

## I. DISPOSICIONS GENERALS

### MINISTERI D'ECONOMIA I HISENDA

**19438** *Reial decret 1676/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula el Consell per a la Defensa del Contribuent.*

I

L'article 34.2 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, confereix al Consell per a la Defensa del Contribuent la funció de vetllar per l'efectivitat dels drets dels contribuents, atendre les queixes que aquests formulin i realitzar suggeriments i propostes pertinents.

L'esmentada defensa, segons el precepte anterior, s'ha de realitzar en la forma i amb els efectes que es determinin per reglament.

Amb l'aprovació de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, el Consell per a la Defensa del Contribuent va rebre un impuls per part del legislador, ja que es va institucionalitzar de forma plena en enquadrar-se en l'estructura de l'organització tributària, pel fet de ser reconegut expressament en una norma amb rang de llei, ja que la seva creació primigènia havia estat fruit d'una norma reglamentària l'any 1996, en concret el Reial decret 2458/1996, de 2 de desembre, pel qual es crea el Consell per a la Defensa del Contribuent a la Secretaria d'Estat d'Hisenda; posteriorment desplegat per la Resolució de 14 de febrer de 1997, de la Secretaria d'Estat d'Hisenda, per la qual s'estableix el procediment per a la formulació, tramitació i contestació de les queixes, reclamacions i suggeriments, a què es refereix la disposició final única del Reial decret 2458/1996, de 2 de desembre, pel qual es crea el Consell per a la Defensa del Contribuent a la Secretaria d'Estat d'Hisenda.

L'elevació de la seva regulació a rang legal, sens dubte, és conseqüència del reconeixement de la conveniència de l'existència d'un òrgan específicament pensat per desenvolupar una funció de protecció dels drets dels obligats tributaris.

En aquest sentit, la tasca del Consell per a la Defensa del Contribuent ha estat intensa, abans i després de l'aprovació de la Llei general tributària vigent, ha exercit la seva funció primordial de defensa dels drets dels obligats tributaris, com s'ha dit més amunt, i ha permès la millora dels serveis prestats per l'Administració Tributària, no solament gràcies a les queixes manifestades pels usuaris dels serveis, sinó també, i de forma destacada, a través dels seus suggeriments i de les propostes de tot tipus plantejades pel mateix Consell, sempre amb l'objectiu comú d'apuntalar l'evolució i desenvolupament d'un sistema tributari modern, que ha de tenir entre les seves prioritats la de buscar i aconseguir l'equilibri entre garantir el compliment del principi constitucional segons el qual els ciutadans han de contribuir al sosteniment de les despeses públiques, i aplicar el sistema tributari amb absoluta submissió a la legalitat, i salvaguardar així, entre d'altres, el principi de seguretat jurídica.

L'impuls i desenvolupament que la norma legal ja esmentada ha suposat per a l'Administració Tributària fa convenient que també s'introdueixin modificacions en la regulació del Consell per a la Defensa del Contribuent, en el que afecta el seu esquema organitzatiu i procedimental, a fi d'acomodar-lo a la seva nova realitat juridicoeconòmica i social, i possibilitar, en vista de la seva pròpia evolució, que s'hi adapti.

Entre les adaptacions esmentades es pot destacar una composició diferent dels integrants del Consell, en vista de la casuística plantejada al llarg dels últims anys, en què es preveu, fins i tot, que en determinades ocasions el Consell pugui comptar amb el suport de tercers aliens quan la problemàtica suscitada, ja sigui d'indole tècnica, organitzativa o de qualsevol naturalesa, i la seva proposta de solució recomanin tenir l'opinió d'experts per raó de la matèria.

La nova regulació té molt en compte el passat immediat i enfonsa les seves arrels en el ferm suport que li brinda la regulació preexistent, la qual ha demostrat ser adequada, amb caràcter general i en els seus aspectes bàsics. En aquest sentit, la nova norma reforça la configuració del Consell com a òrgan assessor i de defensa dels drets dels contribuents, i reconeix la seva independència funcional.

Al mateix temps, s'ha pretès aconseguir més seguretat jurídica, ja que queda regulat l'àmbit de les queixes i suggeriments i, dins d'aquest, qüestions tan importants com la legitimació per interposar-los i els supòsits d'inadmissió. Tampoc s'han oblidat els aspectes tècnics, atès que s'han regulat qüestions procedimentals, que han cobert les llacunes que hi havia en la normativa anterior.

## II

El Reial decret està estructurat en 4 capítols, amb 17 articles, una disposició addicional, tres disposicions transitòries, una disposició derogatòria i dues disposicions finals.

El capítol I, «Disposició general», té un únic article la finalitat del qual és determinar l'objecte del Reial decret; aquest objecte és la regulació del mateix Consell per a la Defensa del Contribuent, del règim jurídic de les queixes, suggeriments i propostes, i del procediment per a la seva recepció i tramitació.

El capítol II, «El Consell per a la Defensa del Contribuent», està específicament dedicat al Consell per a la Defensa del Contribuent, i en determina la naturalesa jurídica, en recull les funcions, n'estableix la composició i regula la important figura del president, així com la unitat operativa a través de la qual aquest ha d'exercir les seves funcions.

