

INFORME PÚBLICO DE RECOMENDACIONES IVA DIGITAL EN VENTAS REMOTAS

División de tributación interna y aduanera
Área de informes y seguimiento normativo
Santiago, mayo 2026

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	2
INTRODUCCIÓN.....	3
Identificación y origen del problema	3
Cronología del procedimiento.....	7
ANÁLISIS DEL PROBLEMA	8
Descripción del problema.....	8
Análisis normativo	9
RECOMENDACIONES	12

RESUMEN EJECUTIVO

La Defensoría del Contribuyente inició un procedimiento que aborda las deficiencias detectadas en la implementación del "IVA Digital" en compras internacionales –“ventas remotas”–, en más de 30.000 importaciones. Lo anterior, en cuanto no se permitió la acreditación por el importador de una exención de IVA, lo cual implicó la duplicidad de pago en **importaciones realizadas en plataformas debidamente inscritas en el Registro de Tributación Simplificada IVA Digital del SII.**

Además de ello, se evidenció el traspaso al contribuyente de costos derivados de errores operativos que no le son imputables y se originan en deficiencias propias del funcionamiento del sistema. Por ello en el presente informe se recomienda la implementación de un procedimiento administrativo que permita al contribuyente importador verificar y acreditar el cobro de IVA efectuado con anterioridad al proceso de desaduanamiento. Asimismo, se recomienda la regularización de aquellos casos en que existió un pago duplicado de IVA por el contribuyente importador.

Las medidas recomendadas buscan otorgar certeza jurídica y resguardar los derechos de los contribuyentes, al establecer un mecanismo expedito y transparente de regularización del cobro del IVA, que permita subsanar oportunamente las situaciones observadas.

De esta forma, las presentes recomendaciones reafirman el compromiso institucional 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 la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente, esta institución está facultada para realizar revisiones y estudios destinados a identificar problemas generales del ordenamiento tributario que afecten a grupos o segmentos de contribuyentes y que vulneren o pongan en riesgo la correcta aplicación de la ley o sus derechos.

Este procedimiento, iniciado de oficio o a petición de parte, es de carácter informal y permite desarrollar diversas actividades de revisión, incluyendo reuniones o mesas de trabajo con representantes de contribuyentes, academia, autoridades, gremios y otros interesados.

Detectados problemas derivados de actos, prácticas o criterios del Servicio de Impuestos Internos, del Servicio Nacional de Aduanas o de Tesorerías, la Defensoría debe solicitar informe al servicio respectivo, el que deberá responder en un plazo de veinte días con sus fundamentos de hecho y de derecho.

Concluida la revisión, la Defensoría podrá convocar reuniones voluntarias para evaluar soluciones; si se alcanzan acuerdos, publicará un comunicado con el problema identificado, los compromisos y plazos. Si no hay acuerdo, podrá emitir un informe público con medidas de solución; si el SII las rechaza, deberá fundamentarlo, pudiendo la Defensoría publicar el informe y la comunicación para que sirvan como antecedentes en procedimientos administrativos o judiciales.

Identificación y origen del problema

La Defensoría del Contribuyente, tomó conocimiento de situaciones en las que determinados contribuyentes han efectuado pagos duplicados o en exceso del Impuesto al Valor Agregado (IVA) aplicable a la adquisición de bienes muebles realizada mediante plataformas digitales domiciliadas en el extranjero, registradas según la normativa vigente ante el SII, hasta por un valor FOB de US\$500, y posteriormente a su importación.

En concreto, en estas situaciones existía un monto cobrado por concepto de IVA por el operador de la plataforma digital, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, y, posteriormente, un nuevo cobro de IVA a la importación recaudado por Aduanas, a través de la empresa de Correos de Chile en ingresos vía postal o por la Empresa de Envío Rápido (Courier) correspondiente. Lo anterior, pese a que la ley establece una exención en estos casos para evitar el doble cobro de IVA.

De esta forma, las deficiencias en la aplicación de esta exención ponen en riesgo la correcta aplicación de la ley y, en particular, los derechos de los contribuyentes.

En particular, se identificaron problemas en los siguientes aspectos:

1. Verificación del pago del IVA

Se detectó una afectación a los derechos de los contribuyentes y vulneración de ley por la falta de claridad y de mecanismos efectivos de acreditación de la exención de IVA establecida en el artículo 12 letra B N°18 de la Ley de Impuesto a las Ventas y Servicios (en adelante "Ley del IVA").

