

**REAL DECRETO 1676/2009, DE 13 DE NOVIEMBRE, POR EL QUE SE REGULA EL CONSEJO PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE**

(BOE de 4 de diciembre de 2009)

I

El artículo 34.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, confiere al Consejo para la Defensa del Contribuyente la función de velar por la efectividad de los derechos de los contribuyentes, atendiendo a las quejas por estos formuladas y realizando sugerencias y propuestas pertinentes.

La mencionada defensa, según el precepto anterior, se realizará en la forma y con los efectos que reglamentariamente se determinen.

Con la aprobación de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, el Consejo para la Defensa del Contribuyente recibió un impulso por parte del legislador, por cuanto se institucionalizó de forma plena encuadrándose en la estructura de la organización tributaria, al ser reconocido expresamente en una norma con rango de ley, ya que su creación primigenia había sido fruto de una norma reglamentaria en el año 1996, en concreto el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda; posteriormente desarrollado por la Resolución de 14 de febrero de 1997, de la Secretaría de Estado de Hacienda, por la que se establece el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, reclamaciones y sugerencias, a que se refiere la disposición final única del Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda.

La elevación de su regulación a rango legal es, sin duda, consecuencia del reconocimiento de la conveniencia de la existencia de un órgano específicamente pensado para desarrollar una función de protección de los derechos de los obligados tributarios.

En este sentido, la labor del Consejo para la Defensa del Contribuyente ha sido intensa, antes y después de la aprobación de la Ley General Tributaria vigente, ejerciendo su función primordial de defensa de los derechos de los obligados tributarios, como se dijo más arriba, permitiendo la mejora de los servicios prestados por la Administración Tributaria, no solo gracias a las quejas manifestadas por los usuarios de tales servicios, sino también, y de forma señalada, a través de sus sugerencias y de las propuestas de todo tipo planteadas por el propio Consejo, siempre con el objetivo común de apuntalar la evolución y desarrollo de un sistema tributario moderno, que debe tener entre sus prioridades la de buscar y conseguir el equilibrio entre garantizar el cumplimiento del principio constitucional según el cual los ciudadanos deben contribuir al sostenimiento de los gastos públicos, y aplicar el sistema tributario con absoluto sometimiento a la legalidad, salvaguardando así, entre otros, el principio de seguridad jurídica.

El impulso y desarrollo que la norma legal ya citada ha supuesto para la Administración Tributaria, hace conveniente que también se introduzcan modificaciones en la regulación del Consejo para la Defensa del Contribuyente, en lo que afecta a su esquema organizativo y procedimental, a fin de acomodarlo a su nueva realidad jurídico-económica y social, y posibilitar, a la vista de su propia evolución, su adaptación a ella.

Entre dichas adaptaciones cabe destacar una composición diferente de los integrantes del Consejo, a la vista de la casuística planteada a lo largo de los últimos años, previéndose, incluso, que en determinadas ocasiones el Consejo pueda contar con el apoyo de terceros ajenos al mismo cuando la problemática suscitada, ya sea de índole técnica, organizativa o de cualquier naturaleza y su propuesta de solución, recomiende contar con la opinión de expertos por razón de la materia.

La nueva regulación tiene muy en cuenta el pasado inmediato y hunde sus raíces en el firme sustento que le brinda la regulación preexistente, la cual ha demostrado ser adecuada, con carácter general y en sus aspectos básicos. En este sentido, la nueva norma refuerza la configuración del Consejo como órgano asesor y de defensa de los derechos de los contribuyentes, y reconoce su independencia funcional.

Al mismo tiempo, se ha pretendido conseguir una mayor seguridad jurídica, al quedar regulado el ámbito de las quejas y sugerencias y, dentro de él, cuestiones tan importantes como la legitimación para interponerlas y los supuestos de inadmisión. Tampoco se han olvidado los aspectos técnicos, por cuanto se han regulado cuestiones procedimentales, cubriendo las lagunas que existían en la normativa anterior.

## II

El real decreto está estructurado en 4 capítulos, con 17 artículos, una disposición adicional, tres disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El capítulo I, Disposición general, tiene un único artículo cuya finalidad es determinar el objeto del real decreto, siendo tal objeto la regulación del propio Consejo para la Defensa del Contribuyente, del régimen jurídico de las quejas, sugerencias y propuestas, y del procedimiento para su recepción y tramitación.

El capítulo II, El Consejo para la Defensa del Contribuyente, está específicamente dedicado al Consejo para la Defensa del Contribuyente, determinando su naturaleza jurídica, recogiendo sus funciones, estableciendo su composición y regulando la importante figura del Presidente, así como la unidad operativa a través de la cual ejercerá estas funciones.

