustituido por el miembro del órgano colegiado de que se trate de mayor antigüedad en el Pleno o en la comisión permanente y, de ser varios, el de mayor edad.

Capítulo IV. Del Secretario del Consejo

Artículo 16. El Secretario del Consejo

La persona que ocupe la Secretaría del Consejo será, con carácter nato y por razón de su cargo, el Abogado del Estado jefe de la Abogacía del Estado en materia de hacienda y financiación territorial de la Secretaría de Estado de Hacienda, que, además, es vocal del Consejo.

Artículo 17. Funciones del Secretario del Consejo

Son funciones del Secretario del Consejo:

1. Asistir a las sesiones del Pleno y de la comisión permanente del Consejo, sin perjuicio de delegar el voto en su condición de vocal en caso de ausencia justificada.

2. Efectuar la convocatoria de las sesiones por orden de su Presidente, así como las citaciones a los miembros del mismo.
3. Recibir los actos de comunicación de los miembros con el Consejo y la comisión permanente y, por tanto, las notificaciones, peticiones de datos, rectificaciones o cualquiera otra clase de escritos de los que deba tener conocimiento.
4. Extender las actas de las sesiones del Pleno y de la comisión permanente, autorizarlas con su firma y el visto bueno del Presidente y dar el curso correspondiente a los acuerdos que se adopten.
5. Expedir certificaciones de las consultas, dictámenes y acuerdos aprobados.
6. Cuidar del archivo de las actas del Consejo y de la documentación aneja a ellas, y de la puesta a disposición de sus órganos y de los vocales cuando le fuera requerida, sin perjuicio de las competencias de archivo y custodia de la documentación del Consejo de su unidad operativa y de los servicios de apoyo.
7. Cuantas otras funciones se establezcan en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, las resoluciones dictadas en su desarrollo y estas normas de funcionamiento, así como las que sean inherentes a su condición de Secretario.

Artículo 18. Sustitución del Secretario

En caso de vacante, ausencia, enfermedad u otra causa legal, el Secretario será sustituido por el Director del Servicio Jurídico de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y, subsidiariamente, por el miembro del Consejo nombrado en representación de la Administración de menor antigüedad en el Pleno o en la comisión permanente y, de ser varios, el de menor edad.

TÍTULO III. Del funcionamiento del Consejo

Capítulo I. Disposiciones generales

Artículo 19. Votaciones y adopción de acuerdos

Salvo norma en contrario, los acuerdos se adoptarán por mayoría de votos, incluidos los de los asistentes y los delegados, dirimiendo los empates el Presidente mediante su voto de calidad.

Artículo 20. Tramitación de las quejas

1. La unidad operativa remitirá al Presidente del Consejo los expedientes de queja en que el interesado se opone a la respuesta recibida del servicio responsable, manifestando su disconformidad expresamente, y aquellos otros en que, no existiendo oposición, estime que el Consejo no ha de mostrarse de acuerdo con la respuesta dada por el órgano responsable del servicio administrativo.

Cuando la disconformidad se proponga por la unidad operativa, será examinada por un vocal del Consejo designado a tal efecto por el Presidente, quien propondrá al Presidente la continuidad del procedimiento o su archivo.

2. El Presidente, en los casos de disconformidad expresa del interesado y en los que no esté de acuerdo con la respuesta del órgano responsable, designará como ponente a un miembro del Consejo para que, analizado el tema, formule una propuesta de contestación o, si así procede, de inadmisión o abstención, que será remitida a la comisión permanente para su examen.
3. La propuesta de contestación o, en su caso, de inadmisión o abstención, será formulada por el ponente en un plazo máximo de dos meses desde su designación. Este plazo será ampliado, a petición del ponente, en supuestos de especial complejidad o notorio incremento de la carga de trabajo, por un período de quince días.
4. En caso de conformidad de la comisión permanente con la propuesta remitida, el Presidente la comunicará a los interesados, dando traslado cuando así proceda al órgano responsable del servicio administrativo afectado por la queja.

En caso de disconformidad con la propuesta, la comisión permanente podrá devolver al ponente la propuesta para nuevo examen o nombrar a un nuevo ponente, debiendo ser elaborada una nueva propuesta en el plazo máximo de un mes desde la devolución o nueva designación.

5. No obstante lo anterior, cuando la propuesta hubiese puesto de manifiesto la existencia de actos susceptibles de revisión de oficio por alguno de los medios regulados por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, incluida la promoción del inicio del procedimiento de revocación, la comisión permanente elevará la propuesta al Pleno para que este ejerza, en su caso, la función establecida en el artículo 3.1.c) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Asimismo, la comisión permanente podrá acordar elevar al Pleno los expedientes pendientes de decisión, en razón de las características o relevancia de aquéllos.

6. El plazo máximo de duración del procedimiento será de seis meses. Este plazo se contará desde la fecha en que la queja haya tenido entrada en el registro del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

La comisión permanente, a través de los servicios de apoyo, cuidará del cumplimiento del plazo de duración y adoptará las medidas necesarias para evitar demoras.

Artículo 21. Tramitación de las sugerencias

1. Cuando la naturaleza de la sugerencia lo requiera la unidad operativa podrá proponer motivadamente a la comisión permanente la formulación de propuestas o

informes en relación con la función genérica de defensa del contribuyente, a la que se refiere el artículo 34.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

2. Si el Presidente lo estimase procedente, designará ponente a un miembro del Consejo o encargará a los servicios de apoyo o a la unidad operativa del Consejo la elaboración de la propuesta o informe, que será remitida a la comisión permanente para su examen.
3. La comisión permanente aprobará o rechazará la propuesta o informe o, si lo estima oportuno, acordará su elevación al Pleno, conforme a lo dispuesto en el artículo 12.4 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Acordará en todo caso su elevación al Pleno cuando se trate de una propuesta normativa o de otra naturaleza de las previstas en el artículo 3.1.h) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.

Artículo 22. Tramitación de informes y propuestas

1. El Pleno del Consejo, por mayoría absoluta de sus componentes, puede acordar que se inicie el procedimiento de elaboración de las propuestas e informes a que se refiere el artículo 3. 1. e) y h), del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.

El Presidente designará ponente a un miembro del Consejo o encargará a los servicios de apoyo o a la unidad operativa del Consejo la elaboración de la propuesta o informe, que será remitido, previo examen por la comisión permanente, al Pleno para su examen o aprobación.

2. De forma excepcional, la comisión permanente, en aquellos supuestos en los que se haya acordado la inadmisión de la queja o la abstención en los casos previstos en el artículo 10.7 y 8 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, podrá elaborar la propuesta o informe a que se refiere el artículo 3.1.e) del citado Real Decreto 1676/2009, en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el supuesto de que se trate. El Presidente designará ponente a un miembro del Consejo o encargará a los servicios de apoyo o a la unidad operativa del Consejo la elaboración de la propuesta o informe, que será remitido a la comisión permanente.

La comisión permanente aprobará o rechazará la propuesta o informe o, si lo estima oportuno, acordará su elevación al Pleno.

Acordará en todo caso su elevación al Pleno cuando se trate de una propuesta normativa o de otra naturaleza de las previstas en el artículo 3.1.h) del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre.

Artículo 23. Régimen especial de tramitación

1. Cuando concurren en las quejas y sugerencias razones debidamente justificadas de especial complejidad o trascendencia, o éstas afecten a un gran número de

personas o entidades, la comisión permanente podrá proponer al Pleno el establecimiento de reglas comunes de tramitación que garanticen la agilidad, economía y eficacia en su resolución.

Tratándose de quejas o sugerencias masivas y sustancialmente iguales en su formulación, el Pleno podrá autorizar a la comisión permanente a que las mismas sean contestadas de manera uniforme de acuerdo con modelos que al efecto apruebe la comisión permanente o, de tratarse de contestaciones reservadas a su competencia, el Pleno.

La comisión permanente informará al Pleno de las quejas y sugerencias resueltas de acuerdo con dichos procedimientos.

2. La comisión permanente elaborará informes anuales sobre las quejas y sugerencias formuladas con carácter reiterativo, con ocasión de actos masivos de aplicación de los tributos o de cumplimiento de obligaciones tributarias de carácter periódico.

Dichos informes serán examinados por el Pleno y, si se estima procedente, remitidos al Secretario de Estado de Hacienda o, en su caso, a otros órganos de la Secretaría de Estado y al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, para su toma en consideración.

3. Cuando las quejas y sugerencias presentadas por los interesados se refieran a cuestiones técnicas, no jurídicas, derivadas de la utilización de medios electrónicos, informáticos o telemáticos en los procedimientos tributarios, el Pleno del Consejo a propuesta de la comisión permanente podrá proponer las reglas comunes de tramitación por los órganos de la Administración Tributaria directamente responsables de la gestión de tales sistemas.

La unidad operativa cuidará que en las quejas y sugerencias tramitadas por dicho procedimiento no existan cuestiones jurídicas.

Cuando en una misma queja o sugerencia concurren cuestiones jurídicas con otras de carácter técnico y ambas sean separables, las cuestiones técnicas podrán tramitarse en incidente separado por el procedimiento especial al que se refiere este apartado.

La unidad operativa recibirá información de los órganos de la Administración Tributaria directamente responsables de la gestión de los sistemas sobre la tramitación dada a los procedimientos y las contestaciones producidas, que deberán ser remitidas en todo caso al interesado.

Con dicha información, la comisión permanente elaborará informes periódicos que serán examinados por el Pleno y remitidos al órgano de la Secretaría de Estado y al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, según cual sea el órgano responsable del servicio, para la subsanación de los defectos reiterados apreciados y la introducción de las oportunas mejoras.

Artículo 24. Actos y contestaciones del Consejo

1. Las contestaciones a las quejas y las propuestas e informes aprobados por el Pleno o la comisión permanente serán remitidos, en nombre del Consejo, por su Presidente a los órganos de la Administración del Estado con competencia tributaria y a los particulares, según proceda.

Los demás actos de terminación de los procedimientos y los de trámite acordados por el Pleno y la comisión permanente serán comunicados por la unidad operativa.

2. Las contestaciones y demás actos producidos por el Consejo y la unidad operativa no constituyen ni reconocen derechos subjetivos o situaciones jurídicas individualizadas por lo que no son susceptibles de recurso alguno, administrativo o jurisdiccional, conforme a lo dispuesto en el artículo 7.3 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Tal circunstancia deberá recogerse expresamente en las comunicaciones a los particulares, así como si el acto comunicado pone fin al procedimiento.

3. La comisión permanente, a propuesta del Presidente, fijará la estructura a la que deberán sujetarse las propuestas de contestación a las quejas elaboradas por los vocales ponentes.

Capítulo II. Funcionamiento del Pleno

Artículo 25. Convocatoria de las sesiones

1. El Pleno celebrará sesión ordinaria al menos ocho veces al año, efectuándose la convocatoria por el Presidente, a través del Secretario, con una antelación mínima de siete días naturales.
2. Cuando concurren circunstancias excepcionales que así lo justifiquen, el Presidente, a través del Secretario, podrá convocar sesiones extraordinarias del Pleno con una antelación mínima de setenta y dos horas, en cualquiera de los siguientes supuestos:
 - a) Por iniciativa propia.
 - b) Cuando exista acuerdo de la comisión permanente.
 - c) Mediante solicitud de nueve vocales, dirigida al Presidente, en la que, además de las firmas, consten los motivos excepcionales que justifican la convocatoria y el asunto a tratar.

En el caso de los apartados b) y c), el plazo máximo para su celebración será de diez días.

3. Cuando concurren circunstancias excepcionales que así lo justifiquen, el Presidente, a través del Secretario, podrá suspender con una antelación mínima de setenta y dos horas las sesiones ordinarias del Pleno que ya se hayan convocado.

4. A la convocatoria, que contendrá el orden del día de la sesión, se acompañará la documentación específica sobre los temas a tratar. Podrá ampliarse el orden del día o remitirse documentación complementaria hasta cuarenta y ocho horas antes de la celebración del Pleno.
5. No podrá ser objeto de deliberación o acuerdo ningún asunto que no figure en el orden del día, salvo que estén presentes todos los miembros del Pleno y sea declarada la urgencia por el voto favorable de la mayoría.

Artículo 26. Quórum de constitución

De conformidad con el artículo 17 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público para la válida constitución del Pleno será necesario, además de la presencia del Presidente y del Secretario del Consejo, o quienes les sustituyan, la de al menos seis miembros más.

Artículo 27. Deliberaciones

1. El Presidente abrirá la sesión, dirigirá los debates y velará por la observancia de las presentes normas de funcionamiento.
2. El Pleno, a propuesta del Presidente, podrá acordar la suspensión de la sesión, fijando el momento en que ha de reanudarse la misma.
3. Cuando las deliberaciones tengan por objeto decidir acerca de una propuesta, se celebrará un debate sobre el contenido de la misma, analizando las eventuales enmiendas, concediéndose la palabra a los que la hayan solicitado.

Cuando alguna enmienda parcial sea aprobada se incluirá en el texto, y el Presidente del Consejo, asistido del ponente, podrá realizar las adaptaciones necesarias para que el texto definitivo sea coherente.

Concluido el debate, el Pleno aprobará o rechazará el texto propuesto con las enmiendas formuladas o acordará la elaboración de una nueva propuesta, designado en su caso nuevo ponente, que se debatirá en la próxima sesión del Pleno del Consejo.

El Pleno, a iniciativa de su Presidente o de cuatro vocales, podrá encomendar a la comisión permanente la emisión de un concreto dictamen.

Capítulo III. Funcionamiento de la Comisión Permanente

Artículo 28. Sesiones y quórum de constitución de la Comisión Permanente

1. La Comisión Permanente, bajo la dirección del Presidente del Consejo, se reunirá en sesión ordinaria dos veces al mes, pudiéndose reunir una sola vez al mes cuando las circunstancias lo aconsejen, con exclusión en todo caso del mes de agosto.

La comisión permanente puede ser convocada extraordinariamente cuantas veces sea necesario. Las sesiones extraordinarias serán convocadas por el Presidente por iniciativa propia o a solicitud de uno de sus miembros.

2. De conformidad con el artículo 17 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público para la válida constitución de la comisión permanente será necesaria la presencia además del Presidente y el Secretario o quienes los sustituyan legalmente de, al menos, uno de sus miembros, titulares o suplentes.
3. Las sesiones de la comisión permanente serán convocadas por el Presidente, a través del Secretario, al menos con setenta y dos horas de anticipación, remitiéndose a cada miembro así como a los invitados la citación con el orden del día y la documentación correspondiente.
4. No podrá ser objeto de deliberación o acuerdo ningún asunto que no figure en el orden del día, salvo que estén presentes todos los miembros de la comisión permanente y sea declarada la urgencia por el voto favorable de la mayoría.



VI. PROPUESTAS NORMATIVAS, INFORMES, NOTAS INFORMATIVAS Y SUGERENCIAS

1. Propuestas normativas (1997-2023)

Índice cronológico

1997

PROPUESTA 1/1997

PROCEDIMIENTO DE PAGO DE LAS TASAS CATASTRALES.

PROPUESTA 2/1997

COMPENSACIÓN DE DEUDAS EN PERIODO VOLUNTARIO.

PROPUESTA 3/1997

REVISIÓN DEL TRATAMIENTO DE RENTAS DE CAPITAL EN CONVENIOS DE DOBLE IMPOSICIÓN.

PROPUESTA 4/1997

NORMAS DE DESARROLLO DEL CONVENIO HISPANO-ALEMÁN, A EFECTOS DE DETERMINADAS ACTUACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN ESPAÑOLA.

PROPUESTA 5/1997

TRATAMIENTO FISCAL DE LAS PENSIONES POR INCAPACIDAD.

