

# INFORME PÚBLICO SOBRE PRÁCTICA DEL SII DE INHABILITACIÓN DE CLAVE TRIBUTARIA A CONTRIBUYENTES

---

**División Tributaria**  
**Área de informes y seguimiento**  
**normativo**

Santiago, noviembre 2024



## **Contenido**

---

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	4
<b>INTRODUCCIÓN</b>	6
Identificación y origen del problema	7
Cronología del procedimiento	11
<b>ANÁLISIS DEL PROBLEMA</b>	12
Descripción del problema	12
Análisis normativo	14
Impacto en los contribuyentes	31
<b>RECOMENDACIONES</b>	33
Reuniones con el SII	33
Medidas para dar solución al problema	34
Medidas accesorias para morigerar los efectos de la inhabilitación de clave tributaria en los contribuyentes afectados	35

## RESUMEN EJECUTIVO

---

La Defensoría del Contribuyente (Defensoría), creada por la Ley N°21.210, tiene dentro de sus facultades, identificar problemas en el sistema tributario que afecten a grupos de contribuyentes, reunirse con las autoridades correspondientes y proponer soluciones. En relación con estas facultades, recientemente, se ha iniciado un procedimiento que aborda una restricción de acceso a la plataforma del Servicio de Impuestos Internos (SII), donde miles de contribuyentes se vieron afectados al ser inhabilitados en el uso de su “Clave Tributaria”.

En efecto, desde el 22 de julio de 2024 a la fecha, *más de 30.000 contribuyentes, principalmente pequeñas y microempresas, fueron bloqueados en el mecanismo oficial para acceder a las plataformas del Estado de manera digital sin una resolución*, afectando su acceso a información tributaria y la posibilidad de realizar trámites esenciales no solo ante el SII, sino ante diversas instituciones. Este bloqueo se justificó por la autoridad tributaria como una medida de fiscalización, en base a la existencia de antecedentes por justificar, que según dicha entidad exigía la comparecencia personal y física del contribuyente para verificar su identidad.

Por su parte, la Defensoría sostiene que el SII no tiene atribuciones legales para inhabilitar la clave tributaria de forma general, lo cual se agrava considerando que se adoptó esta medida restrictiva de derechos sin emitir notificaciones formales ni resoluciones fundadas que sustenten tal acción. Así, la medida transgredió los derechos de los contribuyentes a acceder a su información, el cumplimiento del cumplimiento tributario, presentar solicitudes, ejercer su derecho a defenderse, entre otros; generando incertidumbre y dificultando el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Lo anterior cobra mayor gravedad considerando que la restricción afectó principalmente a pequeñas y microempresas, limitando su acceso no solo a su propia información y servicios del SII, sino también a otras instituciones que utilizan Clave Tributaria para identificación, como la Tesorería General de la República (TGR).

El impacto fue significativo, de una muestra preliminar un 63,5% de los afectados son pequeñas empresas y el 28,7% son microempresas. Del total de los casos, *solo un 5,5% de los contribuyentes inhabilitados ha logrado regularizar su situación al concurrir presencialmente al SII*<sup>1</sup>.

*Atendido lo anterior, la Defensoría recomendó dejar sin efecto de inmediato la restricción de claves tributarias para proteger los derechos de las y los contribuyentes. Dicha medida fue rechazada por el Servicio de Impuestos Internos.*

---

<sup>1</sup> Las cifras indicadas corresponden a información proporcionada por el SII durante la tramitación de este informe en reuniones y documentos.

Sin perjuicio de ello, en reuniones celebradas entre el SII y la Defensoría se avanzó en medidas que permitan aminorar los efectos negativos de la medida de bloqueo de clave en los derechos de las y los contribuyentes. Así, por ejemplo, el SII se comprometió a informar adecuadamente a las y los contribuyentes sobre sus derechos y sobre el objetivo de la medida de bloqueo, a condonar multas e intereses asociados a las y los contribuyentes afectados por esta situación y a disponer en el sitio web del SII los términos y condiciones del uso de la clave tributaria.

*Con todo, la Defensoría mantiene su postura respecto a la falta de fundamento normativo para aplicar la medida de bloqueo de clave tributaria. Al respecto, si bien se ha señalado en algunas comunicaciones que una sentencia de la Corte Suprema habría ratificado la facultad del SII para aplicar la inhabilitación de la clave tributaria, esta afirmación no es precisa, ya que dicha sentencia plantea únicamente que el Recurso de Amparo Económico no sería la acción idónea para reclamar, toda vez que dicho recurso protege la garantía constitucional de la libertad económica frente al Estado empresario, pero no se pronuncia respecto a la legalidad de la actuación del SII, ni tampoco señala que se encuentre dentro de sus atribuciones.*

*De esta forma, la Defensoría reafirma su compromiso con la defensa de los derechos de las y los contribuyentes, promoviendo soluciones que garanticen un equilibrio entre el cumplimiento de las obligaciones tributarias con el resguardo de las garantías de las personas contribuyentes.*

## INTRODUCCIÓN

---

En conformidad con los artículos 61 y siguientes del artículo vigésimo tercero de la Ley N°21.210 (en adelante Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente), esta Defensoría tiene facultades para realizar revisiones y estudios destinados a detectar problemas generales del ordenamiento tributario que afecten a grupos o segmentos de contribuyentes, regiones, industrias u otros, vulnerando o poniendo en riesgo la aplicación de la ley o los derechos de los contribuyentes.

Este procedimiento, iniciado de oficio o a petición de parte, tiene un carácter informal, pudiendo dar lugar en su tramitación a todo tipo de actividades de revisión y convocar a reuniones o mesas de trabajo con representantes de contribuyentes, académicos, autoridades, universidades, colegios técnicos, asociaciones gremiales, y cualquier otro interesado destinadas a identificar y discutir los problemas que puedan afectar a un grupo, sector o a la generalidad de contribuyentes.

En este contexto, detectados problemas originados en actos, prácticas o criterios del Servicio de Impuestos Internos, la Defensoría del Contribuyente deberá solicitar informe a dicho servicio para que dentro del plazo de veinte días contado desde su comunicación, emita una respuesta con los fundamentos legales y de hecho que motivan dichas prácticas.

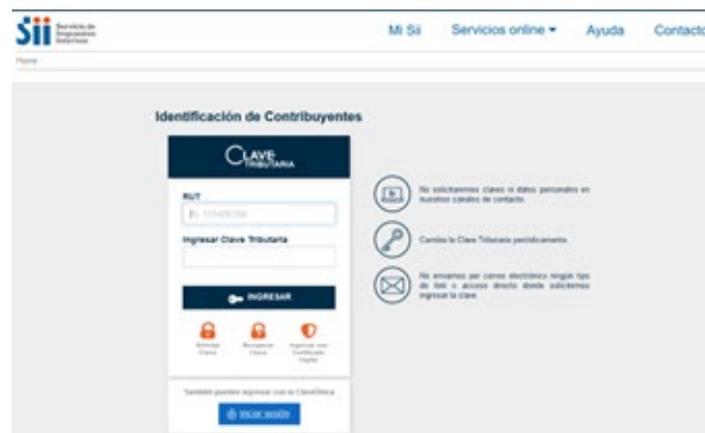
Concluida la revisión del problema, la Defensoría podrá convocar a las autoridades correspondientes a reuniones voluntarias destinadas a evaluar alternativas de solución. De arribar a acuerdos de solución la Defensoría deberá publicar un comunicado en su página web dando cuenta del problema identificado, los compromisos adoptados por las autoridades y los plazos propuestos para ello.

Por el contrario, si en las reuniones señaladas no se llega a acuerdo, la Defensoría del Contribuyente podrá emitir un informe público proponiendo las medidas para dar solución al problema. Si el Servicio de Impuestos Internos rechaza dicha medida deberá indicar fundadamente las consideraciones de hecho y de derecho que motivan su decisión. Luego, la Defensoría del Contribuyente podrá publicar el informe y la comunicación establecida, los que podrán ser presentados como antecedentes en los procedimientos administrativos y judiciales que correspondan.

## Identificación y origen del problema

La Defensoría del Contribuyente, tanto por denuncias particulares como en el ejercicio de sus facultades de oficio, tomó conocimiento de restricciones de acceso a la página web del SII mediante la inhabilitación de las claves de acceso a contribuyentes que, supuestamente, presentarían anotaciones de fiscalización, sin mediar resolución fundada, notificación o posibilidad virtual del contribuyente de conocer detalles o solucionar su situación.

En particular, la Defensoría constató que desde el día 22 de julio de 2024 a la fecha, los contribuyentes se enfrentan a una restricción de ingreso por cuanto les fue inhabilitado el mecanismo oficial de autenticación del Estado “Clave Tributaria”<sup>2</sup>. Dicha medida afecta al intentar ingresar a sus datos personales disponibles en el portal “MiSii” disponible en la página web <https://homer.sii.cl/>:



El mismo efecto se produce en otros portales que requieren de una utilización de la identificación personal (clave tributaria). Ejemplo de ello es el propio portal de la Defensoría del Contribuyente [www.dedecon.cl](http://www.dedecon.cl):



<sup>2</sup> Véanse los artículos 3 y siguientes del Decreto N°9 que establece la norma técnica de autenticación del año 2023 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

O el portal [www.tgr.cl](http://www.tgr.cl) de la Tesorería General de la República, entre otros:



Es decir, la conducta significa que el contribuyente no puede acceder a portales del Estado mediante el mecanismo de autenticación clave tributaria<sup>3</sup> inhabilitándolo de acceder mediante su identidad digital a su información personal contenida en dichos portales, la posibilidad de modificarla, acceder a sus certificados y declaraciones, efectuar solicitudes, ser informado respecto al estado de las mismas, ser comunicado del estado de sus anotaciones vigentes, interponer acciones, entre muchas otras diligencias de cara a la administración que les son prohibidas con la medida.

