

Capítulo II

**El *Ombudsman* del Contribuyente en el
Derecho Comparado**

Objetivo: Identificar y analizar las funciones de algunos
de los *Ombudsman* del contribuyente en el mundo.

A lado del *Ombudsman* general –el que investiga y protege contra toda violación de derechos humanos–⁶³ también se han desarrollado *Ombudsman* y otras instituciones con misiones y objetivos específicos, esto es, que se dedican a proteger derechos humanos concretos, como pueden ser los derechos de los consumidores, el derecho a la libertad de prensa, el derecho a la igualdad de sexos, el derecho a la no discriminación, y por supuesto los derechos como pagadores de impuestos, entre otros.

La creación de este tipo de instituciones especializadas en la protección de derechos tributarios, nace de la necesidad de reestructurar el modelo de las relaciones entre la Administración Tributaria y los contribuyentes, a fin de procurar el justo equilibrio en la relación jurídica tributaria, y hacer efectivos los derechos y garantías del contribuyente, así como de mejorar el sistema tributario.⁶⁴

Aunque de manera general se configuran con base en el diseño del *Ombudsman*, o Defensor del Pueblo, según la traducción en el idioma español, en el terreno del derecho comparado la figura del Defensor del Contribuyente no está generalizada. De allí la importancia de hacer un breve repaso de los *Ombudsman* que se dedican a la protección de los derechos de los contribuyentes.

2.1 Estados Unidos: *Tax Advocate Service*⁶⁵



El *Tax Advocate Service* (TAS),⁶⁶ es un organismo independiente dentro de la Administración Tributaria de Estados Unidos, Internal Revenue Service (IRS), cuyo propósito es ayudar a los contribuyentes físicos y morales a resolver problemas de impuestos con el IRS y recomendar cambios que prevengan esos problemas.

TAS se encuentra a cargo de un Defensor Nacional del Contribuyente denominado *Tax Advocate*; además, en cada estado existe al menos un defensor local que informa directamente al Defensor Nacional.

TAS responde directamente ante el Congreso de EE. UU. El defensor nacional debe presentar anualmente dos informes ante el Congreso, uno relacionado con sus objetivos para el próximo ejercicio fiscal y el otro sobre los resultados del ejercicio cumplido.

63. El *Ombudsman*, medio no jurisdiccional de protección de derechos, es una figura jurídica de larga data que desde su creación en la Constitución sueca de 1809 se le encomendó la tarea de conocer las quejas en contra de la Administración Pública interpuestas por los gobernados afectados en sus derechos o intereses legítimos, gestar un arreglo y en caso de no suscribirse éste, indagar la problemática para proponer una recomendación no obligatoria a la autoridad administrativa. Cf. Fox-Zamudio, *El Justicia Constitucional*, México, CNDH, 1997, pp.153-155.

64. Sheppard Castilla, Karen, "La Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero, una institución esencial en el derecho tributario", *Revista Peruana de derecho tributario*, Universidad de San Martín de Porres, *Tax Law Review*, Perú, Centro de Estudios Tributarios, Universidad de San Martín de Porres, año 1, no. 2, mayo de 2007, p. 3.

65. Cf. Página electrónica del *Tax Advocate Service*, <http://www.taxpayeradvocate.irs.gov/>. Fecha de consulta: 19 de agosto de 2013.

66. *Ibidem*.

Funciones

Bajo la Sección 7803 (c) (2) del Código de Rentas Internas, la Oficina del Defensor del Contribuyente tiene dos misiones estatutarias principales:

- A. Defensa caso por caso. Ayuda a los contribuyentes a resolver problemas con el Servicio de Rentas Internas; y
- B. Defensa Sistémica. Identifica áreas en las que grupos de contribuyentes están experimentando problemas con el IRS y, propone cambios administrativos o legislativos para resolver o mitigar esos problemas.

Así, la defensa caso por caso busca proteger los derechos de los contribuyentes y reducir en lo posible la carga de exigencias. De este modo el organismo ayuda a los contribuyentes que atraviesan dificultades económicas y a aquellos que presentan problemas tributarios que no han podido ser resueltos por las vías ordinarias o cuando consideran que el sistema o el propio IRS no funcionan correctamente.

