

## I. DISPOSICIÓN XERAIS

### MINISTERIO DE ECONOMÍA E FACENDA

**19438** *Real decreto 1676/2009, do 13 de novembro, polo que se regula o Consello para a Defensa do Contribuínte.*

I

O artigo 34.2 da Lei 58/2003, do 17 de decembro, xeral tributaria, confire ao Consello para a Defensa do Contribuínte a función de velar pola efectividade dos dereitos dos contribuíntes, atendendo as queixas por estes formuladas e realizando suxestións e propostas pertinentes.

A mencionada defensa, segundo o precepto anterior, realizarase na forma e cos efectos que regulamentariamente se determinen.

Coa aprobación da Lei 58/2003, do 17 de decembro, xeral tributaria, o Consello para a Defensa do Contribuínte recibiu un impulso por parte do lexislador, por canto se institucionalizou de forma plena encadrándose na estrutura da organización tributaria, ao ser recoñecido expresamente nunha norma con rango de lei, xa que a súa creación primixenia fora froito dunha norma regulamentaria no ano 1996, en concreto o Real decreto 2458/1996, do 2 de decembro, polo que se crea o Consello para a Defensa do Contribuínte na Secretaría de Estado de Facenda; posteriormente desenvolvido pola Resolución do 14 de febreiro de 1997, da Secretaría de Estado de Facenda, pola que se establece o procedemento para a formulación, tramitación e contestación das queixas, reclamacións e suxestións, a que se refire a disposición derradeira única do Real decreto 2458/1996, do 2 de decembro, polo que se crea o Consello para a Defensa do Contribuínte na Secretaría de Estado de Facenda.

A elevación da súa regulación a rango legal é, sen dúbida, consecuencia do recoñecemento da conveniencia da existencia dun órgano especificamente pensado para desenvolver unha función de protección dos dereitos dos obrigados tributarios.

Neste sentido, o labor do Consello para a Defensa do Contribuínte foi intenso, antes e despois da aprobación da Lei xeral tributaria vixente, exercendo a súa función primordial de defensa dos dereitos dos obrigados tributarios, como se dixo máis arriba, permitindo a mellora dos servizos prestados pola Administración tributaria, non só grazas ás queixas manifestadas polos usuarios de tales servizos, senón tamén, e de forma sinalada, a través das súas suxestións e das propostas de todo tipo formuladas polo propio Consello, sempre co obxectivo común de apuntalar a evolución e o desenvolvemento dun sistema tributario moderno, que debe ter entre as súas prioridades a de buscar e conseguir o equilibrio entre garantir o cumprimento do principio constitucional segundo o cal os cidadáns deben contribuír ao sostemento dos gastos públicos e aplicar o sistema tributario con absoluto sometemento á legalidade, salvagardando así, entre outros, o principio de seguranza xurídica.

O impulso e o desenvolvemento que a norma legal xa citada supuxo para a Administración tributaria fai conveniente que tamén se introduzan modificacións na regulación do Consello para a Defensa do Contribuínte, no que afecta o seu esquema organizativo e procedemental, co fin de acomodalo á súa nova realidade xurídico-económica e social, e posibilitar, á vista da súa propia evolución, a súa adaptación a ela.

Entre estas adaptacións cabe destacar unha composición diferente dos integrantes do Consello, á vista da casuística presentada ao longo dos últimos anos, prevendo, incluso, que en determinadas ocasións o Consello poida contar co apoio de terceiros alleos a el cando a problemática suscitada, xa sexa de índole técnica, organizativa ou de calquera natureza, e a súa proposta de solución recomenden contar coa opinión de expertos por razón da materia.

A nova regulación ten moi en conta o pasado inmediato e funde as súas raíces no firme sustento que lle brinda a regulación preexistente, a cal demostrou ser adecuada, con carácter xeral e nos seus aspectos básicos. Neste sentido, a nova norma reforza a configuración do Consello como órgano asesor e de defensa dos dereitos dos contribuíntes e recoñece a súa independencia funcional.

Ao mesmo tempo, pretendeuse conseguir unha maior seguranza xurídica, ao quedar regulado o ámbito das queixas e suxestións e, dentro del, cuestións tan importantes como a lexitimación para interpoñelas e os supostos de inadmisión. Tampouco se esqueceron os aspectos técnicos, por canto se regularon cuestións procedementais, cubrindo as lagoas que existían na normativa anterior.

## II

O real decreto está estruturado en 4 capítulos, con 17 artigos, unha disposición adicional, tres disposicións transitorias, unha disposición derogatoria e dúas disposicións derradeiras.

O capítulo I, «Disposición xeral», ten un único artigo cuxa finalidade é determinar o obxecto do real decreto. Tal obxecto é a regulación do propio Consello para a Defensa do Contribuínte, do réxime xurídico das queixas, suxestións e propostas, e do procedemento para a súa recepción e tramitación.

O capítulo II, «O Consello para a Defensa do Contribuínte», está especificamente dedicado ao Consello para a Defensa do Contribuínte, determina a súa natureza xurídica, recolle as súas funcións, establece a súa composición e regula a importante figura do presidente, así como a unidade operativa a través da cal exercerá este as súas funcións.