Esta conducta fue adoptada de manera masiva, según lo informado por el propio SII a 33.518 casos a principios de noviembre del presente año, a los contribuyentes que presentaren anotaciones internas relacionadas con irregularidades en la emisión de documentos tributarios.<sup>4</sup>

Lo anterior, en cuanto la finalidad de la medida, según lo informado por el Servicio de Impuestos Internos, es hacer comparecer a sus dependencias a contribuyentes con antecedentes y/o documentos tributarios por justificar, siendo estos toda persona natural o jurídica, u otros entes sin personalidad jurídica que, habiendo dado aviso de inicio actividades ante el Servicio de Impuestos Internos, se encuentren habilitados para emitir documentos tributarios afectos a IVA, los cuales tendrían la finalidad de vulnerar el sistema tributario al dar cuenta de operaciones respaldadas en antecedentes que no avalan o presentan discrepancias respecto de su realización efectiva, ya sea total o parcialmente. Esto, sin que medie necesariamente la interposición de una querrela criminal o persecución de pena pecuniaria, sino basadas en una mera estimación de riesgo de existencia de documentos emitidos falsos.

<sup>3</sup> Imposibilitando a las personas jurídicas a acceder a cualquier portal por esta vía.

<sup>4</sup> Los códigos de estas anotaciones no se indican en el presente informe por razones de reserva.

Dicha situación es informada por un mensaje que indica *"Su clave tributaria se encuentra bloqueada"*, del siguiente tenor:



Su clave tributaria se encuentra bloqueada.

El código de este mensaje es 01.01.222.500.680.19

Para información sobre este código, ingrese a "Códigos de mensajes de error" de la opción "Clave tributaria" del menú "Clave tributaria y Representantes electrónicos", en Servicios online.

Aceptar

El contribuyente para intentar descubrir qué significaba el código de error 01.01.222.500.680.19 contenido en el mensaje informativo referido, debía ingresar al portal web [https://www.sii.cl/ayudas/ayudas\\_por\\_servicios/2364-codigos\\_error-2365.html](https://www.sii.cl/ayudas/ayudas_por_servicios/2364-codigos_error-2365.html) No obstante, al ingresar a dicho portal observaba que este error no se condice con la adopción de la medida del SII. En efecto, la información complementaria de ese error menciona que éste se refiere a ingresos erróneos sucesivos:

Código terminado en:	Ayuda para corregir el error
19	Su Clave Tributaria se encuentra bloqueada por ingresos erróneos sucesivos. Debe esperar 1 hora para que se libere automáticamente, antes de volver a intentar ingresarla. Si no la recuerda, espere que su clave se desbloquee y luego ingrese al sitio Web del SII, sección Servicios online / Clave Tributaria y Representantes electrónicos / Clave Tributaria / <a href="#">Recuperar Clave Tributaria</a> .

Además, indicaba que la solución a dicho problema era esperar 1 hora para que se libere automáticamente la clave tributaria, pero según lo informado por el Servicio con posterioridad el objeto de la medida era hacer concurrir presencialmente al contribuyente para verificar su identidad y actividad económica. Es decir que, la ayuda para corregir el error resultaba improcedente y confusa. Ello, por cuanto no concurrió la aplicación de una liberación automática en los casos recibidos como indicaba el mensaje, ni fue la vía deseada por el SII para la corrección de las problemáticas particulares recibidas.

Debido a lo anterior, con fecha **24 de julio de 2024**, dos días después de la adopción de la medida, se emitió por parte de la Defensoría del Contribuyente, la Resolución Ex. N°167 de 2024, que inició un procedimiento para detectar problemas que vulneren o pongan en riesgo la aplicación de la ley o los derechos de los contribuyentes en la restricción de acceso al portal web del SII a contribuyentes.

Con la misma fecha, se comunicó esta resolución al SII y **se solicitó informe que precisare los fundamentos legales y de hecho que motivan la práctica de inhabilitar las claves de acceso a contribuyentes con anotaciones de fiscalización sin mediar resolución fundada notificación o posibilidad virtual al contribuyente de conocer detalles o solucionar su situación.**

## Cronología del procedimiento

22.07.2024

Adopción de la medida por el SII

22 al 24.07.2024

Recepción de denuncias

24.07.2024

Inicio del procedimiento

La Defensoría del Contribuyente inició mediante resolución el procedimiento de informes sobre problemas que vulneren o pongan en riesgo la aplicación de la ley y los derechos de los contribuyentes.

Envío de oficio ordinario solicitando informe respecto a los fundamentos legales y de hecho que motivan la práctica de inhabilitar las claves de acceso a contribuyentes con anotaciones de fiscalización sin mediar resolución fundada notificación o posibilidad virtual al contribuyente de conocer detalles o solucionar su situación.

22.08.2024

Vencimiento del plazo de 20 días hábiles para dar respuesta

02.09.2024

Respuesta SII

El SII informó mediante Oficio Reservado N° 71 de 2024 en conformidad al artículo 63 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente sobre los antecedentes de hecho que dieron lugar a dicha medida, a su deber institucional legal e informó otras materias consultadas.

01.10.2024 - 05.11.2024

Reuniones voluntarias

Que, a la luz de lo anterior, con fecha 01.10.2024 y 05.11.2024 se desarrollaron reuniones interinstitucionales voluntarias para trabajar en medidas para dar solución a los problemas identificados, manteniéndose la discrepancia de fondo de ambas instituciones sobre la adopción de la medida y logrando, de todas formas, la adopción de medidas para aminorar los efectos de la inhabilitación de clave tributaria de contribuyentes.

28.11.2024

Resolución de cierre del procedimiento y orden de publicar informe

Debido a que no se pudieron alcanzar acuerdos con el Servicio de Impuestos Internos respecto a la legalidad de la medida, sin perjuicio de las medidas adoptadas para aminorar los efectos de ésta, se dio término al procedimiento de informe de problemas sistémicos tributarios y se ordenó publicar el presente informe dando cuenta del proceso.

## **ANÁLISIS DEL PROBLEMA**

---

### **Descripción del problema**

En el presente apartado se busca responder por qué la medida de bloqueo de claves tributarias adoptada por el Servicio de Impuestos internos a juicio de la Defensoría del Contribuyente es un problema general del ordenamiento tributario que afecta a grupos o segmentos de contribuyentes, regiones, industrias u otros, que vulnera o pone en riesgo la correcta aplicación de la ley o los derechos de los contribuyentes.

Los problemas jurídicos de fondo que motivan el presente informe son la falta de fundamento normativo de la medida adoptada y las consecuencias de la inhabilitación de la clave tributaria. Esto es, por una parte, si es que el Servicio de Impuestos Internos cuenta con atribuciones para inhabilitar un mecanismo oficial de autenticación del Estado y, por otra, si adoptando la medida el SII transgrede y/o transgredió los derechos de los contribuyentes garantizados en la Constitución Política de la República y las leyes.

En relación con lo primero, según se ahondará en el título siguiente, la Defensoría del Contribuyente sostiene que no existe normativa legal o reglamentaria que autorice al Servicio de Impuestos Internos para inhabilitar un mecanismo oficial de autenticación del Estado por supuestas razones de fiscalización. Asimismo, la Defensoría del Contribuyente confirmó, en el marco de la tramitación de este procedimiento, que dicha medida fue adoptada sin dictar normas administrativas que sustentaren su procedencia, dieran cuenta del marco jurídico en el cual se amparaban, informaren vías de resolución de los conflictos que ésta implicare a los contribuyentes o instruyeran a sus funcionarios claramente respecto a la forma de dar solución a esta situación.

Ello toma especial relevancia en cuanto difícilmente el contribuyente puede tener certeza de la correcta aplicación de la ley si la materialización de esta medida restrictiva del ejercicio de los derechos del contribuyente no fue adoptada mediante resolución fundada ni notificada. La Ley exige que las medidas restrictivas se adopten mediante resolución y que éstas sean debidamente notificadas a los contribuyentes, como se desprende de los artículos 59 bis, 8 ter, 8 quáter y especialmente los N°4, 14 y 15 del artículo 8 bis, todos del Código Tributario. Asimismo, se adoptó sin emitir instrucción interna al respecto.

Todo lo anterior, permite concluir a esta institución que el Servicio de Impuestos Internos, en el particular, ha actuado al margen de sus atribuciones legales y en desmedro de la certeza jurídica para los contribuyentes. En efecto, el contribuyente solo pudo tener conocimiento de la medida en cuanto intentó ingresar a la plataforma, la cual como se indicó, lo guiaba a un mensaje informativo que no tenía relación con las causales verídicas de la adopción de la medida, ni con su forma de solucionarla.

En segundo lugar, la inhabilitación de la clave tributaria generó y continúa generando afectaciones a los derechos de los contribuyentes dispuestos en el artículo 8 bis del Código Tributario.

En efecto, el bloqueo de acceso a la página web del SII impide a los contribuyentes obtener acceso a su información privada y modificarla, como, por ejemplo, su dirección informada, teléfonos y correos de contacto, datos de inicio de actividades, actividades económicas, participación en sociedades, entre mucha otra información propia del contribuyente. Además, le prohíbe acceder a información manejada por el Servicio de Impuestos a propósito de la interacción del contribuyente con dicha institución, por ejemplo, copias de sus declaraciones juradas, notificaciones de actuaciones del SII, anotaciones que mantuviere vigentes, certificaciones, obtener copia de su carpeta tributaria, entre muchas otras.

En adición a ello, el problema no solo radica en una vulneración a los derechos de los contribuyentes en cuanto se limita su acceso a la información personal y tributaria, sino que la medida imposibilita al contribuyente obtener una atención diligente y oportuna mediante el portal personal de los contribuyentes incluso para aportar antecedentes que permitan dar un debido cumplimiento y solución al mismo, para la emisión de documentos tributarios electrónicos y en el ejercicio del derecho a defensa, en cuanto se inhabilita el acceso a plataformas de interposición y tramitación de acciones administrativas como el Sistema de Peticiones Administrativas (SISPAD) y el Sistema de Expediente Electrónico (SEE).

Finalmente, cabe destacar que la medida, al ser un bloqueo de un mecanismo oficial de autenticación del Estado, implica restricciones de acceso a plataformas virtuales de otras instituciones públicas en la materia cuya validación de acceso se encuentra integrada con la "Clave Tributaria", como la Defensoría del Contribuyente o la Tesorería General de la República.