Por otra parte, la identificación de problemas sistémicos trata de resolver problemas del sistema tributario que:

- A. Afectan a un grupo de contribuyentes (personas físicas o morales).
- B. Se relacionan con los sistemas, las políticas o los procedimientos del IRS que no funcionen de la manera correcta.
- C. Requieran soluciones administrativas o cambios legislativos.
- D. Se relacionan con la protección de los derechos de los contribuyentes.

Para el cumplimiento de estas misiones, TAS realiza una serie de funciones. De conformidad con la segunda *Taxpayers' Bill of Rights*⁶⁷ (TABOR 2) de 1996, TAS tiene las siguientes funciones:⁶⁸

- A. Ayudar a los contribuyentes a resolver problemas con el IRS; tales como reembolsos no recibidos, falta de respuesta a solicitudes de preguntas, problemas de notificación del IRS, emergencias y otros problemas.⁶⁹
- B. Identificar las áreas en las que los contribuyentes tienen problemas en el trato con el IRS.

67 Carta de Derechos de los Contribuyentes.

68 *Cfr. Public Law (No. 104-168, Sec. 101, 110 Stat. 1452, 1453 July 30, 1996).*

69 *Daily Federalist W., Signing Up to the IRS, 10 Fed., Estados Unidos, NQ10, p. 23B.*

- C Proponer cambios en las prácticas administrativas del IRS para mitigar los problemas identificados.⁷⁰
- D Identificar los posibles cambios legislativos que pueden ser apropiados para mitigar los problemas identificados.

En el caso de emergencias señalado en el primer punto, TAS puede intervenir, a través de sus defensores, de manera rápida en favor de los contribuyentes, pudiendo ordenar el cese de toda acción que causa dificultad significativa, emitiendo un *Taxpayer Assistant Order* (TAO), especialmente en los siguientes casos: cuando el IRS ha amenazado con embargar o ha embargado cuentas bancarias, pensiones o vehículos del contribuyente; o cuando el sueldo del contribuyente fue embargado por el IRS, siempre que estas acciones pongan en peligro la habilidad del contribuyente para obtener habitación, comida y vestimenta para él y su familia, transportación al trabajo, empleo, la habilidad para conseguir cuidados médicos para el contribuyente y su familia, educación entre otros.⁷¹

La dificultad significativa se define como aquella circunstancia que incluye: una amenaza inmediata de una acción adversa; un retraso de más de 30 días en la resolución de problemas en la cuenta del contribuyente; la posibilidad de que el contribuyente tenga que incurrir en costos significativos (incluyendo los honorarios de representación profesional) si no se resuelve el problema; y la posibilidad de que el contribuyente sufra un daño irreparable a largo plazo por los efectos negativos del problema.⁷²

Además de las funciones anteriormente señaladas, TAS tiene diferentes programas que ayudan en la protección de los derechos de los contribuyentes y a la resolución de los problemas que éstos enfrentan.

Hay un Panel de Defensa del Contribuyente que consiste en un grupo de 75 ciudadanos voluntarios de todo el país, que escuchan a los contribuyentes, identifican las problemáticas que enfrentan y realizan sugerencias para mejorar los servicios del IRS.

Asimismo, hay un programa de Clínicas para Contribuyentes de Bajos Ingresos (LITC) al cual TAS provee financiamiento parcial y supervisión. Estas clínicas atienden a personas de bajos ingresos que necesitan resolver un problema de impuestos. Estas clínicas ofrecen representación profesional ante el IRS o en el Tribunal de auditorías, apelaciones y disputas de recaudación de impuestos, y otras cuestiones de forma gratuita o por una pequeña cuota.



70 Cf. *Publinter* No. 104-166, Sec. 101, 110 Stat. 1452-1453-54 (July 30, 1996).

71 *Daily* Frederick W., op. cit., nota 69, p. 211.

72 Cf. Página electrónica de: *The Tax Law Office of Frederick W. Daily III* (<http://www.taxlawoffice.com/100101/Ch-3-taxpayer-advocacy-philadelphia-consolidated-significant-problems-to-the-irs>). Fecha de consulta: 19 de agosto de 2013.

