

2015

Manual de Derechos y Deberes de los Contribuyentes



TESORERÍA GENERAL
DE LA REPÚBLICA

División Jurídica
Santiago | Chile
www.tesoreria.cl

Índice

Introducción	4
Los orígenes: la Ley N°20.420	5
Resumen de los contenidos de la ley	6
Ambito de aplicación	7
Derechos de los Contribuyentes	8
1° Derecho a ser atendido cortésmente	10
2° Derecho a obtener en forma completa y oportuna las devoluciones	11
3° Derecho a recibir información	12
4° Derecho a ser informado acerca de la identidad y cargo de los funcionarios	13
5° Derecho a obtener copias	14
6° Derecho a eximirse de aportar documentos	15
7° Derecho a que las declaraciones impositivas tengan carácter reservado	16
8° Derecho a que las actuaciones se lleven a cabo sin dilaciones	17
9° Derecho a formular alegaciones	18
10° Derecho a plantear sugerencias y quejas	19
Deberes de los Contribuyentes	20
1° Deber de formular sus consultas, sugerencias o reclamos de manera respetuosa	22
2° Deber de aportar los antecedentes necesarios y requeridos por el servicio	23
3° Deber de estar informado de sus obligaciones tributarias como ciudadano y contribuyente	24
4° Deber de pagar impuestos, créditos y obligaciones adeudadas al fisco de manera oportuna	25
5° Deber de informarse y respetar los procedimientos definidos por la Tesorería para el ejercicio de sus derechos ciudadanos	26



Introducción

El propósito de este manual es promover y difundir los derechos de los contribuyentes, incorporados en el nuevo texto del Código Tributario (artículo 8° Bis), con el objetivo de mejorar permanentemente la calidad de la atención a nuestros usuarios y usuarias.

La Administración Tributaria tendrá mejores resultados en su gestión y una mejor evaluación ciudadana, en la medida que incorpore valor público en la entrega de cada uno de sus servicios.

En este sentido, es fundamental reforzar la promoción de un trato justo y respetuoso en los procesos de cumplimiento de la obligación tributaria, facilitando su acercamiento a las necesidades de los contribuyentes. La Tesorería debe trabajar para que la primera línea -que es la que atiende y orienta a las personas que vienen a realizar trámites- sea lo más resolutiva posible.

La vocación de servicio público nos convoca a preocuparnos de los requerimientos de nuestros usuarios, procurando resolver con oportunidad y eficiencia sus demandas, y articular todas las áreas de negocios requeridas para entregar la mejor respuesta en los tiempos adecuados.

Los orígenes: la Ley N°20.420

La Ley N°20.420 fue publicada en el Diario Oficial el 19 de febrero de 2010, con el objeto de explicitar y sistematizar los derechos de los contribuyentes que se encontraban incluidos en distintas leyes.

Esta ley inicia su trámite legislativo con una moción parlamentaria, que planteó que los derechos de los contribuyentes deben ser respetados, amparados y promovidos por el Estado, garantizando su ejercicio a través de una ley especial, lo que se concretó con la incorporación del artículo 8° bis al Código Tributario.

En el debate de la ley se consideró que los derechos fundamentales garantizados por la Constitución debían también reflejarse en el campo tributario, ya que los “derechos del contribuyente” son expresión de los derechos de todas las personas, por lo que su ejercicio debía ser garantizado por el legislador, como complemento y desarrollo de las normas constitucionales, enunciándolos a través de una ley especial, como ocurre en diversos países de Europa y América.

Resumen de los contenidos de la ley

La ley dispone el derecho a ser atendido de forma cortés; a ser tratado equitativamente, con respeto y consideración por parte de los funcionarios; a ser informado y asistido por el organismo sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Establece además el derecho a obtener en forma completa y oportuna las devoluciones previstas en las leyes tributarias; el derecho a conocer, en todo momento y por un medio expedito, su situación tributaria y el estado de tramitación de los procedimientos que lo afecten, así como el derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal del Servicio bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos que son del interés de los/as contribuyentes.

Ambito de aplicación

La Ley N°20.420 introduce modificaciones al Código Tributario en relación con el ámbito de competencia del SII, no obstante ello el artículo 8° bis es aplicable a todo otro organismo integrante de la Administración Tributaria, en este caso, al Servicio de Tesorerías.