Así por ejemplo, las personas jurídicas, cuyo único mecanismo de autenticación estatal -establecido en el Decreto N°9 que establece la norma técnica de autenticación del año 2023 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia- es la clave tributaria, no han podido acceder a la plataforma de Tesorería General de la República para efectuar pagos, acceder a condonaciones o conocer el estado de sus solicitudes, así como tampoco han podido acceder a efectuar solicitudes a la Defensoría del Contribuyente.

Con todo, es posible concluir que la medida adoptada tiene por consecuencia una restricción del acceso a los servicios del Servicio de Impuestos Internos impidiendo el normal ejercicio de los derechos de los contribuyentes y la restricción en la prestación de servicios por otras instituciones públicas, como la Tesorería General de la República y la Defensoría del Contribuyente.

## **Análisis normativo**

A raíz de lo conceptualizado en los títulos precedentes a continuación se da cuenta de las razones normativas por las cuales se sostiene que existe un problema jurídico con afectación a la ley y los derechos de los contribuyentes, además de la argumentación presentada por el Servicio de Impuestos Internos a propósito de la adopción de la medida y, en definitiva, las razones que permiten a la Defensoría alcanzar la convicción respecto a la verificación de los problemas antes desarrollados.

- Legalidad de la medida adoptada

Como todo órgano del Estado, el Servicio de Impuestos Internos debe someter su accionar a la Constitución y a las normas dictadas conforme a ella, actuando válidamente dentro de sus competencias y en la forma que prescriba la ley, según lo dispuesto en el inciso primero, del artículo 6 de la Constitución Política de la República.

Por su parte, la Ley N° 18.575, sobre Bases Generales de la Administración del Estado, señala en su artículo 2° que: *“Los órganos de la Administración del Estado someterán su acción a la Constitución y a las leyes. Deberán actuar dentro de su competencia y no tendrán más atribuciones que las que expresamente les haya conferido el ordenamiento jurídico. Todo abuso o exceso en el ejercicio de sus potestades dará lugar a las acciones y recursos correspondientes.”*

Cabe entonces responder si el Servicio de Impuestos Internos cuenta con atribuciones legales para adoptar la inhabilitación de un mecanismo oficial de autenticación del Estado. El SII fundamenta que cuenta con dicha atribución en base a sus facultades generales de fiscalización de impuestos otorgadas por el legislador.

De acuerdo con lo señalado por el artículo 6 del Código Tributario y el artículo 1 de la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos (SII), contenida en el DFL N°7 de 1980, le corresponde al SII la aplicación y fiscalización de todos los impuestos internos establecidos o que se establecieron, fiscales o de otro carácter en que tenga interés el Fisco y cuyo control no esté especialmente encomendado por ley a una autoridad diferente.

Por lo tanto, en cumplimiento de dichas atribuciones, el Servicio de Impuestos Internos se encarga de fiscalizar el correcto cumplimiento por parte de los contribuyentes de la obligación tributaria principal, como también de aquellas accesorias o formales contenidas en la normativa legal y administrativa vigente, utilizando en la actualidad diversas tecnologías de información con el objeto de realizar cruces masivos de información, orientados a verificar el correcto cumplimiento tributario de los contribuyentes.

De igual manera, el artículo 7 de la Ley Orgánica del SII, establece que *“El Director tiene la autoridad, atribuciones y deberes inherentes a su calidad de Jefe Superior del Servicio y, en consecuencia, sin que ello implique limitación, le corresponden las siguientes atribuciones, responsabilidades y obligaciones: a) Planificar las labores del Servicio y desarrollar políticas y programas que promuevan la más eficiente administración y fiscalización de los impuestos.”*

De esta manera, se ha entendido por fiscalización, la labor que tiene por objeto comprobar el cumplimiento de las leyes tributarias y la exactitud de las declaraciones presentadas por los contribuyentes, encontrándose el SII en dicha instancia facultado para obtener toda la información y antecedentes relativos a los impuestos que se adeuden o pudieren adeudarse dentro del marco de sus competencias y de los periodos de prescripción establecidos en el artículo 200 del Código Tributario.

El SII funda la adopción de la medida de bloqueo de clave tributaria en tales atribuciones generales, requiriendo adicionalmente que las personas deban presentarse en sus oficinas, previo a efectuar cualquier operación para confirmar su existencia y habilitación como contribuyentes de IVA. Las mismas normas justificarían, para el SII, el reforzamiento en los casos que corresponda del cumplimiento de las obligaciones tributarias, con la finalidad de inhabilitar a personas que no necesariamente son contribuyentes y que usan indebidamente la plataforma de la Administración Tributaria para cometer delitos, a través de la emisión o utilización de documentos tributarios falsos, incumplimientos reiterados de no presentación de declaraciones de impuestos o la presentación de declaraciones de IVA que rebajan artificiosamente los montos a pagar.

En otras palabras, la desactivación de claves de acceso a contribuyentes tendría por finalidad solicitar a dicho grupo acercarse presencialmente a una oficina para reactivar sus claves secretas y así solicitar el cumplimiento de sus obligaciones pendientes o verificar la existencia de su actividad económica, acercando la fiscalización en terreno a las oficinas del SII. El Servicio de Impuestos Internos estima que se encuentra autorizado legalmente para adoptar esta medida fundado en una función pública amplia de contenido indeterminado.

Por el contrario, la Defensoría del Contribuyente sostiene que las facultades públicas de policía o fiscalización, en cuanto puedan implicar afectaciones a los derechos de los contribuyentes, son de derecho estricto, es decir, deben estar expresamente autorizadas por una norma legal. Ejemplo de ello es que en la labor de fiscalización, el SII cuenta con distintas atribuciones otorgadas legalmente. Entre ellas, están las medidas preventivas del artículo 33 del Código Tributario, la facultad de asignar observaciones a declaraciones y anotaciones a contribuyentes con la finalidad de segmentar su situación, citar a los contribuyentes a concurrir presencialmente a oficinas de la misma institución, así como, llevar adelante procedimientos formales de fiscalización mediante citaciones.

Lo anterior amparado en que estas potestades públicas permiten a la autoridad fiscalizadora administrar y materializar el control respecto al debido cumplimiento tributario. No obstante, dicha potestad debe ser comprendida sobre la base del Derecho, al servicio de la ciudadanía y la satisfacción del interés público. Por ello, el artículo primero de la Constitución Política de la República establece que *“El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común [...] con pleno respeto a los derechos y garantías que esta Constitución establece.”*

En otros términos, si bien las autoridades estatales tienen facultades para el correcto ejercicio de sus funciones públicas, el límite esencial de éstas son los derechos subjetivos reconocidos a los ciudadanos, en este caso contribuyentes, a través de la propia Constitución y las leyes. Así, cualquier actuación que implique restricciones a esos derechos que en este caso serían los de información, petición, cumplimiento de obligaciones tributarias, entre otros, deben ser autorizadas legalmente a la entidad fiscalizadora.

De esta manera, del análisis efectuado por la Defensoría del Contribuyente a la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos y al Código Tributario, no es posible desprender que el SII tenga la facultad particular de restringir un mecanismo oficial de autenticación del Estado, como la clave tributaria, por supuestos incumplimientos tributarios y con ello transgredir los derechos de los contribuyentes e incluso el acceso a otras plataformas estatales, lo que tampoco se puede desprender del marco de sus facultades generales de fiscalización.

Sumado a ello, se debe considerar que el legislador reguló especialmente la facultad del SII para solicitar la concurrencia personal del contribuyente a sus oficinas. El artículo 59 bis del Código Tributario dispone que: *“Con el propósito de asistir a los contribuyentes y prevenir el incumplimiento tributario originado en actuaciones u omisiones del propio contribuyente o de terceros, **el Servicio podrá solicitar la comparecencia de los contribuyentes que se encuentren en las situaciones que se señalan a continuación, las que podrán comparecer personalmente o representadas:***

*a) Presenten inconsistencias tributarias respecto de los datos registrados en el Servicio o respecto de información proporcionada por terceros, por montos superiores a 2.000 unidades tributarias mensuales durante los últimos 36 meses, excepto aquellos contribuyentes que se encuentran cumpliendo convenios de pago ante el Servicio de Tesorerías.*

*b) Incurran reiteradamente en las infracciones establecidas en los números 6, 7 o 15 del artículo 97<sup>5</sup>. Para estos efectos, se entenderá que existe reiteración cuando se cometan dos o más infracciones en un período inferior a tres años.*

*c) Con base en los antecedentes en poder del Servicio se determine fundadamente que el contribuyente no mantiene las instalaciones mínimas necesarias para el desarrollo de la actividad o giro declarado ante el Servicio o que la dirección, correo electrónico, número de rol de avalúo de la propiedad o teléfono declarados para la obtención de rol único tributario, la realización de un inicio de actividades o la información de una modificación, conforme con*

---

<sup>5</sup> Las infracciones establecidas en el artículo 97 números 6, 7 y 15 del Código Tributario, esto es: 6. Referido a la **no exhibición de libros de contabilidad** o de libros auxiliares y otros documentos exigidos por el Director o el Director Regional de acuerdo con las disposiciones legales, la oposición al examen de los mismos o a la inspección de establecimientos de comercio, agrícolas, industriales o minerales, o el acto de entrabar en cualquier forma la fiscalización ejercida en conformidad a la ley; 7. El hecho de **no llevar la contabilidad o los libros auxiliares exigidos** por el Director o el Director Regional de acuerdo con las disposiciones legales, o de mantenerlos atrasados, o de llevarlos en forma distinta a la ordenada o autorizada por la ley, y siempre que no se dé cumplimiento a las obligaciones respectivas dentro del plazo que señale el Servicio; 15. El **incumplimiento de las obligaciones de atestiguar bajo juramento** sobre los puntos contenidos en una declaración; o de efectuar declaración jurada por escrito o declarar, bajo juramento, sobre hechos, datos o antecedentes de cualquiera naturaleza relacionados con terceras personas.

los artículos 66, 68 y 69, según corresponda, sean declarados fundadamente como falsos o inexistentes.

d) Que el contribuyente esté formalizado o acusado conforme al Código Procesal Penal por delito tributario o sea condenado por este tipo de delitos mientras cumpla su pena.