El capítulo III, Quejas y sugerencias, desarrolla el ámbito de las quejas y sugerencias, tratando su legitimación, forma y lugares de presentación, y estableciendo los supuestos de inadmisión de unas y otras.

El capítulo IV, Procedimiento, regula la tramitación de las quejas, sugerencias y propuestas, el desistimiento por parte del interesado, el derecho de información en relación con las quejas y sugerencias presentadas, y el carácter reservado de los datos de cualquier naturaleza que pueda obtener el Consejo.

La disposición adicional establece el no incremento del gasto público; las disposiciones transitorias establecen la subsistencia de determinadas disposiciones en tanto no se produzca su adaptación a este real decreto, la subsistencia de los nombramientos de la presidencia y vocales, y la composición del Consejo para la Defensa del Contribuyente; la disposición derogatoria deroga expresamente el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente, y las normas de igual o inferior rango que se le opongan; por último, las disposiciones finales establecen determinadas reglas en materia de funcionamiento del Consejo y la entrada en vigor de este real decreto.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Economía y Hacienda, con la aprobación previa de la Vicepresidenta Primera del Gobierno y Ministra de la Presidencia, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 13 de noviembre de 2009,

## DISPONGO:

### Índice.

Capítulo I. Disposición general.

Artículo 1. Objeto.

Capítulo II. El Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Artículo 2. Naturaleza jurídica.

Artículo 3. Funciones.

Artículo 4. Composición y funcionamiento.

Artículo 5. Del Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Artículo 6. Unidad operativa.

Capítulo III. Quejas y sugerencias.

Artículo 7. Ámbito de las quejas y sugerencias.

Artículo 8. Legitimación, forma y lugares de presentación de las quejas o sugerencias.

Artículo 9. Supuestos de inadmisión.

Capítulo IV. Procedimiento.

Artículo 10. Tramitación de las quejas.

Artículo 11. Desistimiento.

Artículo 12. Tramitación de las sugerencias.

Artículo 13. Tramitación de las propuestas.

Artículo 14. Régimen especial de tramitación.

Artículo 15. Terminación de los procedimientos.

Artículo 16. Información a los ciudadanos.

Artículo 17. Carácter reservado.

Disposición adicional única. Ausencia de aumento del gasto público.

Disposición transitoria primera. Regulación de los procedimientos.

Disposición transitoria segunda. Subsistencia de nombramientos.

Disposición transitoria tercera. Composición del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Disposición final primera. Funcionamiento del Consejo.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

## **CAPÍTULO I**

### **Disposición general**

#### **Artículo 1. Objeto.**

El presente real decreto tiene por objeto regular la composición y funciones del Consejo para la Defensa del Contribuyente, así como el régimen jurídico de las quejas, sugerencias y propuestas a que se refiere el artículo 34.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y el procedimiento para la recepción y tramitación de las que sean presentadas por los legitimados para ello según el artículo 8 de este real decreto, ya sea como manifestación de su insatisfacción con los servicios prestados por la Administración del Estado con competencias tributarias, ya sea como iniciativas para mejorar la calidad de estos.

## **CAPÍTULO II**

### **El Consejo para la Defensa del Contribuyente**

#### **Artículo 2. Naturaleza jurídica.**

En el marco de lo dispuesto en el artículo 34.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, el Consejo para la Defensa del Contribuyente tendrá la naturaleza jurídica de órgano colegiado de la Administración del Estado, integrado en el Ministerio de Economía y Hacienda y adscrito a la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos.

El Consejo para la Defensa del Contribuyente desarrollará sus funciones asesoras en los términos establecidos en este real decreto.

El Consejo para la Defensa del Contribuyente actuará con independencia en el ejercicio de sus funciones.

#### **Artículo 3. Funciones.**

1. El Consejo para la Defensa del Contribuyente tendrá las siguientes funciones:

a) Atender las quejas a las que se hace referencia en el artículo 7 de este real decreto.

b) Recabar y contrastar la información necesaria acerca de las quejas presentadas, al efecto de verificar y constatar su trascendencia, y realizar posteriormente, en su caso, las correspondientes propuestas para la adopción de las medidas que fueran pertinentes.

c) Remitir informe a los órganos de la Administración Tributaria afectados por la queja, cuando durante su tramitación se hubiesen detectado actos susceptibles de revisión por alguno de los medios regulados por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. A estos efectos, el Consejo para la Defensa del Contribuyente podrá promover, específicamente, el inicio del procedimiento de revocación.