2.2 Canadá: Taxpayers' Ombudsman⁷³



La oficina del *Taxpayers' Ombudsman* de Canadá,⁷⁴ es un organismo independiente de la Administración Tributaria canadiense, *Canada Revenue Agency* (CRA), creada en 2007 para garantizar el respeto a los derechos contenidos en la Carta de Derechos de los Contribuyentes de Canadá. Por tanto, se encarga de investigar las quejas sobre el servicio prestado por la CRA.

La Oficina del *Taxpayers' Ombudsman* está a cargo de un *Ombudsman* del Contribuyente (TO) quien reporta directamente al Ministro de Hacienda. Presenta un informe anual al Ministro, mismo que se envía al Parlamento; asimismo, puede emitir otros informes y/o recomendaciones sobre cualquier tema dentro de su mandato.

🔗 Funciones

El TO tiene cinco funciones principales:⁷⁵

- A. Examinar de forma imparcial e independiente las quejas presentadas por los contribuyentes en relación con el servicio prestado por la CRA.
- B. Asegurar que el CRA respete los derechos de servicio contenidos en la Carta de Derechos de los Contribuyentes.
- C. Facilitar el acceso de los contribuyentes a los mecanismos de asistencia previstos por la CRA.
- D. Identificar y revisar problemas sistémicos y emergentes relacionados con la prestación del servicio en el seno del CRA que tengan un efecto negativo sobre los contribuyentes. El TO puede revisar cualquier servicio prestado por la CRA a iniciativa propia para identificar problemas sistémicos relacionados con la prestación del servicio, y emitir recomendaciones para su mejora.
- E. Asesorar y formular recomendaciones al Ministro de Hacienda sobre los servicios relacionados con la CRA.

Así, las quejas o reclamaciones que se presenten ante el TO para revisión pueden ser sobre errores (malentendidos, omisiones o descuidos), retrasos indebidos, pobre o mala información y el comportamiento de los servidores públicos de la Administración Tributaria.⁷⁶

⁷³ Cfr. Página electrónica del *Taxpayers' Ombudsman*: <http://www.to-ombudsman.ca/menu-eng.html>. Fecha de consulta: 19 de agosto de 2013.

⁷⁴ *Ibidem*.

⁷⁵ Cfr. *Government of Canada, Taxpayers' Ombudsman*, p.3, <https://www.justiciainfocanada.com/taxpayersombudsman/qa/>. Fecha de consulta: 19 de agosto de 2013.

⁷⁶ *Ibidem*, p. 4.

Además, el TO también atiende quejas relacionados con la vulneración de los siguientes derechos: el derecho a ser tratado con profesionalismo, cortesía y de manera justa; el derecho a recibir información completa, exacta y justa de la CRA; el derecho a presentar una queja sobre los servicios y a recibir una explicación respecto de los hallazgos de la CRA; el derecho a que se tomen en cuenta los costos de cumplimiento cuando se aplique la legislación tributaria; el derecho a la rendición de cuentas de la CRA; el derecho a que la CRA publique los niveles de servicio y un informe anual; el derecho a que la CRA advierta sobre regímenes fiscales dudosos de manera oportuna; y el derecho a ser representado por una persona de su elección.

Por otra parte, el TO no puede atender quejas sobre:

- A Cuestiones de la administración o aplicación de la legislación más que en lo relativo a los servicios de la Administración Tributaria;
- B La legislación del gobierno canadiense, su política y la política de la Administración Tributaria, más que en lo relativo a los servicios de la CRA;
- C La aplicación de alguna disposición de la Carta de los Derechos de los Contribuyentes que no tenga referencia con lo señalado en su párrafo 4(2) (a) (derecho a una revisión formal y la subsecuente apelación);
- D Las disposiciones que tengan que ver con la interpretación administrativa por la Administración Tributaria de una disposición establecida en su programa legislativo;
- E Cualquier decisión o procedimiento o asunto que se encuentre en los tribunales;
- F Asesorías legales que se provean al Gobierno de Canadá; y
- G Confidencias sobre el Consejo Privado de la Reina en Canadá.