En estos casos, **el Servicio deberá notificar al contribuyente** conforme con las reglas generales e indicar detalladamente las razones por las que se solicita la comparecencia, el plazo para comparecer, el funcionario a cargo de la actuación y los demás antecedentes que permitan al contribuyente actuar en forma informada. En caso de que el contribuyente no comparezca o, si comparece, no aclare las materias específicas señaladas por el Servicio, se dictará una resolución fundada dando cuenta del hecho.”

Es decir, en el contexto de asistencia al contribuyente, el artículo 59 bis del Código Tributario establece un mecanismo de **citación para la comparecencia personal** a las dependencias de la institución de contribuyentes que se encuentren con inconsistencias tributarias sobre 2000 UTM durante los últimos 36 meses; aquellos que incurran reiteradamente en las infracciones establecidas en los números 6, 7 o 15 del artículo 97; aquellos a los cuales mediante resolución fundada se determine que no mantienen las instalaciones mínimas necesarias para el desarrollo de la actividad; o aquellos que estén formalizados o acusados conforme al Código Procesal Penal.

Al respecto, la misma Circular N°41 de 2021 del Servicio de Impuestos Internos<sup>6</sup> que regula la materia instruyó que dicha norma constituye un procedimiento de **asistencia**, no de fiscalización, con el objeto de solicitar la comparecencia del contribuyente potenciando la **solución colaborativa** de conflictos, la confianza y correcto cumplimiento tributario.

La referida instrucción funcionaria destaca además que “*la participación del contribuyente en este procedimiento no es obligatoria, por lo que su inasistencia no trae aparejada la aplicación de sanciones*” y que el inicio del procedimiento requiere la **notificación formal** en conformidad a las reglas contenidas en el artículo 11 y siguientes del Código Tributario para requerir la concurrencia a una audiencia detallando las razones por las que se solicita la comparecencia; el lugar, la fecha y hora en que se llevará a cabo la diligencia; señalar claramente el funcionario o funcionarios a cargo de la misma; y contener los demás antecedentes que permitan al contribuyente actuar en forma informada.

Ninguno de estos requisitos de la audiencia establecidos en la Ley, la propia interpretación y procedimiento regulado por el Servicio de Impuestos Internos, se ha cumplido en los casos recibidos por la Defensoría del Contribuyente.

---

<sup>6</sup> Disponible en línea en [https://www.sii.cl/normativa\\_legislacion/circulares/2021/circu41.pdf](https://www.sii.cl/normativa_legislacion/circulares/2021/circu41.pdf)

De lo anterior, es posible concluir que el artículo 59 bis y la propia interpretación del SII no permiten a la autoridad fiscalizadora adoptar medidas como el bloqueo de mecanismos oficiales de autenticación, como la clave tributaria, con la finalidad de hacer concurrir a un contribuyente, sino que establecen un procedimiento para invitar al contribuyente a concurrir a una audiencia voluntaria con la finalidad de dar corrección colaborativa a un eventual incumplimiento tributario. Esta medida exige la concurrencia de causales estipuladas en la Ley y regulación administrativa, de las cuales se desprende la emisión de una resolución fundada, notificada legalmente en virtud del artículo 11 del Código Tributario. Sin embargo, esto no se ha cumplido tratándose de la medida de bloqueo de clave tributaria.

En tercer lugar, una interpretación sistemática de las relaciones de la administración del Estado con el ciudadano, en particular en materias tributarias, nos permite concluir que existe una tendencia hacia la digitalización de la relación entre el contribuyente y el SII. Esto es, los fundamentos anteriormente desarrollados, cobran especial gravedad considerando que el cumplimiento tributario de las obligaciones de los contribuyentes paulatinamente se ha sometido a un proceso de digitalización de la atención por parte del Servicio de Impuestos Internos. Ello ha tenido implicancias en la creación de diversas plataformas de declaración de impuestos mensuales y anuales, información tributaria básica, emisión de documentos tributarios, declaraciones juradas, peticiones administrativas y otras acciones jurídicas administrativas de los contribuyentes, entre otras.

Así, fundado en los principios de “escrituración” y “no formalización” reconocidos en la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, **los procedimientos administrativos del SII mediante los cuales se relaciona con los contribuyentes evolucionaron a medios electrónicos**, los cuales permiten un desarrollo con sencillez y eficacia, a modo de exigir exclusivamente las formalidades indispensables para dejar plena constancia de lo actuado y evitar perjuicios a los particulares<sup>7</sup>.

En la misma línea, el artículo 4 bis de la Ley Orgánica del SII señala que el Servicio de Impuestos Internos se puede relacionar directamente con los contribuyentes y éstos con el Servicio, a través de medios electrónicos, entendiéndose por tales aquéllos que tienen capacidades eléctricas, digitales, magnéticas, inalámbricas, ópticas, electromagnéticas u otras similares.

Dicha norma en su inciso segundo, **obliga** al SII a establecer y administrar en su sitio web una plataforma tecnológica para que los contribuyentes de difícil fiscalización o de escaso movimiento operacional o económico, las empresas de menor tamaño según se definen en la Ley N°20.416 y demás contribuyentes que determine a su juicio exclusivo, emitan y reciban las facturas y demás documentos electrónicos señalados en el artículo 54, registren sus operaciones y cedan o recepcionen las facturas a través del procedimiento previsto en la ley N°19.983.

---

<sup>7</sup> Véase por ejemplo, lo considerado en la Resolución Ex. N°40 de 2018 que agrega en el portal [www.sii.cl](http://www.sii.cl) las solicitudes relativas a Bienes Raíces. Disponible en línea en [https://www.sii.cl/normativa\\_legislacion/resoluciones/2018/reso40.pdf](https://www.sii.cl/normativa_legislacion/resoluciones/2018/reso40.pdf)

Así mismo, el inciso tercero del citado artículo 4 bis, **obliga** al SII a mantener a disposición de cada contribuyente una carpeta electrónica, en la cual registrará los datos y antecedentes correspondientes a su inicio de actividades y actualización de información a que se refiere el artículo 68 del Código Tributario y término de giro a que se refiere el artículo 69 del mismo cuerpo legal. Dicha obligación implica que puedan acceder a ella en todo momento tanto los funcionarios del Servicio, como el contribuyente.

Ambas obligaciones legales fueron directamente vulneradas con la adopción de la medida de bloqueo de clave tributaria.

Asimismo, a propósito de la creciente relación digital entre el Servicio de Impuestos Internos y el Contribuyente, la Ley aclara que los trámites y actuaciones que se realizan a través de tales medios **producen los mismos efectos que los trámites y actuaciones efectuados en las oficinas del Servicio o domicilio del contribuyente**. En efecto, el portal del Servicio de Impuestos Internos ha sido un pilar en la transformación digital del Estado impulsada por la Ley N°21.180 que impone obligaciones a todos los órganos de la administración a facilitar plataformas electrónicas para la tramitación de sus procedimientos administrativos, otorgando mayores certezas, seguridades y velocidad en la entrega de sus servicios.

En el mismo sentido y reforzando este tipo de relación digital, la ley N°21.713 que dicta normas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias dentro del pacto por el crecimiento económico, el progreso social y la responsabilidad fiscal, incorpora el derecho a los contribuyentes a que el Servicio mantenga dentro de sus dependencias instalaciones que permitan comparecer a las actuaciones de forma remota y el aporte de documentos o antecedentes de forma digital o física. Asimismo, deberá facilitar el cumplimiento de las obligaciones de forma electrónica para aquellos contribuyentes que carezcan de los medios tecnológicos necesarios para tales fines, no tengan acceso a medios electrónicos o sólo actúen excepcionalmente a través de ellos.

De esta manera, las plataformas digitales y, en particular el portal web <https://homer.sii.cl/> para acceder al perfil personal de los contribuyentes se erige como un pilar fundamental en las comunicaciones y relaciones del Servicio de Impuestos Internos con éstos tanto para el cumplimiento de sus obligaciones y deberes, como para el ejercicio de sus derechos.

Por último y como fue indicado precedentemente, ni la Constitución ni las leyes facultan al SII para restringir la prestación de otros servicios públicos. En efecto, la inhabilitación del mecanismo oficial de autenticación clave tributaria implica la imposibilidad de verificar la identidad digital de las personas jurídicas frente al Estado y, por tanto, de que éstas se relacionen con la Administración mediante esta vía.

Por ejemplo, la Defensoría del Contribuyente es una institución pública que presta sus servicios de manera completamente remota a través de su plataforma virtual que requiere el acceso mediante la identificación digital o mecanismos oficiales de autenticación establecidos en el Decreto N°9 que establece la norma técnica de autenticación del año 2023 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, clave única y clave tributaria, salvo excepciones legales en casos de contribuyentes que carezcan de los medios tecnológicos suficientes para acceder a la plataforma virtual.

En consecuencia, la medida adoptada por el SII implicó que todos aquellos contribuyentes persona jurídica afectados con ella, no pudieran identificarse frente a la administración para solicitar servicios a la Defensoría del Contribuyente o conocer el estado de tramitación de sus solicitudes. Asimismo, la Defensoría recibió denuncias sobre la imposibilidad de personas jurídicas de acceder a la plataforma de Tesorería General de la República, por ejemplo, para suscribir convenios de pago sobre las deudas fiscalizadas con esta medida.

Al respecto, cabe destacar que el Decreto N°9 del año 2023 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece la norma técnica de autenticación, otorga al Servicio de Impuestos Internos la calidad de administrador de la clave tributaria, obligándolo a determinar los términos y condiciones de la clave tributaria, los cuales a la fecha dicha institución no ha publicado. Lo anterior, implica que el SII no cuenta con atribuciones legales para utilizar la clave tributaria como una herramienta para facilitar la fiscalización, en cuanto ésta es un instrumento destinado a la autenticación de las personas jurídicas o entidades o agrupaciones sin personalidad jurídica que actúen frente a la administración.