El capítol III, «Queixes i suggeriments», desplega l'àmbit de les queixes i suggeriments, tracta la seva legitimació, forma i llocs de presentació, i estableix els supòsits d'inadmissió de les unes i els altres.

El capítol IV, «Procediment», regula la tramitació de les queixes, suggeriments i propostes, el desistiment per part de l'interessat, el dret d'informació en relació amb les queixes i suggeriments presentats, i el caràcter reservat de les dades de qualsevol naturalesa que pugui obtenir el Consell.

La disposició addicional estableix el no increment de la despesa pública; les disposicions transitòries estableixen la subsistència de determinades disposicions mentre no es produeixi la seva adaptació a aquest Reial decret, la subsistència dels nomenaments de la presidència i vocals, i la composició del Consell per a la Defensa del Contribuent; la disposició derogatòria deroga expressament el Reial decret 2458/1996, de 2 de desembre, pel qual es crea el Consell per a la Defensa del Contribuent, i les normes del mateix rang o inferior que s'hi oposin; finalment, les disposicions finals estableixen determinades regles en matèria de funcionament del Consell i l'entrada en vigor d'aquest Reial decret.

En virtut d'això, a proposta de la ministra d'Economia i Hisenda, amb l'aprovació prèvia de la vicepresidenta primera del Govern i ministra de la Presidència, d'acord amb el Consell d'Estat i amb la deliberació prèvia del Consell de Ministres en la reunió del dia 13 de novembre de 2009,

## DISPOSO:

Índex.

Capítol I. Disposició general.

Article 1. Objecte.

Capítol II. El Consell per a la Defensa del Contribuent.

Article 2. Naturalesa jurídica.

Article 3. Funcions.

Article 4. Composició i funcionament.

Article 5. Del president del Consell per a la Defensa del Contribuent.

Article 6. Unitat operativa.

Capítol III. Queixes i suggeriments.

Article 7. Àmbit de les queixes i suggeriments.

Article 8. Legitimació, forma i llocs de presentació de les queixes o suggeriments.

Article 9. Supòsits d'inadmissió.

Capítol IV. Procediment.

Article 10. Tramitació de les queixes.

Article 11. Desistiment.

Article 12. Tramitació dels suggeriments.

Article 13. Tramitació de les propostes.

Article 14. Règim especial de tramitació.

Article 15. Terminació dels procediments.

Article 16. Informació als ciutadans.

Article 17. Caràcter reservat.

Disposició addicional única. Absència d'augment de la despesa pública.

Disposició transitòria primera. Regulació dels procediments.

Disposició transitòria segona. Subsistència de nomenaments.

Disposició transitòria tercera. Composició del Consell per a la Defensa del Contribuent.

Disposició derogatòria única. Derogació normativa.

Disposició final primera. Funcionament del Consell.

Disposició final segona. Entrada en vigor.

## CAPÍTOL I

### Disposició general

Article 1. *Objecte.*

El present Reial decret té per objecte regular la composició i funcions del Consell per a la Defensa del Contribuent, així com el règim jurídic de les queixes, suggeriments i propostes a què es refereix l'article 34.2 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, i el procediment per a la recepció i tramitació dels que siguin presentats pels legitimats per fer-ho segons l'article 8 d'aquest Reial decret, ja sigui com a manifestació de la seva insatisfacció amb els serveis prestats per l'Administració de l'Estat amb competències tributàries, ja sigui com a iniciatives per millorar-ne la qualitat.

## CAPÍTOL II

### El Consell per a la Defensa del Contribuent

Article 2. *Naturalesa jurídica.*

En el marc del que disposa l'article 34.2 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, el Consell per a la Defensa del Contribuent té la naturalesa jurídica d'òrgan col·legiat de l'Administració de l'Estat, integrat al ministeri d'Economia i Hisenda i adscrit a la Secretaria d'Estat d'Hisenda i Pressupostos.

El Consell per a la Defensa del Contribuent ha d'exercir les seves funcions assessores en els termes que estableix aquest Reial decret.

El Consell per a la Defensa del Contribuent ha d'actuar amb independència en l'exercici de les seves funcions.

Article 3. *Funcions.*

1. El Consell per a la Defensa del Contribuent té les funcions següents:

a) Atendre les queixes a les quals es fa referència a l'article 7 d'aquest Reial decret.

b) Recollir i contrastar la informació necessària sobre les queixes presentades, a l'efecte de verificar-ne i constatar-ne la transcendència, i realitzar posteriorment, si s'escau, les propostes corresponents per adoptar les mesures que siguin pertinents.

c) Remetre informe als òrgans de l'Administració Tributària afectats per la queixa, quan durant la tramitació s'hagin detectat actes susceptibles de revisió per algun dels mitjans regulats per la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària. A aquests efectes, el Consell per a la Defensa del Contribuent pot promoure, específicament, l'inici del procediment de revocació.

