

EL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE: ¿PROCEDIMIENTO PARA DAR RESPUESTA AL PRINCIPIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN O DE REVISIÓN?

Fernando Serrano Antón. Profesor Titular de la UCM.
Defensor del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid.
Facultad de Derecho de la UCM. Madrid, 25 noviembre 2004.

1. Introducción.

La necesidad y conveniencia de prestar cada día mejores servicios públicos, aconseja proveer a los ciudadanos de los medios precisos que les permitan poner en conocimiento de la Administración prestadora de los mismos la valoración que dichos servicios les merecen, ya sea a modo de quejas o reclamaciones, o bien, de sugerencias o recomendaciones.

La creación del Defensor del Contribuyente se suele enmarcar dentro de la voluntad de mejorar la prestación de sus servicios a los contribuyentes, mediante la técnica de dotar a éstos de un instrumento de fácil acceso y ágil para hacer llegar a la Administración Municipal las quejas sobre el funcionamiento de sus servicios tributarios y las iniciativas para incrementar la calidad de los mismos y obtener de aquella una pronta respuesta.

La preocupación generalizada de los entes públicos en mejorar la equidad y eficiencia del sistema tributario se puede observar en dos sentidos: primero, dando amparo a situaciones de desprotección jurídico-fiscal en los que pueden verse determinados contribuyentes; y, segundo, creando los cauces y procedimientos de participación de los ciudadanos en las políticas tributarias, detectando las disfunciones y anomalías del sistema a través de las quejas y sugerencias presentadas.

Generalmente se ha mantenido que el Defensor de Contribuyente se puede encajar en la concepción moderna del fenómeno tributario tendente a hacer real un nuevo modelo de las relaciones entre el Fisco y el contribuyente. Esta nueva etapa se basa en la transparencia administrativa y el correcto funcionamiento de los servicios tributarios municipales. Esta iniciativa trata de ser un instrumento imparcial, ágil y eficaz de resolución de conflictos tributarios.

El Defensor del Contribuyente nace como un instrumento privilegiado para tratar de lograr el equilibrio en las relaciones entre la Administración tributaria municipal y el contribuyente, en tanto que debe procurar la puesta en práctica de los derechos y garantías de los contribuyentes, dejando así de ser una mera declaración de principios y reforzando la seguridad jurídica del marco tributario.

Desde su inicio, la *Ombudmanía* persigue la vocación de ser un órgano independiente con la legitimidad necesaria para resolver las quejas y reclamaciones de los contribuyentes relativas al sistema tributario municipal o sobre las desatenciones, retrasos o anomalías en los procedimientos tributarios, así como para dirigir recomendaciones a la Administración con el fin de solventar las disfunciones observadas y aumentar la calidad en la prestación de los servicios tributarios municipales.

De veloz y rápida, puede definirse su difusión a lo largo del siglo pasado, tanto en los países europeos, como en América, Asia y África, desde su primera aparición en Suecia a principios del siglo XIX, bajo la denominación de *Ombudman*. En el Ayuntamiento de Madrid, la Oficina del Defensor del Contribuyente surge, de manera pionera en la administración local española, tras el apoyo unánime de todos los grupos políticos de la corporación para su creación a lo largo del año en curso.

2. Funciones del Defensor del Contribuyente

Si se trata de determinar las funciones del Defensor de Contribuyente, éstas deben considerarse en relación con el contribuyente y sus exigencias a aquél. Por determinar algunas, sin ánimo exhaustivo:

- a) Recibir y tramitar las quejas, reclamaciones o sugerencias formuladas por los ciudadanos, relacionados directa o indirectamente con los procedimientos administrativos de naturaleza tributaria, por las tardanzas, desatenciones u otras deficiencias que se observen en el funcionamiento de las distintas dependencias y unidades de los servicios tributarios municipales, recabando de éstos cuanta información fuere precisa para el esclarecimiento de los hechos que las hubieren originado.
- b) Elaborar los informes y contestaciones que procedan, notificándolas al interesado.
- c) Remitir, trimestralmente, a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, a través de la Concejalía de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, copia de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas, así como de las contestaciones dadas a las mismas.
- d) Formular a los servicios pertinentes las recomendaciones que estime precisas para la mejor defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes en relación a las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas. Simultáneamente, dichas recomendaciones serán remitidas, para su constancia y conocimiento, a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

- e) Asistir a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición reconocido en el art. 29 de la Constitución, en materia tributaria, el cual se regirá, en cualquier caso, por su legislación específica.
- f) Elaborar una Memoria anual en la que quede reflejado el resumen de su actuación a lo largo del ejercicio y se sugieran aquellas medidas procedimentales o normativas que se consideren convenientes para la mejor defensa y garantías de los contribuyentes.
- g) Tramitar las quejas que el Defensor del Pueblo envíe por el mal funcionamiento de los servicios tributarios municipales.

3. Los derechos de los contribuyentes en relación al Defensor del Contribuyente.

Frente a las potestades de la Administración se encuentran los derechos, en este caso, de los contribuyentes, que no son un reflejo literal de los derechos contenidos del artículo 34 de la Ley General Tributaria, dado que estos van de suyo, sino que se trata de determinar los derechos en relación con la labor del Defensor del Contribuyente. Pues bien, pueden numerarse los siguientes:

- a) Los obligados tributarios tendrán derecho a presentar cuantas quejas y reclamaciones tuvieren por conveniente, por los retrasos, desatenciones u otras deficiencias en la prestación de los servicios tributarios del Ayuntamiento de Madrid, así como a formular las sugerencias que crean de interés para mejorar la calidad de los mismos.
- b) Igualmente, los obligados tributarios tendrán derecho a ser informados, en cualquier momento, del estado de tramitación de las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas y a ser notificados del resultado de las mismas.
- c) Las quejas y reclamaciones formuladas no tendrán la consideración de recurso administrativo y su presentación no paralizará o interrumpirá los plazos dispuestos en la normativa vigente sobre tramitación y resolución de los procedimientos tributarios en curso en los que el obligado tributario pudiera tener interés directo o indirecto, ni, tampoco, condicionará el ejercicio de cualesquiera otras acciones y derechos que pudieran corresponder a aquellos de conformidad con la legislación en vigor.

4. Procedimiento

Las quejas, reclamaciones y sugerencias, que no tendrán en ningún caso naturaleza de recurso administrativo, se pueden presentar por diversos canales. La flexibilidad que debe acompañar la defensa de los contribuyentes exige una amplia gama de posibilidades en la presentación de las quejas, desde la

presentación de instancias por escrito en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano que existen en todas las Juntas Municipales de Distrito, o bien de forma directa, ante la propia Oficina del Defensor del Contribuyente, en los registros de los servicios municipales, o por correo electrónico

La Oficina del Defensor del Contribuyente rinde cuentas periódicamente de su actividad ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, un órgano en el que están presentes todos los grupos políticos municipales. Anualmente, lo hará ante los madrileños mediante la publicación de su memoria en la que se reflejarán el resumen de su actuación a lo largo del ejercicio, y las propuestas de medidas procedimentales o normativas que se consideren convenientes para la mejora del sistema fiscal local y su correspondiente aplicación.

En cuanto a la terminación del procedimiento, hay que señalar que las contestaciones dictadas no serán susceptibles de recurso.