PROPUESTA 6/1997

CÓMPUTO DEL IMPUESTO SOBRE SUCESIONES Y DONACIONES A EFECTOS DE LA DETERMINACIÓN DEL INCREMENTO DE VALOR EN EL IRPF.

PROPUESTA 7/1997

CONVENIENCIA DE ESTABLECER PLAZOS PARA LAS DEVOLUCIONES TRIBUTARIAS RELACIONADAS CON LOS IMPUESTOS ESPECIALES.

PROPUESTA 8/1997

LIQUIDACIÓN POR INTERESES DE DEMORA DE SANCIONES TRIBUTARIAS CON POSTERIORIDAD A SU CONDONACIÓN.

PROPUESTA 9/1997

INCORPORACIÓN EN LOS PROGRAMAS INFORMÁTICOS DEL DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN.

PROPUESTA 10/1997

SUMINISTRO DE IMPRESOS PARA CUMPLIMENTAR DECLARACIONES TRIBUTARIAS EN LOS CONSULADOS DE ESPAÑA EN EL EXTRANJERO.

PROPUESTA 11/1997

LIQUIDACIONES INSTANTÁNEAS EN PROCEDIMIENTOS DE COMPROBACIÓN.

PROPUESTA 12/1997

CONVENIENCIA DE DICTAR INSTRUCCIONES PARA LA DEBIDA FORMALIZACIÓN DE AVAL BANCARIO EN LOS CASOS DE SUSPENSIÓN DE LA EJECUCIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS.

PROPUESTA 13/1997

SOLICITUD DE CERTIFICADOS CATASTRALES EN CASOS DE JUSTICIA GRATUITA.

PROPUESTA 14/1997

REFERENCIA CATASTRAL DE LOS INMUEBLES EN LOS RECIBOS DEL IBI.

PROPUESTA 15/1997

CONVENIENCIA DE ESTABLECER UN IMPRESO PARA EL CAMBIO DE DOMICILIO FISCAL QUE PERMITA SU TRATAMIENTO INFORMÁTICO.

PROPUESTA 16/1997

APLICACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE LA DISPOSICIÓN FINAL 4ª DE LA LEY 29/1994, DE ARRENDAMIENTOS URBANOS.

PROPUESTA 17/1997

IMPROCEDENCIA DE REQUERIMIENTOS DE CONTENIDO GENÉRICO EN PROCEDIMIENTOS DE COMPROBACIONES ABREVIADAS.

PROPUESTA 18/1997

NECESIDAD DE DOTAR DE FUNCIONALIDAD AL PROCEDIMIENTO DE RECTIFICACIÓN DE ERRORES MATERIALES O DE HECHO DEL ARTÍCULO 156 DE LA LGT.

PROPUESTA 19/1997

OBLIGATORIEDAD DE LA RENUNCIA EXPRESA AL MÉTODO DE ESTIMACIÓN OBJETIVA.

PROPUESTA 20/1997

DEBER DE MOTIVACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO TRIBUTARIO SANCIONADOR.

PROPUESTA 21/1997

ACTUALIZACIÓN DE PLANTILLAS EN LOS TRIBUNALES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVOS.

1998**PROPUESTA 1/1998**

ORDEN ALFABÉTICO EN LAS NOTIFICACIONES A TRAVÉS DE BOLETINES OFICIALES.

PROPUESTA 2/1998

OPCIÓN SOBRE EL PAGO FRACCIONADO DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES.

PROPUESTA 3/1998

SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS CORRESPONDIENTES A CUOTAS TRIBUTARIAS DE REPERCUSIÓN OBLIGATORIA EN EL ÁMBITO DEL IVA.

PROPUESTA 4/1998

IMPOSIBILIDAD DE PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES POR ESTAR PENDIENTE DE PUBLICACIÓN EL MODELO OFICIAL.

PROPUESTA 5/1998

EXIGENCIA DE VALORACIÓN DE LOS BIENES OFRECIDOS EN GARANTÍA EFECTUADA POR EMPRESAS O PROFESIONALES CUANDO EL VALOR CATASTRAL DE DICHOS BIENES CUBRE EL IMPORTE DE LAS DEUDAS APLAZABLES O FRACCIONABLES.

PROPUESTA 6/1998

FUNDAMENTACIÓN POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA DETERMINACIÓN DEL MÓDULO CORRESPONDIENTE A LOS NO ASALARIADOS.

PROPUESTA 7/1998

EMBARGOS DE DEVOLUCIONES TRIBUTARIAS PRACTICADOS POR LA AEAT EN PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN DE DEUDAS DE OTRAS ADMINISTRACIONES.

PROPUESTA 8/1998

NECESIDAD DE COBERTURA NORMATIVA EN LAS ACTUACIONES DE LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN EN MATERIA DE REPRESENTACIÓN.

PROPUESTA 9/1998

CONVENIENCIA DE QUE LA INFORMACIÓN FACILITADA A LOS CONTRIBUYENTES AL INICIO DE LAS ACTUACIONES DE COMPROBACIÓN E INSPECCIÓN INCLUYA LA POSIBILIDAD DE DIRIGIRSE AL CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.

PROPUESTA 10/1998

INCIDENCIA DEL SOBRESIMIENTO DE LAS ACTUACIONES JUDICIALES PENALES EN DELITOS CONTRA LA HACIENDA PÚBLICA EN EL PROCEDIMIENTO INSPECTOR.

PROPUESTA 11/1998

GARANTÍAS DEL CONTRIBUYENTE ANTE ACTUACIONES INSPECTORAS QUE APRECIEN HECHOS QUE PUDIERAN SER CONSTITUTIVOS DE LOS DELITOS CONTRA LA HACIENDA PÚBLICA.

PROPUESTA 12/1998

REANUDACIÓN DE LAS ACTUACIONES INSPECTORAS TRAS EL SOBRESIMIENTO FIRME DE ACTUACIONES JUDICIALES PENALES EN DELITOS CONTRA LA HACIENDA PÚBLICA.

PROPUESTA 13/1998

NECESIDAD DE DOCUMENTAR LAS ACTUACIONES DE COMPROBACIÓN ABREVIADA DE LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN.

PROPUESTA 14/1998

EXPEDICIÓN DE FACTURA CORRESPONDIENTE A VENTA DE IMPRESOS O MODELOS OFICIALES POR PARTE DE LOS SERVICIOS COMPETENTES DE LA AEAT.

PROPUESTA 15/1998

PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS EXIGIDOS EN LAS CONVOCATORIAS DE AYUDAS POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

PROPUESTA 16/1998

APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 118 DE LA LEY 37/1992 DEL IVA TRAS LA NUEVA REDACCIÓN DEL ARTÍCULO 115 DE LA MISMA DADA POR LA LEY 66/1997 Y LA ENTRADA EN VIGOR DE LA LEY 1/1998 DE DERECHOS Y GARANTÍAS DEL CONTRIBUYENTE.



PROPUESTA 17/1998

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE LA TASACIÓN PERICIAL CONTRADICTORIA.

PROPUESTA 18/1998

APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 35 DE LA LEY 1/1998, DE DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS CONTRIBUYENTES, SOBRE SUSPENSIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LAS SANCIONES.

PROPUESTA 19/1998

HABILITACIÓN DE MODELO ACREDITATIVO DE LA COMPARECENCIA DEL CONTRIBUYENTE EN LAS OFICINAS DE LA AEAT PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS.

PROPUESTA 20/1998

MEJORA EN EL SERVICIO DE EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS REALIZADOS POR LA AEAT Y LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO.

PROPUESTA 21/1998

APLICACIÓN DE LA NORMATIVA EXISTENTE SOBRE NOTIFICACIONES TRIBUTARIAS POR CORREO REALIZADAS POR LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL “CORREOS Y TELÉGRAFOS”.

PROPUESTA 22/1998

SUPRESIÓN DE DETERMINADAS COMUNICACIONES EFECTUADAS POR LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN DE LA AEAT.

PROPUESTA 23/1998

DIFERENCIACIÓN DE RENTAS RECIBIDAS POR REPRESENTANTES LEGALES DE MENORES O INCAPACITADOS.

PROPUESTA 24/1998

OBLIGATORIEDAD DE QUE LAS LEYES Y REGLAMENTOS QUE CONTENGAN NORMAS TRIBUTARIAS LO MENCIONEN EXPRESAMENTE EN SU TÍTULO.

PROPUESTA 25/1998

MEJORA DEL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE EN RELACIÓN CON LAS ENTIDADES QUE PRESTAN EL SERVICIO DE CAJA EN LAS DELEGACIONES Y ADMINISTRACIONES DE LA AEAT.

PROPUESTA 26/1998

DIFERENCIACIÓN EN EL MODELO ANUAL DE DECLARACIÓN DEL IRPF DE LOS RENDIMIENTOS DEL CAPITAL MOBILIARIO DE ELEMENTOS PATRIMONIALES AFECTOS A ACTIVIDADES EMPRESARIALES Y PROFESIONALES Y DE SUS CORRESPONDIENTES RETENCIONES.

PROPUESTA 27/1998

IMPULSO DE LAS DEVOLUCIONES DE OFICIO DE INGRESOS INDEBIDOS POR LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN DE LA AEAT.

PROPUESTA 28/1998

NECESIDAD DE FORMALIZAR Y PONER EN CONOCIMIENTO DEL OBLIGADO TRIBUTARIO LAS DILIGENCIAS EN LAS QUE CONSTEN LOS HECHOS QUE PUDIERAN SER CONSTITUTIVOS DE DELITO CONTRA LA HACIENDA PÚBLICA PREVISTO EN EL ARTÍCULO 305 DEL CÓDIGO PENAL.

PROPUESTA 29/1998

REGLAMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN ABREVIADA.

1999**PROPUESTA 1/1999**

PROCEDIMIENTO PARA EL REEMBOLSO DEL COSTE DE LAS GARANTÍAS APORTADAS EN LA SUSPENSIÓN DE DEUDAS TRIBUTARIAS.

PROPUESTA 2/1999

SUSPENSIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LOS ACTOS TRIBUTARIOS POR LOS TRIBUNALES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVOS CONFORME AL ARTÍCULO 76 DEL REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO EN LAS RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS.

PROPUESTA 3/1999

MEJORA DEL SERVICIO DE EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS REALIZADOS POR LA AEAT A EMPRESAS DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA.

PROPUESTA 4/1999

CONSTANCIA DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS INTERESADOS Y/O SUS REPRESENTANTES EN LOS PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS.

PROPUESTA 5/1999

NECESIDAD DE GRABACIÓN Y TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LOS DATOS DEL REPRESENTANTE PARA UNA CORRECTA GESTIÓN DEL IRNR.

PROPUESTA 6/1999

CANCELACIÓN DE LA BAJA EN EL ÍNDICE DE ENTIDADES Y DE LA CONSIGUIENTE NOTA REGISTRAL CONFORME AL ARTÍCULO 137 DE LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES.

PROPUESTA 7/1999

NECESIDAD DE INCORPORAR EN LOS IMPRESOS OFICIALES DE DECLARACIÓN-LIQUIDACIÓN TRIBUTARIA INFORMACIÓN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS, PLAZOS Y ÓRGANOS ANTE LOS QUE PROMOVER SU RECTIFICACIÓN O IMPUGNACIÓN.

PROPUESTA 8/1999

GASTOS BANCARIOS DERIVADOS DEL COBRO DE CHEQUES EMITIDOS POR EL TESORO PÚBLICO COMO CONSECUENCIA DE DEVOLUCIONES TRIBUTARIAS.

PROPUESTA 9/1999

EL IVA EN EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE LOS REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD.

PROPUESTA 10/1999

PRÁCTICA DE NOTIFICACIONES EN APARTADOS DE CORREOS.

PROPUESTA 11/1999

PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE LA EXENCIÓN EN EL IEDMT DE LOS VEHÍCULOS AUTOMÓVILES MATRICULADOS PARA AFECTARLOS EXCLUSIVAMENTE A LA ENSEÑANZA DE CONDUCTORES.

PROPUESTA 12/1999

COMPETENCIA DE LOS ÓRGANOS DE RECAUDACIÓN EN EL EJERCICIO DE FACULTADES DE COMPROBACIÓN E INVESTIGACIÓN SOBRE LA EXISTENCIA Y SITUACIÓN DE BIENES O DERECHOS DE LOS OBLIGADOS AL PAGO, ESPECIALMENTE EN LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE DERIVACIÓN DE RESPONSABILIDAD TRIBUTARIA.

PROPUESTA 13/1999

COMUNICACIÓN AL NUEVO DOMICILIO CONOCIDO PREVIA A LA NOTIFICACIÓN POR COMPARECENCIA.

PROPUESTA 14/1999

CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA IMPUESTOS EN LOS ARTÍCULOS 6.4 Y 7 DE LA LEY 1/1998.

PROPUESTA 15/1999

APLICACIÓN DEL IMPORTE DE UN DEPÓSITO AL PAGO DE UNA DEUDA TRIBUTARIA CONFIRMADA POR RESOLUCIÓN DE UN TRIBUNAL ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO O POR SENTENCIA JUDICIAL.

PROPUESTA 16/1999

GARANTÍAS A PRESTAR EN SUPUESTOS DE DERIVACIÓN DE RESPONSABILIDAD A VARIOS ADMINISTRADORES.

PROPUESTA 17/1999

INFORMACIÓN AL CONTRIBUYENTE SOBRE PLAZO DE SILENCIO EN LAS RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS.

PROPUESTA 18/1999

PERIODO DE CÁLCULO DE LOS INTERESES DE DEMORA EN DETERMINADAS LIQUIDACIONES EFECTUADAS POR EL IRPF.

PROPUESTA 19/1999

MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE APLAZAMIENTOS Y FRAC-CIONAMIENTOS DE DEUDAS TRIBUTARIAS.

PROPUESTA 20/1999

DEVOLUCIÓN DEL IVA EN AQUELLOS SUPUESTOS EN EL QUE EL CONTRIBUYENTE REPERCUTIDO PONGA DE MANIFIESTO A LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA LA IMPROCEDENCIA DE LA REPERCUSIÓN.

PROPUESTA 21/1999

EJECUCIÓN POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LAS RESOLUCIONES ESTI-MATORIAS DE LOS TRIBUNALES ECONÓMICO- ADMINISTRATIVOS.

PROPUESTA 22/1999

PROCEDIMIENTO PARA EVITAR LA SOLICITUD DE CERTIFICADOS AL CATASTRO CON MOTIVO DE DETERMINADAS CONVOCATORIAS DE AYUDAS PÚBLICAS.

PROPUESTA 23/1999

EFFECTOS SOBRE LOS TRIBUNALES ECONÓMICO- ADMINISTRATIVOS DE LA DISPO-SICIÓN FINAL TERCERA DE LA LEY 1/1998 DE DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS CONTRIBUYENTES.

PROPUESTA 24/1999

EFICACIA RETROACTIVA DE LAS LIQUIDACIONES PRACTICADAS EN DETERMINA-DAS DECLARACIONES DEL IRPF PRESENTADAS A TRAVÉS DEL DENOMINADO PRO-GRAMA PADRE.

PROPUESTA 25/1999

DETERMINACIÓN DE LA CUANTÍA DE LAS PENSIONES COMPENSATORIAS A FAVOR DEL CÓNYUGE Y POR ALIMENTOS A FAVOR DE LOS HIJOS A EFECTOS DEL IRPF.

PROPUESTA 26/1999

REGLAS DE ACUMULACIÓN DE RECLAMACIONES DE DISTINTA CUANTÍA ANTE LOS TRIBUNALES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVOS.

PROPUESTA 27/1999

MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE REGISTRO MERCANTIL CON LA FINALIDAD DE QUE PARA LA INSCRIPCIÓN DEL NOMBRAMIENTO COMO ADMINISTRADOR DE UNA SOCIEDAD SEA IMPRESCINDIBLE LA EXPRESA ACEPTACIÓN DEL INTERESADO.

