

La queja ante la Prodecon

Mtro. Ángel Loera Herrera

Entre los procedimientos que han sido concebidos como herramientas para conocer e investigar posibles actos de autoridad violatorios de los derechos de los contribuyentes, se encuentra el de la **queja** que se tramita ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (proceden), mejor conocido como el **ombdusman**, cuya independencia y nivel de especialización implica que la imparcialidad no pueda ser trastocada en beneficio del pagador de impuestos, pues neutraliza cualquier arbitrariedad, abuso y exceso que se intente por parte de las autoridades.

Como resultado de las investigaciones, la Prodecon está en posibilidad de emitir recomendaciones públicas que, aunque

carecen de coercitividad, hacen las veces de “daño reputacional” para la autoridad en caso de no ser acatadas, y cuyo fundamento se encuentra contenido en la fracción IX del artículo 5 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, en los términos siguientes:

Pero por lo pronto, es fin de año y la esperanza es lo que nos debe mantener de pie, querido lector; contra todo pronóstico llegamos hasta aquí; te deseo mucha salud y mucho trabajo; cuídate; si eres empresario, ten en cuenta que muchas familias dependen de ti; si eres profesionista independiente, muchos empresarios dependen de tu buen juicio y mejor preparación, y si trabajas para una empresa, formas parte de una maquinaria que



Artículo 5. Corresponderá a la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente:

[...]

III. Conocer e investigar de las quejas de los contribuyentes afectados por los actos de las autoridades fiscales federales por presuntas violaciones a sus derechos, en los términos de la presente Ley y, en su caso, formular recomendaciones públicas no vinculatorias, respecto a la legalidad de los actos de dichas autoridades;

[...]

Para dar inicio al procedimiento, la presentación de la queja podrá hacerse en cualquier momento, no obstante; si la pretensión del contribuyente es la de ser representado en un proceso contencioso siempre y cuando no se rebase el umbral de 30 veces la UMA (unidades de medida) elevadas al año, se establece como término el de 15 días hábiles siguientes a aquel en que surta efectos la notificación del acto o resolución a impugnarse.

Los requisitos para la presentación de las quejas o reclamaciones son los siguientes:

- 1.** Nombre del contribuyente o de la persona moral; acreditándose, en este último caso, la representación legal.
- 2.** Precisión del acto de la autoridad fiscal que se considera violatorio de los derechos del contribuyente.



3. Señalar domicilio para oír y recibir notificaciones, o bien, el correo electrónico del contribuyente.
4. Breve descripción de los hechos.

Evidentemente, una de las consecuencias para el caso de que la queja o reclamación sea notoriamente improcedente o infundada, es el rechazo de la misma que se debe comunicar por escrito en el término de cinco días hábiles al quejoso o reclamante.

En términos del artículo 43 de los lineamientos, la queja o reclamación es improcedente cuando ocurra lo siguiente:

1. No se aporten los datos necesarios para la determinación de la existencia de los hechos objeto de la queja y reclamación.
2. La pretensión del promovente sea la tramitación de recursos o acciones distintas a las de la competencia de la procuraduría.
3. Se actualice alguna otra hipótesis que de acuerdo con las normas sustantivas o de procedimiento aplicables impidan la tramitación de la queja o reclamación.

Por otra parte, será de capital importancia, cuidar los elementos que permitan la intervención de la Prodecon; en caso contrario, se hará un requerimiento cuya consecuencia para el caso de no ser atendido, será el de tenerse por no presentada la queja que corresponda.

Una vez emitido el acuerdo de admisión, y plenamente identificada a la autoridad cuyos actos u omisiones se consideren haber afectado los derechos, ésta deberá rendir un informe sobre los actos que se les atribuyan en la queja o reclamación, en el que se deberán hacer constar los antecedentes del asunto, los fundamentos y motivaciones de los actos reclamados, si efectivamente éstos existieron, se habrá de acompañar copia certificada de las constancias que sean necesarias para apoyar el informe, para lo cual se contará con un término de tres días a partir del día siguiente a aquel en que surta efectos la notificación.

Dentro de los cinco días siguientes a la recepción del informe de las autoridades responsables, la Prodecon formulará una recomendación, y analizará los hechos, los argumentos y pruebas, así como los elementos de convicción y las diligencias practicadas, a fin de determinar si las autoridades o servidores han violado o no los derechos de los afectados, al haber incurrido en actos u omisiones ilegales; señalará, en su caso, las prácticas en que hayan incurrido las autoridades responsables. En la recomendación, se propondrán las medidas correctivas que procedan para la efectiva restitución de los afectados en sus derechos, y si procede, la reparación de los daños y perjuicios que se hubiesen ocasionado.