La decisión sobre el inicio del procedimiento de revocación corresponderá al órgano competente de la Administración Tributaria en los términos establecidos en el artículo 219 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y su normativa de desarrollo.

d) Recibir las sugerencias a las que se hace referencia en el artículo 7 de este real decreto así como recabar y contrastar la información necesaria acerca de las mismas, al efecto de su estudio, tramitación y atención, en su caso.

e) Elaborar propuestas e informes por propia iniciativa, en relación con la función genérica de defensa del contribuyente, a la que se refiere el artículo 34.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

f) Elaborar una memoria anual en la que queden reflejadas las actuaciones llevadas a cabo a lo largo del ejercicio y se sugieran las medidas normativas o de otra naturaleza que se consideren convenientes, a fin de evitar la reiteración fundada de quejas por parte de los contribuyentes. Dicha memoria será remitida al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, así como a la Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica, en cumplimiento de lo dispuesto por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

g) Asesorar al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos en la resolución de aquellas quejas y sugerencias en que aquél lo solicitase.

h) Proponer al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, a través del Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente, aquellas modificaciones normativas o de otra naturaleza que se consideren pertinentes para la mejor defensa de los derechos de los obligados tributarios.

2. Las advertencias, recomendaciones y sugerencias hechas por el Defensor del Pueblo a la Administración Tributaria del Estado respecto de las actuaciones a las que se refiere el artículo 7.1, una vez contestadas por los órganos competentes, serán remitidas al Consejo para la Defensa del Contribuyente para su conocimiento.

#### **Artículo 4. Composición y funcionamiento.**

1. El Consejo para la Defensa del Contribuyente estará formado por dieciséis vocales. Los vocales serán nombrados y cesados por el Ministro de Economía y Hacienda mediante Orden ministerial, con excepción de los previstos en los apartados b.2.º, b.3.º y e) siguientes que tendrán la condición de vocales natos en razón del cargo que ostentan, de la siguiente forma:

a) Ocho vocales representantes de los sectores profesionales relacionados con el ámbito tributario y de la sociedad en general, nombrados a propuesta del Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos. Cuatro de dichos vocales deberán pertenecer al ámbito académico y los otros cuatro deberán ser profesionales en el ámbito tributario, todos ellos de reconocido prestigio.

b) Cuatro vocales representantes de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, con la siguiente distribución:

1.º Dos representantes de los departamentos y servicios de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, propuestos por el Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, oído el Director General de aquella.

2.º El Director del Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

3.º El Director del Servicio Jurídico de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

c) También serán vocales un representante de la Dirección General de Tributos y un representante de la Dirección General del Catastro, propuestos por el Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, oídos, en su caso, los titulares de los respectivos centros.

d) Igualmente será vocal un representante de los Tribunales Económico Administrativos, propuesto por el Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, oído, en su caso, el Presidente del Tribunal Económico-Administrativo Central.

e) Finalmente, será vocal el Abogado del Estado jefe de la Abogacía del Estado en materia de hacienda y financiación territorial de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, que, además, será el Secretario del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

2. El régimen de funcionamiento del Consejo, ya sea en pleno o en comisiones o grupos de trabajo, será el establecido en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común<sup>1</sup>, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición final primera de este real decreto.

3. Dentro del Consejo para la Defensa del Contribuyente existirá una comisión permanente, presidida por el titular de la presidencia del citado Consejo y formada por tres miembros del Consejo designados por el mismo a propuesta de su Presidente, y por el Secretario del Consejo para la Defensa del Contribuyente, que, asimismo, ejercerá las funciones de secretario de dicha comisión permanente. Serán competencias y funciones de esta comisión, además de las previstas en este real decreto, las que determine el Consejo conforme a sus propias normas de funcionamiento, y cualesquiera otras no atribuidas al pleno por este real decreto o sus propias normas de funcionamiento. En todo caso, corresponderá al pleno la aprobación de las propuestas e informes derivados de las funciones atribuidas en los apartados c), e), f), g) y h) del artículo 3.1.

4. Será de aplicación a los miembros del Consejo el régimen de abstención y recusación previsto en el capítulo III del título II de la Ley 30/1992, de 26 noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común<sup>2</sup>.

5. Los cargos de Presidente y vocal del Consejo tendrán carácter no retribuido, sin perjuicio del derecho a percibir las indemnizaciones a que hubiese lugar de acuerdo con lo previsto en la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público y en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.

No obstante será de aplicación lo dispuesto en el artículo 9.1. c) de la Ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado, respecto de los miembros del Consejo incluidos en su ámbito de aplicación.

6. Las normas internas de funcionamiento del Consejo podrán establecer reglas de suplencia, cuando así proceda, entre sus vocales.

7. El Consejo podrá contar, para el ejercicio de sus funciones y en los términos que se determinen en sus normas internas de funcionamiento, con el auxilio de expertos, que deberán tener, en todo caso, la condición de funcionarios públicos.