En concreto, conforme al artículo 4 inciso final de la Ley del IVA, se encuentran afectas a IVA las ventas de bienes muebles ubicados en el extranjero, cuando se compren de forma remota y tengan como destino el territorio nacional, siempre que su precio no supere los USD \$500. Sin embargo, al artículo 12 letra B N°18 de la LIVS establece una exención en la importación efectuada por quienes no tengan el carácter de vendedor o de prestador del servicio, siempre que se acredite que el impuesto fue efectivamente cobrado por el vendedor o plataforma digital, en la forma que dispongan por resolución el SII y Aduanas. Es decir, por una parte, el IVA es cobrado directamente por las plataformas que estén inscritas en el SII al momento de la compra y, por otra parte, los consumidores, no tendrán que pagar dicho impuesto al momento del ingreso del producto al país, siempre que se acredite que éste haya sido cobrado en la transacción en línea ejecutada por la plataforma. Asimismo, conforma a la misma norma, quedarán exentos de aranceles o derechos aduaneros al momento de su importación.

Por su parte, mediante las Resoluciones Exentas N°3.507 y 4.260, ambas de 2025, Aduanas y el SII, regularon el mecanismo de acreditación del pago del IVA para la aplicación de la exención en comento. Dichas resoluciones establecieron que el vendedor remoto o la plataforma digital de intermediación deberá proporcionar, por cada envío y a través del respectivo operador logístico, determinada información esencial para acreditar que el tributo fue recargado al comprador, incluyendo la identificación del vendedor o plataforma, su registro tributario, una señal inequívoca del cobro del IVA y el identificador del envío.

Dichas resoluciones establecen que la información debe ser transmitida a Aduanas en la forma y plazos establecidos, delegándose en los operadores logísticos la responsabilidad de su remisión y validación. En este contexto, Aduanas ha dictado instrucciones diferenciadas para envíos postales y aquellos gestionados mediante Courier.

Sin embargo, las resoluciones en comento al disponer la forma de acreditación de que el cobro de IVA fue efectuado, establecen un requisito adicional a lo establecido por ley, al establecer que solo el vendedor remoto o la plataforma digital deban proporcionar la información señalada. Ello deja al contribuyente importador, sin oportunidad para acreditar el cobro efectivo de IVA por el vendedor o plataforma digital en conformidad al artículo 12 letra B N°18 de la Ley del IVA, lo que implica en la práctica que deba pagar dos veces el IVA para luego solicitar la devolución del impuesto pagado en exceso la misma plataforma.

En efecto, se detectaron inconsistencias en la aplicación de estos procedimientos, lo que derivó en situaciones en que se exige nuevamente el pago de impuestos al momento del ingreso de las mercancías al país, generándose una duplicidad del gravamen. En tales casos, los bienes suelen ser retenidos hasta que el contribuyente efectúe el pago exigido, sin que exista un mecanismo claro y regulado que le permita acreditar oportunamente que el IVA ya fue enterado al momento de la compra.

2. Recargo improcedente de IVA y arancel aduanero

Se detectó una vulneración a los derechos del usuario aduanero en el cobro efectivo de IVA a la importación y arancel aduanero por la falta de aplicación oportuna y correcta de la exención

establecida en el N°18 de la letra B) del artículo 12 de la Ley del IVA, habiéndose dado cumplimiento a los requisitos dispuestos en la norma.

En efecto, la norma señalada tiene por finalidad evitar la doble imposición respecto de un mismo hecho gravado, estableciendo una exención condicionada a la acreditación de que el IVA fue efectivamente recargado y cobrado en la operación de venta remota.

Sin embargo, se ha detectado en el marco de este procedimiento, que se realiza el cobro conjunto de IVA y de aranceles aduaneros en operaciones de importación de bienes de bajo valor, que cumplieran lo dispuesto en el artículo 12 B N°18 de la Ley del IVA.

Esta situación vulnera el artículo 8 bis N°8 de la Ordenanza de Aduanas, que consagra el derecho de los contribuyentes a la certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con la autoridad. Dicho precepto impone al Servicio Nacional de Aduanas el deber de actuar de manera coherente, previsible y fundada, evitando la imposición de exigencias carentes de respaldo normativo.

Lo anterior afecta la previsibilidad en el actuar coordinado y conforme a derecho de la Administración, en la medida en que los contribuyentes aun conociendo la ley, no pueden predecir con claridad el tratamiento tributario aplicable a sus operaciones ni descartar la posibilidad de enfrentar cobros duplicados.

3. Ausencia de mecanismos de restitución de tributos erróneamente recargados

Sumado a lo anterior, se detectó un vacío en la coordinación institucional y en la existencia de mecanismos eficaces para verificar pagos y restituir oportunamente sumas cobradas en exceso, trasladando al contribuyente cargas indebidas.

