

RES. EX. N° \_\_\_\_/2023

Santiago

**MAT.** Se inicia procedimiento para detectar problemas que vulneren o pongan en riesgo la aplicación de la ley o los derechos de los contribuyentes en el sistema de peticiones administrativas (SISPAD).

**VISTOS:**

Lo dispuesto en los artículos 61 y siguientes del artículo vigésimo tercero de la Ley N°21.210 que contiene la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente (en adelante indistintamente “DEDECON” o “Defensoría”); el artículo 8 bis del Código Tributario contenido en el artículo primero del D.L. N° 830, de 1974.

**CONSIDERANDO:**

**1°** Que, la Defensoría del Contribuyente en el ejercicio de sus funciones ha evidenciado problemas en la tramitación y resolución de las peticiones administrativas, así como en la digitalización de ciertos trámites resueltos mediante el Sistema de Peticiones Administrativas (SISPAD), los cuales podrían poner en riesgo la correcta aplicación de la Ley y, en particular, los derechos de los contribuyentes.

Los problemas identificados son derivados de la insuficiencia de contenido de la resolución final enviada a los contribuyentes, detectándose: (1) dificultades para encontrar la materia que corresponda a la petición concreta del contribuyente, (2) dificultad de presentar peticiones administrativas en papel vía formulario N°2117 en las oficinas del SII, (3) pronunciamientos incompletos o inconsistentes con las peticiones formuladas; (4) pronunciamientos que no explicitan la motivación que dio lugar a la decisión; y (5) ausencia de información respecto a la posibilidad de recurrir a lo resuelto.

**2°** Que, conforme a los artículos 61 y siguientes del artículo vigésimo tercero de la Ley N°21.210, 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 correcta aplicación de la ley o los derechos de los contribuyentes.

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

**En este contexto, se podrán detectar problemas originados en actos, prácticas o criterios del Servicio de Impuestos Internos, respecto a los cuales la Defensoría del Contribuyente emite informe. Luego, el Servicio de Impuestos Internos dentro del**

plazo de veinte días contado desde la comunicación de este informe deberá emitir una respuesta con los fundamentos legales y de hecho que motivan dichas prácticas.

Concluida la revisión e identificado el 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.

**3°** Que, el artículo 4 bis de la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos, dispone que dicho Servicio podrá, relacionarse directamente con los contribuyentes y éstos con el Servicio, a través de medios electrónicos, entendiendo por tales aquellos que tienen capacidades eléctricas, digitales, magnéticas, inalámbricas, ópticas, electromagnéticas u otras similares. Los trámites y actuaciones que se realicen a través de tales medios producirán los mismos efectos que los trámites y actuaciones efectuados en las oficinas del Servicio o domicilio del contribuyente.

**4°** Que, la ley N°19.880 de 2003, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos del estado, dispone que todas las decisiones escritas que adopte la Administración se expresen mediante “actos administrativos”, esto es decisiones formales en las cuales se contienen declaraciones de voluntad sobre un caso concreto, realizadas en el ejercicio de una potestad pública. Además, establece que esta decisión adoptará el carácter de resolución cuando sean emitidas por autoridades administrativas dotadas de poder de decisión distintas del Presidente de la República o un Ministro.

**5°** Que, el N°2 del artículo 8 bis del Código Tributario dispone el derecho del contribuyente a ser atendido en forma diligente. Al respecto el propio Servicio de Impuestos Internos, mediante la Circular N°12 de 2021 señala que “la atención diligente alude a entregar información exacta y útil al contribuyente, que responda a sus consultas formuladas personalmente o representado, en los canales de comunicación de que dispone el Servicio, en las oficinas de atención de público o durante el procedimiento de fiscalización o actuación de que se trate”.

La letra a) del N°4 del artículo 8 bis del Código Tributario dispone el derecho del contribuyente a que las actuaciones del Servicio de Impuestos Internos, constituyan o no actuaciones o procedimientos de fiscalización, sean fundados, esto es, expresen los hechos, el derecho y el razonamiento lógico y jurídico para llegar a la conclusión, sea que la respectiva norma legal así lo disponga expresamente o no.

Por su parte, la letra c) del N°4 del artículo 8 bis del Código Tributario dispone el derecho del contribuyente a que se informe el plazo para interponer alegaciones o recursos, mientras que el N°11 de la misma disposición, dispone el derecho a ejercer los recursos e iniciar los procedimientos que correspondan, personalmente o representados.

**6°** Que, de acuerdo a los problemas identificados por la Defensoría, resulta necesario verificar la correcta aplicación de la ley y respeto a los derechos de los contribuyentes, en la tramitación y resolución de las peticiones administrativas interpuestas por los contribuyentes.

**RESUELVO:**

Iniciar el procedimiento contemplado en los artículos 61 y siguientes de la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente, con el objeto de verificar si en los problemas detectados existe una incorrecta aplicación de la ley por parte del Servicio de Impuestos Internos o una vulneración de los derechos de los contribuyentes.

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

RRL/EMY/AVP

Distribución:

- División Tributaria. Defensoría del Contribuyente



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 2669350-e9ffb4 en:  
<https://doc.digital.gob.cl/validador/>