PROPUESTA 28/1999

COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA A LAS COMISIONES DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUÍTA.

PROPUESTA 29/1999

GESTIÓN DE DEVOLUCIONES TRIBUTARIAS CUANDO EL BENEFICIARIO RESULTA DEUDOR FRENTE A LA HACIENDA PÚBLICA.

PROPUESTA 30/1999

ACTUACIONES PARA LA EMISIÓN DE CERTIFICACIONES CATASTRALES DE EXISTENCIA O CARENCIA DE BIENES, REFERIDAS A LA TOTALIDAD DEL TERRITORIO DE RÉGIMEN COMÚN.

PROPUESTA 31/1999

POSIBILIDAD DE CAMBIO DE OPCIÓN DE LA MODALIDAD DE TRIBUTACIÓN UNA VEZ CONCLUÍDO EL PLAZO DE DECLARACIÓN VOLUNTARIA DEL IRPF.

PROPUESTA 32/1999

APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD EN LAS ACTUACIONES DE EMBARGO REALIZADAS POR LOS ÓRGANOS DE RECAUDACIÓN DE LA AGENCIA TRIBUTARIA.

PROPUESTA 33/1999

INTERRUPCIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN DEL DERECHO A LA DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS DE UN EJERCICIO DERIVADO DE LA CORRECCIÓN DE LA IMPUTACIÓN TEMPORAL DE INGRESOS A UN EJERCICIO POSTERIOR.

PROPUESTA 34/1999

POSIBILIDAD DE INTERVENCIÓN DE LOS SOCIOS COMO INTERESADOS EN EL PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN SEGUIDO CON LA ENTIDAD TRANSPARENTE.

PROPUESTA 35/1999

CUMPLIMIENTO POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO.

PROPUESTA 36/1999

SUJECCIÓN AL IVA DE LAS TRANSMISIONES DE BIENES AFECTOS A UNA ACTIVIDAD EMPRESARIAL O PROFESIONAL EN PÚBLICA SUBASTA JUDICIAL O ADMINISTRATIVA.

PROPUESTA 37/1999

PRESENTACIÓN DE AUTOLIQUIDACIONES EXTEMPORÁNEAS.

PROPUESTA 38/1999

REDACCIÓN DE COMUNICACIONES DE LA AEAT A LOS CONTRIBUYENTES.

PROPUESTA 39/1999

PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS EN RELACIÓN CON EL IMPUESTO SOBRE SUCESSIONES Y DONACIONES POR PARTE DE NO RESIDENTES.

PROPUESTA 40/1999

ACREDITACIÓN DE LAS CONDICIONES DE EXENCIÓN DE BIENES EN RÉGIMEN DE VIAJEROS A EFECTOS DEL IVA.

PROPUESTA 41/1999

LIQUIDACIONES PROVISIONALES EN RELACIÓN CON APORTACIONES A PLANES DE PENSIONES EFECTUADAS CON POSTERIORIDAD A LA JUBILACIÓN.

PROPUESTA 42/1999

CÓMPUTO DE INTERESES A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE EN EL SUPUESTO DE DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS.

PROPUESTA 43/1999

EJECUCIÓN DE SENTENCIAS Y RESOLUCIONES QUE COMPORTAN DEVOLUCIONES DE CANTIDADES EMBARGADAS QUE AFECTAN A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y A LA AEAT.

PROPUESTA 44/1999

POSIBILIDAD DE QUE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA REVISE DE OFICIO ACTOS ADMINISTRATIVOS QUE YA ESTÉN SIENDO OBJETO DE UNA RECLAMACIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA.

PROPUESTA 45/1999

MODIFICACIÓN DE LOS IMPRESOS DE DECLARACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES Y DEL IRPF A EFECTOS DE LA RESERVA PARA INVERSIONES EN CANARIAS.

PROPUESTA 46/1999

DEBER DE MOTIVACIÓN EN LAS RESOLUCIONES SOBRE INFRACCIONES Y SANCIONES TRIBUTARIAS DICTADAS EN EL PROCEDIMIENTO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO.

PROPUESTA 47/1999

TRATAMIENTO TRIBUTARIO DE LAS PERSONAS FÍSICAS QUE CAMBIAN DE RESIDENCIA FISCAL DURANTE EL EJERCICIO.

PROPUESTA 48/1999

MEJORA DEL SERVICIO DE EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS REALIZADOS POR LA AEAT.

PROPUESTA 49/1999

MEDIDAS PARA EVITAR EL SOLAPAMIENTO PRÁCTICO ENTRE EL ITPAJD (MODALIDAD TRANSMISIONES PATRIMONIALES ONEROSAS) Y EL IVA.

PROPUESTA 50/1999

REEMBOLSO DE COSTES DE LAS GARANTÍAS APORTADAS EN EL CASO DE ANULACIÓN TOTAL O PARCIAL DE UNA DEUDA TRIBUTARIA POR SENTENCIA O RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA FIRME.

2000

PROPUESTA 1/2000

LEGITIMACIÓN DE LOS DIRECTORES GENERALES O DE DEPARTAMENTO EN EL RECURSO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO DE ALZADA.

PROPUESTA 2/2000

APORTACIÓN A PLANES DE PENSIONES DE CÓNYUGES NO PERCEPTORES DE RENDIMIENTOS DEL TRABAJO Y/O DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS.

PROPUESTA 3/2000

CRITERIOS A SEGUIR EN LA REVOCACIÓN DE ACTOS TRIBUTARIOS.

PROPUESTA 4/2000

REGULACIÓN DE LAS COMPETENCIAS DE LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN ABREVIADA.

PROPUESTA 5/2000

AJUSTE DE RETENCIONES EN CASO DE TRIBUTACIÓN CONJUNTA CON UN SOLO PERCEPTOR DE RENTAS DEL TRABAJO.

PROPUESTA 6/2000

IMPUTACIÓN TEMPORAL DE LAS AYUDAS Y SUBVENCIONES PÚBLICAS EN EL IRPF.

PROPUESTA 7/2000

INTRODUCCIÓN EN LOS MODELOS DE DECLARACIÓN CENSAL DE UNA CASILLA ESPECÍFICA EN LA QUE CONSTEN LAS FECHAS DE MODIFICACIÓN DE DATOS.

PROPUESTA 8/2000

LUGAR DE PRESENTACIÓN Y REALIZACIÓN DE INGRESOS TRIBUTARIOS.

PROPUESTA 9/2000

OBLIGACIÓN DE LAS ENTIDADES COLABORADORAS DE SELLAR LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS NEGATIVAS Y LAS INFORMATIVAS.

PROPUESTA 10/2000

REQUISITOS DE LA FIANZA PERSONAL Y SOLIDARIA PREVISTA EN EL ARTÍCULO 75.6 c) DEL REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO EN LAS RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS.

PROPUESTA 11/2000

POSIBILIDAD DE EFECTUAR EL INGRESO DERIVADO DEL MODELO 309 EN LAS ENTIDADES COLABORADORAS DE RECAUDACIÓN.

PROPUESTA 12/2000

POSIBILIDAD DE QUE LAS SOCIEDADES DE PROFESIONALES PUEDAN ACOGERSE A LA RESERVA PARA INVERSIONES EN CANARIAS.

PROPUESTA 13/2000

MOTIVACIÓN DE CAMBIOS DE CRITERIO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.

PROPUESTA 14/2000

PLAZO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.

PROPUESTA 15/2000

EXTENSIÓN DE EFECTOS DE UNA SENTENCIA FAVORABLE AL CONTRIBUYENTE. PROCEDIMIENTO A SEGUIR.

PROPUESTA 16/2000

PROCEDIMIENTO DE RECTIFICACIÓN DE RETENCIONES.

PROPUESTA 17/2000

SUSPENSIÓN DEL ACTO DE DETERMINACIÓN DEL VALOR NORMAL DE MERCADO EN OPERACIONES VINCULADAS ENTRE RESIDENTES.

PROPUESTA 18/2000

CONTROVERSIAS EN MATERIA DE EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE FACTURAS. PLANTEAMIENTO EN VÍA ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA.

PROPUESTA 19/2000

MEJORA DE LA INTELIGIBILIDAD DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LA NORMATIVA DEL IRPF QUE EXONERAN A LOS CONTRIBUYENTES DE LA OBLIGACIÓN DE DECLARAR.

PROPUESTA 20/2000

RESERVA PARA INVERSIONES EN CANARIAS: MATERIALIZACIÓN EN INVERSIONES DE LARGA DURACIÓN.

PROPUESTA 21/2000

RETENCIÓN MATERIAL DE LAS DEVOLUCIONES PROCEDENTES DEL IRPF.

PROPUESTA 22/2000

VALORACIÓN EN EL IRPF DE LAS RENTAS OBTENIDAS EN DIVISAS QUE NO TIENEN CAMBIO FIJO CON EL EURO.

PROPUESTA 23/2000

DEVOLUCIONES TRIBUTARIAS EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL CONTRIBUYENTE.

PROPUESTA 24/2000

CUANTÍA DE LOS RECURSOS EN EL ÁMBITO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO TRIBUTARIO.

PROPUESTA 25/2000

EFFECTOS DE LA SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO DE 15 DE JULIO DE 2000 EN EL ARTÍCULO 72 DE LA LGT (RESPONSABILIDAD POR ADQUISICIÓN DE EXPLOTACIONES O ACTIVIDADES ECONÓMICAS).

PROPUESTA 26/2000

INTERRUPCIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN DEL DERECHO DE LOS PERCEPTORES DE RENTAS DE TRABAJO A LA DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS POR EL LEVANTAMIENTO DE ACTAS A LAS EMPRESAS OBLIGADAS A PRACTICAR RETENCIONES O REALIZAR INGRESOS A CUENTA.

PROPUESTA 27/2000

CONVENIENCIA DE FORMULAR UNA ADECUADA ADVERTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES DE SU DEBER DE DECLARAR EN EL IRPF LAS SUBVENCIONES RECIBIDAS DE LOS ENTES PÚBLICOS.

PROPUESTA 28/2000

LA “REFORMATIO IN PEIUS” EN LOS SUPUESTOS DE INTERESES DE DEMORA DERIVADOS DE NUEVAS LIQUIDACIONES.

PROPUESTA 29/2000

NECESIDAD DE QUE LA REDUCCIÓN DEL OBJETO DE LA COMPROBACIÓN INSPECTORA SEA AUTORIZADA POR EL INSPECTOR JEFE.

PROPUESTA 30/2000

DISCREPANCIAS ENTRE LOS DATOS AUTOLIQUIDADOS POR EL CONTRIBUYENTE Y LOS CONTENIDOS EN LAS DECLARACIONES INFORMATIVAS DE TERCEROS.

2001**PROPUESTA 1/2001**

DISFUNCIONES PROVOCADAS POR LA POSIBLE UTILIZACIÓN DE DISTINTOS PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN DE OFICIO DE ACTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS PARA CUYA RESOLUCIÓN SON COMPETENTES ÓRGANOS DIFERENTES.

PROPUESTA 2/2001

TRATAMIENTO NORMATIVO EN EL IRPF DE LAS INDEMNIZACIONES PERCIBIDAS COMO CONSECUENCIA DE DESPIDO COLECTIVO POR CAUSAS ECONÓMICAS, TÉCNICAS, ORGANIZATIVAS, PRODUCTIVAS O DE FUERZA MAYOR Y POR DESPIDO IMPROCEDENTE. DIFERENCIAS.

PROPUESTA 3/2001

MODIFICACIÓN DE LAS NORMAS PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS PAGOS FRACCIONADOS DEL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES.

PROPUESTA 4/2001

IMPOSICIÓN DE SANCIONES DERIVADAS DE DECLARACIONES TRIBUTARIAS REALIZADAS CON AYUDA DEL PROGRAMA PADRE.

PROPUESTA 5/2001

UNIFICACIÓN DE LOS PLAZOS DE PRESENTACIÓN E INGRESO DE LAS AUTOLIQUIDACIONES DEL IRPF.

PROPUESTA 6/2001

CONSIDERACIÓN DE LA CAPACIDAD ECONÓMICA DEL CONTRIBUYENTE EN LA TRAMITACIÓN DE APLAZAMIENTOS Y FRACCIONAMIENTOS.

PROPUESTA 7/2001

CESIÓN DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA POR LA AEAT A JUZGADOS Y TRIBUNALES.

2002**PROPUESTA 1/2002**

CREACIÓN DE OFICINA DE RELACIÓN CON LOS TRIBUNALES.

PROPUESTA 2/2002

SUSPENSIÓN DEL 30 POR 100 DE LA SANCIÓN, INICIALMENTE REDUCIDA POR MANIFESTAR LA CONFORMIDAD CON LA PROPUESTA DE REGULARIZACIÓN, CUANDO SE INTERPONGA POSTERIORMENTE CUALQUIER RECLAMACIÓN O RECURSO CONTRA EL ACTO ADMINISTRATIVO QUE CONTIENE DICHA REGULARIZACIÓN.

PROPUESTA 3/2002

SUSTITUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DENOMINADO DE “REQUERIMIENTOS A CONTRIBUYENTES DE ESPECIAL SEGUIMIENTO”.

PROPUESTA 4/2002

SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN EL CATASTRO.

PROPUESTA 5/2002

MODIFICACIÓN NORMATIVA EN EL IVA, EL IRPF Y EN EL IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES, EN ORDEN A LA DESAPARICIÓN DE LA ACTUAL RETENCIÓN MATERIAL DE DETERMINADAS DEVOLUCIONES TRIBUTARIAS.

PROPUESTA 6/2002

DELIMITACIÓN EN LA APLICACIÓN DEL IVA Y DEL ITP EN LAS TRANSMISIONES Y ARRENDAMIENTOS DE BIENES INMUEBLES.

PROPUESTA 7/2002

SEPARACIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR Y LOS DE COMPROBACIÓN Y LIQUIDACIÓN TRIBUTARIAS.

2003**PROPUESTA 1/2003**

EXIGENCIA DEL IMPUESTO AL RETENEDOR DESPUÉS DE SATISFECHA LA OBLIGACIÓN PRINCIPAL POR EL CONTRIBUYENTE.

PROPUESTA 2/2003

POSIBILIDAD DE QUE LOS CONTRIBUYENTES ACCEDAN DE UNA FORMA ÁGIL A CONOCER SU SITUACIÓN CENSAL EN CADA MOMENTO.

PROPUESTA 3/2003

RECONOCIMIENTO EXPRESO EN LA FUTURA LEY GENERAL TRIBUTARIA DEL DERECHO DE LOS CONTRIBUYENTES A SER ACOMPAÑADOS POR PERSONA QUE LES ASISTA EN LOS PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS.

PROPUESTA 4/2003

NECESIDAD DE REFORZAR LA SEGURIDAD JURÍDICA AL UTILIZAR LOS SERVICIOS DE AYUDA PREVISTOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA DURANTE LA CAMPAÑA DE RENTA, EN PARTICULAR AL DISPONER UN SISTEMA QUE PERMITA IDENTIFICAR LOS JUSTIFICANTES DE INGRESOS O GASTOS Y CERTIFICADOS APORTADOS POR EL CONTRIBUYENTE, VINCULÁNDOLOS CON UNA DECLARACIÓN DEL IRPF ELABORADA POR DICHOS SERVICIOS DE AYUDA CON EL PROGRAMA PADRE MEDIANTE EL SISTEMA DE “CITA PREVIA”.

PROPUESTA 5/2003

INCORPORACIÓN DE TÉCNICAS DE ARBITRAJE EN LA PRÓXIMA LEY GENERAL TRIBUTARIA.

