

PROBLEMAS QUE VULNEREN O PONGAN EN RIESGO LA APLICACIÓN DE LA LEY Y LOS DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES:**“Saldos a favor y ejercicio de compensación de los contribuyentes”****I. SOBRE EL PROCEDIMIENTO**

Conforme a 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.

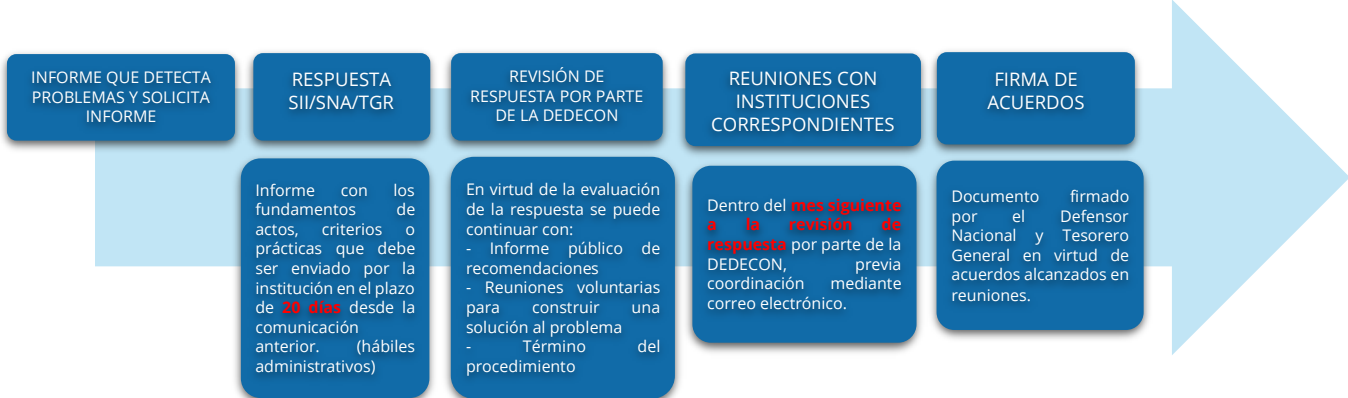
Este procedimiento iniciado de oficio o a petición de parte, puede dar lugar en su tramitación a todo tipo de actividades de revisión y convocar a reuniones o mesas de trabajo con representantes de contribuyentes, académicos, autoridades, universidades, colegios técnicos, asociaciones gremiales, y cualquier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

La Ley N° 21.713, amplió el objeto de la Defensoría del Contribuyente al cobro administrativo o judicial de obligaciones tributarias en dinero y tributación aduanera, fomentando su relación con el Servicio de Tesorerías (TGR) y el Servicio Nacional de Aduanas. En este contexto, se dotó a la institución de facultades para informar al Servicio de Impuestos Internos (SII), Servicio de Tesorerías y Servicio Nacional de Aduanas la existencia de prácticas que afecten los derechos de los contribuyentes, y proponer modificaciones a las mismas, haciendo aplicable el procedimiento del párrafo II del título VI de su Ley Orgánica a dichas instituciones.

Atendido lo anterior, mediante este acto informamos problemas originados en actos, prácticas o criterios del Servicio de Tesorerías, solicitando respuesta con los fundamentos legales y de hecho que motivan dichas prácticas dentro del plazo de veinte días hábiles contado desde la comunicación de éste. 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 de recomendaciones proponiendo las medidas para dar

solución al problema, documento que podrán ser presentado como antecedente en los procedimientos administrativos y judiciales que correspondan.



Flujo resumido

II. ANTECEDENTES

La Defensoría del Contribuyente ha tomado conocimiento de casos en los cuales contribuyentes han ejercido pagos duplicados o en exceso de impuestos pendientes al Servicio de Tesorerías, los cuales no han sido debidamente imputados, recaudados, custodiados e informados por dicha institución, lo cual podría poner en riesgo la aplicación de la ley y los derechos de los contribuyentes.