Al respecto cabe contextualizar que el SII mediante la Resolución Exenta N°93-2025, ha regulado una devolución de IVA cuando la plataforma digital recargue indebidamente el IVA digital. Asimismo, Aduanas ha precisado que dichos operadores podrán solicitar la devolución o imputación del IVA restituido, acreditando su declaración y pago, su restitución al comprador y el pago efectuado en la importación.

La situación descrita no se ajusta a la hipótesis abordada en este procedimiento, consistente en un recargo procedente de IVA digital y en un cobro erróneo de IVA en la importación por ausencia de verificación de los supuestos de la exención.

Esta situación afecta los derechos consagrados en el artículo 8 bis de la Ordenanza de Aduanas, especialmente el derecho a devoluciones oportunas y a una adecuada información, comprometiendo la confianza en el sistema tributario y aduanero.

4. Retención indebida por tardanza en la verificación de la exención

En el contexto de la problemática tributaria y aduanera descrita, resulta posible advertir que existió una vulneración de derechos en la dilación en la verificación del cumplimiento de las obligaciones aduaneras.

Esta situación se agravó en casos de retención prolongada de los bienes muebles adquiridos por los consumidores, en tanto las autoridades competentes condicionaron a la liberación de las mercancías al pago del IVA y de los derechos aduaneros, generando así una suspensión en la entrega hasta que el importador procediera al pago íntegro de los montos requeridos, en instancias que correspondía acreditar por el contribuyente importador el cobro de IVA retenido en la plataforma digital.

En tales casos, la tardanza en la verificación del cumplimiento de las obligaciones aduaneras no solo implica un obstáculo material para el acceso del consumidor a los bienes adquiridos, sino que también puede configurar una afectación patrimonial y operativa desproporcionada, cuyo impacto resulta especialmente gravoso en un contexto de duplicidad en el pago del tributo.

Lo anterior, vulnera a los numerales 1, 8 y 9 del artículo 8 bis de la Ordenanza de Aduanas, en la medida que las retenciones se desarrollan con falta de información oportuna y justificada, ausencia de una explicitación adecuada de los criterios técnicos y jurídicos que fundamentan la mantención de la retención y excede los plazos razonables afectando el normal desarrollo de las operaciones del usuario.

Cronología del procedimiento

25.10.2025

Entrada en vigor IVA a ventas remotas (Ley N° 21.713)

25.11.2025 – Actualidad

Recepción de denuncias

07.01.2026

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.

Luego, con fecha 20.01.2026 se envió oficio ordinario a Aduanas solicitando informe respecto a los fundamentos legales y de hecho que motivan los problemas indicados precedentemente.

04.02.2026

Vencimiento del plazo de 20 días hábiles para dar respuesta

17.02.2026

Respuesta de Aduanas (fuera de plazo)

Aduanas informó mediante Oficio Ordinario N°985371/2026, en conformidad al artículo 63 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente, sobre las antecedentes de hecho que dieron lugar a dicha medida, a su deber institucional legal e informe sobre otras materias consultadas.

25.03.2026

Reunión voluntaria

Que, a la luz de lo anterior, con fecha 25.03.2026 se desarrolló la reunión interinstitucional voluntaria para trabajar en medidas para dar solución a los problemas identificados, manteniéndose la discrepancia de fondo de ambas instituciones sobre el procedimiento de verificación contemplado por la normativa administrativa.

05.2026

Emisión de recomendaciones

Debido a la imposibilidad de alcanzar acuerdos, la Defensoría publica recomendaciones para dar solución a los problemas identificados, instando a habilitar un proceso administrativo ante Aduanas que permita al consumidor final la verificación del cobro previo desaduanamiento, asegurando la debida protección y resguardo de sus derechos.

ANÁLISIS DEL PROBLEMA

Descripción del problema

En el presente apartado se busca responder por qué las dificultades detectadas constituyen a juicio de la Defensoría del Contribuyente un problema que afecta la correcta aplicación de la ley y el ejercicio de los derechos de los contribuyentes.

Los problemas jurídicos de fondo que motivan las recomendaciones se relacionan con la implementación de los cambios normativos introducidos por la Ley N°21.713; la restitución de los impuestos pagados en exceso; y la retención indebida por tardanza en la verificación de la exención.

De esta forma, el problema central identificado radica en la duplicidad de la carga tributaria al consumidor final (importador) que se somete dos veces a IVA por una misma operación. La primera vez paga IVA a través de la plataforma -registrada ante el SII- y la segunda en la importación en cuanto, si bien la Ley establece una exención para evitar esta doble tributación, el Servicio Nacional de Aduanas no reguló la forma en que el contribuyente interesado pueda acreditar administrativamente su procedencia.