PROPUESTA 6/2003

CONVENIENCIA DE QUE LA ADMINISTRACIÓN COMPRUEBE SIMULTÁNEAMENTE LA REPERCUSIÓN E INGRESO DEL IVA POR LOS PROVEEDORES DEL DENOMINADO “ORO INDUSTRIAL” A EMPRESAS DE JOYERÍA CUANDO EN UN PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN A ESTOS ÚLTIMOS SE HA REGULARIZADO EL IVA SOPORTADO, ELIMINANDO COMO DEDUCIBLES DETERMINADAS CUOTAS QUE SE HAN REPERCUTIDO INCORRECTAMENTE POR NO HABER APLICADO LA REGLA DE INVERSIÓN DEL SUJETO PASIVO, PROCEDIENDO, EN SU CASO, DE OFICIO, AL INICIO DEL PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS.

PROPUESTA 7/2003

DÍAS INHÁBILES A EFECTOS DEL CÓMPUTO DE PLAZOS.

PROPUESTA 8/2003

EXIGENCIA DEL IMPUESTO AL RETENEDOR DESPUÉS DE SATISFECHA LA OBLIGACIÓN PRINCIPAL POR EL CONTRIBUYENTE.

PROPUESTA 9/2003

MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 69 DE LA LEY 40/1998, DE 9 DE DICIEMBRE, DEL IRPF, RELATIVO A LA OPCIÓN POR LA TRIBUTACIÓN CONJUNTA.

2004**PROPUESTA 1/2004**

MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 131.1 DEL CÓDIGO PENAL A PROPÓSITO DE LA PRESCRIPCIÓN DE LOS DELITOS CONTRA LA HACIENDA PÚBLICA.

PROPUESTA 2/2004

LA OBLIGACIÓN DE DECLARAR POR EL IRPF CUANDO SE OBTIENEN SOLAMENTE PÉRDIDAS PATRIMONIALES Y SU RELACIÓN CON EL MÍNIMO POR DESCENDIENTE.

PROPUESTA 3/2004

NECESIDAD DE APROBACIÓN DE UNA ORDEN INTERPRETATIVA DEL ARTÍCULO 27 DE LA LEY 19/1994 (RIC).

PROPUESTA 4/2004

POSIBILIDAD DE AMPLIAR EL CONCEPTO DE MOBILIARIO NORMAL DE UNA HABITACIÓN DE ESTUDIANTE A EFECTOS DE LAS EXENCIONES APLICABLES A LA IMPORTACIÓN DE BIENES.

2005**PROPUESTA 1/2005**

REGLAMENTO DE DESARROLLO DEL ARTÍCULO 34.2 LGT POR EL QUE SE REGULA EL CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.

PROPUESTA 2/2005

REFORMA DE LA LEY DEL IVA AL OBJETO DE ACLARAR QUE SE ENTIENDE POR “TERRENOS EN CURSO DE URBANIZACIÓN”.

PROPUESTA 3/2005

MODIFICACIÓN NORMATIVA EN EL IRPF PARA QUE LOS AUTOMÓVILES DE TURISMO DESTINADOS A ACTIVIDADES ECONÓMICAS SE CONSIDEREN AFECTOS, AL MENOS EN EL 50%.

PROPUESTA 4/2005

REFORMA EN MATERIA DE NOTIFICACIONES.

2006

PROPUESTA 1/2006

MODIFICACIÓN NORMATIVA EN EL IRPF PARA QUE LAS PLAZAS DE GARAJE DESTINADAS A USO PROPIO DEN DERECHO A LA DEDUCCIÓN POR ADQUISICIÓN DE VIVIENDA Y NO GENEREN IMPUTACIÓN DE RENTAS INMOBILIARIAS.

PROPUESTA 2/2006

MODIFICACIÓN DE LA LEY 58/2003, DE 17 DE DICIEMBRE, GENERAL TRIBUTARIA, EN LO ATINENTE AL PLAZO DE INTERPOSICIÓN DE LAS RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS CONTRA ACTOS Y RESOLUCIONES EN CASO DE SILENCIO NEGATIVO.

2007

PROPUESTA 1/2007

NOTIFICACIONES MEDIANTE AGENTE TRIBUTARIO. AVISO DE LLEGADA EN EL CORRESPONDIENTE CASILLERO DOMICILIARIO.

PROPUESTA 2/2007

DISMINUCIÓN DE LOS PLAZOS DE SUMINISTRO DE INFORMACIÓN SOBRE LOS PAGOS REALIZADOS POR LOS OBLIGADOS TRIBUTARIOS EN PERIODO EJECUTIVO.

PROPUESTA 3/2007

EXTENSIÓN DE LOS EFECTOS INTERRUPTIVOS DE LA PRESCRIPCIÓN DE UNA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA A LOS PLAZOS DE PRESCRIPCIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONEXAS POR APLICACIÓN DE UN RÉGIMEN DE DIFERIMIENTO.

PROPUESTA 4/2007

EXENCIÓN EN EL IRPF DE DETERMINADAS PRESTACIONES ASISTENCIALES PERCIBIDAS POR PERSONAS CON MINUSVALÍA.

PROPUESTA 5/2007

MODIFICACIÓN DEL CÁLCULO DE LAS RETENCIONES EN EL IRPF DE LOS PAGOS REALIZADOS POR ATENCIÓN A SITUACIONES DE DEPENDENCIA Y ENVEJECIMIENTO Y POR ADQUISICIÓN DE VIVIENDA.

2008

PROPUESTA 1/2008

DEVOLUCIONES A CONTRIBUYENTES NO RESIDENTES DEL EXCESO SOBRE LA CUOTA DEL IMPUESTO CONSIDERANDO EL MOMENTO DE LA PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN Y NO LA FINALIZACIÓN DEL PLAZO PARA EFECTUAR LA MISMA.

PROPUESTA 2/2008

OBLIGACIÓN DE DECLARAR EN LOS SUPUESTOS DE NO EJERCICIO DE LOS BENEFICIOS FISCALES RECOGIDOS EN EL ARTÍCULO 96.4 DE LA LEY DEL IRPF.

2009

PROPUESTA 1/2009

MODIFICACIÓN DE LA NORMATIVA O DE LOS CRITERIOS ADMINISTRATIVOS APLICABLES A LOS BENEFICIOS CONTEMPLADOS EN EL IVA Y EN EL IEDMT EN LA ADQUISICIÓN Y MATRICULACIÓN DE VEHÍCULOS PARA SER UTILIZADOS POR PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

PROPUESTA 2/2009

MANTENIMIENTO DE LA REDUCCIÓN DEL 25% EN LOS RECARGOS POR PRESENTACIÓN DE DECLARACIÓN EXTEMPORÁNEA SIN REQUERIMIENTO PREVIO Y EN LAS SANCIONES TRIBUTARIAS, CUANDO LOS APLAZAMIENTOS/FRACCIONAMIENTOS SE PAGUEN EN LOS PLAZOS CONCEDIDOS.

PROPUESTA 3/2009

APLICACIÓN DEL MÍNIMO POR DESCENDIENTES CUALQUIERA QUE SEA LA CUANTÍA DE LAS RENTAS DECLARADAS POR LOS MISMOS PROCEDENTES DE PATRIMONIOS PROTEGIDOS.

2010

PROPUESTA 1/2010

MODIFICACIÓN DEL PÁRRAFO TERCERO DEL APARTADO h) DEL ARTÍCULO 7 DE LA LEY 35/2006, DEL IRPF, RELATIVO A EXENCIÓN DE AYUDAS A FAMILIAS NUMEROSAS.

PROPUESTA 2/2010

NORMAS REGULADORAS DEL MÍNIMO POR DESCENDIENTES, ASCENDIENTES Y DISCAPACIDAD EN CASOS DE FALLECIMIENTO DURANTE EL PERIODO IMPOSITIVO DE DESCENDIENTES O ASCENDIENTES.

PROPUESTA 3/2010

MODIFICACIÓN DE LA REGULACIÓN DEL REQUISITO DE ESTAR AL CORRIENTE EN EL PAGO DE SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS POR PARTE DE LOS CÓNYUGES QUE SE ACOGEN AL PROCEDIMIENTO DE COMPENSACIÓN ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA REGULADORA DEL IRPF.

PROPUESTA 4/2010

MODIFICACIÓN DE LA REGULACIÓN DE LA DEDUCCIÓN POR REINVERSIÓN POR ADQUISICIÓN DE VIVIENDA HABITUAL EN LOS SUPUESTOS DE NULIDAD MATRIMONIAL, DIVORCIO O SEPARACIÓN JUDICIAL.

2011

PROPUESTA 1/2011

PROBLEMAS DERIVADOS DE LA EXIGENCIA DE CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA COMO REQUISITO PREVIO A LAS DEVOLUCIONES DEL IVA.

PROPUESTA 2/2011

DEDUCIBILIDAD EN EL IRPF DE LAS RETENCIONES CORRESPONDIENTES A RENTAS NO PERCIBIDAS QUE TRIBUTAN DE FORMA EFECTIVA EN EL TRIBUTO.

PROPUESTA 3/2011

MODIFICACIÓN DE LA REDUCCIÓN POR ASCENDIENTES EN LA NORMATIVA REGULADORA DEL IRPF.

2012

Durante el año 2012 el Consejo para la Defensa del Contribuyente no estimó precisa la presentación de ninguna Propuesta Normativa a la Secretaría de Estado de Hacienda.

2013

Durante el año 2013 el Consejo para la Defensa del Contribuyente no estimó precisa la presentación de ninguna Propuesta Normativa a la Secretaría de Estado de Hacienda.

2014

PROPUESTA 1/2014

MODIFICACIÓN DE LA LEY DEL IRPF PARA ADAPTARLA AL FALLO DE LA STC.19/2012, DE 15 DE FEBRERO EN RELACIÓN CON LA TRIBUTACIÓN DE LAS PENSIONES POR ALIMENTOS A LOS HIJOS EN CASO DE SEPARACIÓN O DIVORCIO.

PROPUESTA 2/2014

MODIFICACIÓN DE LA LEY DEL IRPF EN RELACIÓN CON LA TRIBUTACIÓN EN CASO DE TRANSMISIÓN POR EL USUFRUCTUARIO DE SU VIVIENDA HABITUAL.

2015

PROPUESTA 1/2015

IMPUTACIÓN TEMPORAL DE INGRESOS PERCIBIDOS COMO CONSECUENCIA DEL RECONOCIMIENTO DE DERECHOS ECONÓMICOS LABORALES POR RESOLUCIÓN JUDICIAL FIRME.



PROPUESTA 2/2015

PRESENTACIÓN DE AUTOLIQUIDACIONES DEL IMPUESTO SOBRE SUCESIONES Y DONACIONES EN LOS SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE LA NORMATIVA ESTATAL.

2016

Durante el año 2016 el Consejo para la Defensa del Contribuyente no estimó precisa la presentación de ninguna Propuesta Normativa a la Secretaría de Estado de Hacienda.

2017

Durante el año 2017 el Consejo para la Defensa del Contribuyente no estimó precisa la presentación de ninguna Propuesta Normativa a la Secretaría de Estado de Hacienda.

2018

PROPUESTA 1/2018

EXISTENCIA DE PLURALIDAD DE DEUDORES Y PROBLEMAS ADVERTIDOS EN LA APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS.

2019

PROPUESTA 1/2019

CONSECUENCIAS RESPECTO DE LA OBLIGACIÓN DE DECLARAR POR IRPF EN SUPUESTOS DE OBTENCIÓN DE NUEVAS RENTAS DE PEQUEÑA CUANTÍA.

PROPUESTA 2/2019

DEVENGO DE INTERESES DE DEMORA EN LOS SUPUESTOS DE EJECUCIÓN DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES.W

PROPUESTA 3/2019

INTERESES DE DEMORA SUSPENSIVOS DERIVADOS DE UNA DEUDA QUE SE ENCUENTRE EN PERIODO EJECUTIVO AL MOMENTO DE IMPUGNARSE.

2020

PROPUESTA 1/2020

APLICACIÓN DE LA REDUCCIÓN DEL ARTÍCULO 188.3 LGT.

2021

PROPUESTA 1/2021

REFORMA DE LA REDUCCIÓN EN BASE IMPONIBLE POR TRIBUTACIÓN CONJUNTA DEL ARTÍCULO 84.2.4.º DE LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS EN SUPUESTOS DE DIVORCIO CON CUSTODIA COMPARTIDA.

2022

PROPUESTA NORMATIVA 1/2022

MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE DECLARACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD TRIBUTARIA.

PROPUESTA NORMATIVA 2/2022

DATOS FISCALES RELATIVOS A IMPUESTOS PAGADOS EN EL EXTRANJERO.

PROPUESTA NORMATIVA 3/2022

INCORPORACIÓN DEL DERECHO AL ERROR AL ORDENAMIENTO TRIBUTARIO ESPAÑOL.

2023

PROPUESTA NORMATIVA 1/2023

POSIBLE REFORMA DE LA REGULACIÓN DE LA TRIBUTACIÓN DE LOS ATRASOS EN EL IRPF.

PROPUESTA NORMATIVA 2/2023

CÓMPUTO DE LOS PLAZOS PARA INTERPONER RECURSO DE REPOSICIÓN Y RECLAMACIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA EN CASOS DE RETRASOS EN LA ENTREGA DEL EXPEDIENTE AL CONTRIBUYENTE.

Clasificadas por materias

I. LEY GENERAL TRIBUTARIA

1. Actuaciones y procedimientos de gestión tributaria.

1. Liquidaciones instantáneas en procedimientos de comprobación. (11/97)
2. Improcedencia de requerimientos de contenido genérico en procedimientos de comprobaciones abreviadas. (17/97)
3. Necesidad de documentar las actuaciones de comprobación abreviada de los órganos de gestión. (13/98)
4. Desarrollo del procedimiento de la tasación pericial contradictoria. (17/98)
5. Supresión de determinadas comunicaciones efectuadas por los órganos de gestión de la AEAT. (22/98)
6. Impulso de las devoluciones de oficio de ingresos indebidos por los órganos de gestión de la AEAT. (27/98)
7. Reglamentación del procedimiento de comprobación abreviada. (29/98)
8. Cancelación de la baja en el índice de entidades y de la consiguiente nota registral conforme al artículo 137 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades. (6/99)
9. Ejecución por la Administración Tributaria de las resoluciones estimatorias de los Tribunales Económico-Administrativos. (21/99)
10. Regulación de las competencias de los órganos de gestión en el procedimiento de comprobación abreviada. (4/00)
11. Introducción en los modelos de declaración censal de una casilla específica en la que consten las fechas de modificación de datos. (7/00)
12. Discrepancias entre los datos autoliquidados por el contribuyente y los contenidos en las declaraciones informativas de terceros. (30/00)
13. Sustitución del procedimiento denominado de “requerimientos a contribuyentes de especial seguimiento”. (3/02)
14. Cómputo de los plazos para interponer recurso de reposición y reclamación económico-administrativa en casos de retrasos en la entrega del expediente al contribuyente. (2/23)

2. Actuaciones y procedimientos de Inspección.

1. Incidencia del sobreseimiento de las actuaciones judiciales penales en delitos contra la Hacienda Pública en el procedimiento inspector. (10/98)
2. Garantías del contribuyente ante actuaciones inspectoras que aprecien hechos que pudieran ser constitutivos de los delitos contra la Hacienda Pública. (11/98)

3. Reanudación de las actuaciones inspectoras tras el sobreseimiento firme de actuaciones judiciales penales en delitos contra la Hacienda Pública. (12/98)
4. Necesidad de formalizar y poner en conocimiento del obligado tributario las diligencias en las que consten los hechos que pudieran ser constitutivos de delito contra la Hacienda Pública previsto en el artículo 305 del Código Penal. (28/98)
5. Posibilidad de intervención de los socios como interesados en el procedimiento de inspección seguido con la entidad transparente. (34/99)
6. Posibilidad de que las sociedades de profesionales puedan acogerse a la reserva para inversiones en Canarias. (12/00)
7. Necesidad de que la reducción del objeto de la comprobación inspectora sea autorizada por el inspector jefe. (29/00)

3. Actuaciones y procedimientos de recaudación.

1. Exigencia de valoración de los bienes ofrecidos en garantía efectuada por empresas o profesionales cuando el valor catastral de dichos bienes cubre el importe de las deudas aplazables o fraccionables. (5/98)
2. Procedimiento para el reembolso del coste de las garantías aportadas en la suspensión de deudas tributarias. (1/99)
3. Competencia de los órganos de recaudación en el ejercicio de facultades de comprobación e investigación sobre la existencia y situación de bienes o derechos de los obligados al pago, especialmente en la tramitación de expedientes de derivación de responsabilidad tributaria. (12/99)
4. Garantías a prestar en supuestos de derivación de responsabilidad a varios administradores. (16/99)
5. Modificación del procedimiento de ingreso de aplazamientos y fraccionamientos de deudas tributarias. (19/99)
6. Gestión de devoluciones tributarias cuando el beneficiario resulta deudor frente a la Hacienda Pública. (29/99)
7. Aplicación del principio de proporcionalidad en las actuaciones de embargo realizadas por los órganos de recaudación de la Agencia Tributaria. (32/99)
8. Reembolso de costes de las garantías aportadas en el caso de anulación total o parcial de una deuda tributaria por sentencia o resolución administrativa firme. (50/99)
9. Consideración de la capacidad económica del contribuyente en la tramitación de aplazamientos y fraccionamientos. (6/01)
10. Disminución de los plazos de suministro de información sobre los pagos realizados por los obligados tributarios en periodo ejecutivo. (2/07)
11. Existencia de pluralidad de deudores y problemas advertidos en la aplicación de los tributos. (1/18)

12. Intereses de demora suspensivos derivados de una deuda que se encuentre en periodo ejecutivo al momento de impugnarse. (3/19).