Sobre la pregunta de legalidad de la medida, el Servicio de Impuestos Internos indicó que ésta se fundó en la Circular N°12, de 2021, que imparte instrucciones sobre derechos de los contribuyentes, comparecencia, notificaciones, procedimientos administrativos y judiciales de impugnación que establece la Ley N°21.210, que moderniza la legislación tributaria; Res. Ex. SII N°25, de 2021, que establece Procedimiento para la obtención, recuperación y cambio de clave secreta; Oficio Circular N°21, de 30.12.2020, que crea e imparte instrucciones sobre anotaciones a contribuyentes con la condición "antecedentes y/o documentos tributarios por justificar"; y los Oficios Circulares Anotación 52: N°2152 de 18.07.1995, N°25, de 30.06.2004 y N°13, de 07.10.2015.

Analizada dicha normativa, la Defensoría del Contribuyente concluyó que la medida de bloqueo de clave tributaria no se encuentra expresamente incluida dentro de sus facultades de fiscalización. Respecto a ello, el SII confirmó que no existe una norma legal específica ni una instrucción interna que ampare la adopción de esta medida en particular, así como tampoco existe un proyecto de oficio circular a este respecto.

Así, tanto del análisis de las facultades generales de la medida, su finalidad de hacer comparecer presencialmente a los contribuyentes a las oficinas del SII, normativa legal y administrativa que permite dicha conducta a propósito de la asistencia al contribuyente, digitalización de la relación entre el contribuyente y el SII, y la ausencia de facultades del SII para restringir la prestación de otros servicios públicos, cabe concluir que la medida adoptada por el SII excede sus atribuciones legales.

- Transgresiones a los derechos de los contribuyentes

En relación con la segunda agrupación de problemas de este procedimiento están las consecuencias y eventuales transgresiones a los derechos de los contribuyentes que implicó e implica la medida de cara al contribuyente.

Un derecho del contribuyente se entiende “vulnerado” cuando se transgrede, quebranta o infringe una norma legal que lo regula. En este caso, el SII vulnera las normas contenidas en los artículos 8 bis, ter, quáter, todos del Código Tributario y en los numerales 21°, 22° y 24° del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

A raíz de lo anterior, se concluye que la adopción de la medida vulneró los derechos de los contribuyentes al facilitamiento del cumplimiento de las obligaciones tributarias, a obtener información y ser atendido de forma oportuna; a obtener una resolución fundada; a ejercer acciones y recursos; a tener certeza jurídica; y a que se presuma la buena fe del contribuyente; según se explica a continuación:

- Derecho al facilitamiento del cumplimiento de las obligaciones tributarias, a obtener información y a ser atendido de forma oportuna (8 bis N°1; 8 bis N°2 y N°10 CT)

El N°1 del artículo 8 bis del Código Tributario establece que es un derecho de los contribuyentes “...el que se facilite el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y a obtener información clara del sentido y alcance de todas las actuaciones en que tenga la calidad de interesado”.

Es decir, por una parte, resguarda el derecho del contribuyente a que exista una vía que no requiera gran esfuerzo para el cumplimiento de sus deberes con el Fisco derivados del derecho tributario y, por la otra, a que en todas las actuaciones en que los particulares intervengan con el Estado tengan información clara de su sentido y alcance.

Respecto a su primera variable, el artículo 8° inciso 2° de la Ley N° 18.575 dispone que los procedimientos administrativos deberán ser ágiles y expeditos y la garantía a los contribuyentes contemplada en el N°10 del artículo 8 bis del Código Tributario señala “Que las actuaciones del Servicio se lleven a cabo sin dilaciones, requerimientos o esperas innecesarias, y en la forma menos costosa para el contribuyente”.

Esto implica que el Servicio debe actuar bajo los principios de celeridad y de economía procedimental. El principio de celeridad implica que debe actuar haciendo expeditos los trámites y removiendo todo obstáculo que pudiere afectar a su pronta y debida decisión, mientras que el principio de economía procedimental implica que debe responder a la máxima economía de medios con eficacia, evitando trámites dilatorios o innecesarios.

Esta primera acepción de la garantía del N°1 del artículo 8 bis fue transgredida en el particular en cuanto la facilitación del cumplimiento de las obligaciones tributarias ha evolucionado teniendo en cuenta el proceso paulatino de digitalización de la atención por parte del Servicio de Impuestos Internos. A contrario sensu, un bloqueo total de dicha vía principal de cumplimiento sin aviso previo implica un entorpecimiento o traba en la diligencia de las obligaciones tributarias.

En similar sentido, el N°2 del artículo 8 bis del Código Tributario señala *“El ser atendido en forma cortés, diligente y oportuna, con el debido respeto y consideración”*. Esto es, se consagra el derecho a recibir un buen trato, lo que implica que debe existir un trato formal y amable, eficiente, sin dilaciones innecesarias hacia el contribuyente.

A este respecto, el SII ha señalado que sus funcionarios deben tener un trato deferente y amable con el contribuyente, sin discriminación. Respecto a que sea diligente, alude a la entrega de información exacta y útil para el contribuyente, cuestión que tampoco ocurrió en el particular, recibándose denuncias de falta de información por parte de funcionarios para eliminar esta restricción y siendo manifiesta la confusa información proporcionada por el SII cuando la medida es adoptada.

Además, el N°2 implica la obligación del SII de atender de forma oportuna, es decir, de manera eficiente en el ejercicio de la función pública e implica que la atención del contribuyente no debe dilatarse, posponerse o interrumpirse sin causa justificada y teniendo siempre en consideración los plazos establecidos por Ley. En el caso de los bloqueos de la clave tributaria se señaló por parte del SII que lo que se buscó fue cambiar el canal automático y expedito de atención digital, al canal presencial, sin embargo, no se informó oportunamente ni con claridad a los contribuyentes, existiendo normas legales que regulan específicamente ese tipo de actuaciones.

Ahora bien, la segunda acepción de la garantía del N°1 del artículo 8 bis es obtener información clara del sentido y alcance de todas las actuaciones en que intervenga el contribuyente. En los casos objeto de este informe este derecho se transgredió en cuanto, según fue reflejado en la identificación del problema, el contribuyente no podía obtener conocimiento cierto del objetivo, razones y forma de dar solución a la inhabilitación de clave tributaria. Es más, ni siquiera podía saber que esta medida fue adoptada por el SII de forma unilateral, sino que se le atribuía a un error propio o de tercero que en reiteradas ocasiones intentó ingresar a su perfil.

No solo se vulnera en ese sentido el derecho a obtener información, sino que en diversas aristas. Por ejemplo, la medida también transgrede el artículo 13 de la Ley N°19.628 sobre protección de la vida privada que garantiza a las personas el derecho a acceder a su información privada y datos personales, modificarla, cancelarla o bloquearla en todo momento, sin que ésta pueda ser limitada por medio de ningún acto o convención. La medida en comento imposibilita directamente al contribuyente a acceder a su información privada y a modificarla si estimare pertinente en los términos que obliga la propia Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos y el Código Tributario.

Así mismo, transgrede el N°6 del artículo 8 bis del Código Tributario que reconoce el derecho de los contribuyentes a tener conocimiento de los funcionarios del Servicio bajo cuya responsabilidad se tramitan los procesos en que tenga la condición de interesado.

Además, este derecho se puede concordar con el artículo 17 letra b) de la Ley N°19.880 que consagra el derecho a identificar a las autoridades y al personal al servicio de la administración, bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos y finalmente transgrede directamente el N°16 del artículo 8 bis del Código Tributario que garantiza el ser informado de toda clase de anotaciones que le practique el Servicio.

- Derecho a ser informado sobre toda clase de anotaciones que practique el SII (art. 8 bis N°16 CT)

Las anotaciones que realiza el SII son registros o notas que la autoridad fiscal inscribe en su sistema informático con el objetivo de documentar información sobre un contribuyente. Estos registros comprenden una amplia gama de aspectos vinculados a las obligaciones tributarias, incluyendo impuestos pendientes de pago, multas, auditorías fiscales, entre otros temas relevantes. Su propósito principal es mantener un monitoreo detallado del estado fiscal del contribuyente, permitiendo la adopción de medidas adecuadas en caso de incumplimiento. Cabe mencionar que los parámetros y criterios para cada anotación son propios del sistema interno del SII a los cuales los contribuyentes no tienen acceso, sino solamente a lo que aparece en la glosa con el mínimo de información en su portal web.

A mayor abundamiento, el propio SII ha señalado que se entiende por anotaciones para fines de esta disposición, toda marca que registre el SII a los contribuyentes producto de alguna situación particular de comportamiento, acción u omisión o incumplimiento tributario. No obstante, conforme fue desarrollado si dicha anotación impone alguna restricción en algún trámite del ciclo de vida del contribuyente, en sus operaciones o actividades económicas, el SII debe adoptar medidas especiales de emisión de resoluciones o notificaciones.

Es más, en acatamiento a este derecho el SII ha indicado que **éste se cumple en cuanto está disponible toda la información de las anotaciones de un contribuyente, de manera actualizada, en el sitio personal del contribuyente "Portal MiSii"**<sup>8</sup>. Consecuencialmente, la sola adopción de esta medida infringe lo instruido por la misma institución fiscalizadora.

No obstante, la transgresión explícita, directa e indudable del SII a este derecho del contribuyente no es la peor implicancia de esta vulneración. Tampoco es el hecho que el SII **no notifica** al contribuyente cuando agrega una anotación, sino que solo aparecen en el portal de acceso del contribuyente (el cual se encuentra bloqueado), lo más grave es que ni el contribuyente ni terceros, ni siquiera los propios funcionarios de la Defensoría

---

<sup>8</sup> Circular N°12 de 2021 del Servicio de Impuestos Internos, disponible en línea en [https://www.sii.cl/normativa\\_legislacion/circulares/2021/circu12.pdf](https://www.sii.cl/normativa_legislacion/circulares/2021/circu12.pdf)

capacitados en materias tributarias pueden saber a ciencia cierta las razones por las cuales un contribuyente presenta una anotación, por ejemplo, la anotación N°52 “Preventiva jefe de grupo”, no permite saber de manera certera su origen, efectos ni forma de alzamiento.