1. Desde el día 8 de octubre del presente año en adelante, diversos medios de comunicación masiva¹ han hecho de público conocimiento la historia de un adulto mayor que, por 30 años, pagó el impuesto territorial de una propiedad que dejó de ser de él hace 30 años y de la negativa del Servicio de Tesorerías a restituir los montos pagados en exceso.
2. Sumado a ello, esta situación se ha detallado en los Recursos de Protección Rol N°26686, de 2024, y Rol N°2748, de 2025, ambos interpuestos ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, y que se abordan a continuación:
 - i) El primer caso se trata de un contribuyente que contrajo matrimonio el año 1970, adquiriendo un inmueble en el régimen de sociedad conyugal el año 1981. Durante el año 1989, los contribuyentes pactaron la separación total de bienes y liquidaron la sociedad conyugal adjudicándose el inmueble a la contribuyente. Sin embargo, dado a un error registral el cambio en el dominio del inmueble no se

¹ Véase publicaciones de The Clinic, disponible en línea en <https://www.theclinic.cl/2025/10/08/la-insolita-historia-de-adulto-mayor-que-pago-contribuciones-por-30-anos-de-una-casa-que-no-era-suya-tesoreria-nunca-aviso-del-error-y-se-niega-a-devolver-el-dinero/>; Canal 13, disponible en línea en <https://www.t13.cl/amp/noticia/nacional/mas-18-millones-por-no-le-devolveran-adulto-mayor-pago-por-error-contribuciones-9-10-2025> y en https://www.youtube.com/watch?v=2Olal_O9j5I; y carta al Director presentada al Mercurio, disponible en línea en www.elmercurio.com/blogs/2025/10/08/128483/pago-duplicado-de-contribuciones.aspx&ved=2ahUKewigq-Ta1KiQAxclZUCHZ7JCLQQFnoECBwQAQ&usg=AOvVaw0Td4BCN1rLLw7LZ7PE118k

vio reflejado en los registros del SII ni de la TGR. Así, según los sistemas informáticos de ambos organismos públicos, el dueño del inmueble continúa siendo el contribuyente original.

El pago duplicado se materializó por el impuesto territorial asociado a dicha propiedad en cuanto ambos excónyuges suscribieron con sus entidades bancarias un sistema de pago automático de cuentas, razón por la cual efectuaron pagos dobles, al menos de las cuotas de este impuesto al que se encuentra afecto el inmueble desde la segunda cuota del año 2012 hasta la segunda cuota del año 2024.

Durante dicho periodo, los contribuyentes no recibieron ninguna comunicación o constancia del pago duplicado. Sin perjuicio de lo anterior, el Servicio de Tesorerías registró los movimientos de pago del inmueble en cuestión como se vislumbra a continuación a modo de ejemplo:

Consulta de Movimientos

Mostrar registros por página Buscar

Movimientos	Form	Folio	Vencimiento	Moneda	Saldo
Ver	30	920122112	30-04-2012	CLP	0
Ver	30	920122212	30-06-2012	CLP	-181.576
Ver	30	920122311	30-09-2011	CLP	0
Ver	30	920122411	30-11-2011	CLP	0
Ver	30	920122418	30-11-2018	CLP	-310.476
Ver	30	920122118	30-04-2018	CLP	-280.179
Ver	30	920122218	30-06-2018	CLP	-280.179
Ver	30	920122317	30-09-2017	CLP	-222.659
Ver	30	920122417	30-11-2017	CLP	-222.659
Ver	30	920122117	30-04-2017	CLP	-220.407
Ver	30	920122217	30-06-2017	CLP	-220.407
Ver	30	920122316	30-09-2016	CLP	-219.073
Ver	30	920122416	30-11-2016	CLP	-219.073
Ver	30	920122116	30-04-2016	CLP	-214.566
Ver	30	920122216	30-06-2016	CLP	-214.566
Ver	30	920122315	30-09-2015	CLP	-210.538
Ver	30	920122415	30-11-2015	CLP	-210.538
Ver	30	920122115	30-04-2015	CLP	-205.804
Ver	30	920122215	30-06-2015	CLP	-205.804
Ver	30	920122314	30-09-2014	CLP	-201.552
Ver	30	920122414	30-11-2014	CLP	-201.552
Ver	30	920122114	30-04-2014	CLP	-196.636
Ver	30	920122214	30-06-2014	CLP	-196.636
Ver	30	920122313	30-09-2013	CLP	-185.929
Ver	30	920122413	30-11-2013	CLP	-185.929
Ver	30	920122113	30-04-2013	CLP	-184.453
Ver	30	920122213	30-06-2013	CLP	-184.453
Ver	30	920122312	30-09-2012	CLP	-182.302
Ver	30	920122412	30-11-2012	CLP	-182.302