#### **Artículo 5. Del Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente.**

1. El titular de la presidencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente será una persona de reconocido prestigio en el ámbito tributario, con, al menos, diez años de experiencia profesional.

2. El Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente será designado de entre sus miembros por el Ministro de Economía y Hacienda, a propuesta del Consejo, por un plazo de cuatro años. Transcurrido este plazo, el Presidente quedará en funciones en tanto no se proceda al nombramiento de su sucesor o sea renovado en su cargo, sin perjuicio de su condición de vocal, en la que podrá continuar tras la finalización del plazo de presidencia.

El Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente ostenta su representación y es el órgano de relación con la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, con la Agencia Estatal de Administración Tributaria y con los demás centros, órganos y organismos, tanto públicos como privados.

---

<sup>1</sup> Esta remisión se entenderá realizada a la sección 3ª, capítulo II, título preliminar, de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE núm. 236, de 2 de octubre), de conformidad con su disposición final 13ª.

<sup>2</sup> Esta remisión se entenderá realizada a la sección 4ª, capítulo II, título preliminar, de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE núm. 236, de 2 de octubre), de conformidad con su disposición final 13ª.

3. El Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente pondrá en conocimiento inmediato del Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos cualquier actuación que menoscabe la independencia del Consejo o limite sus facultades de actuación.

4. El Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente remitirá directamente al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos o, en su caso, a otros órganos de la Secretaría de Estado y al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, los informes y propuestas que se elaboren en el ejercicio de las funciones del órgano que preside.

#### **Artículo 6. Unidad operativa.**

1. La Agencia Estatal de Administración Tributaria, de acuerdo con su propia normativa, adscribirá una unidad operativa que, coordinada por el Director del Servicio de Auditoría Interna, prestará apoyo técnico al Consejo en el desempeño de las funciones que tiene encomendadas.

2. De acuerdo con la normativa propia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, se determinará la estructura de dicha unidad, así como su composición, que será la que establezca su relación de puestos de trabajo.

3. Serán funciones de esta unidad operativa las siguientes:

a) La tramitación de las quejas, sugerencias y propuestas que sean competencia del Consejo.

b) La comunicación, por orden del Presidente del Consejo, con los órganos y unidades de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y del resto de la Administración del Estado con competencias tributarias, en la tramitación de los asuntos de la competencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente, así como el soporte administrativo y técnico de dicha tramitación.

c) La elaboración de los informes y estudios, particulares o generales, y de los proyectos que le sean encomendados por el Presidente del Consejo.

4. La unidad operativa contará con el personal adecuado, que posibilite el cumplimiento de las funciones que asume el Consejo.

### **CAPÍTULO III**

#### **Quejas y sugerencias**

#### **Artículo 7. Ámbito de las quejas y sugerencias.**

1. Las quejas deberán tener relación, directa o indirecta, con el funcionamiento de los órganos y unidades administrativas que conforman la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, de las dependencias y unidades de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, así como del resto de la Administración del Estado con competencias tributarias. En particular, podrán presentarse quejas en relación con el ejercicio efectivo de los derechos de los obligados tributarios en el seno de los procedimientos administrativos de naturaleza tributaria, así como relativas a las deficiencias en la accesibilidad de las instalaciones, la calidad o accesibilidad de la información, el trato a los ciudadanos, la calidad o accesibilidad del servicio o el incumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios.

2. Las sugerencias podrán tener por objeto la mejora de la calidad o accesibilidad de los servicios, el incremento en el rendimiento o en el ahorro del gasto público, la simplificación de trámites administrativos o el estudio de la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios, la realización de propuestas de modificaciones normativas, así como, con carácter general, la propuesta de cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración Tributaria y para la consecución de los fines asignados a la misma.

3. Las quejas y sugerencias formuladas al amparo de esta norma ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente no tendrán, en ningún caso, la consideración de recurso administrativo, ni su interposición suspenderá la tramitación del procedimiento ni interrumpirá los plazos establecidos en la legislación vigente para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos.

Las quejas y sugerencias no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

Las contestaciones y demás actos producidos por el Consejo para la Defensa del Contribuyente no constituyen ni reconocen derechos subjetivos o situaciones jurídicas individualizadas por lo que no son susceptibles de recurso alguno, administrativo o jurisdiccional.

4. Salvo cuando el interesado se acoja de forma expresa a otro procedimiento regulado por las leyes y siempre que se trate de quejas o sugerencias contempladas en este real decreto, se presumirá que todas las presentadas ante cualquier servicio o autoridad de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria o ante órganos, dependencias o unidades del resto de la Administración del Estado con competencias tributarias, sea cual fuere el medio o procedimiento de presentación, lo son para su tramitación ante el Consejo, en los términos regulados por el presente real decreto, sin perjuicio de lo dispuesto en su artículo 14.