Lo anterior no es baladí, ya que tanto la descripción como los efectos de la anotación 52 y la forma de comunicación promueven el cuestionamiento de una serie de elementos jurídicos. En primer lugar, la anotación no señala el contenido del incumplimiento de la obligación tributaria como tampoco señala cómo esta reviste la gravedad tal que acarrea sanciones para el contribuyente.

Luego, no podemos desprender de nuestro ordenamiento jurídico cual es la normal legal que justifica y otorga la competencia al Servicio para restringir el derecho a optar por condonación de multas, la restricción para emitir DTE y para inhabilitar un mecanismo oficial de autenticación del Estado, prohibiendo no solo su interacción con el SII, sino con todo el Estado a través de esta vía.

Cabe recalcar que los actos o decisiones de la autoridad fiscal que conlleven a una limitación o restricción de los derechos de los contribuyentes no pueden sino estar expresamente regulados en una norma de jerarquía legal o superior, cuestión que no ocurre en el particular. En otras palabras, no hay cabida en nuestro sistema jurídico para que el SII a través de su facultad interpretativa se autoatribuya facultades que impliquen una transgresión directa de los derechos de los contribuyentes, siendo la regulación o limitación de estas una atribución exclusiva de la Constitución o las leyes.

Teniendo en cuenta que estas anotaciones “fundarían” un bloqueo de clave para ingresar al perfil web del contribuyente, cuyos efectos además apuntan a restringir la emisión de documentos tributarios electrónicos sin promover una instancia previa para poder el contribuyente justificar o cumplir con cualquier incumplimiento, es necesario un estándar de diligencia por parte de la administración que demuestre respeto a la legalidad. No obstante, del análisis de las consecuencias que implica esta “anotación preventiva” solo se puede concluir que carecen de total fundamentación y un debido proceso, al no indicar por qué fueron asignadas más allá de la descripción general de la glosa señalada a la cual los contribuyentes no tienen acceso porque no pueden ingresar a su página web, sin respetar el derecho a tener conocimiento de las anotaciones por el medio que determinó la ley y el propio SII.

- Derecho a obtener una resolución fundada y que ésta sea notificada (N°s 4, 14 y 15 del art. 8 bis y 8 ter del CT)

El N°4 del artículo 8 bis del Código Tributario señala que es un derecho de los contribuyentes *“El que las actuaciones del Servicio, **constituyan o no actuaciones o procedimientos de fiscalización:** a) Indiquen con precisión las razones que motivan la actuación que corresponda. En efecto, toda actuación del Servicio deberá ser fundada, esto es, expresar los hechos, el derecho y el razonamiento lógico y jurídico para llegar a una conclusión, sea que la respectiva norma legal así lo disponga expresamente o no b) Se entregue información clara, sobre el alcance y contenido de la actuación [...]; c) Se informe la naturaleza y materia a revisar y el plazo*

*para interponer alegaciones o recursos [...]; d) Se informe a todo contribuyente, en cualquier momento y por un medio expedito, de su situación tributaria y el estado de tramitación de un procedimiento en que es parte. [...]; (y) f) Se notifique, al término de la actuación de que se trate, certificándose que no existen gestiones pendientes respecto de la materia y por el período revisado o que se haya fiscalizado”.*

Profundiza este deber de la administración el N°14 del artículo 8 bis del Código Tributario que resguarda el derecho de los contribuyentes a que las actuaciones del SII no afecten el normal desarrollo de las operaciones o actividades económicas, salvo en los casos previstos por la ley, en cuanto dicha norma destaca que en el caso que se tomen medidas restrictivas al desarrollo de las operaciones económicas, el contribuyente tiene derecho a que se le notifiquen previamente las razones que fundamentaron tales medidas.

Así mismo, el N°15 del artículo 8 bis del Código Tributario destaca el derecho de los contribuyentes a ser notificados de cualquier restricción de informar los actos y modificaciones a que aluden los artículos 68 y 69, u otras acciones que afecten el ciclo de vida del contribuyente, la posibilidad de informar modificaciones de otra índole o realizar cualquier clase de actuaciones ante el Servicio.

De lo anterior se desprende que los N°4, 14 y 15 del artículo 8 bis del Código Tributario, son expresamente rigurosos en exigir a la administración que en el caso que se tomen medidas restrictivas al desarrollo de las operaciones económicas como podría llegar a ser la restricción de acceso a la página web personal de los contribuyentes, éstos tienen derecho a que se le notifiquen previamente las razones que fundamentaron tales medidas.

Este reconocimiento del Código Tributario está en concordancia con el derecho constitucional de todas las personas a desarrollar sus actividades económicas, en tanto no sean contrarias a la moral, al orden público o a la seguridad nacional, respetando las normas legales que la regulen. Asimismo, tienen derecho a no sufrir discriminaciones arbitrarias en materia económica.

Estas garantías implican que el contribuyente debe conocer claramente las razones que motivan el actuar del SII. Ello implica que, en todo acto, el contribuyente tiene el derecho de acceder a los fundamentos, al razonamiento lógico y jurídico y análisis argumentativo mediante el cual justificó, ya sea por un ejercicio lógico deductivo, normativo o probatorio, las estructuras de hecho que motivaron su actuar.

Por ello, la Ley hace énfasis en el artículo 8 bis del Código Tributario a que las actuaciones del SII no deben afectar el normal desarrollo de las operaciones o actividades económicas de los contribuyentes y en ocasión que lo hicieren, mediante cualquier restricción al ciclo de vida del contribuyente, éste debe ser notificado de las razones que motivaron dichos actos. En este sentido el N°15 refuerza la idea estableciendo el derecho de los contribuyentes de *“ser notificado de cualquier restricción de informar los actos y modificaciones a que aluden los artículos 68 y 69, u otras acciones que afecten el ciclo de vida del contribuyente, la posibilidad de informar modificaciones de otra índole o realizar cualquier clase de actuaciones ante el Servicio”.*

Este último numeral pone aún más fuerza en que el contribuyente debe ser notificado sobre la restricción de diversas actuaciones particularmente relevantes en su ciclo de vida, imponiendo para el SII el deber de comunicar, de forma oficial, cualquier conclusión o determinación que diga relación a las actuaciones referidas en el artículo, desde la modificación de participaciones societarias hasta la autorización en el timbraje de documentos, modificaciones que recordemos el artículo 4 bis de la Ley Orgánica del SII obliga a que sean digitales y que el SII privó mediante esta medida.

En acatamiento de estos derechos el SII ha señalado que debe procurar generar el menor impacto en el normal funcionamiento de las actividades económicas del contribuyente y notificar el acto administrativo que así lo disponga, con indicación de la individualización del procedimiento y autoridad que lo ordena, sus motivaciones de hecho y de derecho, y las circunstancias en que se llevará a efecto la diligencia o actuación de que se trate<sup>9</sup>.

De lo anterior, es posible desprender que incluso si el Servicio de Impuestos Internos estimare que tenía facultades para poner en marcha una medida de esta naturaleza, la Ley es clara en mandar que una restricción que implicare dichas consecuencias debía ser adoptada por una resolución fundada la cual debía ser notificada al contribuyente, cuestiones que no ocurrieron en estos casos.

- Derecho a ejercer acciones y recursos (Nº11 del art. 8 bis del CT)

El Nº11 del artículo 8 bis del Código Tributario reconoce el derecho de los contribuyentes a ejercer los recursos e iniciar los procedimientos que correspondan, personalmente o representados; a formular alegaciones y presentar antecedentes dentro de los plazos previstos en la ley y que tales antecedentes sean incorporados al procedimiento de que se trate y debidamente considerados por el funcionario competente.

Lo anterior, implica que en materia tributaria se respeta el principio de defensa y contradictoriedad. Esto significa que los interesados pueden en cualquier momento del procedimiento, aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio, así también, los interesados pueden alegar defectos de tramitación, infracción de los plazos o la omisión de los trámites.

Este derecho se relaciona directamente con lo establecido por el artículo 17 letra g) de la Ley Nº19.880 que dispone el derecho a formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deben ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

Por su parte, el SII ha señalado sobre el particular, que todo procedimiento administrativo conste en un expediente, de preferencia electrónico, del cual formen parte las actuaciones realizadas, se incorporen los documentos presentados por los contribuyentes, en el que consten las fechas de recepción, y, por último, se funde debidamente el acto administrativo terminal, valorando toda la prueba rendida.

---

<sup>9</sup> Circular Nº12 de 2021 del Servicio de Impuestos Internos, disponible en línea en [https://www.sii.cl/normativa\\_legislacion/circulares/2021/circu12.pdf](https://www.sii.cl/normativa_legislacion/circulares/2021/circu12.pdf)

Para el ejercicio de estos derechos el SII ha privilegiado el uso de la plataforma [www.sii.cl](http://www.sii.cl) mediante la disposición de sus aplicativos de Sistema de Expediente Electrónico y Sistema de Peticiones Administrativas, a los cuales los contribuyentes pueden acceder exclusivamente con su clave tributaria.

De esta manera, la inhabilitación de la clave tributaria y consecuente restricción en el acceso a la página web del SII configura una limitación al ingreso a los aplicativos antes referidos para interponer acciones que podrían justamente buscar regularizar la situación tributaria, denunciar vulneraciones de derechos de los contribuyentes o explicar las diferencias detectadas por el SII.

- Derecho a tener certeza jurídica (8 bis N°13 CT)

El N°13 del artículo 8 bis del Código Tributario dispone el derecho del contribuyente a tener certeza de que los efectos tributarios de los actos o contratos son aquellos previstos por ley, sin perjuicio del ejercicio de las facultades de fiscalización que correspondan de acuerdo con el ordenamiento jurídico.