26 a 50 de 84 registros

[Primera](#)
[Anterior](#)
[1](#)
[2](#)
[3](#)
[4](#)
[Próxima](#)
[Última](#)

A raíz de lo anterior, serían sus hijos -al adoptar un rol activo en las cuentas de sus padres, debido a su avanzada edad- quienes en noviembre 2023 notaron esta situación, fecha en la cual los contribuyentes solicitaron a la TGR la devolución del impuesto territorial pagado en exceso por la suma total ascendente a \$18.784.816, obteniendo respuesta un año más tarde -noviembre de 2024- donde la TGR accede a restituir solo la suma de \$9.046.627.

Sobre los pagos en exceso incurridos a propósito del Impuesto Territorial de dicha propiedad, actualmente se mantiene vigente un litigio judicial a propósito de la aplicación de los artículos 126 del Código Tributario, el artículo 2521 del Código Civil, el deber de fundamentación de los órganos públicos y la garantía constitucional consagrada en el N°24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

ii) Una segunda situación trata de un contribuyente que el año 1991 adquirió una propiedad respecto a la cual también activó un sistema de pago automático de cuentas bancario para el impuesto territorial en dos cuentas corrientes de distintos bancos, pero siendo del mismo titular. En virtud de lo anterior, se duplicó el pago de Impuesto Territorial del inmueble (Formulario 30).

En esta situación, nuevamente el contribuyente sostiene no haber recibido ningún tipo de comunicación del pago duplicado. Sin perjuicio de lo anterior, el Servicio de Tesorerías registró los movimientos de pago del inmueble en cuestión como se muestra a continuación:

Consulta de Movimientos

Mostrar <input type="text" value="25"/> registros por página		Buscar <input type="text"/>				
Movimientos	Rol	Form	Folio	Vencimiento	Moneda	Saldo
Ver		30	710692324	30-09-2024	CLP	-348.123
Ver		30	710692424	30-11-2024	CLP	0
Ver		30	710692124	30-04-2024	CLP	-340.136
Ver		30	710692224	30-06-2024	CLP	-340.136
Ver		30	710692323	30-09-2023	CLP	-334.220
Ver		30	710692423	30-11-2023	CLP	-334.220
Ver		30	710692123	30-04-2023	CLP	-327.538
Ver		30	710692223	30-06-2023	CLP	-327.538
Ver		30	710692322	30-09-2022	CLP	-311.364
Ver		30	710692422	30-11-2022	CLP	-311.364
Ver		30	710692122	30-04-2022	CLP	-290.993
Ver		30	710692222	30-06-2022	CLP	-290.993
Ver		30	710692321	30-09-2021	CLP	-287.111
Ver		30	710692421	30-11-2021	CLP	-287.111
Ver		30	710692121	30-04-2021	CLP	-281.627
Ver		30	710692221	30-06-2021	CLP	-281.627
Ver		30	710692320	30-09-2020	CLP	-276.676
Ver		30	710692420	30-11-2020	CLP	-276.676
Ver		30	710692120	30-04-2020	CLP	-276.361
Ver		30	710692220	30-06-2020	CLP	-276.361
Ver		30	710692319	30-09-2019	CLP	-272.590
Ver		30	710692419	30-11-2019	CLP	-272.590
Ver		30	710692119	30-04-2019	CLP	-267.504
Ver		30	710692219	30-06-2019	CLP	-267.504
Ver		30	710692318	30-09-2018	CLP	-242.673

Así, en este caso, el contribuyente notó en enero de 2025 la situación solicitando a la TGR la devolución del Impuesto Territorial pagado en exceso por la suma de \$12.355.875.

