

PROBLEMAS QUE VULNEREN O PONGAN EN RIESGO LA APLICACIÓN DE LA LEY Y LOS DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES:

“Doble tributación sobre las compras de bienes muebles ubicados en el extranjero”

I. SOBRE EL PROCEDIMIENTO

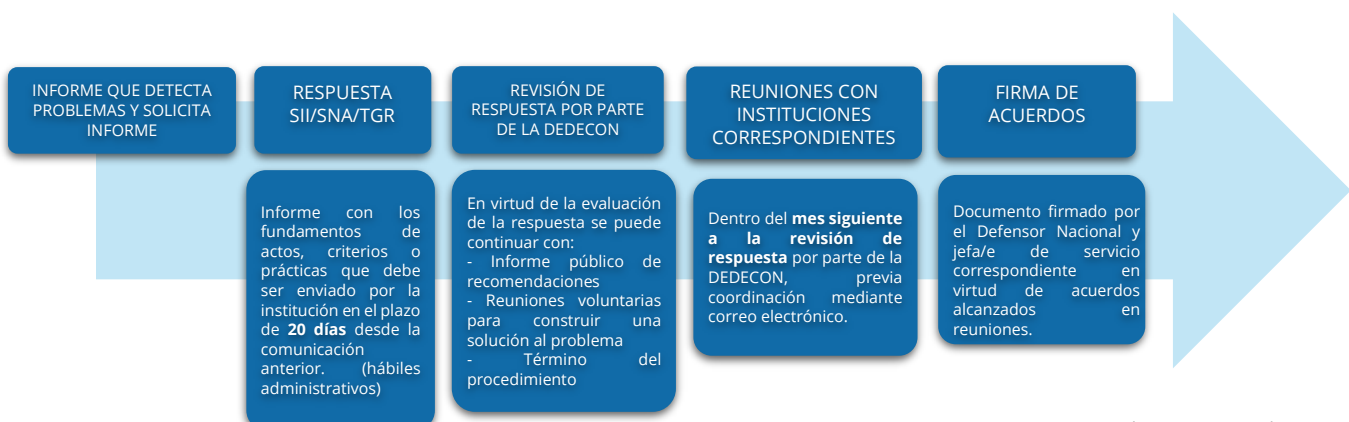
Conforme a los artículos 61 y siguientes del artículo vigésimo tercero de la Ley N°21.210 (en adelante Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente), la Defensoría del Contribuyente (Defensoría) tiene facultades para realizar revisiones y estudios destinados a detectar problemas generales del ordenamiento 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.

Ahora bien, la Ley N°21.713, amplió el objeto de esta Defensoría al cobro administrativo o judicial de obligaciones tributarias en dinero y tributación aduanera, fomentando su relación con el Servicio de Tesorerías y el Servicio Nacional de Aduanas (SNA), dotando a la institución de facultades para informar al Servicio de Impuestos Internos (SII), Servicio de Tesorerías y SNA 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.

En este contexto, mediante este acto informamos problemas originados en actos, prácticas o criterios de vuestra institución, 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 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 ha tomado 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 hasta por un valor FOB de US\$500. Dicho gravamen ha sido recaudado, en una primera instancia, por el operador de la plataforma digital, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, y, posteriormente, por el SNA, empresa de Correos de Chile en ingresos vía postal o por la Empresa de Envío Rápido (Courier) correspondiente.

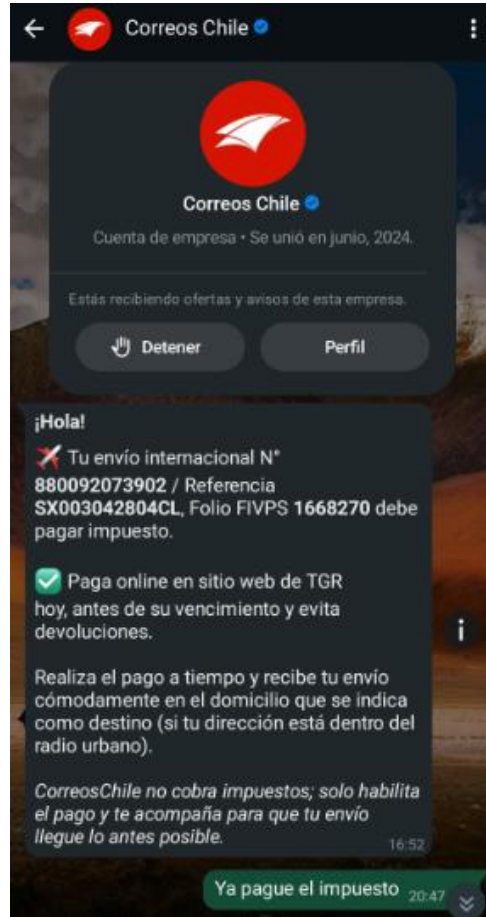
La Ley N°21.713 que dicta normas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias dentro del pacto por el crecimiento económico, el progreso social y la responsabilidad fiscal, introdujo modificaciones respecto al IVA aplicable a las ventas de bienes situados en el extranjero, las cuales entraron en vigor con fecha 25.10.2025.

En conformidad con esta normativa, se aplica IVA a la venta 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. De esta manera, desde la entrada en vigencia de la ley, 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 éste haya sido recargado en la transacción en línea ejecutada por la plataforma. Además, quedará exento del ad valorem al momento de su importación, ya que se elimina la franquicia que permitía ingresar compras menores a US\$41 sin impuestos.