En efecto, el N°18 de la letra B) del artículo 12 de la Ley del IVA establece una exención de IVA y arancel para importaciones de bajo valor (hasta 500 USD) siempre que se acredite que el impuesto que corresponde a dicha operación fue efectivamente cobrado por el vendedor o plataforma digital, lo cual se efectuará de la forma que disponga el Director del Servicio de Impuestos Internos y el Director del Servicio Nacional de Aduanas mediante resolución conjunta.

En virtud de esta norma, se dictaron por el Servicio de Impuestos Internos y el Servicio Nacional de Aduanas las Resoluciones conjuntas N°3507 y N°4260, ambas de 2025. Éstas establecen que la acreditación del pago de IVA deberá realizarse por parte del vendedor remoto o la plataforma digital de intermediación, quienes deberán proporcionar la información a través del operador logístico, dejando fuera de esta operación al consumidor final (importador).

En este sentido, se observa una vulneración al principio de legalidad tributaria, toda vez que la norma solo exige que se acredite que el IVA fue efectivamente cobrado. Sin embargo, las resoluciones en comento limitan la aplicación de esa exención, estableciendo que solo la puede acreditar la plataforma o vendedor remoto, anulando así el derecho del contribuyente o consumidor final al acceder a la exención de IVA.

Ello, además, contradice el espíritu de la Ley N°21.713 de facilitar las compras por medios electrónicos y recaudar los tributos para el Estado, estableciendo una dependencia total de la acreditación en la conducta del vendedor extranjero (y no del comprador), que puede privar de la exención a quien pagó efectivamente el IVA.

El texto legal señala que, la acreditación se hará en la forma que disponga el Director, pero ello no implica que se puedan establecer requisitos adicionales a los indicados en la ley. Si deja fuera al consumidor final de la posibilidad de acreditar el cobro, se está creando una exclusión que la

Ley no contempla, incurriendo en una infracción al principio de legalidad en materia tributaria. En este sentido, la autoridad administrativa está actuando más allá de sus facultades al imponer una limitación subjetiva –que solo ciertos sujetos pueden acreditar– donde la ley solo impone una condición objetiva –que se acredite *el cobro* del impuesto.

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 los problemas identificados vulneran los derechos de los usuarios aduaneros.

A continuación, se expone la vinculación concreta con cada derecho relevante:

1. Derecho a que se facilite el cumplimiento de las obligaciones tributarias (Art. 8 bis N°1 OA)

El N°1 del artículo 8 bis de la Ordenanza de Aduanas, establece que es un derecho de los contribuyentes “...*el que se facilite el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras*”.

Las situaciones descritas previamente, evidencian una vulneración de este derecho, en cuanto el procedimiento establecido en las Resoluciones N°3.507 y N°4.260 (2025) someten al contribuyente a pagar IVA al momento de comprar a través de la plataforma y luego, nuevamente, al momento de liberar la mercancía, bajo apercebimiento de retención. Ello en contra del requisito de acreditación establecido en la ley, al estructurar la acreditación de una exención legal sin posibilidad de intervención del interesado, trasladando al contribuyente como un costo monetario el resolver esta inconsistencia, aun cuando sea improcedente.

En efecto, esta regulación administrativa sumada a la falta de información por parte de las plataformas, además de hacer inaplicable la exención, transforman el cumplimiento del pago del IVA en una disyuntiva: pagar doble o simplemente, no acceder a los bienes. Ese “cumplimiento” forzado no es facilitación; es carga adicional derivada de fallas de verificación y diseño procedimental.

Esta situación dificulta el cumplimiento tributario del importador y lo exponen a una duplicidad de cobro de IVA.

2. Derecho a obtener en forma completa y oportuna las devoluciones a que tenga derecho el contribuyente (Art. 8 bis N°3 OA)

La ordenanza de aduanas resguarda el derecho a obtener en forma completa y oportuna las devoluciones a que tenga derecho conforme a las leyes tributarias y aduaneras, debidamente actualizadas.

Como se ha desarrollado a lo largo de este informe, ante un cobro improcedente en la importación por falta de verificación de la exención, se observa ausencia de un procedimiento administrativo eficaz de devolución/restitución, y un traslado del problema al contribuyente, que muchas veces es dirigido a gestionar con la plataforma aun cuando el error se origina en la etapa aduanera.

Por el contrario, en los casos de gravamen improcedente por falta de aplicación de la exención en sede aduanera, se constató la derivación de los contribuyentes a la plataforma digital lo que implica que el contribuyente quede expuesto a devoluciones no oportunas (y en la práctica, difíciles), lo cual vulnera el derecho del artículo 8 bis N°3 de la Ordenanza de Aduanas.