4. Actuaciones y procedimientos de recaudación (convenio).

1. Embargos de devoluciones tributarias practicados por la AEAT en procedimientos de recaudación de deudas de otras Administraciones. (7/98)

5. Carácter reservado de los datos con trascendencia tributaria.

1. Cesión de información tributaria por la AEAT a Juzgados y Tribunales. (7/01)
2. Reforma en materia de Notificaciones. (4/05)

6. Colaboración social en la aplicación de los tributos.

1. El IVA en el suministro de información de los registradores de la propiedad. (9/99)

7. Compensación.

1. Compensación de deudas en periodo voluntario. (2/97)

8. Declaración de lesividad.

1. Disfunciones provocadas por la posible utilización de distintos procedimientos de revisión de oficio de actos administrativos tributarios para cuya resolución son competentes órganos diferentes. (1/01)

9. Derechos y garantías de los obligados tributarios.

1. Aplicación y/o modificación de la disposición final 4ª de la ley 29/1994, de arrendamientos urbanos. (16/97)
2. Deber de motivación en el procedimiento tributario sancionador. (20/97)
3. Conveniencia de que la información facilitada a los contribuyentes al inicio de las actuaciones de comprobación e inspección incluya la posibilidad de dirigirse al Consejo para la Defensa del Contribuyente. (9/98)
4. Necesidad de documentar las actuaciones de comprobación abreviada de los órganos de gestión. (13/98)
5. Expedición de factura correspondiente a venta de impresos o modelos oficiales por parte de los servicios competentes de la AEAT. (14/98)
6. Aplicación del artículo 35 de la ley 1/1998, de derechos y garantías de los contribuyentes, sobre suspensión de la ejecución de las sanciones. (18/98)
7. Habilitación de modelo acreditativo de la comparecencia del contribuyente en las oficinas de la AEAT para la atención de requerimientos. (19/98)
8. Supresión de determinadas comunicaciones efectuadas por los órganos de gestión de la AEAT. (22/98)
9. Obligatoriedad de que las leyes y reglamentos que contengan normas tributarias lo mencionen expresamente en su título. (24/98)

10. Mejora del servicio al contribuyente en relación con las entidades que prestan el servicio de caja en las Delegaciones y Administraciones de la AEAT. (25/98)
11. Reglamentación del procedimiento de comprobación abreviada. (29/98)
12. Procedimiento para el reembolso del coste de las garantías aportadas en la suspensión de deudas tributarias. (1/99)
13. Constancia de la identificación de los interesados y/o sus representantes en los procedimientos tributarios. (4/99)
14. Redacción de comunicaciones de la AEAT a los contribuyentes. (38/99)
15. Presentación de documentos en relación con el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones por parte de no residentes. (39/99)
16. Reembolso de costes de las garantías aportadas en el caso de anulación total o parcial de una deuda tributaria por sentencia o resolución administrativa firme. (50/99)
17. Extensión de efectos de una sentencia favorable al contribuyente. Procedimiento a seguir. (15/00)
18. Suspensión del acto de determinación del valor normal de mercado en operaciones vinculadas entre residentes. (17/00)
19. Servicios de información y atención al contribuyente en el Catastro. (4/02)
20. Posibilidad de que los contribuyentes accedan de una forma ágil a conocer su situación censal en cada momento. (2/03)
21. Reconocimiento expreso en la futura Ley General Tributaria del derecho de los contribuyentes a ser acompañados por persona que les asista en los procedimientos tributarios. (3/03)
22. Incorporación del derecho al error al ordenamiento tributario español. (3/22)

10. Devolución de ingresos indebidos.

1. Conveniencia de establecer plazos para las devoluciones tributarias relacionadas con los impuestos especiales. (7/97)
2. Solicitud de devolución de ingresos indebidos correspondientes a cuotas tributarias de repercusión obligatoria en el ámbito del IVA. (3/98)
3. Impulso de las devoluciones de oficio de ingresos indebidos por los órganos de gestión de la AEAT. (27/98)
4. Cómputo de intereses a favor del contribuyente en el supuesto de devolución de ingresos indebidos. (42/99)
5. Ejecución de sentencias y resoluciones que comportan devoluciones de cantidades embargadas que afectan a las Administraciones Públicas y a la AEAT. (43/99)

6. Procedimiento de rectificación de retenciones. (16/00)
7. Interrupción de la prescripción del derecho de los perceptores de rentas de trabajo a la devolución de ingresos indebidos por el levantamiento de actas a las empresas obligadas a practicar retenciones o realizar ingresos a cuenta. (26/00)
8. Conveniencia de que la Administración compruebe simultáneamente la repercusión e ingreso del IVA por los proveedores del denominado “oro industrial” a empresas de joyería cuando en un procedimiento de comprobación a estos últimos se ha regularizado el IVA soportado, eliminando como deducibles determinadas cuotas que se han repercutido incorrectamente por no haber aplicado la regla de inversión del sujeto pasivo, procediendo, en su caso, de oficio, al inicio del procedimiento de devolución de ingresos indebidos. (6/03)

11. Domicilio fiscal.

1. Conveniencia de establecer un impreso para el cambio de domicilio fiscal que permita su tratamiento informático. (15/97)

12. Emisión de certificados tributarios.

1. Normas de desarrollo del convenio hispano-alemán, a efectos de determinadas actuaciones de la administración española. (4/97)
2. Solicitud de certificados catastrales en casos de justicia gratuita. (13/97)
3. Procedimiento de expedición de certificados exigidos en las convocatorias de ayudas por las Administraciones Públicas. (15/98)
4. Mejora en el servicio de expedición de certificados realizados por la AEAT y la Dirección General del Catastro. (20/98)
5. Mejora del servicio de expedición de certificados realizados por la AEAT a empresas de transporte de mercancías por carretera. (3/99)
6. Procedimiento para evitar la solicitud de certificados al Catastro con motivo de determinadas convocatorias de ayudas públicas. (22/99)
7. Comunicación de información de la Administración Tributaria a las comisiones de asistencia jurídica gratuita. (28/99)
8. Actuaciones para la emisión de certificaciones catastrales de existencia o carencia de bienes, referidas a la totalidad del territorio de régimen común. (30/99)
9. Mejora del servicio de expedición de certificados realizados por la AEAT. (48/99)

13. Fases de los procedimientos tributarios.

1. Plazo de inicio del procedimiento sancionador. (14/00)

14. Garantías de la deuda tributaria.

1. Conveniencia de dictar instrucciones para la debida formalización de aval bancario en los casos de suspensión de la ejecución de actos administrativos. (12/97)
2. Exigencia de valoración de los bienes ofrecidos en garantía efectuada por empresas o profesionales cuando el valor catastral de dichos bienes cubre el importe de las deudas aplazables o fraccionables. (5/98)
3. Aplicación del importe de un depósito al pago de una deuda tributaria confirmada por resolución de un Tribunal Económico-Administrativo o por sentencia judicial. (15/99)
4. Garantías a prestar en supuestos de derivación de responsabilidad a varios administradores. (16/99)
5. Reembolso de costes de las garantías aportadas en el caso de anulación total o parcial de una deuda tributaria por sentencia o resolución administrativa firme. (50/99)
6. Legitimación de los directores generales o de Departamento en el recurso económico-administrativo de alzada. (1/00)
7. Requisitos de la fianza personal y solidaria prevista en el artículo 75.6 c) del Reglamento de Procedimiento en las Reclamaciones Económico-Administrativas. (10/00)
8. Problemas derivados de la exigencia de constitución de garantía como requisito previo a las devoluciones del IVA. (1/11)

15. Información y asistencia a los obligados tributarios.

1. Suministro de impresos para cumplimentar declaraciones tributarias en los Consulados de España en el extranjero. (10/97)
2. Aplicación del artículo 118 de la ley 37/1992 del IVA tras la nueva redacción del artículo 115 de la misma dada por la ley 66/1997 y la entrada en vigor de la ley 1/1998 de Derechos y Garantías del Contribuyente. (16/98)
3. Necesidad de incorporar en los impresos oficiales de declaración-liquidación tributaria información sobre los procedimientos, plazos y órganos ante los que promover su rectificación o impugnación. (7/99)
4. Cumplimiento de los deberes de información y asistencia impuestos en los artículos 6.4 y 7 de la Ley 1/1998. (14/99)
5. Información al contribuyente sobre plazo de silencio en las reclamaciones económico-administrativas. (17/99)
6. Eficacia retroactiva de las liquidaciones practicadas en determinadas declaraciones del IRPF presentadas a través del denominado programa PADRE. (24/99)

7. Presentación de autoliquidaciones extemporáneas. (37/99)
8. Redacción de comunicaciones de la AEAT a los contribuyentes. (38/99)
9. Presentación de documentos en relación con el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones por parte de no residentes. (39/99)
10. Conveniencia de formular una adecuada advertencia a los contribuyentes de su deber de declarar en el IRPF las subvenciones recibidas de los entes públicos. (27/00)
11. Imposición de sanciones derivadas de declaraciones tributarias realizadas con ayuda del programa PADRE. (4/01)
12. Servicios de información y atención al contribuyente en el Catastro. (4/02)
13. Posibilidad de que los contribuyentes accedan de una forma ágil a conocer su situación censal en cada momento. (2/03)
14. Necesidad de reforzar la seguridad jurídica al utilizar los servicios de ayuda previstos por la Agencia Tributaria durante la campaña de renta, en particular al disponer un sistema que permita identificar los justificantes de ingresos o gastos y certificados aportados por el contribuyente, vinculándolos con una declaración del IRPF elaborada por dichos servicios de ayuda con el programa PADRE mediante el sistema de “cita previa”. (4/03)

16. Interpretación, calificación e integración.

1. Reserva para inversiones en Canarias: materialización en inversiones de larga duración. (20/00)

17. Notificaciones.

1. Incorporación en los programas informáticos del domicilio a efectos de notificación. (9/97)
2. Conveniencia de establecer un impreso para el cambio de domicilio fiscal que permita su tratamiento informático. (15/97)
3. Orden alfabético en las notificaciones a través de boletines oficiales. (1/98)
4. Aplicación de la normativa existente sobre notificaciones tributarias por correo realizadas por la entidad pública empresarial “Correos y Telégrafos”. (21/98)
5. Necesidad de grabación y tratamiento informático de los datos del representante para una correcta gestión del IRNR. (5/99)
6. Práctica de notificaciones en apartados de correos. (10/99)
7. Comunicación al nuevo domicilio conocido previa a la notificación por comparecencia. (13/99)
8. Redacción de comunicaciones de la AEAT a los contribuyentes. (38/99)
9. Reforma en materia de notificaciones. (4/05)

10. Notificaciones mediante agente tributario. Aviso de llegada en el correspondiente casillero domiciliario. (1/07)
11. Cómputo de los plazos para interponer recurso de reposición y reclamación económico-administrativa en casos de retrasos en la entrega del expediente al contribuyente (2/23)

18. Obligación de resolver y plazos de resolución.

1. Actualización de plantillas en los tribunales económico-administrativos. (21/97)
2. Incidencia del sobreseimiento de las actuaciones judiciales penales en delitos contra la Hacienda Pública en el procedimiento inspector. (10/98)
3. Aplicación del artículo 118 de la ley 37/1992 del IVA tras la nueva redacción del artículo 115 de la misma dada por la ley 66/1997 y la entrada en vigor de la ley 1/1998 de Derechos y Garantías del Contribuyente. (16/98)
4. Cumplimiento por la Administración Tributaria de los plazos establecidos en el ordenamiento jurídico. (35/99)
5. Retención material de las devoluciones procedentes del IRPF. (21/00)
6. Devoluciones tributarias en caso de fallecimiento del contribuyente. (23/00)
7. Devoluciones a contribuyentes no residentes del exceso sobre la cuota del impuesto considerando el momento de la presentación de la declaración y no la finalización del plazo para efectuar la misma. (1/08)

19. Obligaciones tributarias accesorias.

1. Liquidación por intereses de demora de sanciones tributarias con posterioridad a su condonación. (8/97)
2. Liquidaciones instantáneas en procedimientos de comprobación. (11/97)
3. Periodo de cómputo de los intereses de demora en determinadas liquidaciones efectuadas por el IRPF. (18/99)
4. Eficacia retroactiva de las liquidaciones practicadas en determinadas declaraciones del IRPF presentadas a través del denominado programa PADRE. (24/99)
5. Unificación de los plazos de presentación e ingreso de las autoliquidaciones del IRPF. (5/01)
6. Mantenimiento de la reducción del 25% en los recargos por presentación de declaración extemporánea sin requerimiento previo y en las sanciones tributarias, cuando los aplazamientos / fraccionamientos se paguen en los plazos concedidos. (2/09)
7. Devengo de intereses de demora en los supuestos de ejecución de resoluciones administrativas y judiciales. (2/19)
8. Datos fiscales relativos a impuestos pagados en el extranjero. (2/22)

20. Obligaciones tributarias formales.

1. Diferenciación de rentas recibidas por representantes legales de menores o incapacitados. (23/98)
2. Obligación de las entidades colaboradoras de sellar las declaraciones tributarias negativas y las informativas. (9/00)

21. Obligaciones y deberes de la Administración Tributaria.

1. Expedición de factura correspondiente a venta de impresos o modelos oficiales por parte de los servicios competentes de la AEAT. (14/98)
2. Sobre la modificación de los impresos de declaración del Impuesto sobre Sociedades y del IRPF a efectos de la Reserva para Inversiones en Canarias. (45/99)

22. Obligados tributarios - Representación.

1. Necesidad de cobertura normativa en las actuaciones de los órganos de gestión en materia de representación. (8/98)
2. Constancia de la identificación de los interesados y/o sus representantes en los procedimientos tributarios. (4/99)
3. Reconocimiento expreso en la futura Ley General Tributaria del derecho de los contribuyentes a ser acompañados por persona que les asista en los procedimientos tributarios. (3/03)

