

DIVISIÓN TRIBUTARIA

ORD. N°

SANTIAGO,

**MAT.:** Solicita Información conforme al artículo 63 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente, contenida en el artículo vigésimo tercero de la Ley N°21.210.

**ANT.:** Res. Ex. N° 167 de fecha 24.07.2024 de la Defensoría del Contribuyente

**DE:** RICARDO ANTONIO PIZARRO ALFARO  
DEFENSOR NACIONAL DEL CONTRIBUYENTE

**A:** JAVIER ETCHEBERRY CELHAY  
DIRECTOR (S) DEL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS

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 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.

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

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

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



## 1. ANTECEDENTES

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

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

Cumplimiento tributario de los contribuyentes que paulatinamente se ha sometido a un proceso de digitalización de la atención por parte del Servicio de Impuestos Internos. Esto ha implicado la creación de diversas plataformas de declaración de impuestos mensuales y anuales, información tributaria básica, emisión de documentos tributarios, declaraciones juradas, peticiones administrativas y otras acciones jurídicas administrativas de los contribuyentes, entre otras.

En efecto, fundado en los principios de “escrituración” y “no formalización” reconocidos en la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, los procedimientos administrativos del SII mediante los cuales se relaciona con los contribuyentes evolucionaron a medios electrónicos, los cuales permiten un desarrollo con sencillez y eficacia, a modo de exigir exclusivamente las formalidades indispensables para dejar plena constancia de lo actuado y evitar perjuicios a los particulares<sup>1</sup>.

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

Al respecto, la Ley aclara que los trámites y actuaciones que se realizan a través de tales medios producen los mismos efectos que los trámites y actuaciones efectuados en las oficinas del Servicio o domicilio del contribuyente.

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

En este contexto, la Defensoría ha tomado conocimiento, por contribuyentes que han solicitado nuestros servicios, de denuncias de bloqueos o restricción de acceso a la página web del SII mediante la inhabilitación de las claves de acceso a contribuyentes que, supuestamente, presentan anotaciones de fiscalización sin mediar resolución fundada, notificación o posibilidad virtual del contribuyente de conocer detalles o solucionar su situación.

En particular los contribuyentes denuncian que, desde el día 22 de julio de 2024 a la fecha al ingresar al portal “Mi Sii” disponible en la página web <https://homer.sii.cl/>, no pueden acceder a su perfil

---

<sup>1</sup> Véase por ejemplo, lo considerado en la Resolución Ex. N°40 de 2018 que agrega en el portal [www.sii.cl](http://www.sii.cl) las solicitudes relativas a Bienes Raíces. Disponible en línea en [https://www.sii.cl/normativa\\_legislacion/resoluciones/2018/reso40.pdf](https://www.sii.cl/normativa_legislacion/resoluciones/2018/reso40.pdf)



personal mediante los datos de acceso correspondientes (RUT y clave), sino que son informados de un mensaje que indica “Su clave tributaria se encuentra bloqueada”, del siguiente tenor:



Su clave tributaria se encuentra bloqueada.

El código de este mensaje es 01.01.222.500.680.19

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

Aceptar

Sumado a lo anterior, es posible constatar que el código de error 01.01.222.500.680.19 contenido en el mensaje informativo presentado a los contribuyentes dando cuenta de su situación, no se condice con las situaciones respecto a las cuales se han recibido denuncias de bloqueo en el acceso, toda vez que el portal: [https://www.sii.cl/ayudas/ayudas\\_por\\_servicios/2364-codigos\\_error-2365.html](https://www.sii.cl/ayudas/ayudas_por_servicios/2364-codigos_error-2365.html) precisa como información complementaria al error que:

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

Ayuda para corregir el error que resulta improcedente y confusa, ya que no ha concurrido la aplicación de una liberación automática en los casos recibidos, ni constituye la vía deseada por el SII para la corrección de las problemáticas particulares recibidas.

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

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

La Defensoría del Contribuyente en el ejercicio de sus funciones ha evidenciado casos de restricción de acceso al portal web del SII a contribuyentes, sin dar cuenta de la normativa legal o administrativa que sustenta la adopción de dicha medida, sin mediar en los casos particulares resolución(es) fundada(s) ni notificación(es) legal a los contribuyentes, situaciones que podrían poner en riesgo la correcta aplicación de la Ley y, en particular, los derechos de los contribuyentes.