3. Derecho a conocer los criterios técnicos y jurídicos que funden las decisiones o resoluciones del Servicio (Art. 8 bis N°8 OA)

El artículo 8 bis N°8 de la OA garantiza el derecho del contribuyente a acceder a decisiones administrativas motivadas, transparentes y basadas en criterios jurídicos conocidos, debilitando la confianza en la actuación del Servicio y en la certeza jurídica que debe regir las relaciones aduaneras.

Esta vulneración se manifiesta en la contravención a lo dispuesto en el artículo 12 letra B) N°18 de la Ley del IVA, en cuanto las resoluciones en comento manifiestan una falta de claridad y transparencia en los fundamentos normativos que sustentan dichas actuaciones administrativas.

Con todo, la ausencia de una aplicación uniforme y oportuna de la normativa, así como la inexistencia de explicaciones claras respecto de las razones por las cuales se exige un gravamen expresamente exento por ley, impiden a los contribuyentes comprender el sustento jurídico de tales cobros.

4. Derecho que las actuaciones del Servicio no afecten el normal desarrollo de las operaciones o actividades económicas (Art. 8 bis N°9 OA)

El artículo 8 bis N°9 de la Ordenanza de Aduanas garantiza que las actuaciones del Servicio no deben afectar el normal desarrollo de las operaciones o actividades económicas de los contribuyentes.

Esta vulneración se manifiesta en dos efectos prácticos desarrollados. En primer lugar, en la fundamentación de la retención de bienes y, en segundo lugar, en los sobrecostos financieros y operativos derivados del doble cobro o del pago exigido para liberar mercancías.

El informe da cuenta de una retención de mercancías condicionada al pago duplicado de IVA incluso en escenarios donde la discusión es precisamente la procedencia de la exención por IVA ya recargado. Lo anterior, sin un mecanismo formal para que el usuario conozca “por qué” se mantiene la medida ni cuáles son los criterios jurídicos/técnicos aplicados en su caso concreto.

Por otra parte, en sí mismo, el cobro indebido y concurrente de IVA y aranceles aduaneros genera una sobrecarga económica inesperada que impacta directamente en los costos de importación y en la planificación financiera de quienes participan en operaciones de comercio exterior. Lo cual se acrecienta con costos adicionales (gestiones, trámites, tiempos de espera), cuyo origen no está en un incumplimiento del usuario, sino en fallas de acreditación y ausencia de mecanismos internos suficientes.

Todo lo anterior, genera una afectación del derecho del usuario aduanero al normal desarrollo de las operaciones o actividades económicas.

A raíz de lo anterior, se concluye que los problemas identificados vulneraron los siguientes derechos de los contribuyentes contenidos en el artículo 8 bis de la Ordenanza de Aduanas:

Norma	Derecho afectado
Art. 8 bis N°1 OA	Derecho a ser informado sobre el ejercicio de sus derechos, el que se facilite el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras, y a obtener información clara del sentido y alcance de todas las actuaciones en que tenga la calidad de interesado.
Art. 8 bis N°3 OA	Derecho a obtener en forma completa y oportuna las devoluciones a que tenga derecho conforme a las leyes tributarias y aduaneras, debidamente actualizadas.
Art. 8 bis N°8 OA	Derecho a conocer los criterios técnicos y jurídicos que funden las decisiones o resoluciones del Servicio
Art. 8 bis N°9 OA	Derecho que las actuaciones del Servicio no afecten el normal desarrollo de las operaciones o actividades económicas, salvo los casos previstos por la Ley.

RECOMENDACIONES

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 reunión con el Servicio Nacional de Aduanas la cual fue desarrollada el día 25 de marzo de 2026 con la finalidad de alcanzar acuerdos que den respuesta a las problemáticas asociadas a la doble tributación sobre las compras de bienes muebles ubicados en el extranjero.

En estas instancias, se conversó sobre posibles acuerdos, no obstante lo anterior, persistieron diferencias respecto al contenido de los acuerdos y compromisos para el Servicio Nacional de Aduanas en la materia, por lo cual conforme con lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente, esta institución propone las siguientes medidas para dar solución a los problemas identificados, instando a reducir las barreras informativas y probatorias para el usuario aduanero y, a la vez, establecer plazos y estándares de atención asegurando una debida protección y resguardo de los derechos de los contribuyentes.

1. La Defensoría del Contribuyente detectó una vulneración en el N°1 del artículo 8 bis de la Ordenanza de Aduanas, en los problemas en la verificación del pago del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en la importación de bienes adquiridos a través de plataformas digitales extranjeras al momento de acreditar la aplicación de la exención del IVA en la importación.

De esta forma, el problema central identificado radica en la duplicidad de la carga tributaria al consumidor final (importador) que se somete dos veces a IVA por una misma operación. La primera vez paga IVA a través de la plataforma y la segunda en la importación en cuanto, si bien la Ley establece una exención para evitar esta doble tributación, el Servicio Nacional de Aduanas no reguló la forma en que el contribuyente interesado pueda acreditar administrativamente su procedencia.