#### **Artículo 8. Legitimación, forma y lugares de presentación de las quejas o sugerencias.**

1. Todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, y las entidades del artículo 35.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, tendrán derecho a formular ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente las quejas y sugerencias a las que se ha hecho referencia en el artículo anterior.

2. Las quejas relacionadas, directa o indirectamente, con un procedimiento administrativo de naturaleza tributaria, solo podrán ser presentadas por quien tenga el carácter de interesado en dicho procedimiento.

Las quejas podrán presentarse tanto personalmente como mediante representación, debiendo quedar garantizada la identificación del ciudadano y su carácter de interesado así como y, en su caso, la del representante y la validez de la representación. Cuando la presentación de la queja se realice por medios electrónicos, la forma de identificación se atenderá a lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. La representación deberá acreditarse en los términos establecidos en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y en su normativa de desarrollo.

La presentación de las sugerencias podrá realizarse de forma anónima.

3. Las quejas o sugerencias se podrán presentar, dirigidas al Consejo, en las formas y lugares que autoriza la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común<sup>3</sup>.

Las quejas o sugerencias también podrán presentarse por medios electrónicos, conforme a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y sus disposiciones de desarrollo.

Las quejas o sugerencias presentadas según lo dispuesto en el párrafo anterior seguirán en su tramitación lo dispuesto con carácter general en este real decreto.

Igualmente podrán presentarse las quejas y sugerencias en las correspondientes hojas de quejas y sugerencias, que, a estos efectos, deberán encontrarse en las oficinas y dependencias de la Administración Tributaria del Estado y del resto de la Administración del Estado con competencias tributarias. Los interesados tendrán derecho a ser auxiliados por los funcionarios de dichas oficinas o dependencias en la formulación y constancia de su queja o sugerencia.

De la misma forma, toda la información relativa al procedimiento para la presentación de quejas y sugerencias deberá estar accesible a través de los correspondientes puntos de acceso electrónico.

4. Los interesados podrán acompañar las quejas y sugerencias con la documentación que consideren oportuna.

---

<sup>3</sup> Esta remisión se entenderá realizada al artículo 38 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE núm. 236, de 2 de octubre), de conformidad con su disposición final 13ª.

5. En la tramitación de los procedimientos del Consejo será de aplicación lo previsto en el artículo 36.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común<sup>4</sup>.

6. Las oficinas o dependencias que reciban las quejas o sugerencias deberán remitirlas al Consejo sin dilación.

#### **Artículo 9. Supuestos de inadmisión.**

1. Se inadmitirán las quejas y sugerencias en los siguientes supuestos:

a) Cuando su objeto no sea susceptible de queja o sugerencia de acuerdo con el artículo 7.

En particular se inadmitirán en los siguientes supuestos:

Cuando se pretenda tramitar por la vía regulada en el presente real decreto recursos, reclamaciones o acciones distintas a las quejas o sugerencias contempladas en él, así como las denuncias a que se refiere el artículo 114 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, sin perjuicio del traslado de los escritos a los servicios competentes.

Cuando se articulen como quejas las peticiones de información en general, así como las peticiones de información sobre los procedimientos de devolución tributaria u otros sujetos a plazos específicos, formuladas antes de la finalización de los expresados plazos.

Ello se entenderá, sin perjuicio de la posibilidad de plantear ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente las quejas o sugerencias que se puedan deducir del funcionamiento de la Administración Tributaria en esos procedimientos.

b) Cuando sean formuladas por quienes no tengan atribuida la legitimación a la cual se refiere el artículo 8 de este real decreto.

c) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, o bien, cuando, puesta de manifiesto tal circunstancia, no haya sido subsanada por el interesado.

d) Cuando se reiteren por el obligado tributario quejas o sugerencias anteriormente presentadas por él mismo que ya hubiesen sido resueltas, aunque se refieran a actos distintos, si entre la queja anterior y la nueva existe identidad sustancial de objeto.

2. El acuerdo de inadmisión a trámite de las quejas o sugerencias por alguna de las causas indicadas se pondrá de manifiesto al interesado en escrito motivado.

En caso de que los defectos observados sean subsanables, se concederá al interesado el plazo de 10 días, contados desde el siguiente al de la notificación del requerimiento, para que los subsane.

En caso de contestación al requerimiento y persistencia de las causas de inadmisión, se declarará esta definitivamente, debiéndose comunicar dicha circunstancia al interesado.

En caso de falta de contestación en plazo, se procederá al archivo del expediente.