23. Obligados tributarios - Responsables.

1. Modificación del Reglamento de Registro Mercantil con la finalidad de que para la inscripción del nombramiento como administrador de una sociedad sea imprescindible la expresa aceptación del interesado. (27/99)
2. Posibilidad de intervención de los socios como interesados en el procedimiento de inspección seguido con la entidad transparente. (34/99)
3. Efectos de la sentencia del Tribunal Supremo de 15 de julio de 2000 en el artículo 72 de la LGT (responsabilidad por adquisición de explotaciones o actividades económicas). (25/00)
4. Exigencia del impuesto al retenedor después de satisfecha la obligación principal por el contribuyente. (1/03)
5. Exigencia del impuesto al retenedor después de satisfecha la obligación principal por el contribuyente. (8/03)
6. Mejora de los procedimientos de declaración de la responsabilidad tributaria. (1/22)

24. Pago.

1. Mejora del servicio al contribuyente en relación con las entidades que prestan el servicio de caja en las Delegaciones y Administraciones de la AEAT. (25/98)

2. Gastos bancarios derivados del cobro de cheques emitidos por el Tesoro Público como consecuencia de devoluciones tributarias. (8/99)
3. Aplicación del importe de un depósito al pago de una deuda tributaria confirmada por resolución de un Tribunal Económico-Administrativo o por sentencia judicial. (15/99)
4. Modificación del procedimiento de ingreso de aplazamientos y fraccionamientos de deudas tributarias. (19/99)
5. Presentación de autoliquidaciones extemporáneas. (37/99)
6. Lugar de presentación y realización de ingresos tributarios. (8/00)
7. Posibilidad de efectuar el ingreso derivado del modelo 309 en las entidades colaboradoras de recaudación. (11/00)

25. Prescripción.

1. Interrupción de la prescripción del derecho a la devolución de ingresos indebidos de un ejercicio derivado de la corrección de la imputación temporal de ingresos a un ejercicio posterior. (33/99)
2. Interrupción de la prescripción del derecho de los perceptores de rentas de trabajo a la devolución de ingresos indebidos por el levantamiento de actas a las empresas obligadas a practicar retenciones o realizar ingresos a cuenta. (26/00)
3. Extensión de los efectos interruptivos de la prescripción de una obligación tributaria a los plazos de prescripción de las obligaciones conexas por aplicación de un régimen de diferimiento. (3/07)

26. Procedimientos ordinarios de revisión.

1. Suspensión de la ejecución de los actos tributarios por los Tribunales Económico-Administrativos conforme al artículo 76 del Reglamento de Procedimiento en las Reclamaciones Económico-Administrativas. (2/99)
2. Información al contribuyente sobre plazo de silencio en las reclamaciones económico-administrativas. (17/99)
3. Ejecución por la Administración Tributaria de las resoluciones estimatorias de los Tribunales Económico-Administrativos. (21/99)
4. Efectos sobre los Tribunales Económico-Administrativos de la disposición final tercera de la Ley 1/1998 de Derechos y Garantías de los Contribuyentes. (23/99)
5. Reglas de acumulación de reclamaciones de distinta cuantía ante los Tribunales Económico-Administrativos. (26/99)
6. Deber de motivación en las resoluciones sobre infracciones y sanciones tributarias dictadas en el procedimiento económico-administrativo. (46/99)

7. Legitimación de los directores generales o de Departamento en el recurso económico-administrativo de alzada. (1/00)
8. Requisitos de la fianza personal y solidaria prevista en el artículo 75.6 c) del Reglamento de Procedimiento en las Reclamaciones Económico-Administrativas. (10/00)
9. Suspensión del acto de determinación del valor normal de mercado en operaciones vinculadas entre residentes. (17/00)
10. Controversias en materia de expedición y entrega de facturas. Planteamiento en vía económico-administrativa. (18/00)
11. Cuantía de los recursos en el ámbito contencioso-administrativo tributario. (24/00)
12. La ‘reformatio in peius’ en los supuestos de intereses de demora derivados de nuevas liquidaciones. (28/00)
13. Incorporación de técnicas de arbitraje en la próxima Ley General Tributaria. (5/03)
14. Modificación de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria en lo atinente al plazo de interposición de las reclamaciones económico-administrativas contra actos y resoluciones en caso de silencio negativo. (2/06)
15. Cómputo de los plazos para interponer recurso de reposición y reclamación económico-administrativa en casos de retrasos en la entrega del expediente al contribuyente (2/23)

27. Prueba.

1. Fundamentación por parte de la Administración en la determinación del módulo correspondiente a los no asalariados. (6/98)

28. Rectificación de errores.

1. Necesidad de dotar de funcionalidad al procedimiento de rectificación de errores materiales o de hecho del artículo 156 de la LGT. (18/97)
2. Posibilidad de que la Administración Tributaria revise de oficio actos administrativos que ya estén siendo objeto de una reclamación económico-administrativa. (44/99)
3. Incorporación del derecho al error al ordenamiento tributario español. (3/22)

29. Recurso contencioso administrativo.

1. Cuantía de los recursos en el ámbito contencioso-administrativo tributario. (24/00)

30. Régimen sancionador.

1. Liquidación por intereses de demora de sanciones tributarias con posterioridad a su condonación. (8/97)

2. Deber de motivación en el procedimiento tributario sancionador. (20/97)
3. Aplicación del artículo 35 de la ley 1/1998, de derechos y garantías de los contribuyentes, sobre suspensión de la ejecución de las sanciones. (18/98)
4. Deber de motivación en las resoluciones sobre infracciones y sanciones tributarias dictadas en el procedimiento económico-administrativo. (46/99)
5. Plazo de inicio del procedimiento sancionador. (14/00)
6. Conveniencia de formular una adecuada advertencia a los contribuyentes de su deber de declarar en el IRPF las subvenciones recibidas de los entes públicos. (27/00)
7. Imposición de sanciones derivadas de declaraciones tributarias realizadas con ayuda del programa PADRE. (4/01)
8. Suspensión del 30 por 100 de la sanción, inicialmente reducida por manifestar la conformidad con la propuesta de regularización, cuando se interponga posteriormente cualquier reclamación o recurso contra el acto administrativo que contiene dicha regularización. (2/02)
9. Separación del procedimiento sancionador y los de comprobación y liquidación tributarias. (7/02)
10. Exigencia del impuesto al retenedor después de satisfecha la obligación principal por el contribuyente. (8/03)
11. Mantenimiento de la reducción del 25% en los recargos por presentación de declaración extemporánea sin requerimiento previo y en las sanciones tributarias, cuando los aplazamientos/fraccionamientos se paguen en los plazos concedidos. (2/09).
12. Aplicación de la reducción del artículo 188.3 LGT (1/20)
13. Incorporación del derecho al error al ordenamiento tributario español. (3/22)

31. Revisión actos nulos de pleno derecho.

1. Posibilidad de que la Administración Tributaria revise de oficio actos administrativos que ya estén siendo objeto de una reclamación económico-administrativa. (44/99)
2. Disfunciones provocadas por la posible utilización de distintos procedimientos de revisión de oficio de actos administrativos tributarios para cuya resolución son competentes órganos diferentes. (1/01)

32. Revocación.

1. Liquidaciones provisionales en relación con aportaciones a planes de pensiones efectuadas con posterioridad a la jubilación. (41/99)
2. Posibilidad de que la Administración Tributaria revise de oficio actos administrativos que ya estén siendo objeto de una reclamación económico-administrativa. (44/99)

3. Criterios a seguir en la revocación de actos tributarios. (3/00)

33. Tecnologías informáticas y telemáticas.

1. Disminución de los plazos de suministro de información sobre los pagos rea-lizados por los obligados tributarios en periodo ejecutivo. (2/07)

34. IRPF

1. Actividades económicas.

1. Obligatoriedad de la renuncia expresa al método de estimación objetiva. (19/97)
2. Modificación normativa en el IRPF para que los automóviles de turismo destinados a actividades económicas se consideren afectos, al menos en el 50%. (3/05)

2. Autoliquidaciones. Compensación entre cónyuges.

1. Modificación de la regulación del requisito de estar al corriente en el pago de sus obligaciones tributarias por parte de los cónyuges que se acogen al procedimiento de compensación establecido en la normativa reguladora del IRPF. (3/10)

3. Circunstancias personales y familiares.

1. La obligación de declarar por el IRPF cuando se obtienen solamente pérdidas patrimoniales y su relación con el mínimo por descendiente. (2/04)
2. Aplicación del mínimo por descendientes cualquiera que sea la cuantía de las rentas declaradas por los mismos procedentes de patrimonios protegidos. (3/09)
3. Normas reguladoras del mínimo por descendientes, ascendientes y discapacidad en casos de fallecimiento durante el periodo impositivo de descendientes o ascendientes. (2/10)
4. Tributación de las cuantías abonadas por pensiones de alimentos en los supuestos de separación y divorcio en relación con la STC 19/2012, de 15 de febrero (1/14)

4. Contribuyentes.

1. Revisión del tratamiento de rentas de capital en convenios de doble imposición. (3/97)
2. Tratamiento tributario de las personas físicas que cambian de residencia fiscal durante el ejercicio. (47/99)

5. Convenios doble imposición.

1. Revisión del tratamiento de rentas de capital en convenios de doble imposición. (3/97)

2. Tratamiento tributario de las personas físicas que cambian de residencia fiscal durante el ejercicio. (47/99)

6. Declaraciones.

1. Suministro de impresos para cumplimentar declaraciones tributarias en los Consulados de España en el extranjero. (10/97)
2. Eficacia retroactiva de las liquidaciones practicadas en determinadas declaraciones del IRPF presentadas a través del denominado programa PADRE. (24/99)
3. Mejora de la inteligibilidad de las condiciones establecidas en la normativa del IRPF que exoneran a los contribuyentes de la obligación de declarar. (19/00)
4. Imposición de sanciones derivadas de declaraciones tributarias realizadas con ayuda del programa PADRE. (4/01)
5. Unificación de los plazos de presentación e ingreso de las autoliquidaciones del IRPF. (5/01)
6. Necesidad de reforzar la seguridad jurídica al utilizar los servicios de ayuda previstos por la Agencia Tributaria durante la campaña de renta, en particular al disponer un sistema que permita identificar los justificantes de ingresos o gastos y certificados aportados por el contribuyente, vinculándolos con una declaración del IRPF elaborada por dichos servicios de ayuda con el programa PADRE mediante el sistema de “cita previa”. (4/03)
7. La obligación de declarar por el IRPF cuando se obtienen solamente pérdidas patrimoniales y su relación con el mínimo por descendiente. (2/04)
8. Obligación de declarar en los supuestos de no ejercicio de los beneficios fiscales recogidos en el artículo 96.4 de la Ley del IRPF. (2/08)
9. Consecuencias respecto de la obligación de declarar por IRPF en supuestos de obtención de nuevas rentas de pequeña cuantía. (1/19)

7. Deducción adquisición vivienda.

1. Modificación normativa en el IRPF para que las plazas de garaje destinadas a uso propio den derecho a la deducción por adquisición de vivienda y no generen imputación de rentas inmobiliarias. (1/06)
2. Modificación de la regulación de la deducción por adquisición de vivienda habitual en los supuestos de nulidad matrimonial, divorcio o separación judicial. (4/10)

8. Deducciones cuota.

1. Sobre la modificación de los impresos de declaración del Impuesto sobre Sociedades y del IRPF a efectos de la Reserva para Inversiones en Canarias. (45/99)

2. Necesidad de aprobación de una Orden interpretativa del artículo 27 de la ley 19/1994 (RIC). (3/04)
3. Deducibilidad en el IRPF de las retenciones correspondientes a rentas no percibidas que tributan de forma efectiva en el tributo. (2/11)

9. Ganancias y pérdidas patrimonio.

1. Cómputo del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones a efectos de la determinación del incremento de valor en el IRPF. (6/97)
2. Conveniencia de formular una adecuada advertencia a los contribuyentes de su deber de declarar en el IRPF las subvenciones recibidas de los entes públicos. (27/00)
3. Modificación de la regulación de la deducción por adquisición de vivienda habitual en los supuestos de nulidad matrimonial, divorcio o separación judicial. (4/10)
4. Tributación de las ganancias patrimoniales en caso de enajenación del derecho de usufructuario sobre su vivienda habitual (2/14)

10. Gestión del impuesto.

1. Diferenciación en el modelo anual de declaración del IRPF de los rendimientos del capital mobiliario de elementos patrimoniales afectos a actividades empresariales y profesionales y de sus correspondientes retenciones. (26/98)
2. Necesidad de grabación y tratamiento informático de los datos del representante para una correcta gestión del IRNR. (5/99)
3. Ajuste de retenciones en caso de tributación conjunta con un solo percceptor de rentas del trabajo. (5/00)
4. Retención material de las devoluciones procedentes del IRPF. (21/00)
5. Devoluciones tributarias en caso de fallecimiento del contribuyente. (23/00)
6. Modificación normativa en el IVA, el IRPF y en el Impuesto sobre Sociedades, en orden a la desaparición de la actual retención material de determinadas devoluciones tributarias. (5/02)
7. Exigencia del impuesto al retenedor después de satisfecha la obligación principal por el contribuyente. (1/03)
8. Modificación del cálculo de las retenciones en el IRPF de los pagos realizados por atención a situaciones de dependencia y envejecimiento y por adquisición de vivienda. (5/07)

11. Hecho imponible y rentas exentas.

1. Tratamiento fiscal de las pensiones por incapacidad. (5/97)
2. Tratamiento normativo en el IRPF de las indemnizaciones percibidas como consecuencia de despido colectivo por causas económicas, técnicas, organi-

zativas, productivas o de fuerza mayor y por despido improcedente. Diferencias. (2/01)

3. Exención en el IRPF de determinadas prestaciones asistenciales percibidas por personas con minusvalía. (4/07)
4. Modificación del párrafo tercero del apartado h) del artículo 7 de la ley 35/2006, del IRPF, relativo a exención de ayudas a familias numerosas. (1/10)

12. Imputación de rentas inmobiliarias.

1. Modificación normativa en el IRPF para que las plazas de garaje destinadas a uso propio den derecho a la deducción por adquisición de vivienda y no generen imputación de rentas inmobiliarias. (1/06)

13. Imputación temporal de rentas.

1. Liquidaciones provisionales en relación con aportaciones a planes de pensiones efectuadas con posterioridad a la jubilación. (41/99)
2. Imputación temporal de las ayudas y subvenciones públicas en el IRPF. (6/00)
3. Valoración en el IRPF de las rentas obtenidas en divisas que no tienen cambio fijo con el euro. (22/00)
4. Ingresos percibidos como consecuencia del reconocimiento de derechos económicos laborales por resolución judicial firme. (1/15)
5. Posible reforma de la regulación de la tributación de los atrasos en el IRPF. (1/23)

14. Individualización de rentas.

1. Diferenciación de rentas recibidas por representantes legales de menores o incapacitados. (23/98)
2. Diferenciación en el modelo anual de declaración del IRPF de los rendimientos del capital mobiliario de elementos patrimoniales afectos a actividades empresariales y profesionales y de sus correspondientes retenciones. (26/98)
3. Liquidaciones provisionales en relación con aportaciones a planes de pensiones efectuadas con posterioridad a la jubilación. (41/99)

15. Pagos a cuenta.

1. Ajuste de retenciones en caso de tributación conjunta con un solo perceptor de rentas del trabajo. (5/00)
2. Procedimiento de rectificación de retenciones. (16/00)
3. Exigencia del impuesto al retenedor después de satisfecha la obligación principal por el contribuyente. (1/03)
4. Exigencia del impuesto al retenedor después de satisfecha la obligación principal por el contribuyente. (8/03)