En efecto, el N°18 de la letra B) del artículo 12 de la Ley del IVA establece una exención de IVA y arancel para importaciones de bajo valor (hasta 500 USD) siempre que se acredite que el impuesto que corresponde a dicha operación fue efectivamente cobrado por el vendedor o plataforma digital, lo cual se efectuará de la forma que disponga el Director del Servicio de Impuestos Internos y el Director del Servicio Nacional de Aduanas mediante resolución conjunta.

En virtud de esta norma, se dictaron por el Servicio de Impuestos Internos y el Servicio Nacional de Aduanas las Resoluciones conjuntas N°3507 y N°4260, ambas de 2025. Éstas establecen que

la acreditación del pago de IVA deberá realizarse por parte del vendedor remoto o la plataforma digital de intermediación, quienes deberán proporcionar la información a través del operador logístico, dejando fuera de esta operación al consumidor final (importador).

En este sentido, se observa una vulneración al principio de legalidad tributaria, toda vez que la norma solo exige que se *acredite* que el IVA fue efectivamente *cobrado*. Sin embargo, las resoluciones en comento al regular la forma de efectuar dicha acreditación establecen un requisito adicional: exigir que el vendedor o plataforma, a través del operador logístico (courier/postal), proporcione por cada envío determinados datos, anulando así, el derecho a acceder a la exención que el legislador ha otorgado al contribuyente o consumidor final. Ello, además, contradice el espíritu de la Ley de facilitar las compras por medios electrónicos y recaudar los tributos para el Estado, estableciendo una dependencia total de la acreditación en la conducta del vendedor extranjero (y no del comprador), que puede privar de la exención a quien pagó efectivamente el IVA.

El texto legal señala que, la acreditación se hará en la *forma* que disponga el Director, pero ello no implica que se puedan establecer requisitos adicionales a los indicados en la ley. Si se deja fuera al consumidor final de la posibilidad de acreditar el cobro, se está creando una exclusión que la Ley no contempla, incurriendo en una infracción al principio de legalidad en materia tributaria. En este sentido, la autoridad administrativa está actuando más allá de sus facultades al imponer una limitación subjetiva –que solo ciertos sujetos pueden acreditar– donde la ley solo impone una condición objetiva –que se acredite *el cobro* del impuesto.

En consecuencia, para detener la vulneración a los derechos de los contribuyentes derivados de la duplicidad de cobro de IVA, se recomienda:

- Dejar sin efecto las Resoluciones conjuntas N°3507 y N°4260, ambas de 2025, dictando una nueva resolución con apego irrestricto a la Ley y a los derechos de los contribuyentes

Lo anterior, especialmente, considerando que el artículo 12 letra b) N°18 de la Ley del IVA delegó en los Directores de SII y Aduanas la facultad de determinar la forma en la que las personas que no tengan el carácter de vendedor o de prestador de servicios, o quienes realicen la compra por cuenta de éstas (importador interesado) efectúa la acreditación del cobro a título de impuesto que corresponde a la operación fue efectivamente cobrado por el vendedor o plataforma digital. En ningún caso, dicha norma faculta a restringir la titularidad del derecho ni los medios probatorios con los cual cuenta el consumidor final para acreditar dicha hipótesis.

- Coordinar con el Servicio de Impuestos Internos, la emisión de una nueva resolución conjunta en el sentido de permitir la acreditación del pago del IVA en bienes ingresados al territorio nacional en aplicación de las normas de importación de bienes de bajo valor –a que se refiere el artículo 12 letra b) N°18 de la Ley del IVA– al importador.

Para ello, se estima necesario habilitar un proceso administrativo ante el Servicio Nacional de Aduanas que permita al contribuyente importador la verificación de cobro previo al desaduanamiento.

En dicho procedimiento el consumidor final (o Courier en calidad de mandatario) debe poder presentar ante el Servicio Nacional de Aduanas el comprobante de transacción emitido por la plataforma que dé cuenta del desglose y recargo de "VAT" o "IVA" y comprobante de pago de la operación.

Se sugiere que, dicha coordinación también se materialice con los envíos postales, de manera tal que previo a la emisión del Formulario de Importación Vía Postal y Pago Simultáneo (FIVPS), Correos de Chile pueda volver a consultar a la plataforma e importador interesado respecto del cobro del IVA digital en cuestión para la aplicación de la exención del artículo 12 letra B N°18 de la Ley del IVA.

Para ello, el importador puede acreditar la recarga del tributo por la plataforma utilizando todos los medios probatorios que estén a su alcance, como por ejemplo el recibo o comprobante de pago, invoice, cartola bancaria, correo electrónico comprobante de la plataforma digital o receptor de pago, entre otros.