La decisió sobre l'inici del procediment de revocació correspon a l'òrgan competent de l'Administració Tributària en els termes que estableix l'article 219 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, i la seva normativa de desplegament.

d) Rebre els suggeriments als quals es fa referència a l'article 7 d'aquest Reial decret així com recollir i contrastar la informació necessària sobre aquests, a l'efecte del seu estudi, tramitació i atenció, si s'escau.

e) Elaborar propostes i informes per iniciativa pròpia, en relació amb la funció genèrica de defensa del contribuent, a la qual es refereix l'article 34.2 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.

f) Elaborar una memòria anual en la qual quedin reflectides les actuacions portades a terme al llarg de l'exercici i se suggereixin les mesures normatives o d'una altra naturalesa que es considerin convenients, a fi d'evitar la reiteració fundada de queixes per part dels contribuents. La memòria s'ha de remetre al secretari d'Estat d'Hisenda i Pressupostos, així com a la Direcció General per a l'Impuls de l'Administració Electrònica, en compliment del que disposa el Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat.

g) Assessorar el secretari d'Estat d'Hisenda i Pressupostos en la resolució de les queixes i suggeriments en què ho sol·liciti.

h) Proposar al secretari d'Estat d'Hisenda i Pressupostos, a través del president del Consell per a la Defensa del Contribuent, les modificacions normatives o d'una altra naturalesa que es considerin pertinents per a la millor defensa dels drets dels obligats tributaris.

2. Les advertències, recomanacions i suggeriments fets pel Defensor del Poble a l'Administració Tributària de l'Estat respecte de les actuacions a les quals es refereix l'article 7.1, una vegada contestats pels òrgans competents, s'han de remetre al Consell per a la Defensa del Contribuent per al seu coneixement.

#### Article 4. *Composició i funcionament.*

1. El Consell per a la Defensa del Contribuent està format per setze vocals. Els vocals són nomenats i cessats pel ministre d'Economia i Hisenda mitjançant una Ordre ministerial, amb excepció dels que preveuen els apartats b.2n, b.3r i e) següents –que tenen la condició de vocals nats en raó del càrrec que ostenten–, de la manera següent:

a) Vuit vocals representants dels sectors professionals relacionats amb l'àmbit tributari i de la societat en general, nomenats a proposta del secretari d'Estat d'Hisenda i Pressupostos. Quatre dels esmentats vocals han de pertànyer a l'àmbit acadèmic i els altres quatre han de ser professionals en l'àmbit tributari, tots de reconegut prestigi.

b) Quatre vocals representants de l'Agència Estatal d'Administració Tributària, amb la distribució següent:

1r Dos representants dels departaments i serveis de l'Agència Estatal d'Administració Tributària, proposats pel secretari d'Estat d'Hisenda i Pressupostos, escoltat el director general d'aquella.

2n El director del Servei d'Auditoria Interna de l'Agència Estatal d'Administració Tributària.

3r El director del Servei Jurídic de l'Agència Estatal d'Administració Tributària.

c) També són vocals un representant de la Direcció General de Tributs i un representant de la Direcció General del Cadastre, proposats pel secretari d'Estat d'Hisenda i Pressupostos, escoltats, si s'escau, els titulars dels respectius centres.

d) Igualment és vocal un representant dels Tribunals Económicoadministratius, proposat pel secretari d'Estat d'Hisenda i Pressupostos, escoltat, si s'escau, el president del Tribunal Económicoadministratiu Central.

e) Finalment, és vocal l'advocat de l'Estat en cap de l'Advocacia de l'Estat en matèria d'hisenda i finançament territorial de la Secretaria d'Estat d'Hisenda i Pressupostos, que, a més, és el secretari del Consell per a la Defensa del Contribuent.

2. El règim de funcionament del Consell, ja sigui en ple o en comissions o grups de treball, és el que estableix el capítol II del títol II de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, sense perjudici del que disposa la disposició final primera d'aquest Reial decret.

3. Dins del Consell per a la Defensa del Contribuent hi ha d'haver una comissió permanent, presidida pel titular de la presidència de l'esmentat Consell i formada per tres membres del Consell designats per aquest a proposta del seu president, i pel secretari del Consell per a la Defensa del Contribuent, que, així mateix, exerceix les funcions de secretari de la comissió permanent esmentada. Són competències i funcions d'aquesta comissió, a més de les que preveu aquest Reial decret, les que determini el Consell de conformitat amb les seves pròpies normes de funcionament, i qualssevol altres no atribuïdes al ple per aquest Reial decret o les seves pròpies normes de funcionament. En tot cas, correspon al ple l'aprovació de les propostes i informes derivats de les funcions atribuïdes en els apartats c), e), f), g) i h) de l'article 3.1.

4. És aplicable als membres del Consell el règim d'abstenció i recusació que preveu el capítol III del títol II de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

5. Els càrrecs de president i vocal del Consell tenen caràcter no retribuït, sense perjudici del dret a percebre les indemnitzacions que corresponguin d'acord amb el que preveuen la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, i el Reial decret 462/2002, de 24 de maig, sobre indemnitzacions per raó del servei.

No obstant això, és aplicable el que disposa l'article 9.1. c) de la Llei 5/2006, de 10 d'abril, de regulació dels conflictes d'interessos dels membres del Govern i dels alts càrrecs de l'Administració General de l'Estat, respecte dels membres del Consell inclosos en el seu àmbit d'aplicació.