O capítulo III, «Queixas e suxestións», desenvolve o ámbito das queixas e suxestións, trata a súa lexitimación, forma e lugares de presentación, e establece os supostos de inadmisión dunhas e outras.

O capítulo IV, «Procedemento», regula a tramitación das queixas, suxestións e propostas, a desistencia por parte do interesado, o dereito de información en relación coas queixas e suxestións presentadas, e o carácter reservado dos datos de calquera natureza que poida obter o Consello.

A disposición adicional establece o non incremento do gasto público; as disposicións transitorias establecen a subsistencia de determinadas disposicións en canto non se produza a súa adaptación a este real decreto, a subsistencia dos nomeamentos da presidencia e vogais, e a composición do Consello para a Defensa do Contribuínte; a disposición derogatoria derroga expresamente o Real decreto 2458/1996, do 2 de decembro, polo que se crea o Consello para a Defensa do Contribuínte, e as normas de igual ou inferior rango que se lle opoñan; por último, as disposicións derradeiras establecen determinadas regras en materia de funcionamento do Consello e a entrada en vigor deste real decreto.

Na súa virtude, por proposta da ministra de Economía e Facenda, coa aprobación previa da vicepresidenta primeira do Goberno e ministra da Presidencia, de acordo co Consello de Estado e logo da deliberación do Consello de Ministros na súa reunión do día 13 de novembro de 2009,

### DISPOÑO:

Índice.

Capítulo I. Disposición xeral.

Artigo 1. Obxecto.

Capítulo II. O Consello para a Defensa do Contribuínte.

Artigo 2. Natureza xurídica.

Artigo 3. Funcións.

Artigo 4. Composición e funcionamento.

Artigo 5. Do presidente do Consello para a Defensa do Contribuínte.

Artigo 6. Unidade operativa.

Capítulo III. Queixas e suxestións.

Artigo 7. Ámbito das queixas e suxestións.

Artigo 8. Lexitimación, forma e lugares de presentación das queixas ou suxestións.

Artigo 9. Supostos de inadmisión.

Capítulo IV. Procedemento.

Artigo 10. Tramitación das queixas.

Artigo 11. Desistencia.

Artigo 12. Tramitación das suxestións.

Artigo 13. Tramitación das propostas.

Artigo 14. Réxime especial de tramitación.

Artigo 15. Terminación dos procedementos.

Artigo 16. Información aos cidadáns.

Artigo 17. Carácter reservado.

Disposición adicional única. Ausencia de aumento do gasto público.

Disposición transitoria primeira. Regulación dos procedementos.

Disposición transitoria segunda. Subsistencia de nomeamentos.

Disposición transitoria terceira. Composición do Consello para a Defensa do Contribuínte.

Disposición derogatoria única. Derrogación normativa.

Disposición derradeira primeira. Funcionamento do Consello.

Disposición derradeira segunda. Entrada en vigor.

## CAPÍTULO I

### Disposición xeral

Artigo 1. *Obxecto.*

Este real decreto ten por obxecto regular a composición e funcións do Consello para a Defensa do Contribuínte, así como o réxime xurídico das queixas, suxestións e propostas a que se refire o artigo 34.2 da Lei 58/2003, do 17 de decembro, xeral tributaria, e o procedemento para a recepción e tramitación das que sexan presentadas polos lexitimados para iso segundo o artigo 8 deste real decreto, xa sexa como manifestación da súa insatisfacción cos servizos prestados pola Administración do Estado con competencias tributarias, xa sexa como iniciativas para mellorar a calidade destes.

## CAPÍTULO II

### O Consello para a Defensa do Contribuínte

Artigo 2. *Natureza xurídica.*

No marco do disposto no artigo 34.2 da Lei 58/2003, do 17 de decembro, xeral tributaria, o Consello para a Defensa do Contribuínte terá a natureza xurídica de órgano colexiado da Administración do Estado, integrado no Ministerio de Economía e Facenda e adscrito á Secretaría de Estado de Facenda e Orzamentos.

O Consello para a Defensa do Contribuínte desenvolverá as súas funcións asesoras nos termos establecidos neste real decreto.

O Consello para a Defensa do Contribuínte actuará con independencia no exercicio das súas funcións.

### Artigo 3. *Funcións.*

1. O Consello para a Defensa do Contribuínte terá as seguintes funcións:

a) Atender as queixas a que se fai referencia no artigo 7 deste real decreto.  
b) Solicitar e contrastar a información necesaria acerca das queixas presentadas, para o efecto de verificar e constatar a súa transcendencia, e realizar posteriormente, se é o caso, as correspondentes propostas para a adopción das medidas que sexan pertinentes.

c) Remitir informe aos órganos da Administración tributaria afectados pola queixa, cando durante a súa tramitación se detectasen actos susceptibles de revisión por algún dos medios regulados pola Lei 58/2003, do 17 de decembro, xeral tributaria. Para estes efectos, o Consello para a Defensa do Contribuínte poderá promover, especificamente, o inicio do procedemento de revogación.