Con fecha 09.11.2025, la Defensoría recibió una solicitud de servicios de un contribuyente por haber efectuado con fecha 27.10.2025, el pago del IVA correspondiente a la adquisición de bienes muebles situados en el extranjero, por un monto de GBP 95.32 (US\$ 127,20), al vendedor o plataforma digital *eBay*. Posteriormente, con fecha 06.11.2025, el contribuyente fue informado por un trabajador del Courier DHL CL que debía efectuar nuevamente la declaración y pago de IVA, así como el pago de los derechos *ad-Valorem*, a fin de gestionar la liberación de los bienes adquiridos, cuestión que indicó no correspondería en conformidad con lo dispuesto en el artículo 12, N°18, de la Ley sobre Impuestos a las Ventas y Servicios (LIVS).

A raíz de lo anterior, el contribuyente presentó un recurso de protección bajo el Rol N°25106-2025, ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago invocando los Arts. 19 N°2 y 24 de la Constitución Política de la República, el cual fue declarado inadmisibile y actualmente se encuentra en apelación ante la Excelentísima Corte Suprema, al verse privado de la posesión material de los bienes adquiridos, los cuales a esta fecha se encuentran retenidos por el SNA.

En un segundo caso, se nos comunica que, pese haber efectuado el pago del impuesto a través de la plataforma digital, se recibió la siguiente comunicación desde la cuenta oficial de Correos de Chile, el cual incluye un mensaje respecto a la habilitación para el pago de impuestos:



Sumado a ello, con fecha 25.11.2025, se alertó a la Defensoría la existencia de reclamos en contra del SNA por el cobro de impuestos respecto a la importación de bienes muebles que ya habían tributado conforme a la normativa vigente a través del vendedor u operador de plataforma digital con domicilio en el extranjero.

Asimismo, esta Defensoría ha tomado conocimiento de diversas situaciones expuestas por contribuyentes a través de sus redes sociales¹, en las cuales se nos ha consultado qué hacer frente a correos electrónicos que los instruyen a presentarse en las sucursales de los respectivos Courier u oficina postal con el objeto de efectuar el pago de los impuestos necesarios para la obtención de sus bienes, sin obtener solución por parte de las entidades privadas ni por el SNA.

Algunos comentarios de usuarios aduaneros en redes sociales expresan su malestar con la situación, ejemplos concretos indican que:

Hola, cuanto tiempo puede estar un paquete en correos de Chile? Pagué el impuesto online y aún así me llamaron de que no pagué y que estaba en la sucursal. Yo trabajo lejos, lo envié a donde mi mamá ya que es jubilada y lo podía recibir

Me acaban de llegar 2 correos de Correos de Chile legítimos. Ambos cobrando el I.V.A. digital. Una compra la hice el 19 de Octubre y no corresponde cobro de iva. La otra compra es posterior al 25 de Octubre pero me cobraron el iva en la plataforma Aliexpress. Que se hace en este caso? Me estan cobrando por partida doble.

Las compras con envío x correos chile están cobrando iva dos veces. Yo compré con envío por bluiexpress también, y no tuve ese problema, solo pagué el iva por aliexpress y llegó a la casa. Entre aduanas y correos se tiran la pelota, ninguno tiene la culpa y se dejan el doble de lucas.

Ha pasado un mes y tanto Correos como Aduanas no saben q hacer con el tema del IVA, con Bluexpress no esta ese problema de cobrar 2 veces el IVA

¹ Reclamos identificados a través de la plataforma Facebook

En esta línea, se observa también la presentación de reclamos en plataformas electrónicas privadas² relacionadas con la modificación normativa respecto al cobro de IVA por compras internacionales en contra del SNA:

04-01-26	Aduanas - Compras con RUT Empresa las retienen y devuelven al remitente
17-12-25	Aduanas - Cobro excesivo
12-12-25	No Resuelto Aduanas - Excesiva demora en liberar paquete 880090295432
04-12-25	Aduanas - Paquete no dejado con repartidor
03-12-25	Aduanas - paquete detenido
01-12-25	Aduanas - Retención envío internacional
27-11-25	Aduanas - No Aplican Impuestos Las Compras Antes De 25 Octubre Bajo Us\$41
26-11-25	Aduanas - No Corresponde Cobro Impuesto Y Bodegaje
25-11-25	Aduanas - mi encomienda está detenida.
23-11-25	Aduanas - Pedido en internación sin contactar sin informacion
21-11-25	Aduanas de Chile - Retención de pelucas a paciente oncológica
19-11-25	No Resuelto Aduanas - paquete retenido en internacion
18-11-25	No Resuelto Aduanas - paquetes retenidos sin avance
13-11-25	Aduanas - Retención de paquete
11-11-25	Aduanas - Reclamo por valoración incorrecta y cobro excesivo de impuesto de internación
03-11-25	Aduanas - internacion
31-10-25	No Resuelto Aduanas - inspeccion de aduanas atrasado
30-10-25	Aduanas - Retraso en internación
21-10-25	No Resuelto Aduanas - Tiempo excesivo en proceso de internación
12-10-25	Aduanas - No hay movimiento de mi paquete
09-10-25	No Resuelto Aduanas - Demora en entrega de paquetes
26-09-25	No Resuelto Aduanas - Envío de aliexpress retenido por 1 mes
11-09-25	No Resuelto Aduanas - Paquetes retenidos
08-09-25	Resuelto Aduanas - En Internación desde el 19 08 2025
11-08-25	No Resuelto Aduanas - Envío retenido más de 100 días en aduanas
08-08-25	No Resuelto Aduanas - Más de 90 días y mi paquete se encuentra retenido
31-07-25	Aduanas - Cobro excesivo en paquete
23-07-25	No Resuelto Aduanas - Envío por más de 2 meses a espera de revision
11-07-25	Aduanas - Paquete sin movimiento

Finalmente, se da cuenta que el 22.10.2025 el SNA emitió el Oficio Circular N°198, que informó sobre un periodo de marcha blanca operativa para la importación de envíos por la vía postal y por Empresas de Envío Rápido (Courier) en la materia, entre el 25 de octubre y el 30 de noviembre del año 2025. Esta etapa comprometía a desarrollarse bajo plena vigencia de la ley, sin implicar la suspensión, modificación ni flexibilización alguna en materia tributaria, manteniéndose plenamente exigible la aplicación de las normas sobre IVA y derechos arancelarios.