6. Les normes internes de funcionament del Consell poden establir regles de suplència, quan escaigui, entre els seus vocals.

7. El Consell pot disposar, per a l'exercici de les seves funcions i en els termes que determinin les seves normes internes de funcionament, de l'auxili d'experts, que han de tenir, en tot cas, la condició de funcionaris públics.

#### Article 5. *Del president del Consell per a la Defensa del Contribuent.*

1. El titular de la presidència del Consell per a la Defensa del Contribuent ha de ser una persona de reconegut prestigi en l'àmbit tributari, amb, almenys, deu anys d'experiència professional.

2. El president del Consell per a la Defensa del Contribuent ha de ser designat entre els seus membres pel ministre d'Economia i Hisenda, a proposta del Consell, per un termini de quatre anys. Transcorregut aquest termini, el president queda en funcions mentre no es procedeixi al nomenament del seu successor o sigui renovat en el càrrec, sense perjudici de la seva condició de vocal, en la qual pot continuar després de la finalització del termini de presidència.

El president del Consell per a la Defensa del Contribuent n'ostenta la representació i és l'òrgan de relació amb la Secretaria d'Estat d'Hisenda i Pressupostos, amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària i amb els altres centres, òrgans i organismes, tant públics com privats.

3. El president del Consell per a la Defensa del Contribuent ha de posar en coneixement immediat del secretari d'Estat d'Hisenda i Pressupostos qualsevol actuació que menyscabi la independència del Consell o limiti les seves facultats d'actuació.

4. El president del Consell per a la Defensa del Contribuent ha de remetre directament al secretari d'Estat d'Hisenda i Pressupostos o, si s'escau, a altres òrgans de la Secretaria d'Estat i al director general de l'Agència Estatal d'Administració Tributària, els informes i les propostes que s'elaborin en l'exercici de les funcions de l'òrgan que presideix.

#### Article 6. *Unitat operativa.*

1. L'Agència Estatal d'Administració Tributària, d'acord amb la seva pròpia normativa, ha d'adscriure una unitat operativa que, coordinada pel director del Servei d'Auditoria Interna, ha de prestar suport tècnic al Consell en el desenvolupament de les funcions que té encomanades.

2. D'acord amb la normativa pròpia de l'Agència Estatal d'Administració Tributària, s'ha de determinar l'estructura de l'esmentada unitat, així com la seva composició, que ha de ser la que estableixi la seva relació de llocs de treball.

3. Són funcions d'aquesta unitat operativa les següents:

a) La tramitació de les queixes, suggeriments i propostes que siguin competència del Consell.

b) La comunicació, per ordre del president del Consell, amb els òrgans i unitats de la Secretaria d'Estat d'Hisenda i Pressupostos, de l'Agència Estatal d'Administració Tributària i de la resta de l'Administració de l'Estat amb competències tributàries, en la tramitació dels assumptes de la competència del Consell per a la Defensa del Contribuent, així com el suport administratiu i tècnic de la tramitació esmentada.

c) L'elaboració dels informes i estudis, particulars o generals, i dels projectes que li siguin encomanats pel president del Consell.

4. La unitat operativa ha de tenir el personal adequat, que possibiliti el compliment de les funcions que assumeix el Consell.

### CAPÍTOL III

#### **Queixes i suggeriments**

#### Article 7. *Àmbit de les queixes i suggeriments.*

1. Les queixes han de tenir relació, directa o indirecta, amb el funcionament dels òrgans i unitats administratives que conformen la Secretaria d'Estat d'Hisenda i Pressupostos, de les dependències i unitats de l'Agència Estatal d'Administració Tributària, així com de la resta de l'Administració de l'Estat amb competències tributàries. En particular, es poden presentar queixes en relació amb l'exercici efectiu dels drets dels obligats tributaris en el si dels procediments administratius de naturalesa tributària, així com relatives a les deficiències en l'accessibilitat de les instal·lacions, la qualitat o accessibilitat de la informació, el tracte als ciutadans, la qualitat o accessibilitat del servei o l'incompliment dels compromisos de les cartes de serveis.

2. Els suggeriments poden tenir per objecte la millora de la qualitat o accessibilitat dels serveis, l'increment en el rendiment o en l'estalvi de la despesa pública, la simplificació de tràmits administratius o l'estudi de la supressió d'aquells que puguin resultar innecessaris, la realització de propostes de modificacions normatives, així com, amb caràcter general, la proposta de qualsevol altra mesura que suposi un grau més alt de satisfacció de la societat en les seves relacions amb l'Administració Tributària i per a la consecució dels fins assignats a aquesta.

3. Les queixes i suggeriments formulats a l'empara d'aquesta norma davant el Consell per a la Defensa del Contribuent no tenen, en cap cas, la consideració de recurs administratiu, ni la seva interposició suspèn la tramitació del procediment ni interromp els

terminis establerts en la legislació vigent per a la tramitació i resolució dels procediments corresponents.

Les queixes i suggeriments no condicionen, de cap manera, l'exercici de les restants accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercitar els que hi figurin com a interessats.