A decisión sobre o inicio do procedemento de revogación corresponderá ao órgano competente da Administración tributaria nos termos establecidos no artigo 219 da Lei 58/2003, do 17 de decembro, xeral tributaria, e a súa normativa de desenvolvemento.

d) Recibir as suxestións a que se fai referencia no artigo 7 deste real decreto así como solicitar e contrastar a información necesaria acerca delas, para o efecto do seu estudo, tramitación e atención, se é o caso.

e) Elaborar propostas e informes por propia iniciativa, en relación coa función xenérica de defensa do contribuínte, á cal se refire o artigo 34.2 da Lei 58/2003, do 17 de decembro, xeral tributaria.

f) Elaborar unha memoria anual na cal queden reflectidas as actuacións levadas a cabo ao longo do exercicio e se suxiran as medidas normativas ou doutra natureza que se consideren convenientes, co fin de evitar a reiteración fundada de queixas por parte dos contribuíntes. Esta memoria será remitida ao secretario de Estado de Facenda e Orzamentos, así como á Dirección Xeral para o Impulso da Administración Electrónica, en cumprimento do disposto polo Real decreto 951/2005, do 29 de xullo, polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración xeral do Estado.

g) Asesorar o secretario de Estado de Facenda e Orzamentos na resolución daquelas queixas e suxestións en que aquel o solicitase.

h) Propoñer ao secretario de Estado de Facenda e Orzamentos, a través do presidente do Consello para a Defensa do Contribuínte, aquelas modificacións normativas ou doutra natureza que se consideren pertinentes para a mellor defensa dos dereitos dos obrigados tributarios.

2. As advertencias, recomendacións e suxestións feitas polo Defensor do Pobo á Administración tributaria do Estado respecto das actuacións ás cales se refire o artigo 7.1, unha vez contestadas polos órganos competentes, serán remitidas ao Consello para a Defensa do Contribuínte para o seu coñecemento.

### Artigo 4. *Composición e funcionamento.*

1. O Consello para a Defensa do Contribuínte estará formado por dezaseis vogais. Os vogais serán nomeados e separados polo ministro de Economía e Facenda mediante orde ministerial, con excepción dos previstos nas letras b.2.º, b.3.º e e) seguintes, que terán a condición de vogais natos en razón do cargo que representen, da seguinte forma:

a) Oito vogais representantes dos sectores profesionais relacionados co ámbito tributario e da sociedade en xeral, nomeados por proposta do secretario de Estado de Facenda e Orzamentos. Catro dos ditos vogais deberán pertencer ao ámbito académico e os outros catro deberán ser profesionais no ámbito tributario, todos eles de recoñecido prestixio.

b) Catro vogais representantes da Axencia Estatal de Administración Tributaria, coa seguinte distribución:

1.º Dous representantes dos departamentos e servizos da Axencia Estatal de Administración Tributaria, propostos polo secretario de Estado de Facenda e Orzamentos, oído o director xeral daquela.

2.º O director do Servizo de Auditoría Interna da Axencia Estatal de Administración Tributaria.

3.º O director do Servizo Xurídico da Axencia Estatal de Administración Tributaria.

c) Tamén serán vogais un representante da Dirección Xeral de Tributos e un representante da Dirección Xeral do Catastro, propostos polo secretario de Estado de Facenda e Orzamentos, oídos, se é o caso, os titulares dos respectivos centros.

d) Igualmente será vogal un representante dos tribunais económico-administrativos, proposto polo secretario de Estado de Facenda e Orzamentos, oído, se é o caso, o presidente do Tribunal Económico-Administrativo Central.

e) Finalmente, será vogal o avogado do Estado xefe da Avogacía do Estado en materia de facenda e financiamento territorial da Secretaría de Estado de Facenda e Orzamentos, que, ademais, será o secretario do Consello para a Defensa do Contribuínte.

2. O réxime de funcionamento do Consello, xa sexa en pleno ou en comisións ou grupos de traballo, será o establecido no capítulo II do título II da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, sen prexuízo do disposto na disposición derradeira primeira deste decreto.

3. Dentro do Consello para a Defensa do Contribuínte existirá unha Comisión Permanente, presidida polo titular da presidencia do citado Consello e formada por tres membros do Consello designados por este por proposta do seu presidente, e polo secretario do Consello para a Defensa do Contribuínte, que, así mesmo, exercerá as funcións de secretario da dita Comisión Permanente. Serán competencias e funcións desta comisión, ademais das previstas neste real decreto, as que determine o Consello conforme as súas propias normas de funcionamento, e calquera outra non atribuída ao Pleno por este real decreto ou as súas propias normas de funcionamento. En todo caso, corresponderá ao Pleno a aprobación das propostas e informes derivados das funcións atribuídas nas letras c), e), f), g) e h) do artigo 3.1.

4. Será de aplicación aos membros do Consello o réxime de abstención e recusación previsto no capítulo III do título II da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

5. Os cargos de presidente e vogal do Consello terán carácter non retribuído, sen prexuízo do dereito a percibir as indemnizacións que procedan de acordo co previsto na Lei 7/2007, do 12 de abril, do Estatuto básico do empregado público, e no Real decreto 462/2002, do 24 de maio, sobre indemnizacións por razón do servizo.