Al respecto, se debe tener en cuenta que el derecho a la seguridad jurídica de los contribuyentes implica que éstos tengan conocimiento cierto y anticipado de las consecuencias jurídicas y tributarias de sus actos y omisiones. Este derecho es parte de un núcleo de protección que se correlaciona con el principio constitucional de legalidad, en el reconocimiento de la seguridad jurídica como derecho en el objeto de la Defensoría del Contribuyente y en el N°13 del artículo 8 bis del Código Tributario que vincula todas estas garantías al estipular el derecho de los contribuyentes a tener certeza de que los efectos tributarios de los actos o contratos son aquellos previstos por la ley.

Así, en este punto es importante señalar que los contribuyentes tienen derecho que las medidas restrictivas de acceso a su información personal, como la contenida en el portal MiSii -de declaraciones presentadas, de su información general, entre otras- solamente serán procedentes en la medida en que se notifiquen los fundamentos normativos que amparen dicha medida, los cuales han sido imposibles de constatar por parte de esta institución.

De esta forma, se afecta la certeza jurídica de los contribuyentes respecto a la correcta aplicación normativa de las facultades de fiscalización del SII que permitan la adopción de la medida de inhabilitación de la clave tributaria. Lo anterior, toda vez que ésta no da cuenta del marco legal y administrativo en virtud del cual el Servicio de Impuestos Internos ha ejercido esta medida contra el contribuyente, siendo imposible evaluar su procedencia y/o el eventual cumplimiento de requisitos del contribuyente para su ejercicio.

Lo anterior, toma especialmente en consideración que la medida restrictiva del ejercicio de sus derechos no fue adoptada mediante resolución fundada ni notificada.

- Derecho a que se presuma la buena fe del contribuyente

Finalmente, el N°19 del artículo 8 bis del Código Tributario mandata al SII a que *“presuma que el contribuyente actúa de buena fe”*. Es decir que, se suponga que el contribuyente ejerce sus actos frente a la administración con solidez, sin intenciones de cometer fraude o engaño<sup>10</sup>.

En este contexto, la autoridad tributaria en sus propias instrucciones administrativas afirma que el Servicio presume la buena fe de los contribuyentes<sup>11</sup>. Así, la Circular N° 12 de 2021 señala que *“La buena fe es un principio general del derecho, ella evoca la idea de rectitud, de corrección, de lealtad; y el término presumir, de acuerdo a la Real Academia Española, evoca la idea de ‘suponer o considerar algo por los indicios o señales que se tienen”*.

La misma circular reconoce que el SII ha avanzado sostenidamente en introducir mejoras en la relación con los contribuyentes y que tales cambios van en el sentido de *“considerar al contribuyente en una relación más horizontal, de pleno respeto a sus derechos, garantizados constitucional y legalmente, y están dirigidos a reconocer la buena fe como un estándar normal de la conducta de los contribuyentes.”*

Lo cierto es que, independiente de las causales que enmarcarían la aplicación de una medida de esta índole, el SII está presumiendo, sin mediar una resolución fundada, que los contribuyentes están actuando de mala fe en la utilización de su perfil personal. En efecto, en reiterados actos administrativos resolviendo recursos de resguardo el SII estima que los contribuyentes se encuentran en una situación que califica de riesgo por uso indebido de las claves de los contribuyentes y sospecha de fraude.

Para mayor precisión cabe destacar que la Defensoría del Contribuyente concuerda con el Servicio de Impuestos Internos en que dicha institución cuenta con atribuciones para segmentar a sus fiscalizados en base a riesgo y efectuar en dicha labor clasificaciones de contribuyentes. Asimismo, la Defensoría del Contribuyente comparte que el SII puede adoptar medidas, incluso explícitamente restrictivas de las operaciones económicas de sus fiscalizados. No obstante, el elemento central de este informe es que el Servicio de Impuestos internos está obligado legalmente a destruir esta presunción mediante un acto fundado y debidamente notificado, que se ampare en las situaciones que el legislador ha dispuesto para ello, existiendo requisitos de forma que han sido por completo omitidos por la institución fiscalizadora, lo cual ha traído por consecuencia las vulneraciones de derechos ya descritas.

Así, el SII no ha destruido la presunción de buena fe reconocida por la Ley, en cuanto no ha indicado en instancia alguna de cara al contribuyente los antecedentes concretos invocados para adoptar la medida de inhabilitación de la clave tributaria, lo cual contraría el estándar normativo que impone el N°19 del artículo 8 bis del Código Tributario.

---

<sup>10</sup> Martínez Cohen, Rafael. Derechos del Contribuyente y medios de Fiscalización. En referencia a F. Fueyo. Thomson Reuters. 2020

<sup>11</sup> Circular N°12 de 2021 del SII, Capítulo I, letra B, numeral 1.19, disponible en línea en [https://www.sii.cl/normativa\\_legislacion/circulares/2021/circu12.pdf](https://www.sii.cl/normativa_legislacion/circulares/2021/circu12.pdf)

- Derecho a la libre iniciativa económica

El N°21 del artículo 19 de la Constitución Política de la República protege el derecho a desarrollar cualquiera actividad económica que no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional, respetando las normas legales que la regulen. Además, regula la posibilidad del Estado y sus organismos de participar en actividades empresariales.

Dentro de esta libertad, parte de la doctrina ha interpretado esta garantía constitucional como una que consagra la posibilidad de los privados a accionar en la economía evitando obstaculizaciones o impedimentos excesivos otorgados a organismos fiscalizadores<sup>12</sup>. Lo anterior, teniendo en cuenta que el Servicio de Impuestos Internos en sus facultades interpretativas de la normativa cuenta con atribuciones otorgadas por las leyes regulatorias de las actividades económicas generando un ordenamiento de segundo orden<sup>13</sup> cuyo cumplimiento es imperativo para los agentes económicos, pero que deben necesariamente ser entendidas dentro de los límites impuestos por la Constitución Política de la República y las leyes regulatorias, respetando el derecho a seguridad jurídica de los contribuyentes<sup>14</sup>.

Jurisprudencialmente, la interpretación estricta a dicha garantía constitucional ha sido de una doble variante, ya que por una parte, se garantiza la iniciativa particular o privada en cualquier campo económico y por la otra, se establece la posibilidad del Estado de participar en dichas actividades económicas, pero de manera subsidiaria con altos requisitos legislativos para su establecimiento, regulando la “actividad empresarial del Estado”. Ello ha sido confirmado en la jurisprudencia de la acción de amparo económico de los últimos 15 años.

La acción de amparo económico es una vía para que cualquier persona pueda denunciar trasgresiones al N°21 del artículo 19 de la Constitución, en conformidad a lo regulado por la Ley N°18.971 de 1990. Mediante dicha acción, la garantía constitucional comentada ha sido interpretada por la Excelentísima Corte Suprema como una acción en contra del “Estado empresario” por desarrollar actividades sin autorización de una ley de quórum calificado o sin sujetarse a la legislación común aplicable en dicho ámbito a los particulares, es decir, a la garantía contemplada en el inciso segundo del artículo 19 N° 21 de la Constitución Política de la República.

Lo anterior es relevante toda vez que algunos contribuyentes han deducido acciones constitucionales de amparo económico a propósito de la medida de inhabilitación de un mecanismo oficial de autenticación del Estado por parte del Servicio de Impuestos Internos, la cuales fueron rechazadas por Ilustrísimas Cortes de Apelaciones, criterio confirmado por la Excelentísima Corte Suprema en cuanto ésta hizo la prevención a que la acción de amparo económico es una *“acción popular, que trasunta el designio del legislador en orden a tutelar por su intermedio el derecho a la libertad económica no en cuanto*

---

<sup>12</sup> Véase “La actividad de las empresas en la Constitución y las facultades normativas de los organismos de administración y fiscalización del Estado” de Eugenio Evans Espiñeira. Revista Chilena de Derecho, vol. 29 N°3 del año 2002.

<sup>13</sup> Es decir, que no proviene del poder Legislativo o de la Interpretación Constitucional.

<sup>14</sup> Véase “Los Derechos Constitucionales” capítulo de “Derechos del Patrimonio” de Enrique Evans de la Cuadra. Editorial Jurídica de Chile, año 2004.

*a transgresiones a la misma que afecten en general a los individuos particulares en su interés personal, sino cuando tales vulneraciones provengan de la actividad empresarial del Estado quebrantando las normas de Orden Público Económico”<sup>15</sup> y, consecuentemente, “el llamado recurso de amparo económico no es idóneo para salvaguardar la garantía fundamental reconocida en el artículo 19 N° 21 inciso 1° de la Carta Fundamental”.*

Así, a propósito de requerimientos mediante acciones constitucionales, la Corte Suprema confirmó un criterio de las Cortes de Apelaciones en las cuales se desecharon recursos de amparo por la suspensión de la clave tributaria, pero la argumentación del excelentísimo tribunal no se centró respecto al fondo del asunto, sino más bien en limitaciones de carácter procesal de la acción de amparo económico.

En efecto, las Cortes de Apelaciones que pronunciaron los fallos confirmados tampoco se refieren a la legalidad de la medida o a las facultades del Servicio de Impuestos Internos para adoptarla, sino más bien analizaron si existió o no vulneración del derecho a desarrollar una actividad económica en los términos garantizados por esta acción, como indica expresamente la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Arica que indicó ***“Que, así las cosas, no se visualiza infracción al derecho a desarrollar una actividad económica legítima en los términos denunciados por parte de la recurrente en los términos amparados por esta acción [...] la actuación que se reprocha mediante el presente arbitrio constitucional no infringe la garantía constitucional esgrimida”<sup>16</sup>.***

A propósito de lo anterior, el Servicio de Impuestos Internos publicó en su portal web con fecha 29 de octubre de 2024 que la “Corte Suprema ratifica facultad del SII de aplicar suspensión temporal de clave tributaria”<sup>17</sup> atribuyendo al razonamiento del excelentísimo tribunal y de las ilustrísimas Cortes de Apelaciones un análisis de fondo respecto a las atribuciones de la institución fiscalizadora, cuestión que a juicio de la Defensoría del Contribuyente no ocurrió, toda vez que no se pronunciaron respecto a la legalidad de la actuación del SII, ni tampoco señalaron que se encuentre dentro de sus atribuciones.