Es importante consignar que detrás de cada contribuyente hay un ciudadano o ciudadana que -con su esfuerzo- hace posible que la economía del país crezca y que Chile avance hacia el desarrollo.

Sin perjuicio de los derechos garantizados por la Constitución a todas las personas, la ley establece los siguientes derechos de los contribuyentes.

Derechos de los Contribuyentes



1º Derecho a ser atendido cortésmente

Derecho a ser atendido cortésmente, con el debido respeto y consideración; a ser informado y asistido por el Servicio, sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. (Concordante con lo señalado en el artículo 17, letra e) de la Ley N°19.880, de 2003, que establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado).

No se debe obstaculizar injustificadamente la tramitación o resolución de un asunto presentado por el o la contribuyente, ni derivarlo infundadamente a otras oficinas o funcionarios, así como cometer abusos de autoridad.

Asimismo, debe ser compatibilizado con el deber del funcionario, de no asesorar al contribuyente en perjuicio de los intereses del Estado o en contravención a la norma establecida en el artículo 101 del Código Tributario. Esta norma impide expresamente facilitar a un contribuyente el incumplimiento de las leyes tributarias, u ofrecer su intervención en cualquier sentido para reducir la carga tributaria de un contribuyente o para liberarle, disminuirle o evitar actuaciones propias de la cobranza.





2° Derecho a obtener en forma completa y oportuna las devoluciones

Derecho a obtener en forma completa y oportuna las devoluciones previstas en las leyes tributarias, debidamente actualizadas.

El proceso de devolución de mayor envergadura que debe cumplir la Tesorería General de la República, es el de excedentes registrados en la declaración de Impuesto a la Renta. La Tesorería debe cursar la devolución una vez que el excedente se registre en la Cuenta Única Tributaria del Contribuyente.

Éste es un reconocimiento al derecho de propiedad del contribuyente sobre el crédito constituido por la devolución, de modo tal que cualquier demora injustificada en cursarla, atenta en contra del referido derecho. Así lo ha reconocido la jurisprudencia de los tribunales superiores de justicia al conocer de diversos recursos de protección.

3º Derecho a recibir información

Derecho a recibir información al inicio de todo acto de fiscalización, sobre la naturaleza y materia a revisar, y conocer en cualquier momento, por un medio expedito, su situación tributaria y el estado de tramitación del procedimiento. (Concordante con lo señalado en el artículo 17, letra a), de la Ley N°19.880, de 2003).

También es concordante con el artículo 13 inciso 2 de la Ley N°18.575, de 2001, que señala que la función pública se ejercerá con transparencia, de manera que permita el conocimiento de los procedimientos contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten.

El contribuyente podrá solicitar al funcionario a cargo, información referente a su situación tributaria o de otra naturaleza, siempre que se refiera a materias de competencia de Tesorerías, y si existe algún procedimiento en curso. El contribuyente tiene derecho a solicitar información acerca de la etapa o estado en que éste se encuentra.





4° Derecho a ser informado acerca de la identidad y cargo de los funcionarios

Derecho a ser informado acerca de la identidad y cargo de los funcionarios del Servicio, bajo cuya responsabilidad se tramitan los procesos en los que tiene la condición de interesado/a. (Similar norma se encuentra contenida en el artículo 17 letra b) de la Ley N°19.880, de 2003).

En el caso del Procedimiento Ejecutivo de Cobro, el funcionario a cargo de una actuación en terreno, debe portar su credencial institucional y exhibirla al contribuyente; igualmente, deberá informar quiénes son los funcionarios responsables de la tramitación del proceso e indicar su cargo.

Como se indicó anteriormente, uno de los procesos masivos que lleva la Tesorería General de la República es el de la devolución de excedentes de renta que se inicia en abril de cada año. En este caso, como en otros trámites tributarios, se requiere que el contribuyente conozca la identidad de los funcionarios a cargo, con el objeto de formular consultas, aportar antecedentes, iniciar reclamos, etc., lo que está directamente relacionado con el principio de transparencia de los actos administrativos.

En ningún caso un funcionario podrá negar su identificación.

5° Derecho a obtener copias

Derecho a obtener copias o certificación de las actuaciones realizadas o de los documentos presentados en los procedimientos, en los términos previstos en la ley. (Este derecho está relacionado con el artículo 17 letra d) de la Ley N°19.880, así como también a los artículos 17, 18, 19 y 21 de la Ley N°20.285, sobre acceso a la información pública).