Non obstante, será de aplicación o disposto no artigo 9.1. c) da Lei 5/2006, do 10 de abril, de regulación dos conflitos de intereses dos membros do Goberno e dos altos cargos da Administración xeral do Estado, respecto dos membros do Consello incluídos no seu ámbito de aplicación.

6. As normas internas de funcionamento do Consello poderán establecer regras de suplencia, cando así proceda, entre os seus vogais.

7. O Consello poderá contar, para o exercicio das súas funcións e nos termos que se determinen nas súas normas internas de funcionamento, co auxilio de expertos, que deberán ter, en todo caso, a condición de funcionarios públicos.

#### Artigo 5. *Do presidente do Consello para a Defensa do Contribuínte.*

1. O titular da presidencia do Consello para a Defensa do Contribuínte será unha persoa de recoñecido prestixio no ámbito tributario, con, polo menos, dez anos de experiencia profesional.

2. O presidente do Consello para a Defensa do Contribuínte será designado de entre os seus membros polo ministro de Economía e Facenda, por proposta do Consello, por un

prazo de catro anos. Transcorrido este prazo, o presidente quedará en funcións mentres non se proceda ao nomeamento do seu sucesor ou sexa renovado no seu cargo, sen prexuízo da súa condición de vogal, na cal poderá continuar tras a finalización do prazo de presidencia.

O presidente do Consello para a Defensa do Contribuínte desempeña a súa representación e é o órgano de relación coa Secretaría de Estado de Facenda e Orzamentos, coa Axencia Estatal de Administración Tributaria e cos demais centros, órganos e organismos, tanto públicos como privados.

3. O presidente do Consello para a Defensa do Contribuínte porá en coñecemento inmediato do secretario de Estado de Facenda e Orzamentos calquera actuación que menoscabe a independencia do Consello ou limite as súas facultades de actuación.

4. O presidente do Consello para a Defensa do Contribuínte remitirá directamente ao secretario de Estado de Facenda e Orzamentos ou, se é o caso, a outros órganos da Secretaría de Estado e ao director xeral da Axencia Estatal de Administración Tributaria, os informes e as propostas que se elaboren no exercicio das funcións do órgano que preside.

#### Artigo 6. *Unidade operativa.*

1. A Axencia Estatal de Administración Tributaria, de acordo coa súa propia normativa, adscribirá unha unidade operativa que, coordinada polo director do Servizo de Auditoría Interna, prestará apoio técnico ao Consello no desempeño das funcións que ten encomendadas.

2. De acordo coa normativa propia da Axencia Estatal de Administración Tributaria, determinarase a estrutura da dita unidade, así como a súa composición, que será a que estableza a súa relación de postos de traballo.

3. Serán funcións desta unidade operativa as seguintes:

a) A tramitación das queixas, suxestións e propostas que sexan competencia do Consello.

b) A comunicación, por orde do presidente do Consello, cos órganos e unidades da Secretaría de Estado de Facenda e Orzamentos, da Axencia Estatal de Administración Tributaria e do resto da Administración do Estado con competencias tributarias, na tramitación dos asuntos da competencia do Consello para a Defensa do Contribuínte, así como o soporte administrativo e técnico da dita tramitación.

c) A elaboración dos informes e estudos, particulares ou xerais, e dos proxectos que lle sexan encomendados polo presidente do Consello.

4. A unidade operativa contará co persoal adecuado, que posibilite o cumprimento das funcións que asume o Consello.

### CAPÍTULO III

#### Queixas e suxestións

#### Artigo 7. *Ámbito das queixas e suxestións.*

1. As queixas deberán ter relación, directa ou indirecta, co funcionamento dos órganos e unidades administrativas que conforman a Secretaría de Estado de Facenda e Orzamentos, das dependencias e unidades da Axencia Estatal de Administración Tributaria, así como do resto da Administración do Estado con competencias tributarias. En particular, poderán presentarse queixas en relación co exercicio efectivo dos dereitos dos obrigados tributarios no seo dos procedementos administrativos de natureza tributaria, así como relativas ás deficiencias na accesibilidade das instalacións, a calidade ou accesibilidade da información, o trato aos cidadáns, a calidade ou accesibilidade do servizo ou o incumprimento dos compromisos das cartas de servizos.

2. As suxestións poderán ter por obxecto a mellora da calidade ou accesibilidade dos servizos, o incremento no rendemento ou no aforro do gasto público, a simplificación de trámites administrativos ou o estudo da supresión daqueles que puidesen resultar innecesarios, a realización de propostas de modificacións normativas, así como, con carácter xeral, a proposta de calquera outra medida que supoña un maior grao de satisfacción da sociedade nas súas relacións coa Administración tributaria e para a consecución dos fins asignados a esta.

3. As queixas e suxestións formuladas ao abeiro desta norma ante o Consello para a Defensa do Contribuínte non terán, en ningún caso, a consideración de recurso administrativo, nin a súa interposición suspenderá a tramitación do procedemento nin interromperá os prazos establecidos na lexislación vixente para a tramitación e resolución dos correspondentes procedementos.