Les contestacions i altres actes produïts pel Consell per a la Defensa del Contribuent no constitueixen ni reconeixen drets subjectius o situacions jurídiques individualitzades i per tant no són susceptibles de cap recurs, administratiu o jurisdiccional.

4. Excepte quan l'interessat s'aculli de forma expressa a un altre procediment regulat per les lleis i sempre que es tracti de queixes o suggeriments previstos en aquest Reial decret, es presumeix que tots els presentats davant de qualsevol servei o autoritat de la Secretaria d'Estat d'Hisenda i Pressupostos, davant l'Agència Estatal d'Administració Tributària o davant òrgans, dependències o unitats de la resta de l'Administració de l'Estat amb competències tributàries, sigui quin sigui el mitjà o procediment de presentació, ho són per ser tramitats davant el Consell, en els termes que regula el present Reial decret, sense perjudici del que disposa el seu article 14.

#### Article 8. *Legitimació, forma i llocs de presentació de les queixes o suggeriments.*

1. Totes les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, i les entitats de l'article 35.4 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, tenen dret a formular davant el Consell per a la Defensa del Contribuent les queixes i suggeriments als quals s'ha fet referència a l'article anterior.

2. Les queixes relacionades, directament o indirectament, amb un procediment administratiu de naturalesa tributària només poden ser presentades per qui tingui el caràcter d'interessat en el procediment esmentat.

Les queixes es poden presentar tant personalment com mitjançant representació, i ha de quedar garantida la identificació del ciutadà i el seu caràcter d'interessat així com i, si s'escau, la del representant i la validesa de la representació. Quan la presentació de la queixa es realitzi per mitjans electrònics, la forma d'identificació s'ha d'atenir al que disposa l'article 13 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics. La representació s'ha d'acreditar en els termes que estableix la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, i la seva normativa de desplegament.

La presentació dels suggeriments es pot realitzar de forma anònima.

3. Les queixes o suggeriments es poden presentar, adreçats al Consell, en les formes i llocs que autoritza la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Les queixes o suggeriments també es poden presentar per mitjans electrònics, de conformitat amb el que disposa la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics i les seves disposicions de desplegament.

Les queixes o suggeriments presentats segons el que disposa el paràgraf anterior han de seguir en la seva tramitació el que disposa amb caràcter general aquest Reial decret.

Igualment es poden presentar les queixes i suggeriments en els fulls de queixes i suggeriments corresponents, que, a aquests efectes, es troben a les oficines i dependències de l'Administració Tributària de l'Estat i de la resta de l'Administració de l'Estat amb competències tributàries. Els interessats tenen dret a ser auxiliats pels funcionaris de les oficines o dependències esmentades en la formulació i constància de la seva queixa o suggeriment.

De la mateixa manera, tota la informació relativa al procediment per a la presentació de queixes i suggeriments ha de ser accessible a través dels punts d'accés electrònic corresponents.

4. Els interessats poden acompanyar les queixes i suggeriments amb la documentació que considerin oportuna.

5. En la tramitació dels procediments del Consell és aplicable el que preveu l'article 36.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

6. Les oficines o dependències que rebin les queixes o suggeriments els han de remetre al Consell sense dilació.

Article 9. *Supòsits d'inadmissió.*

1. S'inadmeten les queixes i suggeriments en els supòsits següents:

a) Quan el seu objecte no sigui susceptible de queixa o suggeriment d'acord amb l'article 7.

En particular s'inadmeten en els supòsits següents:

Quan es pretengui tramitar per la via regulada en el present Reial decret recursos, reclamacions o accions diferents de les queixes o suggeriments que s'hi preveuen, així com les denúncies a què es refereix l'article 114 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, sense perjudici del trasllat dels escrits als serveis competents.

Quan s'articulin com a queixes les peticions d'informació en general, així com les peticions d'informació sobre els procediments de devolució tributària o altres de subjectes a terminis específics, formulades abans de la finalització dels terminis esmentats.

Això s'entén sense perjudici de la possibilitat de plantejar davant el Consell per a la Defensa del Contribuent les queixes o suggeriments que es puguin deduir del funcionament de l'Administració Tributària en aquests procediments.

b) Quan siguin formulats pels qui no tinguin atribuïda la legitimació a la qual es refereix l'article 8 d'aquest Reial decret.

c) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no reparables, o bé, quan, posada de manifest tal circumstància, no hagi estat reparada per l'interessat.

d) Quan es reiterin per l'obligat tributari queixes o suggeriments anteriorment presentats per ell mateix que ja hagin estat resolts, encara que es refereixin a actes diferents, si entre la queixa anterior i la nova existeix identitat substancial d'objecte.

2. L'acord d'inadmissió a tràmit de les queixes o suggeriments per alguna de les causes indicades s'ha de posar de manifest a l'interessat en un escrit motivat.

En cas que els defectes observats siguin reparables, es concedeix a l'interessat el termini de 10 dies, comptats des de l'endemà de la notificació del requeriment, perquè els reperi.

En cas de contestació al requeriment i persistència de les causes d'inadmissió, aquesta s'ha de declarar definitivament, i s'ha de comunicar la circumstància a l'interessat.