5. Modificación del cálculo de las retenciones en el IRPF de los pagos realizados por atención a situaciones de dependencia y envejecimiento y por adquisición de vivienda. (5/07)
6. Datos fiscales relativos a impuestos pagados en el extranjero. (2/22)

16. Reducciones.

1. Determinación de la cuantía de las pensiones compensatorias a favor del cónyuge y por alimentos a favor de los hijos a efectos del IRPF. (25/99)
2. Aportación a planes de pensiones de cónyuges no perceptores de rendimientos del trabajo y/o de actividades económicas. (2/00)
3. Modificación de la reducción por ascendientes en la normativa reguladora del IRPF. (3/11)

17. Rendimientos capital inmobiliario.

1. Aplicación y/o modificación de la disposición final 4.^a de la ley 29/1994, de arrendamientos urbanos. (16/97)

18. Rendimientos del trabajo.

1. Tratamiento normativo en el IRPF de las indemnizaciones percibidas como consecuencia de despido colectivo por causas económicas, técnicas, organizativas, productivas o de fuerza mayor y por despido improcedente. Diferencias. (2/01)

19. Tributación familiar.

1. Posibilidad de cambio de opción de la modalidad de tributación una vez concluido el plazo de declaración voluntaria del IRPF. (31/99)
2. Modificación del artículo 69 de la ley 40/1998, de 9 de diciembre, del IRPF, relativo a la opción por la tributación conjunta. (9/03)
3. Reforma de la reducción en base imponible por tributación conjunta del artículo 82.2.4.o de la Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en supuestos de divorcio con custodia compartida (1/21)

III. IVA

1. Deducciones.

1. Sujeción al IVA de las transmisiones de bienes afectos a una actividad empresarial o profesional en pública subasta judicial o administrativa. (36/99)

2. Devoluciones.

1. Aplicación del artículo 118 de la ley 37/1992 del IVA tras la nueva redacción del artículo 115 de la misma dada por la ley 66/1997 y la entrada en vigor de la ley 1/1998 de Derechos y Garantías del Contribuyente. (16/98)

2. Devolución del IVA en aquellos supuestos en el que el contribuyente repercutido ponga de manifiesto a la Administración Tributaria la improcedencia de la repercusión. (20/99)
3. Modificación normativa en el IVA, el IRPF y en el Impuesto sobre Sociedades, en orden a la desaparición de la actual retención material de determinadas devoluciones tributarias. (5/02)
4. Conveniencia de que la Administración compruebe simultáneamente la repercusión e ingreso del IVA por los proveedores del denominado “oro industrial” a empresas de joyería cuando en un procedimiento de comprobación a estos últimos se ha regularizado el IVA soportado, eliminando como deducibles determinadas cuotas que se han repercutido incorrectamente por no haber aplicado la regla de inversión del sujeto pasivo, procediendo, en su caso, de oficio, al inicio del procedimiento de devolución de ingresos indebidos. (6/03)
5. Problemas derivados de la exigencia de constitución de garantía como requisito previo a las devoluciones del IVA. (1/11)

3. Exenciones.

1. Acreditación de las condiciones de exención de bienes en régimen de viajeros a efectos del IVA. (40/99)
2. Posibilidad de ampliar el concepto de mobiliario normal de una habitación de estudiante a efectos de las exenciones aplicables a la importación de bienes. (4/04)

4. IVA/ITP.

1. Solicitud de devolución de ingresos indebidos correspondientes a cuotas tributarias de repercusión obligatoria en el ámbito del IVA. (3/98)
2. Medidas para evitar el solapamiento práctico entre el ITPAJD (modalidad transmisiones patrimoniales onerosas) y el IVA. (49/99)
3. Delimitación en la aplicación del IVA y del ITP en las transmisiones y arrendamientos de bienes inmuebles. (6/02)
4. Reforma de la Ley del IVA al objeto de aclarar que se entiende por “terrenos en curso de urbanización”. (2/05)

5. Obligaciones de los sujetos pasivos.

1. Obligatoriedad de la renuncia expresa al método de estimación objetiva. (19/97)

6. Operaciones no sujetas.

1. El IVA en el suministro de información de los registradores de la propiedad. (9/99)

7. Regímenes especiales.

1. Obligatoriedad de la renuncia expresa al método de estimación objetiva. (19/97)
2. Acreditación de las condiciones de exención de bienes en régimen de viajeros a efectos del IVA. (40/99)

8. Sujeto pasivo.

1. Conveniencia de que la Administración compruebe simultáneamente la repercusión e ingreso del IVA por los proveedores del denominado “oro industrial” a empresas de joyería cuando en un procedimiento de comprobación a estos últimos se ha regularizado el IVA soportado, eliminando como deducibles determinadas cuotas que se han repercutido incorrectamente por no haber aplicado la regla de inversión del sujeto pasivo, procediendo, en su caso, de oficio, al inicio del procedimiento de devolución de ingresos indebidos. (6/03)
2. Reforma de la Ley del IVA al objeto de aclarar que se entiende por “terrenos en curso de urbanización”. (2/05)

9. Tipos impositivos reducidos

1. Modificación de la normativa o de los criterios administrativos aplicables a los beneficios contemplados en el IVA y en el IEDMT en la adquisición y matriculación de vehículos para ser utilizados por personas con discapacidad. (1/09)

IV. IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES

1. Base imponible.

1. Suspensión del acto de determinación del valor normal de mercado en operaciones vinculadas entre residentes. (17/00)

2. Deducciones en cuota.

1. Sobre la modificación de los impresos de declaración del Impuesto sobre Sociedades y del IRPF a efectos de la Reserva para Inversiones en Canarias. (45/99)
2. Posibilidad de que las sociedades de profesionales puedan acogerse a la reserva para inversiones en Canarias. (12/00)
3. Necesidad de aprobación de una Orden interpretativa del artículo 27 de la ley 19/1994 (RIC). (3/04)

3. Gestión del Impuesto.

1. Imposibilidad de presentación de la declaración del Impuesto sobre Sociedades por estar pendiente de publicación el modelo oficial. (4/98)



2. Cancelación de la baja en el índice de entidades y de la consiguiente nota registral conforme al artículo 137 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades. (6/99)
3. Modificación normativa en el IVA, el IRPF y en el Impuesto sobre Sociedades, en orden a la desaparición de la actual retención material de determinadas devoluciones tributarias. (5/02)
4. Exigencia del impuesto al retenedor después de satisfecha la obligación principal por el contribuyente. (1/03)

4. Pagos fraccionados.

1. Opción sobre el pago fraccionado del Impuesto sobre Sociedades. (2/98)
2. Modificación de las normas para la determinación de los pagos fraccionados del Impuesto sobre Sociedades. (3/01)

V. IMPUESTO SOBRE SUCESIONES Y DONACIONES

1. Gestión del Impuesto.

1. Presentación de autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones en los supuestos de aplicación de la normativa estatal. (2/15)

VI. CATASTRO

1. De la constancia de la referencia catastral.

1. Referencia catastral de los inmuebles en los recibos del IBI. (14/97)

2. De las tasas catastrales.

1. Procedimiento de pago de las tasas catastrales. (1/97)
2. Solicitud de certificados catastrales en casos de justicia gratuita. (13/97)

VII. IMPUESTOS ESPECIALES

1. Devoluciones.

1. Conveniencia de establecer plazos para las devoluciones tributarias relacionadas con los impuestos especiales. (7/97)

2. Exención.

1. Posibilidad de ampliar el concepto de mobiliario normal de una habitación de estudiante a efectos de las exenciones aplicables a la importación de bienes. (4/04)

3. Impuesto especial sobre determinados medios de transporte.

1. Procedimiento para el reconocimiento de la exención en el IEDMT de los vehículos automóviles matriculados para afectarlos exclusivamente a la enseñanza de conductores. (11/99)
2. Modificación de la normativa o de los criterios administrativos aplicables a los beneficios contemplados en el IVA y en el IEDMT en la adquisición y matriculación de vehículos para ser utilizados por personas con discapacidad. (1/09)

VIII. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE NO RESIDENTES

1. Convenios doble imposición.

1. Revisión del tratamiento de rentas de capital en convenios de doble imposición. (3/97)

2. Opción tributación residentes U.E.

1. Normas de desarrollo del convenio hispano-alemán, a efectos de determinadas actuaciones de la administración española. (4/97)

3. Solicitud devolución retenciones.

1. Revisión del tratamiento de rentas de capital en convenios de doble imposición. (3/97)
2. Devoluciones a contribuyentes no residentes del exceso sobre la cuota del impuesto considerando el momento de la presentación de la declaración y no la finalización del plazo para efectuar la misma. (1/08)

IX. LEY 30/92 DE 26 DE NOVIEMBRE, DE RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN¹⁵

1. Actividad de las Administraciones Públicas.

1. Imposibilidad de presentación de la declaración del Impuesto sobre Sociedades por estar pendiente de publicación el modelo oficial. (14/98)
2. Motivación de cambios de criterio de la Administración Tributaria. (13/00)
3. Creación de la Oficina de Relación con los Tribunales. (1/02)
4. Reglamento de desarrollo del artículo 34.2 LGT por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente. (1/05)

¹⁵ Actualmente LPACAP y LRJSP.



2. Art 29 - Recusación.

1. Reanudación de las actuaciones inspectoras tras el sobreseimiento firme de actuaciones judiciales penales en delitos contra la Hacienda Pública. (12/98)

3. Nulidad y anulabilidad.

1. La 'reformatio in peius' en los supuestos de intereses de demora derivados de nuevas liquidaciones. (28/00)

4. Términos y plazos.

1. Días inhábiles a efectos del cómputo de plazos. (7/03)

X. CODIGO PENAL

1. Delito fiscal.

1. Incidencia del sobreseimiento de las actuaciones judiciales penales en delitos contra la Hacienda Pública en el procedimiento inspector. (10/98)
2. Garantías del contribuyente ante actuaciones inspectoras que aprecien hechos que pudieran ser constitutivos de los delitos contra la Hacienda Pública. (11/98)
3. Necesidad de formalizar y poner en conocimiento del obligado tributario las diligencias en las que consten los hechos que pudieran ser constitutivos de delito contra la Hacienda Pública previsto en el artículo 305 del Código Penal. (28/98)
4. Modificación del artículo 131.1 del Código Penal a propósito de la prescripción de los delitos contra la Hacienda Pública. (1/04).



2. Informes (2009-2023)

Índice cronológico

2009

INFORME I/2009

PROBLEMAS DE APLICACIÓN DEL ORDENAMIENTO TRIBUTARIO EN EL SUPUESTO DE OPERACIONES EN LAS QUE RESULTA CONTROVERTIDA LA TRIBUTACIÓN A IVA O ITP.

INFORME II/2009

LA APLICACIÓN DE LOS RECARGOS DEL ARTÍCULO 27 DE LA LEY 58/2003, DE 17 DE DICIEMBRE, GENERAL TRIBUTARIA.

INFORME III/2009

TRIBUTACIÓN DE LAS AYUDAS SANITARIAS.

2010

INFORME I/2010

ACTUACIONES RECAUDATORIAS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA RESPECTO DE DEUDAS ESTATALES DE DERECHO PÚBLICO NO TRIBUTARIAS O DEUDAS DE OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

INFORME II/2010

EL COSTE DE REEMBOLSO DE GARANTÍAS POR DEUDAS NO TRIBUTARIAS.

2011

INFORME I/2011

EL EMBARGO DE CRÉDITOS EN LA EJECUCIÓN FORZOSA.

INFORME II/2011

PROBLEMAS DE GESTIÓN TRIBUTARIA EN RELACIÓN CON DETERMINADOS SUPUESTOS APLICABLES A SUJETOS PASIVOS NO RESIDENTES.

2012

INFORME I/2012

LA TRAMITACIÓN DE DISCREPANCIAS DEL CONTRIBUYENTE RELACIONADAS CON LA EJECUCIÓN DE SENTENCIAS.

INFORME II/2012

LA PLURALIDAD DE RESPONSABLES Y LAS OBLIGACIONES ACCESORIAS GENERADAS TRAS LA DERIVACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

INFORME III/2012

CÓMPUTO DE PLAZOS POR MESES O AÑOS CON ESPECIAL REFERENCIA A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

2013**INFORME I/2013**

NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS. IMPLANTACION Y FUNCIONAMIENTO.

INFORME II/2013

DEDUCCIÓN AUTONÓMICA POR ALQUILER DE VIVIENDA HABITUAL: REQUISITOS.

2014**INFORME I/2014**

EFFECTOS QUE ANTE LA HACIENDA ESTATAL PUEDEN ATRIBUIRSE A LOS CRÉDITOS QUE OSTENTAN LOS CONTRIBUYENTES FRENTE A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS.

INFORME II/2014

CUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA REINVERTIR EN VIVIENDA HABITUAL CON EXENCIÓN.

2017**INFORME I/2017**

PRINCIPIO DE REGULARIZACIÓN ÍNTEGRA.

2018**INFORME I/2018**

INFORME SOBRE LA EXISTENCIA DE PLURALIDAD DE DEUDORES TRIBUTARIOS Y PROBLEMAS ADVERTIDOS EN LA APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS.

2019**INFORME I/2019**

DEDUCIBILIDAD DE RETENCIONES EN CASO DE IMPAGO DE LAS RENTAS SUJETAS A RETENCIÓN Y SOBRE EL ALCANCE DE LA EXPRESIÓN “CANTIDADES EFECTIVAMENTE RETENIDAS” A EFECTOS DE LA DEVOLUCIÓN EN IRPF E IS.

INFORME II/2019

PRINCIPIO DE CONFIANZA LEGÍTIMA EN LA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.

2020**INFORME I/2020**

RÉGIMEN DE PENSIONES COMPENSATORIAS EN FORMA DE CAPITAL.

INFORME II/2020

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS DEDUCCIONES AUTONÓMICAS POR ALQUILER.

INFORME III/2020

MODIFICACIÓN NORMATIVA AL OBJETO DE INTRODUCIR MECANISMOS ADICIONALES DE CONCILIACIÓN EN MATERIA TRIBUTARIA.

INFORME IV/2020

SOBRE LA POSIBILIDAD DE SIMPLIFICAR EL PROCEDIMIENTO DE CORRECCIÓN DE ERRORES EN LA PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES TRIBUTARIAS.

INFORME V/2020

CONSECUENCIAS DE LA SENTENCIA DEL TJUE DE 21 DE ENERO DE 2020 (C-274/14) RELATIVA A LA INCOMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES ECONÓMICO ADMINISTRATIVOS PARA PLANTEAR CUESTIONES PREJUDICIALES.

INFORME VI/2020

CÁLCULO DE LAS GANANCIAS PATRIMONIALES EN IRPF EN SUPUESTOS DE TRANSMISIÓN DE ACCIONES O PARTICIPACIONES DE ENTIDADES QUE NO COTIZAN EN BOLSA (ARTÍCULO 37.1 b) LEY IRPF).

INFORME VII/2020

POSIBILIDAD DE INTRODUCCIÓN DE LÍMITES AL EMBARGO EJECUTIVO DEL SALDO DE CUENTAS BANCARIAS Y OTRAS OPCIONES PARA EVITAR LA EJECUCIÓN FORZOSA DE BIENES Y DERECHOS.

2022**INFORME I/2022**

POSIBLES INCIDENCIAS EN TORNO A LAS COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS EN PERIODOS VACACIONALES Y POSIBLES VÍAS DE MEJORA.

INFORME II/2022

EL VALOR DE REFERENCIA EN LA NORMATIVA TRIBUTARIA.

INFORME III/2022

EFFECTOS DEL CRITERIO DE LOS TEAR EN LOS ÓRGANOS DE APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS.

INFORME IV/2022

MEJORA DE LA VÍA ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA.