Los funcionarios de la Tesorería deberán, a petición del contribuyente, entregar copias de los documentos que sean de su interés. Constituye una obligación del funcionario certificar las actuaciones en las cuales haya intervenido y dar fe de la recepción de los documentos que le son presentados. La devolución de tales documentos también debe registrarse, pues sobre ellos existe un deber de custodia.

Una de las vías para acceder a los documentos es a través de la solicitud de información conforme a la Ley de Transparencia, para lo cual se ha dispuesto el formulario respectivo en la página web de la Tesorería General de la República.





6° Derecho a eximirse de aportar documentos

Derecho a eximirse de aportar documentos que no correspondan al procedimiento o que ya se encuentren acompañados al Servicio, y a obtener -una vez finalizado el caso- la devolución de los documentos originales aportados. (Concordante con lo establecido en el artículo 17 letra c) de la Ley N°19.880).

Los funcionarios de Tesorerías no podrán exigir a los contribuyentes la presentación de documentos o antecedentes que no correspondan al procedimiento que se esté desarrollando, como tampoco aquellos que ya hubiese acompañado en otra actuación frente al Servicio, circunstancia que puede ser acreditada por el contribuyente con la copia del antecedente donde conste la recepción de dichos documentos.

Una vez finalizado el procedimiento, el contribuyente tiene derecho a que le sean devueltos los documentos originales que presentó, hecho del que se debe dejar constancia.

7° Derecho a que las declaraciones impositivas tengan carácter reservado

Derecho a que las declaraciones impositivas, salvo los casos de excepción legal, tengan carácter reservado, en los términos previstos por este Código.

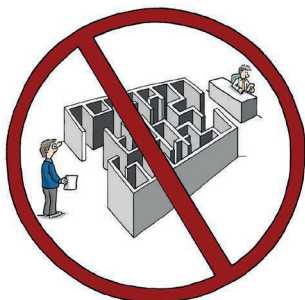
Conforme al artículo 35 del Código Tributario, los funcionarios del Servicio están sujetos al llamado secreto tributario, en virtud del cual no pueden divulgar, en forma alguna, la cuantía o fuente de las rentas de los contribuyentes, ni las pérdidas, gastos o cualesquiera datos relativos a ellas, que figuren en sus declaraciones, ni permitir que los documentos tributarios del contribuyente sean conocidos por personas ajenas al Servicio, salvo las excepciones que establezca la ley, como ocurre por ejemplo, en los casos de requerimiento de los Tribunales de Justicia o Fiscales del Ministerio Público.

No obstante lo anterior, se debe tener presente que la divulgación de antecedentes tributarios de un contribuyente a un tercero, sin su consentimiento, puede implicar la vulneración a sus derechos, particularmente en el ámbito de su seguridad, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico, vulneración que puede traer aparejada la responsabilidad administrativa, civil o penal del funcionario.

Este derecho debe ser compatibilizado con el principio de publicidad y transparencia que se encuentra consagrado a nivel constitucional, en el artículo 8° de la Carta Fundamental.

A su turno, el artículo 21, número 2, de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública, establece como causal de secreto o reserva, el que la entrega de la información solicitada por esa vía pueda afectar los derechos de las personas.





8° Derecho a que las actuaciones se lleven a cabo sin dilaciones

Derecho a que las actuaciones se lleven a cabo sin dilaciones, requerimientos o esperas innecesarias, certificando por parte del funcionario a cargo, la recepción de todos los antecedentes solicitados. (Concordante con el Principio de Celeridad que informa el actuar de la Administración Pública, y que se encuentra reconocido en el artículo 7 de la Ley N°19.880).

En virtud de este derecho, el funcionario responsable de la tramitación de cualquier procedimiento que se inicie ante la Tesorería, deberá certificar la recepción de todos los antecedentes requeridos o presentados por los contribuyentes, para los efectos de que la decisión de la autoridad esté debidamente informada, como asimismo para el cómputo de los plazos establecidos en la ley.

El contribuyente, en cualquier momento, podrá solicitar al funcionario competente, la certificación de la entrega de documentos, así como el estado de tramitación de su petición administrativa o procedimiento iniciado por el Servicio.

9º Derecho a formular alegaciones

Derecho a formular alegaciones y presentar antecedentes dentro de los plazos previstos en la ley y a que tales antecedentes sean incorporados al procedimiento y debidamente considerados por el funcionario competente.