En cas de falta de contestació dins el termini, s'ha de procedir a arxivar l'expedient.

3. La competència per determinar l'admissió o no de les queixes i suggeriments correspon a la unitat operativa. La comissió permanent del Consell ha de ser informada sobre els acords d'inadmissió adoptats i les seves causes, i, si s'escau, pot revisar els acords esmentats.

4. Si, una vegada admesos a tràmit la queixa o el suggeriment, i en qualsevol fase del procediment, la comissió permanent o, si s'escau, el ple estima la concurrència d'una causa d'inadmissibilitat, ho ha de posar de manifest a l'interessat en la forma i amb els efectes que preveu l'apartat 2.

5. No obstant el que disposa aquest article, de forma excepcional, quan així ho consideri procedent la comissió permanent, en els supòsits en què s'hagi acordat la inadmissió de la queixa presentada, es pot elaborar la proposta o informe a què es refereix l'article 3.1.e), en atenció a les circumstàncies posades de manifest en el supòsit de què es tracti.

## CAPÍTOL IV

### Procediment

Article 10. *Tramitació de les queixes.*

1. La tramitació de les queixes ha de seguir un tractament uniforme que garanteixi la seva ràpida contestació i el seu coneixement per l'òrgan responsable del servei administratiu afectat.



2. Presentada i admesa la queixa, la unitat operativa ha de traslladar-la a l'òrgan responsable del servei administratiu afectat, el qual ha de donar resposta directament i per escrit a l'interessat en el termini de 15 dies a comptar de l'endemà de l'entrada de la queixa en el registre de l'òrgan responsable del servei administratiu afectat, i comunicar a la unitat operativa aquesta resposta, que ha d'incloure, si s'escau, la solució adoptada.

3. Transcorregut el termini a què es refereix l'apartat anterior sense que els serveis responsables hagin formulat contestació, la unitat operativa ha de requerir al servei administratiu afectat la tramesa de la resposta que consideri procedent a l'interessat, en el termini de 15 dies a comptar de l'endemà de la recepció del requeriment.

4. Si, en el termini d'un mes comptat des de l'endemà de la notificació de la contestació, l'interessat s'oposa a la resposta rebuda, i hi manifesta la seva disconformitat expressament davant el Consell, o si el mateix Consell no es mostra d'acord amb la resposta donada per l'òrgan responsable del servei administratiu, s'ha de procedir a la tramitació de la queixa davant els òrgans del Consell. El Consell ha d'emetre, en aquests casos, les contestacions que siguin procedents en relació amb els expedients de queixa, i comunicar-les als interessats i traslladar-les a l'òrgan responsable del servei administratiu afectat per la queixa.

5. Quan la importància i gravetat dels assumptes plantejats en les queixes així ho requereixi, o quan s'hi aprecii conductes que puguin ser constitutives d'infracció penal o administrativa, la unitat operativa, analitzades les circumstàncies i amb l'informe previ del servei administratiu afectat per la queixa, ha de proposar de forma motivada al president del Consell la tramesa d'una còpia de l'expedient a l'òrgan responsable de l'esmentat servei, als efectes oportuns. La tramesa ha de ser comunicada a l'interessat.

6. L'actuació de la unitat operativa s'ha d'ajustar a les regles següents:

a) La unitat operativa no té competència per acordar o ordenar l'adopció de mesures o actes administratius en els procediments d'aplicació dels tributs, en els procediments sancionadors i en els de revisió, si bé té facultats per comprovar els fets o circumstàncies exposats en les queixes, suggerir, si s'escau, solucions específiques i impulsar la resolució dels assumptes.

b) La unitat operativa té accés a les bases de dades i a la informació necessària per a l'exercici de les seves funcions en els mateixos termes establerts per a la direcció dels serveis corresponents, de conformitat amb el que disposa la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

c) És funció prioritària de la unitat operativa procurar que es doni a les queixes la solució més adequada en cada cas, sota els criteris d'eficàcia, agilitat i objectivitat, i a aquest efecte ha de mantenir la relació més estreta amb els serveis administratius responsables, col·laborar-hi i donar-los suport en la tasca esmentada.

7. Quan el Consell tingui coneixement de la tramitació simultània d'una queixa i d'un procediment de revisió de qualsevol naturalesa sobre la mateixa matèria, es pot abstenir de tramitar la primera, comunicar-ho a l'interessat, tenint en compte el motiu de la queixa i la seva relació amb l'objecte del procediment revisor del qual es tracti. L'abstenció determina l'arxivament de la queixa presentada, arxivament que s'ha de comunicar conjuntament amb l'abstenció.

L'abstenció no es produeix en relació amb les qüestions relacionades amb les deficiències en l'accessibilitat de les instal·lacions, la qualitat de la informació, el tracte als ciutadans, la qualitat del servei o l'incompliment dels compromisos de les cartes de serveis.

De forma excepcional, quan ho consideri procedent la comissió permanent, en els supòsits en els quals s'hagi acordat l'abstenció, es pot elaborar la proposta o informe a què es refereix l'article 3.1.e), en atenció a les circumstàncies posades de manifest en el supòsit de què es tracti.