Así, los problemas identificados por la Defensoría en la materia son en particular:

- Imposibilidad de obtener información oportuna respecto a la situación particular del contribuyente;
- Imposibilidad de tener certeza respecto a la correcta aplicación normativa de las facultades de fiscalización del SII que permitan la adopción de la medida de inhabilitación de las claves de acceso;
- Imposibilidad de obtener una atención diligente y oportuna mediante el portal personal de los contribuyentes;
- Ausencia de resolución fundada en la adopción de la medida inhabilitación de las claves de acceso;



- Ausencia de notificación al contribuyente de la adopción de la medida inhabilitación de las claves de acceso;
- Eventuales conflictos en el desarrollo de operaciones económicas de los contribuyentes.

A continuación se indican las garantías de las contribuyentes posiblemente vulneradas, en el problema denunciado de inhabilitación de acceso al portal web del SII a contribuyentes.

**i. Imposibilidad de obtener información y una atención diligente y oportuna respecto a la situación particular del contribuyente;**

El N°1 del artículo 8 bis del Código Tributario establece que es un derecho de los contribuyentes “... *el que se facilite el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y a obtener información clara del sentido y alcance de todas las actuaciones en que tenga la calidad de interesado*”. Es decir, el contribuyente tiene derecho a que exista una vía que no requiera gran esfuerzo para el cumplimiento de sus deberes con el Fisco derivados del derecho tributario.

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

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

**ii. Imposibilidad de tener certeza respecto a la correcta aplicación normativa de las facultades de fiscalización del SII que permitan la adopción de la medida de inhabilitación de las claves de acceso;**

Vinculado con lo anterior, también es posible establecer que se podría infringir el N°13 del artículo 8 bis del Código Tributario que reconoce el derecho a “*Tener certeza de que los efectos tributarios de sus actos o contratos son aquellos previstos por la ley...*”

Éste reconoce que el contribuyente tiene derecho a tener certeza que los efectos tributarios de sus actos son aquellos previstos en la ley. De acuerdo con lo señalado por Rafael Martínez<sup>2</sup>, una forma de materializar este derecho es la interpretación administrativa oficial del SII la que otorga al contribuyente certeza jurídica, es decir, le permite prever razonablemente y en forma anticipada los criterios con los cuales será fiscalizado.

Así, en este punto es importante señalar que los contribuyentes tienen derecho a esperar que las medidas restrictivas de acceso a su información personal, como es la contenida en el portal Mi Sii, de declaraciones presentadas, de su información general, entre otras, solamente será restringida a su propio acceso en la medida en que existan fundamentos normativos publicados que amparen dicha medida.

**iii. Ausencia de resolución fundada en la adopción de la medida inhabilitación de las claves de acceso; especialmente en casos que pudieren poner en riesgo el normal desarrollo de las operaciones económicas.**

---

<sup>2</sup> Martínez, Rafael. Derechos del Contribuyente y Medios de Fiscalización, 1° edición, año 2021.



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

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

Sumado a ello, el artículo 8 bis N° 4 del Código Tributario establece que es un derecho de los contribuyentes *“El que las actuaciones del Servicio constituyan o no actuaciones o procedimientos de fiscalización: a) Indiquen con precisión las razones que motivan la actuación que corresponda. En efecto, toda actuación del Servicio deberá ser fundada, esto es, expresar los hechos, el derecho y el razonamiento lógico y jurídico para llegar a una conclusión, sea que la respectiva norma legal así lo disponga expresamente o no.”* Esto es, el contribuyente tiene derecho a conocer claramente las razones que motivan el actuar del SII y ello implica que, en todo acto, el contribuyente tiene el derecho de acceder a los fundamentos lógicos y jurídicos<sup>3</sup>, de hecho y de derecho, que impulsaron una actuación.

Por ello, la ley da énfasis en el artículo 8 bis del Código Tributario a que las actuaciones del SII no deben afectar el normal desarrollo de las operaciones o actividades económicas de los contribuyentes y en ocasión que lo hicieren, mediante cualquier restricción al ciclo de vida del contribuyente, éste debe ser notificado de las razones que motivaron dichos actos. En este sentido el N°14 del referido artículo se refiere expresamente a las medidas de diferimiento, revocación y restricción en la autorización de documentos tributarios, según lo normado en el artículo 8 ter, mientras que el N°15 refuerza dicha idea estableciendo el derecho de los contribuyentes de “ser notificado de cualquier restricción de informar los actos y modificaciones a que aluden los artículos 68 y 69, u otras acciones que afecten el ciclo de vida del contribuyente, la posibilidad de informar modificaciones de otra índole o realizar cualquier clase de actuaciones ante el Servicio”.

Es decir, este último numeral pone aún más fuerza en que el contribuyente debe ser notificado sobre la restricción de diversas actuaciones particularmente relevantes en su ciclo de vida, imponiendo para el SII el deber de comunicar, de forma oficial, cualquier conclusión o determinación que diga relación a las actuaciones referidas en el artículo, como podría ser desde la modificación de participaciones societarias hasta la autorización en la emisión de documentos tributarios.