En este punto resulta conveniente recordar que las recomendaciones no tienen carácter imperativo; esto implica la posibilidad de que la autoridad pueda aceptar, no aceptar o aceptar parcialmente la recomendación formulada.

Otros aspectos relevantes a considerar y que se encuentran contenidos en los lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Prodecon, lo son el que, durante la tramitación del procedimiento de quejas y reclamaciones, la procuraduría podrá establecer mesas de trabajo con las autoridades fiscales a fin de buscar soluciones a la problemática del contribuyente.

Por su parte, el artículo 48 de los lineamientos establece que el acuerdo de recomendación pública para las autoridades involucradas deberá contener, al menos, lo siguiente:



1. La exposición detallada de los antecedentes que originaron las violaciones a los derechos de los contribuyentes.
2. La mención precisa de los actos u omisiones violatorios con la imputación específica de los mismos a las autoridades responsables.
3. Las observaciones y consideraciones por las que la procuraduría estima que quedó acreditada la comisión de las violaciones de los derechos del contribuyente.
4. La Recomendación y medidas correctivas precisas que se dirigen a las autoridades responsables y de cuyo cumplimiento depende la reparación de los derechos violados y su efectiva restitución.
5. En su caso, la vista a las autoridades competentes para el inicio de los procedimientos de responsabilidades administrativas o penales que procedan.

En este punto, es importante mencionar que los servidores públicos de las autoridades fiscales federales serán sancionados, y estas últimas serán responsables del pago de los daños y perjuicios causados con motivo del ejercicio de las atribuciones que les correspondan, cuando se nieguen a cumplir la recomendación que se les dirija, siempre que el contribuyente logre, mediante el ejercicio de acciones administrativas o contenciosas, que el acto que fue objeto de la intervención de la procuraduría sea declarado nulo por ausencia total de fundamentación o motivación mediante resolución definitiva.



Lo anterior cobra singular importancia si consideramos que podría haber asuntos que se ya se hubieren resuelto en el tribunal en un sentido favorable para el contribuyente, y la autoridad administrativa justifica subsecuentes resoluciones en argumentos que ya han sido desvirtuados, sostenidos en la presunción de legalidad de sus resoluciones. Dicho de otra manera, parte de una adecuada estrategia de defensa es también buscar la responsabilidad de aquel servidor publico necio que insista en defender sin sustento las resoluciones donde es por demás evidente que se encuentran cargadas de ilegalidades.

Así pues, algunos de los últimos logros publicados a través de *Prodecontigo*¹ y que derivan de procedimientos de queja son los siguientes:

1. Se logra que el SAT actualice sus sistemas institucionales para que se refleje el domicilio fiscal correcto del contribuyente y, con ello éste pudiera desvirtuar la causa que originó la cancelación de su certificado de sello digital.

¹ <http://www.prodecon.gob.mx/kioscos/index.php/boletin-prodecontigo>

2. Que el Infonavit declare la prescripción de los créditos fiscales a cargo de un contribuyente.
3. Que el SAT tuviera por localizada a una empresa en el domicilio manifestado en el Registro Federal de Contribuyentes.
4. Que el SAT ordene la desinmovilización de la cuenta bancaria de un contribuyente, al haberse acreditado que en ella recibe depósitos por conceptos de nómina.

Como observamos, la cantidad de supuestos en los que cabe la posibilidad de la interposición del procedimiento de queja es infinito, y bien puede servir de apoyo, independientemente de que se intente establecer y accionar de manera simultánea una defensa por la vía jurisdiccional.

En conclusión, podríamos decir que el procedimiento de queja que se desahoga ante la Prodecon si puede resultar en un beneficio para el contribuyente que obligadamente se tenga que agotar en miras a evitar procesos que pueden llegar a ser costosos. En el mismo sentido, como ya se analizó, dicho procedimiento nos da la posibilidad de preparar el camino para fincar una responsabilidad patrimonial del Estado, en donde se obtenga el pago de una indemnización a favor del pagador de impuestos.



***Mtro. Ángel Loera Herrera**

Socio director de la firma Corporativo Legal Patrimonial, S.C.
aloera@legalpatrimonial.com 5591030106