3. La competencia para determinar la admisión o no de las quejas y sugerencias corresponde a la unidad operativa. La comisión permanente del Consejo será informada sobre los acuerdos de inadmisión adoptados y sus causas, pudiendo, en su caso, revisar dichos acuerdos.

4. Si, una vez admitida a trámite la queja o sugerencia, y en cualquier fase del procedimiento, la comisión permanente o, en su caso, el pleno estimase la concurrencia de una causa de inadmisibilidad, lo pondrá de manifiesto al interesado en la forma y con los efectos previstos en el apartado 2.

5. No obstante lo dispuesto en este artículo, de forma excepcional, cuando así lo considere procedente la comisión permanente, en aquellos supuestos en los que se haya acordado la inadmisión de la queja presentada, podrá elaborarse la propuesta o informe a que se refiere el artículo 3.1.e), en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el supuesto de que se trate.

## **CAPÍTULO IV**

---

<sup>4</sup> Esta remisión se entenderá realizada al artículo 15 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE núm. 236, de 2 de octubre), de conformidad con su disposición final 4ª.



## Procedimiento

### Artículo 10. Tramitación de las quejas.

1. La tramitación de las quejas seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación y su conocimiento por el órgano responsable del servicio administrativo afectado.

2. Presentada y admitida la queja, la unidad operativa dará traslado de ella al órgano responsable del servicio administrativo afectado, el cual dará respuesta directamente y por escrito al interesado en el plazo de 15 días a contar desde el día siguiente a la entrada de la queja en el registro del órgano responsable del servicio administrativo afectado, comunicando a la unidad operativa esta respuesta, que incluirá, en su caso, la solución adoptada.

3. Transcurrido el plazo a que se refiere el apartado anterior sin que los servicios responsables hubieran formulado contestación, la unidad operativa requerirá del servicio administrativo afectado la remisión de la respuesta que considerase procedente al interesado, en el plazo de 15 días a contar desde el siguiente a la recepción del requerimiento.

4. Si, en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de la notificación de la contestación, el interesado se opone a la respuesta recibida, manifestando su disconformidad con ella expresamente ante el Consejo, o si el propio Consejo no se mostrase de acuerdo con la respuesta dada por el órgano responsable del servicio administrativo, se procederá a la tramitación de la queja ante los órganos del Consejo. El Consejo emitirá, en estos casos, las contestaciones que procedan en relación con los expedientes de queja, comunicándolas a los interesados y dando traslado de ellas al órgano responsable del servicio administrativo afectado por la queja.

5. Cuando la importancia y gravedad de los asuntos planteados en las quejas así lo requiera, o cuando en ellas se apreciaran conductas que pudieran ser constitutivas de infracción penal o administrativa, la unidad operativa, analizadas las circunstancias y previo informe del servicio administrativo afectado por la queja, propondrá de forma motivada al Presidente del Consejo la remisión de copia del expediente al órgano responsable del citado servicio, a los efectos oportunos. Dicha remisión será comunicada al interesado.

6. La actuación de la unidad operativa se ajustará a las siguientes reglas:

a) La unidad operativa carecerá de competencia para acordar u ordenar la adopción de medidas o actos administrativos en los procedimientos de aplicación de los tributos, en los procedimientos sancionadores y en los de revisión, si bien tendrá facultades para comprobar los hechos o circunstancias expuestos en las quejas, sugerir, en su caso, soluciones específicas e impulsar la resolución de los asuntos.

b) La unidad operativa tendrá acceso a las bases de datos y a la información necesaria para el ejercicio de sus funciones en los mismos términos establecidos para la jefatura de los correspondientes servicios, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

c) Es función prioritaria de la unidad operativa procurar que se dé a las quejas la solución más adecuada en cada caso, bajo los criterios de eficacia, agilidad y objetividad, a cuyo efecto deberá mantener la relación más estrecha con los servicios administrativos responsables, colaborar con ellos y apoyarlos en dicha tarea.

7. Cuando el Consejo tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja y de un procedimiento de revisión de cualquier naturaleza sobre la misma materia, podrá abstenerse de tramitar la primera, comunicándolo al interesado, teniendo en cuenta el motivo de la queja y su relación con el objeto del procedimiento revisor del que se trate. La abstención determinará el archivo de la queja presentada, archivo que deberá comunicarse conjuntamente con la abstención.

La abstención no se producirá en relación a las cuestiones relacionadas con las deficiencias en la accesibilidad de las instalaciones, la calidad de la información, el trato a los ciudadanos, la calidad del servicio o el incumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios.

De forma excepcional, cuando así lo considere procedente la comisión permanente, en aquellos supuestos en los que se haya acordado la abstención, podrá elaborarse la propuesta o informe a que

se refiere el artículo 3.1.e), en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el supuesto de que se trate.