Verificado el cobro exigido por el artículo 12 letra b) N°18 de la Ley del IVA, se debe dejar sin efecto el FIVPS emitido por este concepto o liberando la retención de la mercancía.

Lo anterior, especialmente considerando que el artículo 12 letra b) N°18 de la Ley del IVA indica que las personas que no tengan el carácter de vendedor o de prestador de servicios, o quienes realicen la compra por cuenta de éstas (importador gravado con el IVA a las ventas remotas) deben acreditar que el impuesto que corresponde a dicha operación fue efectivamente cobrado por el vendedor o plataforma digital, de la forma en disponga el Director del Servicio de Impuestos Internos y el Director del Servicio Nacional de Aduanas mediante resolución conjunta, situación que actualmente las resoluciones en comento no permiten, transformando a esta problemática en una aplicación incorrecta de la normativa tributaria y aduanera. En cuanto que la falta de reconocimiento oportuno del cobro del IVA en la plataforma, existiendo medios de prueba suficientes para acreditar ello, genera una afectación directa a los contribuyentes, quienes se ven expuestos a cobros duplicados y a la retención injustificada de sus mercancías.

- En el marco de la nueva instrucción conjunta indicada precedentemente, se recomienda incorporar al Servicio de Impuestos Internos como un agente informante del nivel de transacciones que reportan las plataformas digitales extranjeras para estos efectos, facilitando la labor de fiscalización del Servicio Nacional de Aduanas del cumplimiento de las obligaciones tributarias al momento de la importación.

Este protocolo de interoperabilidad entre el Servicio de Impuestos Internos y el Servicio Nacional de Aduanas debe permitir un intercambio de información ágil, oportuno y fehaciente entre ambas instituciones. Cumpliendo estándares adecuados en materia de seguridad y confidencialidad de la información para la transmisión y validación de datos, mecanismos de actualización en línea. Asimismo, se sugiere definir claramente los roles y responsabilidades de cada entidad, junto con procedimientos de coordinación que faciliten la trazabilidad de los datos y la resolución de inconsistencias. La implementación de este tipo de medidas contribuirá a

mejorar la eficiencia operativa, reducir errores y fortalecer la fiscalización y calidad del servicio entregado a los contribuyentes.

En esta misma línea, se sugiere tener a dicho registro como una fuente para acreditar el reconocimiento del comprobante emitido por la plataforma digital como documentación suficiente para la suspensión de la emisión de FIVPS.

- Modificar las Resoluciones Exentas N°4.317 y N°4.318 de 2025 en el sentido de formalizar y clarificar el proceso de interacción entre las empresas de courier (en virtud del mandato para actuar en representación del contribuyente), Correos de Chile y el Servicio Nacional de Aduanas, de manera que se asegure un flujo de información coherente y verificable entre las partes en el cual estos actores particulares informen lo reportado tanto por la plataforma como por el importador respecto al cobro de IVA.

Dicha instrucción debe definir responsabilidades en cada etapa del proceso, junto con mecanismos de validación y trazabilidad de la información, con el fin de evitar inconsistencias, reducir errores y garantizar una correcta determinación tributaria para los contribuyentes.

2. La Defensoría del Contribuyente detectó la existencia de casos en que la importación se condicionó a una recarga improcedente por concepto de la aplicación del hecho gravado especial de importación, sin permitir la aplicación de la exención del art. 12 Letra B) N°18 de la Ley del IVA indicado precedentemente.

Lo anterior, se materializó a lo menos en 32.646 envíos informados por el Servicio Nacional de Aduanas que no se encuentran resueltos.

Asimismo, se identificó la falta de información oportuna y correcta respecto al procedimiento para recuperar el doble recargo de IVA en la no aplicación de la exención procedente, derivando al contribuyente a solicitar la restitución al vendedor remoto o plataforma digital que recargó el IVA.

Con el objeto de dar una solución oportuna a los contribuyentes que se encuentran en esta situación, así como de aquellos que podrían enfrentarse a la misma mientras no existan los cambios en la regulación administrativa indicada precedentemente, se recomienda:

- Informar públicamente en la página web del Servicio Nacional de Aduanas del estado de tramitación de los 32.646 casos reportados que presentaron inconvenientes en la importación por vía postal en que no existió reporte o información de cobro del IVA a las ventas remotas por la plataforma correspondiente dentro del plazo de tres meses, haciendo un llamado a dichos contribuyentes a presentar antecedentes para regularizar su situación.

Asimismo, se estima necesario informar la actualización del número de casos que presentaron inconvenientes en la importación por vía postal en que no existió reporte o información de cobro del IVA a las ventas remotas por la plataforma a la fecha de dicha publicación.