Sumado a ello, la Res. Ex. N°4317, de 2025, señala que el SNA dio inicio a la ejecución del proyecto IVA Digital, que persigue la implementación de las nuevas disposiciones. En ella se identifican las adecuaciones que deben hacerse a la normativa y a los sistemas, en concordancia con el resto de las instituciones e interesados, en cuyo contexto se elaboró el modelo To-Be, conforme al cual se implementará la recaudación de IVA en las ventas remotas, a fin de simplificar la tramitación, eliminar la evasión tributaria y unificar y armonizar los procedimientos operativos.

² Denuncias disponibles en línea en plataforma <https://www.reclamos.cl/empresa/aduanas>

En este contexto, la Defensoría valora positivamente el esfuerzo desplegado por el SNA para implementar la modificación normativa introducida por la Ley N°21.713. Se destaca además, el positivo resultado obtenido el primer mes de implementación de este sistema, donde se indica que se registró un total de 3.347.967 envíos bajo los US\$ 500 a través de las empresas de correo rápido o courier, de los cuales 2.585.321 llegaron a Chile con el IVA cobrado, equivalente al 76,7%³.

Sin perjuicio de ello, dicho período de adecuación debe ser trabajado de manera interinstitucional para velar por una debida protección y resguardo de los derechos de los contribuyentes, dando una oportuna y óptima solución a aquellos casos en que se ha producido una doble tributación, procedimientos de devolución complejos y la retención de bienes.

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

Esta Defensoría ha identificado posibles problemas en la implementación de la modificación normativa efectuada a través de la Ley N°21.713, que incorpora el nuevo artículo 3 bis y realiza ajustes a los artículos 4° y 12 letra B) de la LIVS, que regulan la tributación del IVA aplicable a las ventas de bienes corporales muebles situados en el extranjero.

i. Verificación del pago del Impuesto al Valor Agregado

Las Resoluciones Ex. N°3507 y 4260, de 2025, del SNA, establecen 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 LIVS-. De acuerdo con esta regulación, el vendedor remoto o la plataforma digital de intermediación, según corresponda, deberán proporcionar, por cada envío, a través del operador logístico -Courier, en el caso de envíos a través de empresas de envío rápido; y Correos, en caso de envíos postales-, la siguiente información:

- a) Nombre comercial o legal del vendedor remoto o de la plataforma digital de intermediación sin domicilio ni residencia en Chile o Razón social del operador con domicilio o residencia en Chile de la plataforma digital de intermediación.
- b) Número de usuario otorgado al inscribirse en el régimen de tributación simplificada o RUT del operador con domicilio o residencia en Chile de la plataforma digital de intermediación.
- c) Atributo o señal de que el IVA fue efectivamente recargado al comprador.
- d) Identificador del envío.

Esta información deberá ser proporcionada al SNA, por los vendedores remotos o plataformas digitales de intermediación inscritas en el régimen de tributación simplificada o por aquellas plataformas digitales de intermediación cuyo operador tiene domicilio o residencia en Chile, a través de las empresas de envío de entrega rápida (Courier) u operador postal, en la forma y plazo establecidos por ley.

En relación con ello, se ha identificado que, cuando los bienes ingresan al país por vía postal o medio EER (Courier) se solicita al importador el pago de impuestos generando así una duplicidad en el pago del tributo, so pena de retener los bienes hasta que se pague el monto exigido por dichas entidades. A modo de ejemplo, se puede observar el siguiente caso:

³ Diario Financiero, 26.12.2025, disponible en línea en [Primer mes del IVA a importaciones: Aduanas revisó 3,7 millones de encomiendas y se recaudaron US\\$ 10 millones | Diario Financiero](#)

Invoice Details

Item No.	Description	Quantity	Net Unit Price	Net Amount	Postage	Discounts	Subtotal	VAT Rate	VAT Amount	Gross Amount
116803495651	RED Roman Chasuble Fiddleback set Vestment fiddleback and Mass set new,Casulla	1	GBP 80.10	GBP 80.10	GBP 0.00	GBP 0.00	GBP 80.10	19.0%	GBP 15.22	GBP 95.32
									Net Amount	GBP 80.10
									VAT	GBP 15.22
									Total Amount	GBP 95.32

[Redacted] **DHL CL** [Redacted] @dhl.com> **Thu, Nov 6, 2025 at 5:31 PM**

informamos que todo envío valorado sobre USD 41.00 tendrá un cargo arancelario establecido por el sistema Nacional de Aduanas. (si es menor a 41 usd, aduana tiene la autopotestad de realizar cobro si lo estima pertinente)

A continuación, detallamos el cálculo de los impuestos para que puedas revisarlo:

- Respecto a los valores cobrados, el cálculo se aplica a la suma de los valores Costo (Valor FOB), Seguro (2% del Valor FOB) y Flete (Declarado en la factura) que deriva al Valor CIF.
- Al resultado de esta sumatoria, Aduana aplica el 6% de **Derechos Aduaneros** y el 19% a la sumatoria de los derechos Aduaneros y el valor CIF.