Este derecho está en sintonía con el señalado en el artículo 17 letra f) y artículo 18 inciso 3º, de la ley N°19.880, donde se reconoce a las personas, en sus relaciones con la Administración, el derecho a formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

Todo el procedimiento administrativo deberá constar en un expediente, escrito o electrónico, en el que se incorporan los documentos presentados por los interesados, con expresión de la fecha y hora de su recepción, como también las actuaciones, documentos y resoluciones que emita el órgano administrativo.

El funcionario/a responsable del respectivo procedimiento, deberá recibir y considerar todos los antecedentes entregados por el contribuyente, siempre que se hayan puesto a su disposición dentro de los plazos que establece la ley. Además, deberá incorporarlos materialmente al procedimiento de que se trate. Igualmente, deberá pronunciarse sobre ellos, en los casos en que sea necesario, notificando al contribuyente.





10° Derecho a plantear sugerencias y quejas

Derecho a plantear sugerencias y quejas sobre las actuaciones del Servicio en que tenga interés o que le afecten.

Este derecho está redactado en similares términos al artículo 19 N°14 de la Constitución Política de la República, donde se consagra el derecho de todas las personas a “presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes”.

En cada Tesorería se deberán otorgar las facilidades del caso, a fin de que los contribuyentes puedan formular sus reclamos o sugerencias, ya sea mediante la habilitación de un libro o la disposición de un buzón donde puedan ser depositados.

Igualmente, con el objeto de que los contribuyentes puedan manifestar su opinión sobre la atención brindada por los funcionarios de la Tesorería, así como también formular sugerencias para mejorar su calidad, en la página web de nuestra institución se ha dispuesto en el menú la opción “Consulta - Reclamos”, a la que pueden ser direccionados los contribuyentes para el ejercicio de este derecho.

Deberes de los Contribuyentes





1º Deber de formular sus consultas, sugerencias o reclamos de manera respetuosa

El artículo 19 N°14 de la Constitución Política reconoce a todas las personas “el derecho de presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes”.

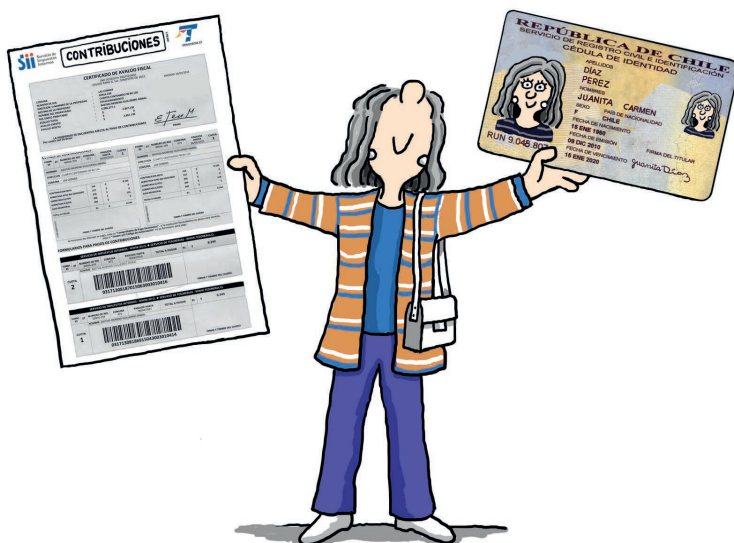
De este modo, toda persona -natural o jurídica- puede formular peticiones, sugerencias o reclamos a la Tesorería General de la República, que está obligada a considerarlos y resolverlos conforme a derecho, en la medida que se trate de materias que la ley le ha encomendado y siempre que sean formulados de manera respetuosa, evitando el ejercicio abusivo e ilegítimo del derecho.

La autoridad administrativa no está obligada a responder peticiones, sugerencias o reclamos que sean formulados con descortesía o irrespetuosamente. Nuestro Código Penal sanciona conductas que atentan contra ella, tanto de hecho como de palabra, en sus artículos 261 y siguientes.

2° Deber de aportar los antecedentes necesarios y requeridos por el servicio

Con el objeto de garantizar la privacidad de la información tributaria de los contribuyentes, así como contar con todos los antecedentes necesarios para pronunciarse sobre las peticiones que se formulen, los interesados deben presentar todos los antecedentes que le sean requeridos por la Tesorería.