Cabe mencionar que el TO sólo revisa las solicitudes cuando el solicitante agotó los medios de corrección proveídos por el mismo CRA, a menos de que existan circunstancias de fuerza mayor, para lo cual hará las siguientes consideraciones: la solicitud se refiere a una cuestión sistémica; si se agotan los mecanismos de corrección, causará un daño excesivo al solicitante; y si se agotan los mecanismos de corrección, es poco probable que tenga resultado en un período de tiempo considerado como razonable, según el *Ombudsman*.

Una vez revisada la queja, el TO informa el resultado, con o sin recomendaciones, tanto al solicitante como a la autoridad. El *Ombudsman* puede solicitar una respuesta administrativa por parte de la Administración Tributaria que indique si las acciones

© 2014

sugeridas fueron aceptadas o, en su caso, una explicación de por qué la acción recomendada no fue aceptada. Si esta respuesta es considerada como inaceptable o no se recibe dentro de un plazo razonable, el *Ombudsman* puede presentar un reporte al Ministro de Hacienda. El *Ombudsman* puede publicar cualquier reporte, en un plazo de 60 días después de que ha sido enviado al Ministro.

3.3 España: Consejo para la Defensa del Contribuyente⁷⁸



El Consejo para la Defensa del Contribuyente (CDC) de España fue creado en 1996⁷⁹ para velar por la efectividad de los derechos de los contribuyentes, atendiendo a las quejas formuladas por éstos acerca de la aplicación del sistema tributario por parte de los órganos del Estado y realizando las sugerencias y propuestas pertinentes.⁸⁰ El Consejo se encuentra regulado en el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, publicado en el Boletín Oficial del Estado el 4 de diciembre de 2009.

CDC es un órgano consultivo e interno de la Administración del Estado, integrado al Ministerio de Economía y Hacienda y adscrito a la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, que actúa con independencia en el ejercicio de sus funciones.⁸¹

El Consejo se integra por 16 miembros (vocales) incluyendo a un presidente⁸² y actúa en Comisión Permanente (presidente, secretario y tres vocales) y en pleno. Para lo anterior cuenta con un servicio de apoyo y una Unidad Operativa, cuyos responsables, están adscritos al Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y asisten a las sesiones del CDC.⁸³

La CDC elabora una memoria anual en la que quedan reflejadas las actuaciones llevadas a cabo a lo largo del ejercicio y sugiere 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 es remitida al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, así como a la Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica, estableciéndose así el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

🔗 Funciones

El CDC tiene las siguientes funciones principales:



78 Cfr. Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula el Consejo para la Defensa del Contribuyente, publicado en el Boletín Oficial del Estado el 4 de diciembre de 2009; <https://www5.unam.es/es/1340/mrgzwp10/JHM>. Fecha de consulta: 20 de agosto de 2013.

79 Real Decreto 2456/1996, de 2 de diciembre, por el que se crea el Consejo para la Defensa del Contribuyente en la Secretaría de Estado de Hacienda.

80 Cfr. Artículo 34.2 de la Ley 58/2003 (General Tributaria), de 17 de diciembre de 2003.

81 Cfr. Artículo 2 del Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, publicado en el Boletín Oficial del Estado el 4 de diciembre de 2009.

82 Dichos vocales son personas de experiencia y prestigio en el ámbito tributario de los cuales uno es el presidente, y los restantes uno son en representación de la Administración del Estado con competencias tributarias.

83 Soler Rucil, María Teresa, 'Los defensores del contribuyente en España', en Soler Rucil, María Teresa (coord.), *Los defensores del contribuyente en España*, Fontamare, 2013, pp. 20 y 21.

A. Atender las quejas de los contribuyentes relacionados con el funcionamiento de la Administración del Estado con competencias tributarias (AEAT, Catastro, Tribunales Económico-Administrativos y otros órganos dependientes de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos), pudiendo referirse al ejercicio efectivo de los derechos de los contribuyentes y las deficiencias de los servicios tales como: trato y accesibilidad e incumplimiento de las cartas de servicios.⁶⁴ En su caso, hacer las propuestas correspondientes para la adopción de las medidas que fueran pertinentes (Artículo 7, Real Decreto 1676/2009).