8. Si el Consejo tuviese conocimiento de la existencia de actuaciones penales en relación con los actos y procedimientos a los que la queja se refiera, se abstendrá de seguir el procedimiento. La abstención determinará el archivo de la queja presentada, archivo que deberá comunicarse al interesado conjuntamente con la abstención.

9. El plazo máximo de duración del procedimiento será de seis meses. Este plazo se contará desde la fecha en que la queja haya tenido entrada en el registro del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de la exposición de hechos ni de los argumentos jurídicos que el obligado tributario hubiera incorporado en su escrito de queja, sin perjuicio de que este pueda poner de manifiesto la demora ante el Consejo.

#### **Artículo 11. Desistimiento.**

1. Los interesados podrán desistir de sus quejas en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento de tramitación de quejas en lo que a la relación con el interesado se refiere, sin perjuicio de la posibilidad de que la unidad operativa proponga a la comisión permanente del Consejo la prosecución del procedimiento, por entender la existencia de un interés general o de la necesidad de definir o esclarecer las cuestiones planteadas.

2. No obstante el desistimiento del interesado, este no impedirá el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 10.5.

#### **Artículo 12. Tramitación de las sugerencias.**

1. La tramitación de las sugerencias garantizará su conocimiento por parte del órgano responsable del servicio al que estas se refieran.

2. Presentada y admitida la sugerencia, la unidad operativa dará traslado de ella al órgano responsable del servicio administrativo afectado, el cual dará respuesta directamente y por escrito al interesado, y comunicará a la unidad operativa la solución adoptada.

3. Cuando las sugerencias pongan de manifiesto el desacuerdo con las normas tributarias, se remitirán, para su contestación, a los órganos de la Administración Tributaria a quienes corresponda, según la materia y el rango de la norma, la iniciativa para la elaboración de disposiciones en el orden tributario, su propuesta o interpretación.

4. Cuando la naturaleza de la sugerencia lo requiera, la comisión permanente del Consejo podrá formular las propuestas o informes a que se refiere el artículo 3.1.e) de este real decreto o decidir su elevación al pleno.

5. La contestación a las sugerencias no dará lugar, en ningún caso, a la prosecución posterior de un procedimiento ante el Consejo por la disconformidad de quien realizó la sugerencia respecto a su contestación.

6. La actuación de la unidad operativa se ajustará en estos casos a los mismos principios contemplados en el artículo 10.6 anterior.

#### **Artículo 13. Tramitación de las propuestas.**

El pleno del Consejo, bien por propia iniciativa, bien a propuesta de la comisión permanente, elaborará, dentro del ámbito competencial descrito en el artículo 3, propuestas normativas o de otra naturaleza en relación con la aplicación del sistema tributario que considere que contribuyen a la efectividad de los derechos de los obligados tributarios.

Dichas propuestas serán remitidas al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos o, en su caso, a otros órganos de la Secretaría de Estado y al Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, para su toma en consideración.

#### **Artículo 14. Régimen especial de tramitación.**

Cuando concurren en las quejas y sugerencias razones debidamente justificadas de especial complejidad o trascendencia, o estas afecten a un gran número de personas o entidades, se podrán elevar propuestas en el ámbito del artículo 13 de este real decreto cuya tramitación se realizará en los términos que establezcan las normas de funcionamiento del Consejo.

Cuando las quejas y sugerencias presentadas por los interesados se refieran a cuestiones técnicas, no jurídicas, derivadas de la utilización de medios electrónicos, informáticos o telemáticos en los procedimientos tributarios, el Consejo podrá proponer su tramitación por los órganos de la Administración Tributaria directamente responsables de la gestión de tales sistemas. Esta tramitación se realizará en los términos que establezcan las normas de funcionamiento del Consejo.

#### **Artículo 15. Terminación de los procedimientos.**

1. Los procedimientos de queja tramitados ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente podrán terminar por:

- a) El acuerdo de inadmisión o archivo.
- b) La respuesta del servicio administrativo afectado a la cual se refieren los artículos 10.2 y 10.3.
- c) La contestación del Consejo a la cual se refiere el artículo 10.4.
- d) El desistimiento al cual se refiere el artículo 11.

2. Los procedimientos de tramitación de las sugerencias competencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente podrán terminar por:

- a) El acuerdo de inadmisión o archivo.
- b) La contestación efectuada por el servicio administrativo afectado a la cual se refiere el artículo 12.2.
- c) La contestación realizada por órganos de la Administración Tributaria a la cual se refiere el artículo 12.3.