Así, el artículo 8 ter del Código Tributario dispone que, por regla general, los contribuyentes tienen derecho a que se les autoricen los documentos tributarios que sean necesarios para el desarrollo de su giro o actividad y, excepcionalmente, la Dirección Regional del SII pueda revocar o restringir la autorización de emitir documentos mediante resolución fundada solamente en aquellos casos que la norma establece.

En acatamiento de estos derechos el SII ha señalado que debe procurar generar el menor impacto en el normal funcionamiento de las actividades económicas del contribuyente y notificar el acto administrativo que así lo disponga, con indicación de la individualización del procedimiento y autoridad que lo ordena, sus motivaciones de hecho y de derecho, y las circunstancias en que se llevará efecto la diligencia o actuación de que se trate<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> A mayor abundamiento, es menester aclarar que por la consagración de un razonamiento lógico y jurídico se debe entender que el SII debe indicar con precisión el análisis argumentativo mediante el cual justificó, ya sea por un ejercicio lógico deductivo, normativo o probatorio, las estructuras de hecho que motivaron su actuar.

<sup>4</sup> Circular N°12 de 2021 del Servicio de Impuestos Internos, disponible en línea en [https://www.sii.cl/normativa\\_legislacion/circulares/2021/circu12.pdf](https://www.sii.cl/normativa_legislacion/circulares/2021/circu12.pdf)



- iv. Ausencia de notificación al contribuyente de la adopción de la medida inhabilitación de las claves de acceso;

En las denuncias recibidas, se informa que la adopción de la medida de restricción de acceso al portal web del SII a contribuyentes, al no existir resolución fundada que explicare la adopción de ésta, tampoco fue notificada al contribuyente. En efecto, por regla general, éstos se enteraron de dichas inconsistencias al ingresar al portal web SII, por medio de los mensajes ya referidos.

### 3. SOLICITUD DE INFORME

Atendidas las denuncias efectuadas, posibles problemas detectados y las facultades legales de esta Defensoría, es necesario obtener informe respecto a **los fundamentos legales y de hecho que motivan la práctica de inhabilitar las claves de acceso a contribuyentes con anotaciones de fiscalización sin mediar resolución fundada notificación o posibilidad virtual al contribuyente de conocer detalles o solucionar su situación**, con el objeto de verificar 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.

Adicionalmente, se solicita a vuestro Servicio que informe sobre:

1. Listado de anotaciones, notas, observaciones u otras vías que imposibiliten el acceso de contribuyentes a su portal personal debido a la inhabilitación de claves de acceso, dando cuenta de la normativa administrativa que funda cada una de ellas.
2. Informar el número de anotaciones, notas, observaciones u otras vías, vigentes a la fecha, que imposibiliten el acceso de contribuyentes a su portal personal debido a la inhabilitación de claves de acceso, separando dicha información según código de anotación, nota u otro que corresponda.
3. Informar el número de contribuyentes imposibilitados de acceder a su portal personal debido a la inhabilitación de claves de acceso vigentes a la fecha, categorizados según segmento al que pertenece el contribuyente.
4. Informar el número de peticiones administrativas ingresadas en las cuales se solicita eliminar anotaciones, notas, observaciones u otras vías que imposibiliten el acceso de contribuyentes a su portal personal debido a la inhabilitación de claves de acceso.
5. Información respecto a la vía mediante la cual se notifica al contribuyente de cada una de las notas, observaciones u otras que imposibiliten el acceso de contribuyentes a su portal personal debido a la inhabilitación de claves de acceso. Proporcionar un ejemplo de notificación de la anotación.
6. Informar acciones a seguir en caso de bloqueos, notas y observaciones que imposibiliten el acceso de contribuyentes a su portal personal debido a la inhabilitación de claves de acceso, especificando cuáles presentan la posibilidad de ser enmendadas en línea por el contribuyente; cuáles requieren de una fiscalización; y cuales implican necesariamente la concurrencia presencial por parte del contribuyente.
7. Normativa administrativa vigente, anexos y oficios circulares que regulan las materias objeto del presente oficio.



#### 4. RESPUESTA DEL SII

La información solicitada tendrá por objeto la completa revisión e identificación de los problemas denunciados por este acto y si corresponde, realizar propuestas de alternativa de solución que, de acuerdo con nuestra Ley Orgánica, debe emitir esta repartición. Según sea el desarrollo y análisis, esta solicitud de información puede ser complementada por otra(s).

Así, una vez recibido el presente oficio, el Servicio de Impuestos Internos deberá evacuar el informe referido **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.

RRL/FVV/ JAM

Distribución:

-SII

-Archivo DEDECON