---

<sup>15</sup> Excelentísima Corte Suprema, en causa Rol N°51.627 – 2024 de 14 de octubre de 2024.

<sup>16</sup> Ilustrísima Corte de Apelaciones de Arica, en causa Rol N°302-2024 de 26 de septiembre de 2024.

<sup>17</sup> SII. 2024, nota de prensa, disponible en línea en <https://www.sii.cl/noticias/2024/291024noti01aav.htm>

## Impacto en los contribuyentes

Como fue referido anteriormente, según lo informado a la Defensoría del Contribuyente por el Servicio de Impuestos Internos, el universo de contribuyentes afectados con la medida asciende a 38.572<sup>18</sup> que presentan anotaciones relacionadas con irregularidades en la emisión de documentos tributarios<sup>19</sup>.

En relación con dichas anotaciones, con fecha 2 de septiembre de 2024, el Servicio de Impuestos Internos informó a la Defensoría que existían 27.662<sup>20</sup> contribuyentes afectados por la medida, en su gran mayoría afectados por la anotación 52.

Además, informó que respecto al número total de contribuyentes inhabilitados para utilizar su clave tributaria categorizados por segmento económico la mayoría correspondían a pequeña y microempresa.

Sobre el particular, se informó por parte del Servicio de Impuestos Internos que al 5 de noviembre de 2024 solo 1.854 contribuyentes (un 5,5% del total) han concurrido a la unidad del Servicio de Impuestos Internos para verificar su identidad y actividad, razón por la cual han sido desbloqueados. Recordemos, que a la fecha de elaboración de este informe los contribuyentes que presentan una inhabilitación de la clave tributaria no tienen conocimiento que el objetivo de la misma es que puedan concurrir presencialmente a oficinas del SII.

Lo anterior es relevante ya que, según un estudio cualitativo interno efectuado por la Defensoría del Contribuyente<sup>21</sup> los micro emprendedores se encuentran en uno de cuatro perfiles: desinteresados con la formalización; que apuestan por la formalización; arrepentidos de formalizarse; o que validan la formalización.

Respecto a los contribuyentes arrepentidos con la formalización es posible mencionar que se identificó como aquellos emprendedores que están decepcionados del sistema tributario, debido a que perciben una ausencia de beneficios prometidos, tienen una percepción de poca amigabilidad del sistema, mala disposición por parte de las instituciones y una utilización de lenguaje complicado, lo que conlleva miedo a cometer errores y facilidad de (re)caer en la informalidad en cuanto no creen en el sistema tributario.

---

<sup>18</sup> Datos extraídos al 5 de noviembre de 2024.

<sup>19</sup> Las anotaciones que afectan a estos contribuyentes fueron informadas mediante un oficio reservado del SII y por esta razón no se señalan en detalle.

<sup>20</sup> Datos extraídos al 26 de agosto de 2024.

<sup>21</sup> Con el objetivo de construir una herramienta útil e informativa respecto a los distintos perfiles de los potenciales usuarios y usuarias micro emprendedores de la Defensoría del Contribuyente, que complemente las categorías tradicionalmente usadas como régimen tributario, volumen de ventas o personalidad jurídica.

En miras a dicho perfil de contribuyente la Defensoría estima fundamental desarrollar labores de fiscalización claras, transparentes respecto a sus objetivos y forma de dar solución que, más allá del impacto técnico y jurídico y de la discrepancia de legalidad entre ambas instituciones, no haga desconfiar a las personas del sistema tributario repercutiendo en impactos negativos a la economía como podría ser el desarrollo económico informal por contribuyentes que tuvieron la posibilidad de formalizarse pero sufrieron malas experiencias con la administración.

## RECOMENDACIONES

---

### Reuniones con el Servicio de Impuestos Internos

En atención a la misión institucional, el rol de la Defensoría y la interpretación armónica del procedimiento de informes sobre problemas que vulneren o pongan en riesgo la aplicación de la ley y los derechos de los contribuyentes, el principal objetivo de los informes sistémicos tributarios es alcanzar acuerdos de solución al problema detectado, contribuyendo a la corrección y mejora del sistema tributario.

De esta forma, concluida la revisión e identificado el problema, la Defensoría está facultada para convocar a las autoridades correspondientes a reuniones voluntarias destinadas a evaluar alternativas de solución.

En el ejercicio de dicha facultad la Defensoría del Contribuyente coordinó reuniones y comunicaciones con el Servicio de Impuestos Internos las cuales fueron desarrolladas durante los meses de octubre y noviembre de 2024 con la finalidad de alcanzar acuerdos que den respuesta a la práctica del Servicio de Impuestos Internos denunciada mediante informe tributario iniciado por la Res. Ex. N°167/24 de la Defensoría del Contribuyente, relativo a la inhabilitación de clave tributaria de contribuyentes.

En dichas reuniones participaron representantes del SII y de la Defensoría del Contribuyente.

La primera de ellas se llevó a cabo con fecha 1 de octubre de 2024. En esta reunión la Defensoría del Contribuyente mantuvo su posición inicial en cuanto a considerar la falta de sustento legal y administrativo de la medida de inhabilitación de la clave tributaria.

Por su parte, el Servicio de Impuestos Internos señaló que la adopción de la medida se encuentra en el contexto de crisis de seguridad del país, validaciones y cruces de información relativos a comportamientos agresivos, posibles estafas, suplantación de identidad, mal uso de clave tributaria, así como los factores de riesgo que tenían por objeto hacer a los contribuyentes concurrir y acreditar su identidad en las oficinas del SII.

Además, se puso especial énfasis por parte de los comparecientes en representación del SII que se trataría de una medida expedita con vías de habilitación raudas que permitirían al contribuyente, luego de asistir presencialmente a las oficinas del SII, desbloquear su clave tributaria. No obstante, por parte del SII indicaron que sólo alrededor de un 5%, de los contribuyentes afectados por la medida, habrían concurrido de manera presencial para solucionar su situación.

Luego, tras el desarrollo de conversaciones en la materia y sin perjuicio de mantener la Defensoría del Contribuyente su postura respecto a la falta de fundamento normativo expreso de su actuación, el SII se comprometió a realizar acciones para aminorar los efectos negativos de la medida.

Posteriormente, con fecha 5 de noviembre de 2024 se desarrolló una segunda reunión interinstitucional voluntaria para trabajar en medidas para aminorar los efectos de la inhabilitación de clave tributaria de contribuyentes.

En dicha reunión se precisaron materias no abordadas o abordadas parcialmente en la reunión anterior. Por ejemplo, se indicó que la medida es de carácter provisorio en cuanto transcurrido el plazo de 6 meses sin movimiento el SII utilizará las facultades del término de giro simplificado incorporado por la Ley N°21.713 de cumplimiento tributario, salvo en aquellos casos en que normativamente ello no sea posible.

Finalmente, con fecha 21 de noviembre de 2024 el Servicio de Impuestos Internos dio a conocer un mensaje informativo para aquellos contribuyentes que presenten una inhabilitación de clave tributaria por estos motivos y actualización respecto a casos enviados por la Defensoría del Contribuyente.

En consecuencia, dado que en las reuniones señaladas no se llegó a acuerdo, conforme con lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente, ésta podrá emitir un informe público proponiendo las medidas para dar solución al problema. En base a dicha norma, a continuación, se proponen medidas para dar solución a los problemas generados por el bloqueo de clave tributaria realizado por el Servicio de Impuestos Internos en julio de 2024.

## **1. Medidas para dar solución al problema**

La Defensoría del Contribuyente, en el ejercicio de su objetivo institucional de cautelar la vulneración de ley y derechos de los contribuyentes, y de acuerdo con la normativa y antecedentes antes expuestos, recomienda la adopción de las siguientes medidas:

- Dejar sin efecto la medida de inhabilitación de clave tributaria en todas las hipótesis. Lo anterior, atendida la falta de fundamento normativo expreso que permita limitar el ejercicio de los derechos ya señalados y sin perjuicio del desarrollo de instancias de fiscalización, dentro del marco de sus competencias, en aquellos casos en que sea procedente. Asimismo, esta medida no debe volver a ser implementada en el futuro.
- Enviar a la Defensoría del Contribuyente copia de oficios circulares asociados a la adopción de esta medida, en los cuales pudiere sustentarse normativamente.
- Emitir una instrucción para que sea enviada a las Direcciones Regionales y unidades del SII respecto a las políticas de condonación de multas e intereses aplicables a los contribuyentes afectados con la medida de inhabilitación de clave tributaria. En las reuniones sostenidas con el SII, se comunicó que dicha instrucción existe solamente de carácter verbal por lo cual no existe respaldo de la misma.
- Adoptar medidas de facilitación de información a la Defensoría del Contribuyente para efectuar un correcto análisis de la situación de los contribuyentes que requieran de sus servicios.

## **2. Medidas accesorias para morigerar los efectos de la inhabilitación de clave tributaria en los contribuyentes afectados**

Considerando la negativa por parte del Servicio de Impuestos Internos a la solicitud de dejar sin efecto la inhabilitación de clave tributaria, se recomienda llevar a cabo las siguientes medidas con la finalidad de aminorar los efectos en la vulneración de derechos de los contribuyentes:

- Desarrollar comunicaciones para enviar al contribuyente mediante correo electrónico y disposición en la página web institucional, informando expresamente el objetivo de la medida.
- Disponer en la página web del SII de los términos y condiciones del uso de la clave tributaria. En la actualidad no existen dichos términos y condiciones dejando al contribuyente y funcionarios del SII en completo desconocimiento sobre el instrumento.
- Mantener un canal de revisión de denuncias recibidas por parte de la Defensoría del Contribuyente relacionadas con la adopción de esta medida.
- Formalizar mediante una instrucción interna el compromiso de condonar intereses y multas cuyo origen se vincule a contribuyentes afectados por la medida de bloqueo de clave tributaria a solicitud del contribuyente.



DEDECON.CL