Con fecha 10.01.2025, la TGR accedió a la solicitud del contribuyente, pero sólo restituyó la suma de \$3.744.440, primero mediante un pago de fecha 10.01.2025, por \$3.488.468 y luego, en un segundo pago, el día 15 de enero, por \$255.972.

Sobre los pagos en exceso incurridos a propósito del Impuesto Territorial de dicha propiedad existe sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en recurso de protección, confirmada por la Excelentísima Corte Suprema con fecha 04.09.2025, en la cual se confirmó, que *“en el caso sub lite no se ha establecido que el recurrente posea un derecho indubitado que lo habilite para reclamar por la presente vía, pues, como se ha dicho, se requiere de una declaración previa de derechos que no*

procede hacer en este procedimiento, circunstancia ésta que lleva a concluir que no se dan los presupuestos que permitan acoger la presente acción de protección (...)". No existiendo en estas causas pronunciamiento de la jurisprudencia sobre la interpretación de las normas controvertidas.

3. Por último, refuerza la necesidad de desarrollar un procedimiento respecto a la posible vulneración de ley o derechos de los contribuyentes la recepción de casos idénticos por parte de la Defensoría del Contribuyente en los cuales usuarios reclaman de la misma situación, levantando la necesidad de desarrollar compensaciones automáticas en casos de pagos en exceso. A saber *"Hoy tengo una deuda de contribuciones porque ellos (TGR) nunca imputaron estos montos, y hoy se defienden con prescripción, pero los dineros ingresaron a tesorería y yo no pido devolución, solo que deberían imputar los montos al periodo siguiente, porque uno en tesorería marca los meses de deuda, y si me permitió pagar esos meses es porque ellos no lo habían ingresado correctamente y volví a pagar los mismos meses"*.

III. PROBLEMAS QUE PODRÍAN PONER EN RIESGO LA APLICACIÓN DE LA LEY Y LOS DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES

En este sentido, la Defensoría ha identificado dificultades en el acceso y comprensión de la información de pagos en exceso y saldos a favor de contribuyentes, en cuanto si bien el Servicio de Tesorerías pone a disposición del interesado información respecto a los movimientos de pago asociados a declaraciones impositivas, dicha información no permite al contribuyente conocer de manera clara del sentido y alcance de su situación respecto al Fisco.

Sumado a ello, estas dificultades podrían implicar controvertir la ley y, en particular, la correcta aplicación de la compensación como modo de extinguir las obligaciones.

1. Dificultades de los contribuyentes en el acceso y comprensión de información de pagos en exceso y saldos a favor

Éste se ha identificado como un problema de carácter sistémico.

A saber, como fue informado precedentemente, el Servicio de Tesorerías mantiene a disposición de los contribuyentes en su sitio web la sección "Consulta de Movimientos" para ser informado de movimientos y pagos de deudas fiscales, opción a la que es posible acceder a través de la respectiva autenticación con clave única o tributaria, sección certificados y comprobantes, seleccionando la opción "Certificado Movimientos Deudas Fiscales".

Dicha consulta integral contiene un detalle del movimiento, RUT o Rol, formulario, folio, fecha de vencimiento, moneda de pago y saldo², a saber:

Movimientos ▲	Rut ▼	Form ▼	Folio ▼	Vencimiento ▼	Moneda ▼	Saldo ▼
---------------	-------	--------	---------	---------------	----------	---------

Al respecto, el artículo 3 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente define como "derechos de los contribuyentes" aquellos establecidos en el párrafo cuarto del título preliminar del Código Tributario, en el artículo 17 de la Ley N° 19.880, el derecho a la seguridad jurídica y las garantías constitucionales en materia tributaria, definición plenamente consistente con la del artículo 8 bis del Código Tributario que considera un catálogo no taxativo de garantías del contribuyente en su relación fiscal.