3. Los procedimientos de tramitación de las propuestas a las cuales se refiere el artículo 14 terminarán por las formas establecidas en la norma de funcionamiento a la cual se refiere dicho precepto.

#### **Artículo 16. Información a los ciudadanos.**

1. Las personas y entidades que hayan presentado una queja o sugerencia ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente podrán solicitar en cualquier momento información del estado en que se encuentra su tramitación.

2. La información deberá solicitarse de forma que quede constancia del nombre y apellidos o razón social o denominación completa y número de identificación fiscal de la persona o entidad que la solicita, así como de la firma del obligado tributario o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier otro medio.

La información se facilitará preferentemente por el mismo medio utilizado por el interesado e indicará la fase en que se encuentra la tramitación, el último trámite realizado y la fecha en que se cumplimentó.

#### **Artículo 17. Carácter reservado.**

Todos los datos, informes o antecedentes de cualquier naturaleza, obtenidos por el Consejo para la Defensa del Contribuyente y su unidad operativa en el desempeño de sus funciones, tienen carácter reservado y solo podrán ser utilizados en los términos establecidos en el artículo 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

#### **Disposición adicional única. Ausencia de aumento del gasto público.**

La aplicación de las previsiones contenidas en este real decreto no deberá originar aumento alguno del gasto público.

#### **Disposición transitoria primera. Regulación de los procedimientos.**

En tanto no se haga uso de la habilitación contenida en el apartado 2 de la disposición final primera de este real decreto, continuarán en vigor en lo que no se opongan a él:

1. La Resolución de 14 de febrero de 1997, de la Secretaría de Estado de Hacienda, por la que se establece el procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de quejas, reclamaciones y sugerencias a que se refiere la disposición final única del Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda.

2. La Instrucción de 14 de febrero de 1997, de la Secretaría de Estado de Hacienda, sobre establecimiento y funcionamiento de la Unidad Operativa del Consejo para la Defensa del Contribuyente, creado por el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre.

#### **Disposición transitoria segunda. Subsistencia de nombramientos.**

El titular de la Presidencia del Consejo para la Defensa del Contribuyente continuará en su mandato hasta la extinción del plazo para el que fue nombrado por la Orden EHA/3469/2008, de 1 de diciembre, por la que se dispone el cese y nombramiento del Presidente del Consejo para la Defensa del Contribuyente.

Igualmente continuarán en el ejercicio de sus cargos los vocales miembros del Consejo y los integrantes de la comisión permanente que lo fueren a la entrada en vigor de este real decreto.

#### **Disposición transitoria tercera. Composición del Consejo para la Defensa del Contribuyente.**

La adaptación a lo dispuesto en el artículo 4.1.a) se realizará a partir del momento en que se produzca el primer nombramiento de un nuevo vocal en sustitución de otro cesado, que hubiera sido nombrado en representación de sectores profesionales y de la sociedad en general, desde la entrada en vigor de este real decreto.

#### **Disposición derogatoria única. Derogación normativa.**

1. Queda derogado el Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente.

2. Quedan derogadas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo previsto en este real decreto.

#### **Disposición final primera. Funcionamiento del Consejo.<sup>5</sup>**

1. De conformidad con el artículo 22.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, corresponde al pleno del Consejo la aprobación de sus propias normas de funcionamiento, con sujeción a lo establecido en la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, en este real decreto y en las resoluciones aprobadas por el Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos a las que se refiere el apartado siguiente.

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este real decreto, el pleno del Consejo aprobará la adaptación de sus actuales normas de funcionamiento a lo previsto en este real decreto.

2. Las normas de desarrollo de la regulación del procedimiento para la formulación, tramitación y contestación de las quejas, sugerencias y propuestas a las que se refiere el presente real decreto serán aprobadas por resolución del Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, siendo de aplicación supletoria a estos efectos, en las cuestiones no expresamente previstas por el Consejo, las previsiones contenidas en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco

---

<sup>5</sup> Véase la Resolución de 22 de julio de 2010, de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por la que se desarrolla el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente y se determina su Sede electrónica (BOE de 2 de agosto).

Esta remisión se entenderá realizada a la sección 3ª, capítulo II, título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE núm. 236, de 2 de octubre), de conformidad con su disposición final 13ª.

general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado así como en su normativa de aplicación y desarrollo.

3. Con sujeción a lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y sus normas de desarrollo, mediante resolución del Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos se determinarán los sistemas de firma electrónica admitidos para la presentación de quejas y sugerencias, la sede electrónica y, en su caso, subsedes del órgano u organismo, y los mecanismos técnicos de coordinación que aseguren la tramitación eficaz por la unidad operativa de las quejas y sugerencias presentadas por medios electrónicos.

**Disposición final segunda. Entrada en vigor.**

Este real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.