2023**INFORME I/2023**

PROPUESTA PARA COLABORACIÓN DEL CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE EN LA APLICACIÓN DE LA TÉCNICA DEL PLEITO TESTIGO EN VÍA ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA.

INFORME II/2023

FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE CITA PREVIA EN LA AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y PROPUESTAS PARA SU MEJORA.

INFORME III/2023

EFFECTOS TEMPORALES DE LA JURISPRUDENCIA.

Clasificados por materias

I. LEY GENERAL TRIBUTARIA**1. Actuaciones y procedimientos de gestión tributaria.**

1. La aplicación de los recargos del artículo 27 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. (II/09)
2. Principio de regularización íntegra. (I/17)
3. Sobre la posibilidad de simplificar el procedimiento de corrección de errores en la presentación de declaraciones tributarias. (IV/20)

2. Actuaciones y procedimientos de recaudación (Convenio).

1. Actuaciones recaudatorias de la Agencia Tributaria respecto de deudas estatales de derecho público no tributarias o deudas de otras administraciones públicas. (I/10)
2. El coste de reembolso de garantías por deudas no tributarias. (II/10)

3. Actuaciones y procedimiento de recaudación.

1. El embargo de créditos en la ejecución forzosa. (I/11)

2. La pluralidad de responsables y las obligaciones accesorias generadas tras la derivación de responsabilidad. (II/12)
3. Efectos que ante la hacienda estatal pueden atribuirse a los créditos que ostentan los contribuyentes frente a otras entidades públicas. (I/14)
4. Existencia de pluralidad de deudores y problemas advertidos en la aplicación de los tributos. (I/18)
5. Posibilidad de introducción de límites al embargo ejecutivo del saldo de cuentas bancarias y otras opciones para evitar la ejecución forzosa de bienes y derechos. (VII/20)

4. Derechos y garantías de los obligados tributarios.

1. El coste de reembolso de garantías por deudas no tributarias. (II/10)
2. La tramitación de discrepancias del contribuyente relacionadas con la ejecución de sentencias. (I/12)
3. Principio de confianza legítima en la actuación de la Administración tributaria. (II/19)

5. Interpretación, calificación e integración.

1. Problemas de aplicación del ordenamiento tributario en el supuesto de operaciones en las que resulta controvertida la tributación a IVA o ITP. (I/09)

6. Información y asistencia a los obligados tributarios.

1. Funcionamiento del sistema de cita previa en la Agencia Estatal de Administración Tributaria y propuestas para su mejora. (II/23)

7. Notificaciones.

1. Notificaciones electrónicas. Implantación y funcionamiento. (I/13)
2. Posibles incidencias en torno a las comunicaciones y notificaciones administrativas en periodos vacacionales y posibles vías de mejora. I/22)

8. Obligación de resolver y plazos de resolución.

1. Problemas de gestión tributaria en relación con determinados supuestos aplicables a sujetos pasivos no residentes. (II/11)

9. Obligaciones tributarias accesorias.

1. La aplicación de los recargos del artículo 27 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. (II/09)
2. La pluralidad de responsables y las obligaciones accesorias generadas tras la derivación de responsabilidad. (II/12)

10. Obligados tributarios - Responsables.

1. La pluralidad de responsables y las obligaciones accesorias generadas tras la derivación de responsabilidad. (II/12)

11. Procedimientos ordinarios de revisión.

1. La tramitación de discrepancias del contribuyente relacionadas con la ejecución de sentencias. (I/12)
2. Modificación normativa al objeto de introducir mecanismos adicionales de conciliación en materia tributaria. (III/20)
3. Consecuencias de la sentencia del TJUE de 21 de enero de 2020 (C-274/14) relativa a la incompetencia de los tribunales económico administrativos para plantear cuestiones prejudiciales. (V/20)
4. Efectos del criterio de los TEAR en los órganos de aplicación de los tributos. (III/22)
5. Mejora de la vía económico-administrativa. (IV/22)
6. Propuesta para colaboración del consejo para la defensa del contribuyente en la aplicación de la técnica del pleito testigo en vía económico-administrativa. (I/23)
7. Efectos temporales de la jurisprudencia. (III/23)

II. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS

1. Hecho imponible y rentas exentas.

1. Tributación de las ayudas sanitarias. (III/09)
2. Cumplimiento del plazo para reinvertir en vivienda habitual con exención (II/14)

2. Deducciones autonómicas.

1. Deducción autonómica por alquiler de vivienda habitual. Requisitos. (II/13)
2. Coordinación administrativa en las deducciones autonómicas por alquiler. (II/20)

3. Pagos a cuenta.

1. Deducibilidad de retenciones en caso del impago de las rentas sujetas a retención y sobre el alcance de la expresión “cantidades efectivamente retenidas” a efectos de la devolución en IRPF e IS. (I/19)

4. Reducciones.

1. Régimen de pensiones compensatorias en forma de capital. (I/20)

5. Ganancias patrimoniales.

1. Cálculo de las ganancias patrimoniales en IRPF en supuestos de transmisión de acciones o participaciones de entidades que no cotizan en bolsa (artículo 37.1 b) ley IRPF). (VI/20)

III. IVA

1. IVA/ITP.

1. Problemas de aplicación del ordenamiento tributario en el supuesto de operaciones en las que resulta controvertida la tributación a IVA o ITP. (I/09)

IV. IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES.

1. Gestión del Impuesto.

1. Deducibilidad de retenciones en caso del impago de las rentas sujetas a retención y sobre el alcance de la expresión “cantidades efectivamente retenidas” a efectos de la devolución en IRPF e IS. (I/19)

V. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE NO RESIDENTES

1. Solicitud devolución retenciones.

1. Problemas de gestión tributaria en relación con determinados supuestos aplicables a sujetos pasivos no residentes. (II/11)

VI. IMPUESTO SOBRE SUCESIONES

1. No residentes.

1. Problemas de gestión tributaria en relación con determinados supuestos aplicables a sujetos pasivos no residentes. (II/11)

VII. LEY 30/92 DE 26 DE NOVIEMBRE, DE RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN¹⁶

1. Recursos administrativos: calificación.

1. La tramitación de discrepancias del contribuyente relacionadas con la ejecución de sentencias. (I/12)
2. Cómputo de plazos por meses o años con especial referencia a los procedimientos administrativos. (III/12)

VIII. CATASTRO

1. Valor catastral.

1. El valor de referencia en la normativa tributaria. (II/22)

¹⁶ Actualmente LPACAP y LRJSP.



3. Notas informativas (1997-2016)

Índice cronológico

1997

NOTA 1/1997

EL TRATAMIENTO FISCAL DE LA FAMILIA EN EL IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS.

1998

NOTA 1/1998

EL CATASTRO: COMPETENCIAS Y MEDIOS. SITUACIÓN ACTUAL.

1999

NOTA 1/1999

PROTECCIÓN DE DATOS.

2000

NOTA 1/2000

LA REVOCACIÓN DE LOS ACTOS TRIBUTARIOS.

2001

NOTA 1/2001

COORDINACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO Y DEL IMPUESTO SOBRE TRANSMISIONES PATRIMONIALES Y ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTADOS.

2002

NOTA 1/2002

LA REVOCACIÓN DE LOS ACTOS TRIBUTARIOS Y EL CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.



2003

NOTA 1/2003

RETENEDOR Y RETENIDO.

2004

NOTA 1/2004

UNA NUEVA REGULACIÓN DEL DELITO FISCAL.

2005

NOTA 1/2005

LA LITIGIOSIDAD EN EL ÁMBITO TRIBUTARIO.

2005

NOTA 1/2006

CUESTIONES QUE PLANTEAN CIERTAS PRÁCTICAS EN EL ÁMBITO DE LAS DEVOLUCIONES DE IVA.

2007

NOTA 1/2007

LA EJECUCIÓN DE RESOLUCIONES: AUTONOMÍA V. CONTINUIDAD.

2008

NOTA 1/2008

LA EXENCIÓN POR REINVERSIÓN EN VIVIENDA ¿UN CASO DE OPCIÓN?

2009

NOTA 1/2009

LA ANULACIÓN DE LA DERIVACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y SUS EFECTOS SOBRE EL OBLIGADO PRINCIPAL.



2010

NOTA 1/2010

CONSIDERACIONES SOBRE LA APLICACIÓN DEL IVA EN CASOS DE PERMUTA DE SOLAR POR OBRA FUTURA Y DACIONES EN PAGO POR EMPRESAS CONCURSADAS.

2011

NOTA 1/2011

ALGUNAS REFLEXIONES EN TORNO A LAS DIFICULTADES DEL CONTRIBUYENTE EN LA DEFENSA DE SUS PRETENSIONES: LA DILACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN GENERAL Y LA LIMITACIÓN DEL ACCESO A LA CASACIÓN.

2012

NOTA 1/2012

LA LEY 7/2012 Y LOS DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES.

2014

NOTA 1/2014

SOBRE ACTUACIONES RECAUDATORIAS DE LA AEAT RESPECTO DE DEUDAS ESTATALES DE DERECHO PÚBLICO NO TRIBUTARIAS O DEUDAS DE OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

NOTA 2/2014

DERECHO DEL OBLIGADO TRIBUTARIO A LA IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LAS ACTUACIONES Y PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS EN LOS QUE TENGA LA CONDICIÓN DE INTERESADO.

2015

NOTA 1/2015

LA REFORMA DE LA LEY GENERAL TRIBUTARIA DE 2015.

2016

NOTA 1/2016.

EL CÓDIGO DEL CONTRIBUYENTE EUROPEO.

Clasificadas por materias

I. CATASTRO

1. Formación y mantenimiento del Catastro.

EL CATASTRO: COMPETENCIAS Y MEDIOS. SITUACIÓN ACTUAL. (1/1998)

II. CÓDIGO PENAL

1. Delito fiscal.

UNA NUEVA REGULACIÓN DEL DELITO FISCAL. (1/2004)

III. IRPF

1. Deducciones cuota.

EL TRATAMIENTO FISCAL DE LA FAMILIA EN EL IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS. (1/1997)

2. Ganancias y pérdidas patrimonio.

LA EXENCIÓN POR REINVERSIÓN EN VIVIENDA ¿UN CASO DE OPCIÓN?. (1/2008)

3. Reducciones.

EL TRATAMIENTO FISCAL DE LA FAMILIA EN EL IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS. (1/1997)

4. Tributación familiar.

EL TRATAMIENTO FISCAL DE LA FAMILIA EN EL IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS. (1/1997)

IV. IVA

1. Base imponible.

CONSIDERACIONES SOBRE LA APLICACIÓN DEL IVA EN CASOS DE PERMUTA DE SOLAR POR OBRA FUTURA Y DACIONES EN PAGO POR EMPRESAS CONCURSADAS. (1/2010)

2. Devoluciones.

CUESTIONES QUE PLANTEAN CIERTAS PRÁCTICAS EN EL ÁMBITO DE LAS DEVOLUCIONES DE IVA. (1/2006)

3. IVA-ITP

COORDINACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO Y DEL IMPUESTO SOBRE TRANSMISIONES PATRIMONIALES Y ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTADOS. (1/2001)

V. LGT

1. Actuaciones y procedimiento de gestión.

LA EXENCIÓN POR REINVERSIÓN EN VIVIENDA ¿UN CASO DE OPCIÓN? (1/2008)

2. Actuaciones y procedimiento de recaudación.

LA ANULACIÓN DE LA DERIVACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y SUS EFECTOS SOBRE EL OBLIGADO PRINCIPAL. (1/2009)

CONSIDERACIONES SOBRE LA APLICACIÓN DEL IVA EN CASOS DE PERMUTA DE SOLAR POR OBRA FUTURA Y DACIONES EN PAGO POR EMPRESAS CONCURSADAS. (1/2010)

SOBRE ACTUACIONES RECAUDATORIAS DE LA AEAT RESPECTO DE DEUDAS ESTATALES DE DERECHO PÚBLICO NO TRIBUTARIAS O DEUDAS DE OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. (1/2014)

3. Actuaciones y procedimiento de recaudación (Convenio).

SOBRE ACTUACIONES RECAUDATORIAS DE LA AEAT RESPECTO DE DEUDAS ESTATALES DE DERECHO PÚBLICO NO TRIBUTARIAS O DEUDAS DE OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. (1/2014)

4. Actuaciones y procedimientos de inspección.

LA EJECUCIÓN DE RESOLUCIONES: AUTONOMÍA V. CONTINUIDAD. (1/2007)

5. Carácter reservado de los datos con trascendencia tributaria.

PROTECCIÓN DE DATOS. (1/1999)

6. Derechos y garantías de los obligados tributarios.

PROTECCIÓN DE DATOS. (1/1999)

ALGUNAS REFLEXIONES EN TORNO A LAS DIFICULTADES DEL CONTRIBUYENTE EN LA DEFENSA DE SUS PRETENSIONES: LA DILACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN GENERAL Y LA LIMITACIÓN DEL ACCESO A LA CASACIÓN. (1/2011)

DERECHO DEL OBLIGADO TRIBUTARIO A LA IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN LAS ACTUACIONES Y PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS EN LOS QUE TENGA LA CONDICIÓN DE INTERESADO. (2/2014)

LA REFORMA DE LA LEY GENERAL TRIBUTARIA DE 2015. (1/2015)

EL CÓDIGO DEL CONTRIBUYENTE EUROPEO. (1/2016)

7. Garantías de la duda tributaria.

CUESTIONES QUE PLANTEAN CIERTAS PRÁCTICAS EN EL ÁMBITO DE LAS DEVOLUCIONES DE IVA. (1/2006)

8. Obligados tributarios.

RETENEDOR Y RETENIDO. (1/2003)

LA ANULACIÓN DE LA DERIVACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y SUS EFECTOS SOBRE EL OBLIGADO PRINCIPAL. (1/2009)

9. Procedimientos ordinarios de revisión.

LA LITIGIOSIDAD EN EL ÁMBITO TRIBUTARIO. (1/2005)

LA EJECUCIÓN DE RESOLUCIONES: AUTONOMÍA V. CONTINUIDAD. (1/2007)

ALGUNAS REFLEXIONES EN TORNO A LAS DIFICULTADES DEL CONTRIBUYENTE EN LA DEFENSA DE SUS PRETENSIONES: LA DILACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN GENERAL Y LA LIMITACIÓN DEL ACCESO A LA CASACIÓN. (1/2011)

10. Recurso contencioso administrativo.

ALGUNAS REFLEXIONES EN TORNO A LAS DIFICULTADES DEL CONTRIBUYENTE EN LA DEFENSA DE SUS PRETENSIONES: LA DILACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN GENERAL Y LA LIMITACIÓN DEL ACCESO A LA CASACIÓN. (1/2011)

11. Régimen sancionador.

LA LITIGIOSIDAD EN EL ÁMBITO TRIBUTARIO. (1/2005)

12. Revocación.

LA REVOCACIÓN DE LOS ACTOS TRIBUTARIOS. (1/2000)

LA REVOCACIÓN DE LOS ACTOS TRIBUTARIOS Y EL CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE. (1/2002)

LA LITIGIOSIDAD EN EL ÁMBITO TRIBUTARIO. (1/2005)



4. Sugerencias

Índice cronológico

2017

SUGERENCIA 1/2017

SOLICITUD DE REVISIÓN DE LA CLASIFICACIÓN QUE SE EFECTÚA EN EL CNAE RESPECTO DE DETERMINADAS ACTIVIDADES.

Clasificadas por materia

I. IMPUESTOS ESPECIALES

1. Impuesto sobre hidrocarburos.

SOLICITUD DE REVISIÓN DE LA CLASIFICACIÓN QUE SE EFECTÚA EN EL CNAE RESPECTO DE DETERMINADAS ACTIVIDADES. (1/2017)