As queixas e suxestións non condicionan, de xeito ningún, o exercicio das restantes accións ou dereitos que, de conformidade coa normativa reguladora de cada procedemento, poidan exercer os que figuren nel como interesados.

As contestacións e demais actos producidos polo Consello para a Defensa do Contribuínte non constitúen nin recoñecen dereitos subxectivos ou situacións xurídicas individualizadas polo que non son susceptibles de ningún recurso, administrativo ou xurisdiccional.

4. Salvo cando o interesado se acolla de forma expresa a outro procedemento regulado polas leis e sempre que se trate de queixas ou suxestións recollidas neste real decreto, presumirase que todas as presentadas ante calquera servizo ou autoridade da Secretaría de Estado de Facenda e Orzamentos, ante a Axencia Estatal de Administración Tributaria ou ante órganos, dependencias ou unidades do resto da Administración do Estado con competencias tributarias, sexa cal for o medio ou procedemento de presentación, son para a súa tramitación ante o Consello, nos termos regulados polo presente real decreto, sen prexuízo do disposto no seu artigo 14.

#### Artigo 8. *Lexitimación, forma e lugares de presentación das queixas ou suxestións.*

1. Todas as persoas físicas ou xurídicas, españolas ou estranxeiras, e as entidades do artigo 35.4 da Lei 58/2003, do 17 de decembro, xeral tributaria, terán dereito a formular ante o Consello para a Defensa do Contribuínte as queixas e suxestións ás cales se fixo referencia no artigo anterior.

2. As queixas relacionadas, directa ou indirectamente, cun procedemento administrativo de natureza tributaria só poderán ser presentadas por quen teña o carácter de interesado no dito procedemento.

As queixas poderán presentarse tanto persoalmente como mediante representación, e debe quedar garantida a identificación do cidadán e o seu carácter de interesado, así como e, se é o caso, a do representante e a validez da representación. Cando a presentación da queixa se realice por medios electrónicos, a forma de identificación observará o disposto no artigo 13 da Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos. A representación deberá acreditarse nos termos establecidos na Lei 58/2003, do 17 de decembro, xeral tributaria, e na súa normativa de desenvolvemento.

A presentación das suxestións poderá realizarse de forma anónima.

3. As queixas ou suxestións poderanse presentar, dirixidas ao Consello, nas formas e lugares que autoriza a Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

As queixas ou suxestións tamén se poderán presentar por medios electrónicos, conforme o disposto na Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns a os servizos públicos e as súas disposicións de desenvolvemento.

As queixas ou suxestións presentadas segundo o disposto no parágrafo anterior seguirán na súa tramitación o disposto con carácter xeral neste real decreto.

Igualmente, poderán presentarse as queixas e suxestións nas correspondentes follas de queixas e suxestións que, para estes efectos, deberán encontrarse nas oficinas e dependencias da Administración Tributaria do Estado e do resto da Administración do

Estado con competencias tributarias. Os interesados terán dereito a ser auxiliados polos funcionarios das ditas oficinas ou dependencias na formulación e constancia da súa queixa ou suxestión.

Da mesma forma, toda a información relativa ao procedemento para a presentación de queixas e suxestións deberá estar accesible a través dos correspondentes puntos de acceso electrónico.

4. Os interesados poderán xuntar a documentación que consideren oportuna ás queixas e suxestións.

5. Na tramitación dos procedementos do Consello será de aplicación o previsto no artigo 36.1 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

6. As oficinas ou dependencias que reciban as queixas ou suxestións deberán remitilas ao Consello sen dilación.

#### Artigo 9. *Supostos de inadmisión.*

1. Non se admitirán as queixas e suxestións nos seguintes supostos:

a) Cando o seu obxecto non sexa susceptible de queixa ou suxestión de acordo co artigo 7.

En particular, non se admitirán nos seguintes supostos:

Cando se pretendan tramitar pola vía regulada neste real decreto recursos, reclamacións ou accións distintas ás queixas ou suxestións recollidas nel, así como as denuncias a que se refire o artigo 114 da Lei 58/2003, do 17 de decembro, xeral tributaria, sen prexuízo do traslado dos escritos aos servizos competentes.

Cando se articulen como queixas as peticións de información en xeral, así como as peticións de información sobre os procedementos de devolución tributaria ou outros suxeitos a prazos específicos, formuladas antes da finalización dos prazos expresados.

Iso entenderase sen prexuízo da posibilidade de formular ante o Consello para a Defensa do Contribuínte as queixas ou suxestións que se poidan deducir do funcionamento da Administración tributaria neses procedementos.

b) Cando sexan formuladas por quen non teña atribuída a lexitimación a que se refire o artigo 8 deste real decreto.

c) Cando se omitan datos esenciais para a tramitación non emendables, ou ben cando, posta de manifesto tal circunstancia, non fose corrixida polo interesado.

d) Cando o obrigado tributario reitere queixas ou suxestións anteriormente presentadas por el mesmo que xa fosen resoltas, malia que se refiran a actos distintos, se entre a queixa anterior e a nova existe identidade substancial de obxecto.