Esta situación ha generado incertidumbre a los contribuyentes que buscan ejercer el normal desarrollo de sus operaciones, adquiriendo bienes de forma legítima y efectuando el pago de los tributos en la forma fijada por la Ley. Lo anterior, por cuanto carecen de la instancia para hacer valer los medios probatorios con los que cuenta el importador ya sea ante el operador Correos de Chile, Courier o la propia administración aduanera.

Al respecto el propio SNA, ha reconocido las complejidades operativas de estos ingresos, al emitir resoluciones separadas para los envíos que arriban por vía postal y para aquella que llegan por EER. Lo anterior, atendidas las diferencias y particularidades que presentan ambas clases de envíos, tanto en lo normativo y operativo, como también en el estado de implementación de procesos o soluciones informáticas para su despacho.

Para dichos efectos, la Res. Ex. N°4317, de 17.10.2025, instruyó la forma en que se deben verificar las importaciones de envíos postales, reglando en lo pertinente que el operador postal debe proporcionar al SNA, por cada envío, una indicación sobre si éste corresponde a una venta en el exterior efectuada antes del 25.10.2025 o no⁴.

Para efectos de la acreditación, la resolución en comentario indica que “Correos de Chile, en su condición de operador postal, será el responsable de entregar la información a la aduana que permita tener por acreditado que se efectuó el cobro de IVA en la venta remota”. En concreto la normativa administrativa exige lo siguiente:

“8. Información adicional en caso de IVA Digital.

Cuando se trate de envíos susceptibles de acogerse a las reglas del IVA Digital, siendo para tal efecto requisito acreditar que el IVA fue recargado en el momento en que se efectuó la venta, el vendedor remoto o el operador de la plataforma digital de

⁴ En caso de no proporcionarse esa indicación o de tramitarse la importación con posterioridad al 03.11.2025, esta última quedará afecta al pago de derechos aduaneros, IVA y demás que correspondan, sin perjuicio de poder solicitar su devolución, a la oficina de Aduana respectiva, si procediere.

intermediación, según corresponda, o en quien estos deleguen esta función, deberá proporcionar, por cada envío, a través de Correos de Chile, la siguiente información:

a) Nombre comercial o legal del vendedor remoto o de la plataforma digital de intermediación utilizada sin domicilio ni residencia en Chile o Razón social del operador con domicilio o residencia.

b) Número de usuario otorgado al inscribirse en el régimen de tributación simplificada dispuesto en el Párrafo 7° bis del Título II de la LIVS o RUT del operador con domicilio o residencia en Chile de la plataforma digital de intermediación.

c) Atributo o señal de que el IVA fue efectivamente recargado al comprador. Corresponde a una marca a través de la cual se identifica que el vendedor remoto o plataforma de intermediación recargó el IVA respectivo.

d) Identificador del envío. Corresponde al dato, por medio del cual, el vendedor o plataforma identifica de manera única cada envío, asegurando su trazabilidad durante toda la operación logística.

Dicha información deberá ser entregada en el plazo y forma establecida en el numeral 6.

9. La información a que se ha hecho referencia en los numerales anteriores, deberá ser transmitida al Servicio Nacional de Aduanas por Correos de Chile, vía integración a través de mensajería electrónica.

De esta forma, el Servicio Nacional de Aduanas en ejercicio de sus facultades regulatorias, delegó la obligación de verificar el pago del IVA a la compra remota a Correos de Chile, plataforma que debe informar a éste a través de mensajería electrónica.

Por su parte, similar situación ocurrió con los Courier. La Res. Ex. N°4318, de 17.10.2025, instruyó que el pago impositivo en las importaciones a través de EER (Courier) se debe verificar en la “Guía de Courier”, aclarando que solo aquellas de hasta un valor FOB de 500 dólares que se tramiten hasta el 03.11.2025 precedidas de una venta en el exterior efectuada antes del 25.10.2025 podrán acogerse a la franquicia de la partida 00.23 del arancel aduanero.

En caso de no proporcionarse esta información en la forma establecida o de tramitarse la importación con posterioridad al 03.11.2025, la operación quedará afecta al pago de derechos aduaneros, IVA y demás que correspondan, por lo que la empresa de envío rápido deberá tramitar la correspondiente destinación aduanera, sin perjuicio que el consignatario del envío pueda solicitar su devolución si procediere.

Sumado a ello, la resolución en comento define como “Envíos de Venta Remota acogidos al RESIVA⁵: Envíos, independiente de su valor FOB total, correspondientes a ventas remotas de plataformas o vendedores inscritos ante el Servicio de Impuestos Internos en el régimen simplificado de IVA, que contengan bienes de bajo valor cuyo precio no exceda US\$ 500 o su equivalente en moneda nacional, incluyendo todo cargo accesorio que sea cobrado en la misma operación, individualmente considerados.”

Siendo aplicable a los envíos de ventas remotas la declaración en la “Guía de Courier”, completada por el operador, con:

- a) Nombre y domicilio del expedidor⁶.
- b) Nombre de la EEER.
- c) Nombre y domicilio del destinatario.
- d) Descripción y cantidad de las mercancías o documentos que contiene.

⁵ Definido por el SNA en la Res. Ex. N°4318, de 2025, como sigla utilizada para denominar al régimen de tributación simplificado de IVA que grava la venta remota de bienes, regulado en el párrafo 7 bis de la LIVS. (Artículos 35A y 35 D, LIVS).