En este sentido, cabe analizar en el presente procedimiento, desde la perspectiva de los derechos de los contribuyentes, si la forma mediante la cual se dispone la información por parte de TGR cumple el estándar normativo en la materia.

Sobre el particular, el artículo 17 letra a) de la Ley N°19.880 indica que es un derecho de las personas el conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los procedimientos en que tienen la condición de interesados, garantía que debe ser complementada en materia tributaria por el artículo 8 bis N° 1 del Código Tributario, que dispone el derecho a ser informado sobre el ejercicio de sus derechos, facilitando el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y a obtener información clara del sentido y alcance de todas las actuaciones en que tiene la calidad de interesado.

Esto decir, nuestra ley garantiza al contribuyente el tener acceso a información respecto de su situación impositiva, su eventual calidad de acreedor respecto del saldo a su favor en relación con su situación tributaria; y cómo puede ejercerlos estos derechos, esto es, cómo puede hacer uso de ellos en el cumplimiento de sus obligaciones, informando por ejemplo en el presente caso, las vías procesales administrativas para solicitar la restitución o compensación de dichos fondos.

Sumado a ello, esta disposición señala que el contribuyente tiene derecho a obtener información fácil de comprender respecto al objetivo, marco normativo y efectos de las actuaciones en que se vea involucrado con la autoridad fiscal como, por ejemplo, es la extinción de obligaciones mediante el pago, sus alcances y estado actual de sus créditos.

Por último, el contribuyente también tiene derecho a que exista una vía que no requiera gran esfuerzo para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, cuestión que se podría estar vulnerando en consideración a la forma mediante la cual se está aplicando la compensación como modo de extinguir las obligaciones en los casos de esta especie.

² La sección "saldo" informa estado de deuda vigente, pudiendo ésta ser: saldada (0), montos pendientes de pago (saldo positivo) o pagos en exceso (saldo negativo).

2. Aplicación de la compensación como modo de extinguir las obligaciones

Relacionado a lo anterior, un segundo problema sistémico identificado en relación con los casos descritos es la forma mediante la cual el Servicio de Tesorerías custodia los fondos provenientes de pagos en exceso y saldos a favor de contribuyentes y, luego, aplica o debería aplicar la compensación como primer modo de extinguir las obligaciones.

En efecto, como fue informado precedentemente, en estos casos se constata que el Servicio de Tesorerías no aplicó la compensación de los montos pagados en exceso y saldos a favor a deudas fiscales de la misma naturaleza respecto de los contribuyentes, práctica que podría transgredir sus derechos y las normas del título XVII del libro cuarto de las obligaciones en general y de los contratos del Código Civil.

En este sentido, se debe tener en consideración que el N°24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República indica que solo la ley puede establecer los modos de adquirir la propiedad y que, nadie, sino por el medio legal, en caso alguno, ser privado de ésta. A saber, el propio manual de derechos del contribuyente del Servicio de Tesorerías indica que el crédito constituido por una devolución pendiente es un reconocimiento al *“derecho de propiedad del contribuyente [...] de modo tal que cualquier demora injustificada en cursarla, atenta en contra del referido derecho”*³.

A raíz de lo anterior, es necesario clarificar que, en el caso de un pago en exceso o duplicado, en conformidad al artículo 126 del Código Tributario el contribuyente se encuentra en una calidad de acreedor respecto al Fisco, propietario de un crédito pendiente de restitución. No obstante, aún cuando dicho derecho no se ejercite motivando la solicitud que mandata la ley, el Servicio de Tesorerías, solamente se podría eventualmente pagar con dicho crédito mediante la vía legal correspondiente, como lo sería la constitución de otra deuda de tributación fiscal del contribuyente.