2. O acordo de inadmisión a trámite das queixas ou suxestións por algunha das causas indicadas porase de manifesto ao interesado en escrito motivado.

En caso de que os defectos observados sexan emendables, concederase ao interesado o prazo de 10 días, contados desde o seguinte ao da notificación do requirimento, para que os emende.

En caso de contestación ao requirimento e persistencia das causas de inadmisión, declararase esta definitivamente e deberase comunicar esta circunstancia ao interesado.

En caso de falta de contestación en prazo, procederase ao arquivo do expediente.

3. A competencia para determinar a admisión ou non das queixas e suxestións corresponde á unidade operativa. A Comisión Permanente do Consello será informada sobre os acordos de inadmisión adoptados e as súas causas, e poderá, se é o caso, revisar os ditos acordos.

4. Se, unha vez admitida a trámite a queixa ou suxestión, e en calquera fase do procedemento, a Comisión Permanente ou, se é o caso, o Pleno estimar a concorrencia dunha causa de inadmisibilidade, porao de manifesto ao interesado na forma e cos efectos previstos no punto 2.



5. Non obstante o disposto neste artigo, de forma excepcional, cando así o considere procedente a Comisión Permanente, naqueles supostos en que se acordase a inadmisión da queixa presentada, poderá elaborarse a proposta ou informe a que se refire o artigo 3.1.e), en atención ás circunstancias postas de manifesto no suposto de que se trate.

#### CAPÍTULO IV

#### Procedemento

##### Artigo 10. *Tramitación das queixas.*

1. A tramitación das queixas seguirá un tratamento uniforme que garanta a súa rápida contestación e o seu coñecemento polo órgano responsable do servizo administrativo afectado.

2. Presentada e admitida a queixa, a unidade operativa dará traslado dela ao órgano responsable do servizo administrativo afectado, o cal dará resposta directamente e por escrito ao interesado no prazo de 15 días contado desde o día seguinte á entrada da queixa no rexistro do órgano responsable do servizo administrativo afectado, comunicando á unidade operativa esta resposta, que incluírá, se é o caso, a solución adoptada.

3. Transcorrido o prazo a que se refire o punto anterior sen que os servizos responsables formulasen contestación, a unidade operativa requirirá do servizo administrativo afectado a remisión da resposta que considere procedente ao interesado, no prazo de 15 días contados desde o seguinte á recepción do requirimento.

4. Se, no prazo dun mes contado desde o día seguinte ao da notificación da contestación, o interesado se opón á resposta recibida, manifestando a súa desconformidade con ela expresamente ante o Consello, ou se o propio Consello non se mostrar de acordo coa resposta dada polo órgano responsable do servizo administrativo, procederase á tramitación da queixa ante os órganos do Consello. O Consello emitirá, nestes casos, as contestacións que procedan en relación cos expedientes de queixa, comunicarallas aos interesados e dará traslado delas ao órgano responsable do servizo administrativo afectado pola queixa.

5. Cando a importancia e gravidade dos asuntos formulados nas queixas así o requira, ou cando nelas se apreciasen condutas que puidesen ser constitutivas de infracción penal ou administrativa, a unidade operativa, analizadas as circunstancias e logo de informe do servizo administrativo afectado pola queixa, propondrá de forma motivada ao presidente do Consello a remisión de copia do expediente ao órgano responsable do citado servizo, para os efectos oportunos. Esta remisión será comunicada ao interesado.

6. A actuación da unidade operativa axustarase ás seguintes regras:

a) A unidade operativa carecerá de competencia para acordar ou ordenar a adopción de medidas ou actos administrativos nos procedementos de aplicación dos tributos, nos procedementos sancionadores e nos de revisión, ben que terá facultades para comprobar os feitos ou circunstancias expostos nas queixas, suxerir, se é o caso, solucións específicas e impulsar a resolución dos asuntos.

b) A unidade operativa terá acceso ás bases de datos e á información necesaria para o exercicio das súas funcións nos mesmos termos establecidos para a xefatura dos correspondentes servizos, de conformidade co disposto na Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal.

c) É función prioritaria da unidade operativa procurar que se dea ás queixas a solución máis adecuada en cada caso, baixo os criterios de eficacia, axilidade e obxectividade, para cuxo efecto deberá manter a relación máis estreita cos servizos administrativos responsables, colaborar con eles e apoialos na dita tarefa.

7. Cando o Consello tivese coñecemento da tramitación simultánea dunha queixa e dun procedemento de revisión de calquera natureza sobre a mesma materia, poderá absterse de tramitar a primeira, comunicándollo ao interesado, tendo en conta o motivo da

queixa e a súa relación co obxecto do procedemento revisor de que se trate. A abstención determinará o arquivo da queixa presentada, arquivo que se deberá comunicar conxuntamente coa abstención.

A abstención non se producirá en relación ás cuestións relacionadas coas deficiencias na accesibilidade das instalacións, a calidade da información, o trato aos cidadáns, a calidade do servizo ou o incumprimento dos compromisos das cartas de servizos.