⁶ La referida resolución también incorpora en las instrucciones del llenado del manifiesto courier el llenado del PLVEN (plataforma o vendedor registrado en SII (opcional) respecto al cual se debe declarar para la plataforma extranjera el número de usuario entregado al momento del registro en el SII y para la nacional, su RUT”.

- e) Valor de las mercancías, expresado en dólares de los Estados Unidos de Norte América.
- f) Peso del bulto expresado en kilos brutos.
- g) En caso de venta remota de bienes acogida al RESIVA, debe contener el atributo o la indicación distintiva de haberse cobrado el IVA, indicando de manera destacada y visible el número "1".

Precisando además que *“Una vez transmitida la información, ésta será validada por el sistema, rechazándose la guía cuando presente alguna inconsistencia, circunstancia que será comunicada al emisor mediante un mensaje de respuesta. En caso contrario, la guía será aceptada por el sistema y ello será comunicado al emisor. Para efectos de la validación de la guía, el sistema solo aceptará como dato del valor del RUT del consignatario al momento de la transmisión de la guía, el RUT vigente o, en caso de no contar con este último, el RUT genérico “99999999-9”. Asimismo, para efectos de validación, en caso de venta remota acogida a RESIVA, deberá declarar información de la plataforma o vendedor remoto con indicación de que el IVA se encuentra cobrado o no. Una vez que la guía se encuentre aceptada, la EEER deberá verificar la existencia de otras guías aceptadas que estén consignadas al mismo consignatario en el manifiesto, sin considerar aquellas de ventas remotas acogidas a RESIVA, y, cuando corresponda, deberá confeccionar la destinación aduanera respectiva.”*

Así, el SNA, delegó también la obligación de verificar el pago del IVA a la compra remota a la empresa Courier, que debe informar a éste a través de la Guía de Courier.

Sin perjuicio de las delegaciones antes referidas, ninguna de las dos resoluciones se refiere a los procedimientos internos de comunicación que debe efectuar Correos de Chile o la empresa Courier con la plataforma o con el consumidor para efectos de acreditar lo exigido por la normativa; tampoco regulan parametrizaciones o formas de revisión que dichas entidades cumplan efectivamente con ello, ni imponen sanciones ante su incumplimiento o perjuicio a los importadores en fallas en la acreditación de lo exigido por la ley. Finalmente, no establecen instancia alguna para que el comprador sujeto a venta remota pueda acreditar por su cuenta el pago de impuesto en la plataforma.

Se suma a ello que, como fue indicado precedentemente, en la práctica se han recibido reclamos que dan luces de una aplicación incompleta de los procedimientos reglados, generando retenciones de mercancías, que en la práctica se liberan solo a través del pago duplicado de los impuestos.

Lo anterior, no es baladí, considerando que la información estadística publicada por el SNA⁷ evidencia que, durante el primer mes de aplicación del nuevo régimen, el 76,7% de los envíos ingresó al país con el gravamen ya incorporado en el precio de adquisición. En dicho período se tramitaron un total de 3.733.446 envíos, cifra que da cuenta de la magnitud del fenómeno y de su impacto directo en los usuarios de plataformas digitales de intermediación.

Atendido lo anterior, conocer en detalle la aplicación normativa legal y reglamentaria en estos casos resulta de principal interés en miras al resguardo y protección de los derechos de los contribuyentes, por cuanto se observa que la situación descrita podría implicar que los contribuyentes deban realizar un trámite no regulado en la ley ni administrativamente, dificultando así el cumplimiento de las obligaciones aduaneras. Ello podría constituir una vulneración a lo dispuesto en el N°1 del artículo 8 bis de la Ordenanza de Aduanas, que establece el derecho a ser informado sobre el ejercicio de los derechos, el que se facilite el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, y a obtener información clara en el sentido y alcance de todas las actuaciones en que se tenga la calidad de interesado.

⁷ Extraído de página web SNA de fecha 09.12.2025, disponible en el siguiente link: <https://www.aduana.cl/balance-iva-digital-aduanas-tramito-3-733-446-envios-el-primer-mes-de/aduana/2025-12-09/074834.html>

ii. Recargo de tributos

El segundo problema que se ha identificado es que junto con el cobro de IVA se ha efectuado el cobro de los aranceles aduaneros contraviniendo la disposición legal contenida en el N°18 de la letra B) del Artículo 12 de la LIVS, que en su parte final indica que los bienes importados conforme a esta disposición estarán igualmente exentos de aranceles o derechos aduaneros.

En virtud del principio de legalidad tributaria, ningún tributo puede ser exigido si no se encuentra expresa y previamente establecido en una ley. Este principio, pilar del ordenamiento jurídico-tributario, garantiza que las obligaciones impositivas solo puedan imponerse conforme a normas claras, precisas y dictadas por el legislador, excluyendo toda posibilidad de creación, modificación o ampliación de tributos por parte de la Administración. Este mandato constitucional aplica también en el ámbito aduanero.

Asimismo, el artículo 8 bis N°8 de la Ordenanza de Aduanas reconoce expresamente el derecho de los usuarios y contribuyentes a la certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con el SNA. Dicha disposición impone a la autoridad administrativa el deber de actuar con apego estricto a la ley, de manera previsible, coherente y fundada, evitando la imposición de cargas o exigencias que no tengan un respaldo normativo claro y previo. Así, la normativa aduanera no solo reafirma el principio de legalidad, sino que lo traduce en un derecho concreto del contribuyente frente a la autoridad.