8. Si el Consell té coneixement de l'existència d'actuacions penals en relació amb els actes i procediments als quals la queixa es refereixi, s'ha d'abstenir de seguir el procediment.

L'abstenció determina l'arxivament de la queixa presentada, arxivament que s'ha de comunicar a l'interessat conjuntament amb l'abstenció.

9. El termini màxim de durada del procediment és de sis mesos. Aquest termini es compta des de la data en què la queixa hagi tingut entrada en el registre del Consell per a la Defensa del Contribuent.

La falta de contestació en el termini esmentat no implica l'acceptació de l'exposició de fets ni dels arguments jurídics que l'obligat tributari hagi incorporat en el seu escrit de queixa, sense perjudici que aquest pugui posar de manifest la demora davant el Consell.

#### Article 11. *Desistiment.*

1. Els interessats poden desistir de les seves queixes en qualsevol moment. El desistiment dóna lloc a la finalització immediata del procediment de tramitació de queixes pel que fa a la relació amb l'interessat, sense perjudici de la possibilitat que la unitat operativa proposi a la comissió permanent del Consell la prossecució del procediment, perquè entén l'existència d'un interès general o de la necessitat de definir o aclarir les qüestions plantejades.

2. No obstant el desistiment de l'interessat, aquest no impedeix el compliment del que disposa l'article 10.5.

#### Article 12. *Tramitació dels suggeriments.*

1. La tramitació dels suggeriments garanteix el seu coneixement per part de l'òrgan responsable del servei al qual aquests es refereixin.

2. Presentat i admès el suggeriment, la unitat operativa l'ha de traslladar a l'òrgan responsable del servei administratiu afectat, el qual ha de donar resposta directament i per escrit a l'interessat, i comunicar a la unitat operativa la solució adoptada.

3. Quan els suggeriments posin de manifest el desacord amb les normes tributàries, s'han de remetre, per a la contestació, als òrgans de l'Administració Tributària als quals correspongui, segons la matèria i el rang de la norma, la iniciativa per a l'elaboració de disposicions en l'ordre tributari, la seva proposta o interpretació.

4. Quan la naturalesa del suggeriment ho requereixi, la comissió permanent del Consell pot formular les propostes o informes a què es refereix l'article 3.1.e) d'aquest Reial decret o decidir elevar-lo al ple.

5. La contestació als suggeriments no dóna lloc, en cap cas, a la prossecució posterior d'un procediment davant el Consell per la disconformitat de qui va realitzar el suggeriment respecte a la seva contestació.

6. L'actuació de la unitat operativa s'ha d'ajustar en aquests casos als mateixos principis que preveu l'article 10.6 anterior.

#### Article 13. *Tramitació de les propostes.*

El ple del Consell, bé per iniciativa pròpia, bé a proposta de la comissió permanent, ha d'elaborar, dins de l'àmbit competencial que descriu l'article 3, propostes normatives o d'una altra naturalesa en relació amb l'aplicació del sistema tributari que consideri que contribueixen a l'efectivitat dels drets dels obligats tributaris.

Les propostes esmentades s'han de remetre al secretari d'Estat d'Hisenda i Pressupostos o, si s'escau, a altres òrgans de la Secretaria d'Estat i al director general de l'Agència Estatal d'Administració Tributària, perquè les prengui en consideració.

#### Article 14. *Règim especial de tramitació.*

Quan concorrin en les queixes i suggeriments raons degudament justificades d'especial complexitat o transcendència, o aquests afectin un gran nombre de persones o entitats, es poden elevar propostes en l'àmbit de l'article 13 d'aquest Reial decret la tramitació de les quals s'ha de realitzar en els termes que estableixin les normes de funcionament del Consell.

Quan les queixes i suggeriments presentats pels interessats es refereixin a qüestions tècniques, no jurídiques, derivades de la utilització de mitjans electrònics, informàtics o telemàtics en els procediments tributaris, el Consell pot proposar que els tramitin els òrgans de l'Administració Tributària directament responsables de la gestió de tals sistemes. Aquesta tramitació s'ha de realitzar en els termes que estableixin les normes de funcionament del Consell.

#### Article 15. *Terminació dels procediments.*

1. Els procediments de queixa tramitats davant el Consell per a la Defensa del Contribuent poden acabar per:

- a) L'acord d'inadmissió o arxivament.
- b) La resposta del servei administratiu afectat a la qual es refereixen els articles 10.2 i 10.3.
- c) La contestació del Consell a la qual es refereix l'article 10.4.
- d) El desistiment al qual es refereix l'article 11.

2. Els procediments de tramitació dels suggeriments competència del Consell per a la Defensa del Contribuent poden acabar per:

- a) L'acord d'inadmissió o arxivament.
- b) La contestació efectuada pel servei administratiu afectat a la qual es refereix l'article 12.2.
- c) La contestació realitzada per òrgans de l'Administració Tributària a la qual es refereix l'article 12.3.

3. Els procediments de tramitació de les propostes a les quals es refereix l'article 14 acaben per les formes que estableix la norma de funcionament a la qual es refereix l'esmentat precepte.