De forma excepcional, cando así o considere procedente a Comisión Permanente, naqueles supostos en que se acordase a abstención, poderase elaborar a proposta ou informe a que se refire o artigo 3.1.e), en atención ás circunstancias postas de manifesto no suposto de que se trate.

8. Se o Consello tivese coñecemento da existencia de actuacións penais en relación cos actos e procedementos aos cales a queixa se refira, absterase de seguir o procedemento. A abstención determinará o arquivo da queixa presentada, arquivo que se deberá comunicar ao interesado conxuntamente coa abstención.

9. O prazo máximo de duración do procedemento será de seis meses. Este prazo contarase desde a data en que a queixa tivese entrada no rexistro do Consello para a Defensa do Contribuínte.

A falta de contestación no dito prazo non implicará a aceptación da exposición de feitos nin dos argumentos xurídicos que o obrigado tributario incorporase no seu escrito de queixa, sen prexuízo de que este poida poñer de manifesto a demora ante o Consello.

#### Artigo 11. *Desistencia.*

1. Os interesados poderán desistir das súas queixas en calquera momento. A desistencia dará lugar á finalización inmediata do procedemento de tramitación de queixas no que á relación co interesado se refire, sen prexuízo da posibilidade de que a unidade operativa propoña á Comisión Permanente do Consello a prosecución do procedemento, por entender a existencia dun interese xeral ou da necesidade de definir ou esclarecer as cuestións formuladas.

2. Malia a desistencia do interesado, esta non impedirá o cumprimento do disposto no artigo 10.5.

#### Artigo 12. *Tramitación das suxestións.*

1. A tramitación das suxestións garantirá o seu coñecemento por parte do órgano responsable do servizo ao cal estas se refiran.

2. Presentada e admitida a suxestión, a unidade operativa dará traslado dela ao órgano responsable do servizo administrativo afectado, o cal dará resposta directamente e por escrito ao interesado, e comunicarlle á unidade operativa a solución adoptada.

3. Cando as suxestións poñan de manifesto o desacordo coas normas tributarias, remitiranse, para a súa contestación, aos órganos da Administración tributaria aos cales lles corresponda, segundo a materia e o rango da norma, a iniciativa para a elaboración de disposicións na orde tributaria, a súa proposta ou interpretación.

4. Cando a natureza da suxestión o requira, a Comisión Permanente do Consello poderá formular as propostas ou informes a que se refire o artigo 3.1.e) deste real decreto ou decidir a súa elevación ao Pleno.

5. A contestación ás suxestións non dará lugar, en ningún caso, á prosecución posterior dun procedemento ante o Consello pola desconformidade de quen realizou a suxestión respecto á súa contestación.

6. A actuación da unidade operativa axustarase nestes casos aos mesmos principios previstos no artigo 10.6 anterior.

#### Artigo 13. *Tramitación das propostas.*

O Pleno do Consello, ben por propia iniciativa, ben por proposta da Comisión Permanente, elaborará, dentro do ámbito competencial descrito no artigo 3, propostas

normativas ou doutra natureza en relación coa aplicación do sistema tributario que considere que contribúen á efectividade dos dereitos dos obrigados tributarios.

Estas propostas serán remitidas ao secretario de Estado de Facenda e Orzamentos ou, se é o caso, a outros órganos da Secretaría de Estado e ao director xeral da Axencia Estatal de Administración Tributaria, para a súa toma en consideración.

Artigo 14. *Réxime especial de tramitación.*

Cando concorran nas queixas e suxestións razóns debidamente xustificadas de especial complexidade ou transcendencia, ou estas afecten un gran número de persoas ou entidades, poderanse elevar propostas no ámbito do artigo 13 deste real decreto cuxa tramitación se realizará nos termos que establezan as normas de funcionamento do Consello.

Cando as queixas e suxestións presentadas polos interesados se refiran a cuestións técnicas, non xurídicas, derivadas da utilización de medios electrónicos, informáticos ou telemáticos nos procedementos tributarios, o Consello poderá propor a súa tramitación polos órganos da Administración tributaria directamente responsables da xestión de tales sistemas. Esta tramitación realizarase nos termos que establezan as normas de funcionamento do Consello.

Artigo 15. *Terminación dos procedementos.*

1. Os procedementos de queixa tramitados ante o Consello para a Defensa do Contribuínte poderán terminar:

- a) Polo acordo de inadmisión ou arquivo.
- b) Pola resposta do servizo administrativo afectado á cal se refiren os artigos 10.2 e 10.3.
- c) Pola contestación do Consello á cal se refire o artigo 10.4.
- d) Pola desistencia á cal se refire o artigo 11.

2. Os procedementos de tramitación das suxestións competencia do Consello para a Defensa do Contribuínte poderán terminar:

- a) Polo acordo de inadmisión ou arquivo.
- b) Pola contestación efectuada polo servizo administrativo afectado á cal se refire o artigo 12.2.
- c) Pola contestación realizada por órganos da Administración tributaria á cal se refire o artigo 12.3.

3. Os procedementos de tramitación das propostas ás cales se refire o artigo 14 terminarán polas formas establecidas na norma de funcionamento á cal se refire o dito precepto.