A su vez, la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente reconoce y protege los derechos de los contribuyentes frente a actuaciones arbitrarias o ilegales de los órganos de la Administración Tributaria y Aduanera. Dicha ley se estructura sobre la base de que la actuación estatal en materia tributaria debe respetar los principios de legalidad, transparencia, confianza legítima y certeza jurídica, asegurando que los contribuyentes puedan prever razonablemente las consecuencias jurídicas de sus actos y cumplir sus obligaciones.

En conjunto, el principio constitucional de legalidad en materia tributaria, el artículo 8 bis N°8 de la Ordenanza de Aduanas y la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente construyen un sistema coherente de garantías orientado a la protección de la seguridad jurídica, entendida como la certeza de que las obligaciones tributarias solo pueden nacer de la ley y ser exigidas en los estrictos términos en que ésta ha previsto. Cualquier actuación administrativa que se aparte de este marco, imponiendo tributos, recargos o exigencias no contempladas expresamente en la normativa legal vigente, vulnera dicho principio y carece de legitimidad jurídica.

Dicho lo anterior, el artículo 12 N°18 de la LIVS, establece una exención de IVA respecto de las personas que no tengan la calidad de vendedores o prestadores de servicios o de quienes actúen por cuenta de estas en los términos previstos en el inciso final del artículo 4 de la misma ley. Dicha exención opera siempre que se acredite fehacientemente que el impuesto correspondiente a la operación fue efectivamente recargado y cobrado por el vendedor a través de la plataforma digital de intermediación.

Esta disposición legal tiene como finalidad evitar que un mismo hecho imponible quede sujeto a una carga impositiva adicional o duplicada, asegurando así el respeto estricto del principio de legalidad y la necesaria coordinación entre los distintos sujetos intervinientes en las operaciones de comercio electrónico.

En este contexto, la tardanza en la implementación normativa, o una aplicación incorrecta, puede generar escenarios en los que un mismo hecho imponible sea considerado, en la práctica, como si se tratara de hechos distintos, dando lugar a una sobrecarga impositiva.

Desde la perspectiva del principio de legalidad, esta sobrecarga tributaria implica que, se exige al contribuyente una carga económica no contemplada en la norma legal vigente o no se adoptan las medidas suficientes para velar por su completa implementación, lo cual tensiona el deber positivo de

aplicar la ley en los términos y plazos previstos, sin alterar su alcance mediante prácticas administrativas.

Asimismo, la seguridad jurídica se ve gravemente afectada cuando los contribuyentes no pueden prever con certeza el tratamiento tributario aplicable a sus operaciones. La falta de una aplicación oportuna y uniforme de la normativa impide a los contribuyentes conocer ex ante si en la práctica se verán enfrentados nuevamente al cobro del impuesto, exponiéndolos a eventuales fiscalizaciones, reliquidaciones o cobros posteriores por un mismo hecho imponible. Esta incertidumbre contraviene el derecho reconocido en el artículo 8 bis N°8 de la Ordenanza de Aduanas, que exige una actuación administrativa coherente, previsible y respetuosa de la certeza jurídica.

Finalmente, desde la óptica de la Ley Orgánica de esta Defensoría, una tardanza o deficiente aplicación normativa configura una afectación directa a los derechos del contribuyente, al quebrantar la confianza legítima depositada en que la Administración actuará conforme a la ley y de manera coordinada. La consecuencia práctica es trasladar al contribuyente los costos y riesgos derivados de falencias administrativas, lo que resulta incompatible con un sistema tributario regido por los principios de legalidad, equidad y seguridad jurídica.

En síntesis, la falta de aplicación oportuna y correcta de la disposición legal destinada a evitar la doble imposición no constituye una mera irregularidad administrativa, sino que puede traducirse en una vulneración sustantiva de las garantías constitucionales y tributarias que protegen al contribuyente frente a exigencias no previstas por el legislador.

Por tanto, este periodo de adecuación en la implementación de la norma entrada en vigencia con fecha 25.10.2025, no solo genera dificultades prácticas para los contribuyentes, sino que podría vulnerar principios rectores del procedimiento tributario y afectar negativamente el ejercicio del derecho a que las actuaciones del SNA no afecten el normal desarrollo de las operaciones o actividades económicas, del artículo 8 bis N°9 de la Ordenanza de Aduanas, en cuanto en los hechos se constatan casos en los cuales se genera un recargo inoportuno de tributos, cuestión que es confirmada por el propio SNA en respuesta a solicitud N°V744634:

De acuerdo con su consulta puedo comentar que, para obtener el despacho de los envíos que conllevan un segundo cobro de IVA, una vez pagado el formulario de ingreso vía postal, Correos de Chile procederá con la entrega de este.

En consecuencia, este proceso de implementación no solo podría afectar el correcto funcionamiento del SNA, sino que también podría contravenir principios que deben regir la correcta administración tributaria, generando dificultades e incertidumbre frente al cumplimiento tributario voluntario y oportuno.

iii. Restitución de tributos

Como consecuencia de lo expuesto, surge la interrogante respecto a si se han realizado adaptaciones a los procedimientos legales para que el usuario aduanero pueda solicitar la restitución de los tributos pagados en exceso en este periodo de marcha blanca operativa o considerando las adecuaciones antes señaladas.

Frente a esto, se ha pronunciado el SII mediante Resolución Exenta N°93-2025⁸, indicando que, si por error u otra causa, el vendedor remoto o el operador de la plataforma digital de intermediación recarga el IVA al comprador en la venta remota, y además se grava con IVA su importación conforme

⁸ Disponible en línea en https://www.sii.cl/normativa_legislacion/resoluciones/2025/reso93.pdf

al artículo 8° letra a) de la LIVS, la restitución del IVA al comprador deberá efectuarla el vendedor remoto o la plataforma digital de intermediación que recargó el IVA, siempre que el comprador le acredite el pago del IVA en la importación mediante el documento aduanero correspondiente.