#### Article 16. *Informació als ciutadans.*

1. Les persones i entitats que hagin presentat una queixa o suggeriment davant el Consell per a la Defensa del Contribuent poden sol·licitar en qualsevol moment informació de l'estat en què està la seva tramitació.

2. La informació s'ha de sol·licitar de forma que quedi constància del nom i cognoms o raó social o denominació completa i número d'identificació fiscal de la persona o entitat que la sol·licita, així com de la signatura de l'obligat tributari o acreditació de l'autenticitat de la seva voluntat expressada per qualsevol altre mitjà.

La informació s'ha de facilitar preferentment pel mateix mitjà utilitzat per l'interessat i indicar la fase en què està la tramitació, l'últim tràmit realitzat i la data en què es va formalitzar.

#### Article 17. *Caràcter reservat.*

Totes les dades, informes o antecedents de qualsevol naturalesa, obtinguts pel Consell per a la Defensa del Contribuent i la seva unitat operativa en l'exercici de les seves funcions tenen caràcter reservat i només poden ser utilitzades en els termes que estableix l'article 95 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.

Disposició addicional única. *Absència d'augment de la despesa pública.*

L'aplicació de les previsions que conté aquest Reial decret no ha d'originar cap augment de la despesa pública.

Disposició transitòria primera. *Regulació dels procediments.*

Mentre no es faci ús de l'habilitació que conté l'apartat 2 de la disposició final primera d'aquest Reial decret, continuen en vigor en el que no s'hi oposin:

1. La Resolució de 14 de febrer de 1997, de la Secretaria d'Estat d'Hisenda, per la qual s'estableix el procediment per a la formulació, tramitació i contestació de queixes, reclamacions i suggeriments a què es refereix la disposició final única del Reial decret 2458/1996, de 2 de desembre, pel qual es crea el Consell per a la Defensa del Contribuent a la Secretaria d'Estat d'Hisenda.

2. La Instrucció de 14 de febrer de 1997, de la Secretaria d'Estat d'Hisenda, sobre establiment i funcionament de la Unitat Operativa del Consell per a la Defensa del Contribuent, creat pel Reial decret 2458/1996, de 2 de desembre.

Disposició transitòria segona. *Subsistència de nomenaments.*

El titular de la Presidència del Consell per a la Defensa del Contribuent continua en el seu mandat fins a l'extinció del termini per al qual va ser nomenat per l'Ordre EHA/3469/2008, d'1 de desembre, per la qual es disposa el cessament i nomenament del president del Consell per a la Defensa del Contribuent.

Igualment continuen en l'exercici dels seus càrrecs els vocals membres del Consell i els integrants de la comissió permanent que ho eren a l'entrada en vigor d'aquest Reial decret.

Disposició transitòria tercera. *Composició del Consell per a la Defensa del Contribuent.*

L'adaptació al que disposa l'article 4.1.a) es realitza a partir del moment en què es produeixi el primer nomenament d'un nou vocal en substitució d'un altre de cessat, que hagi estat nomenat en representació de sectors professionals i de la societat en general, des de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret.

Disposició derogatòria única. *Derogació normativa.*

1. Queda derogat el Reial decret 2458/1996, de 2 de desembre, pel qual es crea el Consell per a la Defensa del Contribuent.

2. Queden derogades les disposicions del mateix rang o inferior que s'oposin al que preveu aquest Reial decret.

Disposició final primera. *Funcionament del Consell.*

1. De conformitat amb l'article 22.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, correspon al ple del Consell l'aprovació de les seves pròpies normes de funcionament, amb subjecció al que estableixen l'esmentada Llei 30/1992, de 26 de novembre, aquest Reial decret i les resolucions aprovades pel secretari d'Estat d'Hisenda i Pressupostos a les quals es refereix l'apartat següent.

En el termini de tres mesos des de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret, el ple del Consell ha d'aprovar l'adaptació de les seves actuals normes de funcionament al que preveu aquest Reial decret.

2. Les normes de desplegament de la regulació del procediment per a la formulació, tramitació i contestació de les queixes, suggeriments i propostes a què es refereix el present Reial decret han de ser aprovades per resolució del secretari d'Estat d'Hisenda i Pressupostos, i són d'aplicació supletòria a aquests efectes, en les qüestions no expressament previstes pel Consell, les previsions que conté el Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat a l'Administració General de l'Estat així com en la seva normativa d'aplicació i desplegament.

3. Amb subjecció al que disposa la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics i les seves normes de desplegament, mitjançant resolució del secretari d'Estat d'Hisenda i Pressupostos s'han de determinar els sistemes de signatura electrònica admesos per a la presentació de queixes i suggeriments, la seu electrònica i, si s'escau, subseus de l'òrgan o organisme, i els mecanismes tècnics de coordinació que assegurin la tramitació eficaç per la unitat operativa de les queixes i suggeriments presentats per mitjans electrònics.

Disposició final segona. *Entrada en vigor.*

Aquest Reial decret entra en vigor l'endemà de la publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Madrid, 13 de novembre de 2009.

JUAN CARLOS R.

La vicepresidenta segona del Govern  
i ministra d'Economia i Hisenda,  
ELENA SALGADO MÉNDEZ