Artigo 16. *Información aos cidadáns.*

1. As persoas e entidades que presentasen unha queixa ou suxestión ante o Consello para a Defensa do Contribuínte poderán solicitar en calquera momento información do estado en que se encontra a súa tramitación.

2. A información deberá solicitarse de forma que quede constancia do nome e apelidos ou razón social ou denominación completa e número de identificación fiscal da persoa ou entidade que a solicita, así como da sinatura do obrigado tributario ou acreditación da autenticidade da súa vontade expresada por calquera outro medio.

A información facilitarase preferentemente polo mesmo medio utilizado polo interesado e indicará a fase en que se encontra a tramitación, o último trámite realizado e a data en que se formalizou.

Artigo 17. *Carácter reservado.*

Todos os datos, informes ou antecedentes de calquera natureza, obtidos polo Consello para a Defensa do Contribuínte e a súa unidade operativa no desempeño de súas funcións teñen carácter reservado e só poderán ser utilizados nos termos establecidos no artigo 95 da Lei 58/2003, do 17 de decembro, xeral tributaria.

Disposición adicional única. *Ausencia de aumento do gasto público.*

A aplicación das previsións contidas neste real decreto non deberá orixinar aumento ningún do gasto público.

Disposición transitoria primeira. *Regulación dos procedementos.*

En canto non se faga uso da habilitación contida no punto 2 da disposición derradeira primeira deste real decreto, continuarán en vigor no que non se opoñan a el:

1. A Resolución do 14 de febreiro de 1997, da Secretaría de Estado de Facenda, pola que se establece o procedemento para a formulación, tramitación e contestación de queixas, reclamacións e suxestións a que se refire a disposición derradeira única do Real decreto 2458/1996, do 2 de decembro, polo que se crea o Consello para a Defensa do Contribuínte na Secretaría de Estado de Facenda.

2. A Instrución do 14 de febreiro de 1997, da Secretaría de Estado de Facenda, sobre establecemento e funcionamento da unidade operativa do Consello para a Defensa do Contribuínte, creado polo Real decreto 2458/1996, do 2 de decembro.

Disposición transitoria segunda. *Subsistencia de nomeamentos.*

O titular da Presidencia do Consello para a Defensa do Contribuínte continuará no seu mandato ata a extinción do prazo para o cal foi nomeado pola Orde EHA/3469/2008, do 1 de decembro, pola que se dispón o cesamento e nomeamento do presidente do Consello para a Defensa do Contribuínte.

Igualmente continuarán no exercicio dos seus cargos os vogais membros do Consello e os integrantes da Comisión Permanente que o fosen no momento da entrada en vigor deste real decreto.

Disposición transitoria terceira. *Composición do Consello para a Defensa do Contribuínte.*

A adaptación ao disposto no artigo 4.1.a) realizarase a partir do momento en que se produza o primeiro nomeamento dun novo vogal en substitución doutro cesado, que fose nomeado en representación de sectores profesionais e da sociedade en xeral, desde a entrada en vigor deste real decreto.

Disposición derogatoria única. *Derrogación normativa.*

1. Queda derogado o Real decreto 2458/1996, do 2 de decembro, polo que se crea o Consello para a Defensa do Contribuínte.

2. Quedan derogadas as disposicións de igual ou inferior rango que se opoñan ao previsto neste real decreto.

Disposición derradeira primeira. *Funcionamento do Consello.*

1. De conformidade co artigo 22.2 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, correspóndelle ao Pleno do Consello a aprobación das súas propias normas de

funcionamento, con suxeición ao establecido na citada Lei 30/1992, do 26 de novembro, neste real decreto e nas resolucións aprobadas polo secretario de Estado de Facenda e Orzamentos ás cales se refire o punto seguinte.

No prazo de tres meses desde a entrada en vigor deste real decreto, o Pleno do Consello aprobará a adaptación das súas actuais normas de funcionamento ao previsto neste real decreto.

2. As normas de desenvolvemento da regulación do procedemento para a formulación, tramitación e contestación das queixas, suxestións e propostas a que se refire este real decreto serán aprobadas por resolución do secretario de Estado de Facenda e Orzamentos, e serán de aplicación supletoria para estes efectos, nas cuestións non expresamente previstas polo Consello, as previsións contidas no Real decreto 951/2005, do 29 de xullo, polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración xeral do Estado, así como na súa normativa de aplicación e desenvolvemento.

3. Con suxeición ao disposto na Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos e as súas normas de desenvolvemento, mediante resolución do secretario de Estado de Facenda e Orzamentos determinaranse os sistemas de sinatura electrónica admitidos para a presentación de queixas e suxestións, a sede electrónica e, se é o caso, subsedes do órgano ou organismo, e os mecanismos técnicos de coordinación que aseguren a tramitación eficaz pola unidade operativa das queixas e suxestións presentadas por medios electrónicos.

Disposición derradeira segunda. *Entrada en vigor.*

Este real decreto entrará en vigor o día seguinte ao de su publicación no «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid o 13 de novembro de 2009.

JUAN CARLOS R.

A vicepresidenta segunda do Goberno  
e ministra de Economía e Facenda,  
ELENA SALGADO MÉNDEZ