Es decir, en el caso en que por error se concurra en una doble tributación, correspondería al vendedor remoto o a la plataforma de intermediación que recargó el IVA la obligación de restituir lo pagado, en la medida que se acredite el pago de IVA ante el SNA. Aun cuando frente a éste se hubiere efectuado cronológicamente el primer pago.

Lo anterior es confirmado por el propio SNA en respuesta a solicitud N°V744634:

De acuerdo con su consulta puedo comentar que, para obtener el despacho de los envíos que conllevan un segundo cobro de IVA, una vez pagado el formulario de ingreso vía postal, Correos de Chile procederá con la entrega de este.

Luego, para proceder con la devolución, en caso que corresponda, se debe proceder de acuerdo con lo normado por el Servicio de Impuestos Internos en la Resolución Exenta N°93/30.07.2025, en su numeral 6, que indica lo siguiente: "Si por error u otra causa, el vendedor remoto o el operador de la plataforma digital de intermediación recarga el IVA al comprador en la venta remota, y además se grava con IVA su importación conforme al artículo 8° letra a) de la LIVS, la restitución del IVA al comprador deberá efectuarla el vendedor remoto o la plataforma digital de intermediación que recargó el IVA, siempre que el comprador le acredite el pago del IVA en la importación mediante el documento aduanero correspondiente. "Vale decir, se establece que es la plataforma quien devuelve, sin que exista un procedimiento particular. En este caso, al Servicio Nacional de Aduanas le corresponde solo la emisión de la FIVPS, la cual, debidamente pagada sirve como "documentos aduanero correspondiente" para solicitar una eventual devolución por doble pago.

Frente al operador establece que, el vendedor remoto o el operador de la plataforma digital de intermediación podrá solicitar la devolución o la imputación del IVA restituido al comprador, en la medida que acredite que el IVA recargado fue declarado y pagado en el Formulario IVA Digital (F129), que fue restituido al comprador y que fue pagado en la importación por el comprador según conste en el documento aduanero respectivo. Lo anterior podrá realizarse mediante la opción "Solicitudes de devolución o imputación" bajo la pestaña "Contacto" del Portal.

La redacción precedentemente expuesta se fundamenta, en términos generales, en lo dispuesto por los artículos 126 y 128 del Código Tributario, normas que regulan los supuestos y procedimientos para la restitución de sumas pagadas indebidamente o en exceso al Fisco. No obstante, atendida la naturaleza específica del problema que se analiza, estimamos que la situación de hecho descrita no se enmarca plenamente en el supuesto típico contemplado por el legislador en dichas disposiciones, sino más bien en la acreditación administrativa y procedimental que ocurre en la aplicación de una exención que evita justamente la doble tributación del IVA, situación de hecho distinta a la analizada en la resolución en comento.

En efecto, en el caso en análisis, el pago de los tributos correspondientes se habría efectuado previamente a través de la plataforma digital de intermediación, de conformidad con el régimen legal aplicable. Sin embargo, el cobro posterior realizado por el SNA se produce como consecuencia de un

error u omisión en la verificación de dicho cumplimiento, lo que deriva en la exigencia ex post de un tributo que, en los hechos, ya había sido enterado en arcas fiscales. Esta secuencia fáctica difiere sustancialmente de los escenarios previstos por los artículos 126 y 128 del Código Tributario, que presuponen, por regla general, la inexistencia de un pago válido previo o un pago efectuado sin causa legal suficiente.

En este contexto, se advierte un vacío normativo en la coordinación entre los órganos competentes, en cuanto a la implementación de mecanismos eficaces, oportunos y debidamente articulados para la verificación del pago de los tributos en operaciones de comercio electrónico, así como para la restitución expedita de las sumas pagadas en exceso cuando dicha verificación resulta errónea o incompleta. La ausencia de tales mecanismos traslada indebidamente al contribuyente las consecuencias de falencias administrativas que le son ajenas, obligándolo a soportar cargas patrimoniales y dilaciones que no han sido previstas por el legislador.

Por consiguiente, a falta de un procedimiento específico que aborde este tipo de situaciones, resulta necesario reconocer que la aplicación mecánica de las normas sobre devolución de pagos indebidos o en exceso no satisface plenamente las exigencias de legalidad, certeza y seguridad jurídica, ni asegura una tutela efectiva de los derechos del contribuyente. Ello refuerza la necesidad de que la autoridad administrativa establezca y perfeccione instrumentos normativos y operativos adecuados que permitan, por una parte, verificar oportunamente el cumplimiento tributario y, por otra, garantizar el reintegro oportuno y eficiente de las sumas indebidamente exigidas, evitando así que errores administrativos se traduzcan en perjuicios injustificados para los usuarios del sistema.

Lo señalado precedentemente pone en situación de riesgo el derecho consagrado en el N°3 del artículo 8 bis de la Ordenanza de Aduanas, disposición que reconoce a toda persona el derecho a obtener, de manera íntegra, completa y oportuna, las devoluciones que le correspondan conforme a la normativa tributaria y aduanera vigente, debidamente actualizadas en los términos que la ley establece. Este derecho constituye una manifestación específica de los principios de certeza jurídica, seguridad administrativa y protección del patrimonio del contribuyente, los cuales exigen que la Administración actúe con diligencia, coherencia y apego estricto al marco legal al momento de gestionar y restituir cantidades indebidamente pagadas o percibidas.