- Retirar los avisos informáticos y publicaciones realizadas a través de redes sociales que instrúan a los contribuyentes (importador) proceder con la solicitud de devolución de IVA ante el operador de la plataforma digital que cobró el impuesto, tras haber pagado el IVA digital dos veces por falta de acreditación ante el propio Servicio de la aplicación de la exención en comento. Como el que se indica a continuación:



IVA digital CHILE
ADUANAS
CUSTOMS

¿Tuviste que pagar IVA digital dos veces?

Esto debes hacer:

En plataformas nacionales ➔ La devolución del IVA debe hacerla la tienda que te cobró el impuesto. Para pedirla, acredita que pagues IVA en la importación, presentando el documento aduanero (DIN u otro).

En plataformas internacionales ➔ La devolución del IVA debe hacerla el vendedor extranjero o la plataforma digital que te cobró el impuesto. También debes acreditar el pago del IVA en la importación con tu documento aduanero.

Importante:
Aduanas no devuelve este IVA. La restitución corresponde a quien te lo cobró originalmente.

- Instruir mecanismos de impugnación de FIVPS para dejar sin efecto la diferencia impositiva determinada o solicitud de pagos en exceso o erróneos aplicables a la restitución de impuestos pagados en forma duplicada, en casos en que el contribuyente importador pueda acreditar la aplicación de la exención del artículo 12 letra b) N°18 de la Ley del IVA.

Dicha instrucción debe detallar los pasos a seguir, los plazos involucrados, funcionarios responsables y los canales oficiales habilitados, con el fin de reducir errores, evitar gestiones innecesarias y fortalecer la confianza en la información entregada por la institución.

- Difundir de manera didáctica, clara y accesible, a través de redes sociales y medios pertinentes el procedimiento administrativo establecido para la acreditación del cobro de origen, así como los mecanismos disponibles para la restitución de impuestos pagados en forma duplicada.

Esta comunicación debe considerar un enfoque pedagógico, incorporando ejemplos prácticos, lenguaje simple y material visual que facilite la comprensión por parte de los contribuyentes, especialmente aquellos con menor familiaridad con los procesos tributarios. Asimismo, es importante detallar los pasos a seguir, los plazos involucrados y los canales oficiales habilitados, con el fin de reducir errores, evitar gestiones innecesarias y fortalecer la confianza en la información entregada por la institución.

3. La Defensoría del Contribuyente detectó una demora en la verificación del cumplimiento de las obligaciones aduaneras, lo que implicó en la práctica una retención prologada de los bienes muebles adquiridos por los importadores contribuyentes, sujeta a una duplicidad en el pago del tributo.

Lo anterior, implicó una vulneración a los números 1, 8 y 9 del artículo 8 bis de la Ordenanza de Aduanas, al afectar el derecho del interesado a ser debidamente informado sobre el ejercicio de sus derechos y obligaciones, así como conocer el sentido y alcance de las decisiones que inciden directamente en su situación jurídica; la ausencia de una explicitación adecuada de los criterios técnicos y jurídicos que fundamentan la mantención de la medida de retención impide que el usuario conozca y comprenda los fundamentos normativos e interpretativos que justifican la actuación administrativa.

De esta forma, para asegurar el correcto flujo de información y contar con las instancias de verificación oportunas, se recomienda:

- Definir un plazo acotado para la regularización de casos pendientes, considerando que, si bien hay un deber de retención, en estos casos se estaría ejerciendo de manera arbitraria o sin la fundamentación adecuada al no dar la oportunidad al contribuyente de verificar los supuestos de la aplicación de la exención.

Por último, las recomendaciones formuladas en el presente informe se orientan a resguardar la debida aplicación de la Ley 21.713 y a prevenir eventuales vulneraciones a los derechos de los contribuyentes derivadas de los procedimientos administrativos implementados por el Servicio Nacional de Aduanas. En particular, se propone fortalecer los mecanismos de coordinación interinstitucional, perfeccionar los sistemas de verificación previa del cumplimiento tributario y establecer procedimientos claros, uniformes y expeditos para la restitución de sumas pagadas en exceso o indebidamente exigidas. Todo ello con el objeto de asegurar el respeto de los principios de legalidad, certeza y seguridad jurídica, así como de garantizar una tutela administrativa efectiva, evitando que deficiencias operativas o interpretativas se traduzcan en cargas indebidas para los contribuyentes o en obstáculos injustificados para el desarrollo regular de sus actividades económicas.

Ricardo Pizarro Alfaro
Defensor Nacional del Contribuyente

FVV/JAM/CVG/MQR



Defensoría del Contribuyente

WWW.DEDECON.CL