Si éstos no son aportados, el Servicio no estará obligado a entregarle información, ni dar respuesta a sus peticiones.



3° Deber de estar informado de sus obligaciones tributarias como ciudadano y contribuyente

Es deber de todos los habitantes de la República informarse sobre cuáles son sus obligaciones tributarias, así como la forma de cumplirlas y plazos que disponen para ello. Entre estas obligaciones se encuentra el deber de indicar y mantener actualizado su domicilio tributario, informar oportunamente el cambio de representante legal, facilitar las tareas de control, fiscalización y recaudación que realice la Administración Tributaria. Es importante señalar que no es eximente de responsabilidad el alegar desconocimiento de la ley tributaria.

Una ciudadanía responsable aporta al sentimiento de pertenencia social y contribuye al logro del bien común.





4° Deber de pagar impuestos, créditos y obligaciones adeudadas al fisco de manera oportuna

Es fundamental que los contribuyentes cumplan con el pago de sus obligaciones tributarias dentro de los plazos que establece la ley y comprendan la importancia de sus responsabilidades en esta materia.

Es importante que los contribuyentes recuerden que al momento de pagar sus obligaciones tributarias, están colaborando para la implementación de los distintos programas y políticas públicas que impulsa el Estado. Están, por tanto, aportando a la equidad del país.

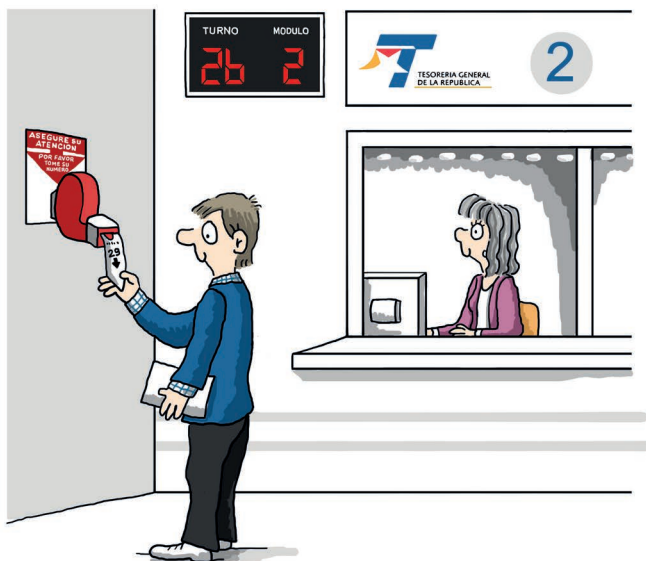
5° Deber de informarse y respetar los procedimientos definidos por la Tesorería para el ejercicio de sus derechos ciudadanos

Es deber de los contribuyentes informarse y cumplir los horarios y procedimientos de atención establecidos por la institución, así como aquellos definidos para el ejercicio de sus derechos, tanto en el ámbito netamente administrativo, como en la cobranza judicial de los impuestos y créditos morosos.

Para tal efecto, la Tesorería los publica en su sitio web, bajo la figura de circulares (en el banner Gobierno Transparente, sección Actos y Resoluciones, opción “Actos con efectos sobre terceros”).

Los reclamos en contra de actos u omisiones del Servicio que vulneren cualquiera de los derechos de este artículo, serán conocidos por el Juez Tributario y Aduanero, conforme al procedimiento indicado en el Código Tributario.

En toda dependencia del Servicio deberá exhibirse -en un lugar destacado y claramente visible al público- un anuncio en el cual se consignent los Derechos de los Contribuyentes.



En el evento de ocurrir actos u omisiones de algún funcionario o funcionaria, que vulnere cualquiera de los derechos de este manual, usted podrá reclamar ante el Jefe Superior de la respectiva oficina de Tesorería o ante el Jefe Superior del Servicio, según sea el caso.

En toda dependencia del Servicio deberá exhibirse -en un lugar destacado y claramente visible al público- un anuncio en el cual se consignen los Derechos y Deberes de los Contribuyentes.



Contenido:
División Jurídica

Diseño y producción:
Unidad de Comunicaciones

Ilustraciones:
Guillo

Impresión:
Editora e Imprenta Maval Ltda.

Tesorería General de la República
Santiago | Chile | 2015





TESORERIA GENERAL
DE LA REPUBLICA

tesoreria.cl