La eventual duplicidad en la aplicación del gravamen, unida a la falta de mecanismos expeditos para su regularización o devolución, podría traducirse en una afectación directa a esta garantía, al dificultar o retrasar el acceso del usuario a las restituciones que legalmente le corresponden. Tal situación no solo genera una carga económica indebida, sino que también compromete la confianza legítima del administrado respecto del correcto funcionamiento del sistema aduanero y tributario.

Por lo demás y en esta misma línea, podemos observar el riesgo del ejercicio del derecho contemplado en el N°1 del artículo 8 bis de la Ordenanza de Aduanas, el cual establece la garantía 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.

iv. Tardanza en la verificación del cumplimiento de las obligaciones aduaneras

En el contexto de la problemática tributaria y aduanera descrita, resulta posible advertir que existe una dilación en la verificación del cumplimiento de las obligaciones aduaneras, cuyo efecto inmediato es la retención prolongada de los bienes muebles adquiridos por los consumidores, en tanto las autoridades competentes condicionan 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 proceda al pago íntegro de los montos requeridos.

Este mecanismo, adquiere especial relevancia cuando la exigencia del pago de dichos tributos pudiera no encontrarse debidamente justificada o existir dudas respecto de su procedencia, particularmente

en situaciones donde ya se habría efectuado un cobro previo por parte de la plataforma digital de intermediación. 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, puede traducirse en una posible vulneración a los numerales 1, 8 y 9 del artículo 8 bis de la Ordenanza de Aduanas, en la medida que la falta de información oportuna y justificada en la dilación de las actuaciones del Servicio. En efecto, la falta de información clara, oportuna y comprensible respecto de las razones de la demora y de las actuaciones que el Servicio se encuentra desarrollando afecta el derecho del interesado a ser debidamente informado sobre el ejercicio de sus derechos y obligaciones, así como a conocer el sentido y alcance de las decisiones que inciden directamente en su situación jurídica, en contravención del numeral 1.

Asimismo, la ausencia de una explicitación adecuada de los criterios técnicos y jurídicos que fundamentan la mantención de la medida de retención vulnera el derecho consagrado en el numeral 8, al impedir que el usuario conozca y comprenda los fundamentos normativos e interpretativos que justifican la actuación administrativa. Finalmente, dicha dilación, en la medida en que excede los plazos razonables y no se encuentra debidamente justificada en una causal legal expresa, afecta el normal desarrollo de las operaciones o actividades económicas del usuario, al obstaculizar el acceso oportuno a los bienes adquiridos, en contravención del derecho reconocido en el numeral 9 del citado artículo.

2. CONCLUSIÓN

Como se puede apreciar, de la revisión y estudio efectuado por esta Defensoría, es posible advertir, que el proceso de implementación de los cambios normativos introducidos por la Ley N°21.713 y la escasa regulación respecto a la restitución de los impuestos pagados en exceso, podría 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 8 bis de la Ordenanza de Aduanas y derechos fundamentales contenidos en el artículo 19 de la Constitución Política de la República (CPR), concretamente:

- El N°1 del artículo 8 bis de la Ordenanza de Aduanas, que establece que es un derecho 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.
- El N°3 de la misma norma, que establece que es un derecho obtener en forma completa y oportuna las devoluciones a que tenga derecho conforme a las leyes tributarias y aduaneras, debidamente actualizadas.
- El N°8 del mismo artículo, que establece que es un derecho conocer los criterios técnicos y jurídicos que funden las decisiones o resoluciones del Servicio.
- El N°9 del referido artículo, que establece que es un derecho que las actuaciones del Servicio no afecten el normal desarrollo de las operaciones o actividades económicas, salvo los casos previstos por la Ley.
- El N°20 del artículo 19 de la CPR, que asegura el derecho a la igual repartición de los tributos en proporción a las rentas o en la progresión o forma que fije la ley, y la igual repartición de las demás cargas públicas. En ningún caso la ley podrá establecer tributos manifiestamente desproporcionados o injustos.

3. 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 su Ley Orgánica, solicito a usted, informar respecto a la correcta implementación de las modificaciones introducidas por la Ley N°21.713, con el objeto de acreditar si existe algún acto, práctica o criterio que constituya un riesgo en la aplicación de la ley o vulneración de los derechos de los contribuyentes, grupos o segmentos de ellos.

Específicamente, se solicita informe sobre los fundamentos legales y de hecho que determinan la ocurrencia de los siguientes problemas referidos a:

- a) Verificación del pago del Impuesto al Valor Agregado
- b) Recargo de tributos
- c) Restitución de tributos
- d) Tardanza en la verificación del cumplimiento de las obligaciones aduaneras

Adicionalmente, se solicita a vuestro Servicio informar:

1. Información actualizada a la fecha de respuesta respecto del número total de envíos tramitados, según la vía de internación utilizada, así como el número de envíos que han presentado inconvenientes o reclamos, igualmente diferenciados por cada vía de internación.
2. Cantidad de solicitudes de devolución de tributos asociadas a la aplicación del IVA Digital, diferenciando por solicitudes de plataforma, de importador o de operador.
3. Cantidad de solicitudes efectuadas al SNA en relación con la aplicación de IVA Digital.
4. Balance de resultados en la aplicación del IVA Digital a la fecha de respuesta a este informe.
5. Resultados de la etapa de Marcha Blanca Operativa para la importación de envíos por la vía postal y de las Empresas de Envío Rápido (Courier), finalizada con fecha 30.11.2025 según consta en Oficio Circular N°198, de fecha 22.10.2025.

4. RESPUESTA DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS

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 SNA 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/MQR