B. Atender las sugerencias que presenten los contribuyentes relativas a: mejora de la calidad o accesibilidad de los servicios; el incremento en el rendimiento o el ahorro del gasto público; la simplificación o supresión de trámites innecesarios; las propuestas de modificaciones normativas y otras de carácter general que contribuyan a una mejora de las relaciones con la Administración Tributaria.⁶⁵ (Artículo 7, Real Decreto 1676/2009).

E Elaborar propuestas e informes por iniciativa propia, en relación con la función genérica de defensa del contribuyente.

D Asesorar al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos en la resolución de aquellas quejas y sugerencias en que aquél lo solicite.

E 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.

En el caso de la tramitación de quejas, las propuestas para la adopción de medidas que realiza la CDC a las autoridades, no tienen carácter vinculante y constituyen el límite al que puede llegar el CDC en el caso de aquellos expedientes de los que se deduzca una vulneración de los derechos del contribuyente.⁶⁶

Por otra parte, las advertencias, recomendaciones y sugerencias hechas por el Defensor del Pueblo a la Administración Tributaria respecto de las actuaciones competencia del CDC, una vez contestadas por los órganos competentes, serán remitidas al Consejo para la Defensa del Contribuyente para su conocimiento.

El CDC debe abstenerse obligatoriamente de conocer quejas en el caso de que el objeto de las mismas se relacionen con actuaciones o procedimientos penales; asimismo, en el caso de la tramitación simultánea de un procedimiento de revisión sobre la misma materia objeto de la queja tiene la posibilidad, si así lo decide, de abstenerse (abstención facultativa) (arts. 8 y 10.7, Real Decreto 1676/2009).

64 *Ibidem*, p. 22.

65 *Ibidem*, p. 27.

66 *Ibidem*, p. 23.

2.4 Reino Unido de la Gran Bretaña: *Adjudicator's Office*⁶⁷



La *Adjudicator's Office* (AO) de la Gran Bretaña fue creada en 1993 con la finalidad de atender los reclamos que se planteaban contra la entonces Administración Tributaria, *Inland Revenue Department*, misma que en 2005 fue fusionada con la Agencia Aduanera (*Customs and Excise*) creándose un único ente: *Her Majesty's Revenue and Customs* (HMRC).⁶⁸

La AO está a cargo de un *Adjudicator* quien tiene la responsabilidad de examinar y ayudar a resolver los problemas cuando particulares y empresas no están satisfechos con el modo en que han sido tratados sus casos ante:

- A. La HMRC, incluyendo a la Oficina de Crédito Fiscal (*Tax Credit Office*) y a la Agencia de Valoración (*Valuation Office Agency*).
- B. La oficina encargada de las insolvencias (*Insolvency Service*).
- C. La Oficina de Tutela Pública (*Public Guardianship Office*).

Así, el papel de la AO es considerar si los organismos fiscales antes mencionados han manejado las quejas de los contribuyentes de manera apropiada y si les han dado una decisión razonable. Cuando a consideración de la AO no es así, recomienda a los organismos tomar las medidas pertinentes para corregir los asuntos planteados por los contribuyentes.

Funciones

La AO atiende quejas relacionadas con:

- A. Errores (por ejemplo, si la información se ha utilizado incorrectamente o pasado por alto);
- B. Demoras no razonables (por ejemplo, cuando las cosas no han sido atendidas con rapidez);
- C. Asesoramiento deficiente o engañoso (por ejemplo, información inexacta);
- D. Comportamiento del personal inadecuado (tales como respuestas groseras o que se niegan a escuchar); y

⁶⁷ *Idem*: Página electrónica del *Adjudicator's Office*, www.adjudicatorsoffice.gov.uk/. Fecha de consulta: 19 de agosto de 2013.

⁶⁸ *Idem*.

E Discrecionalidad (por ejemplo, no tener en cuenta las circunstancias excepcionales).

La AO no puede atender las quejas de los contribuyentes relacionados con las siguientes cuestiones:

- A. Asuntos de gobierno o de política departamental;
- B. Quejas que involucran un derecho específico para su determinación por cualquier juzgado, tribunal u otro órgano con competencia específica sobre la materia;
- C. Decisiones sobre valuaciones (de inmuebles) realizadas por funcionarios de la VOA;
- D. Quejas acerca de si HMRC, VOA, o el Servicio de Insolvencia han cumplido con la *Freedom of Information Act* de 2000 y la Ley de Protección de Datos de 1998;
- E. Quejas sobre una investigación en curso;
- F. Decisiones u omisiones por parte de un administrador oficial, o un administrador judicial de insolvencia cuando actúa como síndico o liquidador;
- G. Cuestiones relativas a la conducta profesional de un administrador judicial de insolvencia no autorizado por el Secretario de Estado; y
- H. Quejas que han sido o están siendo investigadas por el Defensor del Pueblo.