En tal caso y en todas aquellas situaciones asimilables de manera sistémica, correspondería que, en conformidad a los artículos 1655 y siguientes del Código Civil, el Servicio de Tesorerías, verificando la situación de deudor del Fisco respecto al contribuyente, al nacimiento de una nueva obligación de éste⁴, por el solo ministerio de la ley, extinga las deudas recíprocas hasta la concurrencia de sus respectivos valores.

En definitiva, al no verificarse la compensación de los pagos en exceso y saldos a favor de contribuyentes, se podría estar vulnerando la ley y los derechos de los mismos.

³ TGR. 2015. Manual de derechos de los contribuyentes. Disponible en línea en <https://www.tesoreria.cl/web/Contenido/Documentos/ManualDerechosContribuyente.pdf>

⁴ Es decir, constituyéndose el contribuyente como persona deudora del Fisco, cumpliendo el requisito del artículo 1655 de existir dos personas deudoras una de otra.

IV. CONCLUSIÓN

Como se puede apreciar, de la revisión y estudio efectuado por esta Defensoría, es posible advertir que los problemas detectados respecto al ejercicio de compensación respecto a pagos en exceso y saldos a favor de contribuyentes, podrían poner en riesgo la aplicación de la ley y los derechos de los contribuyentes.

Lo anterior, especialmente considerando que las situaciones antes expuestas podrían vulnerar los derechos del contribuyente contenidos en el artículo 17 de la Ley N°19880 y el artículo 8 bis del Código Tributario a ser informado sobre el ejercicio de los derechos, el que se facilite el cumplimiento de obligaciones tributarias y a obtener información clara del sentido y alcance de todas las actuaciones en que tenga la calidad de interesado.

V. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Atendidos los problemas detectados y las facultades legales de esta Defensoría, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley N°21.210, solicito a usted, informar respecto a los fundamentos legales y de hecho respecto a la vía mediante la cual se pone en conocimiento de los contribuyentes de pagos en exceso y saldos a favor, así como la forma en que se da cumplimiento a la compensación como modo de extinguir las obligaciones cuando éstos tienen pagos en exceso y saldos a favor.

Adicionalmente, se solicita al Servicio de Tesorerías informar:

- Las vías y sistemas mediante las cuales identifica, reporta y custodia pagos en exceso o saldos a favor de contribuyentes originados a propósito del cumplimiento de obligaciones tributarias en dinero, explicando y describiendo al efecto cada uno de ellos.
- Cantidad vigente de contribuyentes que cuentan con pagos en exceso o saldos a favor y monto total asociado los mismos.
- Procedimientos y canales de comunicación mediante las cuales se informa a los contribuyentes de devoluciones pendientes, pagos en exceso y cualquier otro tipo de saldo a favor identificados por TGR.
- Marco normativo, instrucciones de carácter interno y públicas en virtud del cual el Servicio de Tesorerías ejerce compensaciones de deudas fiscales con devoluciones pendientes, pagos en exceso y cualquier otro tipo de saldo a favor de los contribuyentes.
- Canales de comunicación mediante las cuales se informa las acciones que poseen los contribuyentes para solicitar la restitución de montos pendientes de devolución, pagos en exceso o saldos a favor, así como, de las formas de requerir compensaciones.

Se hace presente que esta solicitud de información puede ser complementada.

VI. RESPUESTA DE LA INSTITUCIÓN

La información entregada tendrá por objeto la completa revisión e identificación de los problemas detectados a través de este procedimiento, y si corresponde, la formulación de propuestas de alternativa de solución que, de acuerdo con nuestra Ley Orgánica, debe emitir esta repartición.

Finalmente, se hace presente que, recibido el presente estudio, el Servicio de Tesorerías deberá evacuar el informe de respuesta requerido dentro del plazo de veinte días hábiles, de acuerdo con lo señalado en el artículo 63 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente.

RICARDO PIZARRO ALFARO
DEFENSOR NACIONAL DEL CONTRIBUYENTE

FVV/JAM