Cabe mencionar que la AO sólo examina las quejas una vez que el contribuyente haya agotado el procedimiento de quejas de la propia organización y haya recibido una respuesta final.⁸⁹

Agotado el procedimiento ante la propia organización, la AO realiza una investigación y después de haber reunido y revisado toda la información necesaria, intenta dar solución a la queja, ya sea a través de la mediación o a través de una recomendación.

La mediación es el proceso por el que ambas partes llegan a un acuerdo sobre cómo puede resolverse un caso. El investigador adscrito a la AO revisa la queja y si existe la posibilidad de proponer una solución mediada, trabaja con el quejoso y el departamento para lograr la solución.

Si la mediación no es apropiada, el caso investigado se presenta ante el *Adjudicator*, quien lo revisa a detalle y hace llegar a las partes a través de "cartas de recomendación" sus puntos de vista y las recomendaciones, respecto de lo que el departamento debe hacer para solventar el caso.

.....
⁸⁹ *Ibidem*.

Las resoluciones a las quejas deben ser coherentes con las directrices y códigos de práctica de la organización que emitió el acto. Así se puede resolver que la organización se disculpe, haga frente a costos adicionales que haya incurrido como consecuencia directa de los errores o retrasos –correos, llamadas telefónicas o el costo de asesoramiento profesional–, y hasta un pequeño pago en compensación por la preocupación y angustia que el quejoso haya sufrido.⁹⁰

Si el contribuyente permanece insatisfecho, puede solicitar a un miembro del parlamento que presente su queja ante el *Ombudsman* parlamentario (*Parliamentary Ombudsman*).

2.5 Francia: Le Médiateur des ministères économiques et financiers⁹¹



La institución del Mediador de los Ministerios de Economía y Presupuesto,⁹² se creó por el decreto N° 2002-612 de 26 de abril de 2002 con el objeto de simplificar la relación entre los usuarios, ya sean individuos (contribuyentes, consumidores, comerciantes, líderes empresa) o personas morales (empresas y asociaciones) y la gestión de los Ministerios de Economía y Presupuesto. Este

Mediador es un órgano dentro de la Administración Pública que facilita un mecanismo de composición amigable para la solución de problemas o reclamaciones que tengan los contribuyentes.

Este Mediador debe presentar un informe anual en donde muestra el balance de sus actividades y formula propuestas para mejorar la gestión de servicios de los Ministerios en sus relaciones con el usuario. Este informe es público.

🔄 Funciones

La función principal del Mediador de los Ministerios de Economía y Presupuesto es atender las solicitudes de mediación, de forma gratuita, cuando el afectado así lo solicite o su representante, al interponer una queja.

Las quejas pueden versar sobre problemas en el cálculo o pago de impuestos, como el impuesto sobre la renta, impuesto al hospedaje, derechos de sucesión, impuestos locales, impuestos a la importación, derecho catastral, entre otros.

Para solicitar la intervención del Mediador, es necesario que el usuario haya recurrido antes al servicio o departamento administrativo correspondiente.

⁹⁰ *Ibidem*.

⁹¹ Cfr. página electrónica del Le Médiateur des ministères économiques et financiers: <http://www.economie.gouv.fr/mediation>.

⁹² Le Médiateur des ministères économiques et financiers. Gobierno francés: <http://www.economie.gouv.fr/mediation/ministres-ministère>. Fecha de consulta: 22 de septiembre de 2013.

Cada queja al Mediador, da lugar a una carta o un correo electrónico de su acuse de recibo de la queja, que indica que no interrumpe el plazo para la apelación o el recurso administrativo, en caso de ser obligatorio ante los tribunales. Si la queja es procedente, se inicia el procedimiento de investigación, el cual puede culminar con la emisión de una recomendación. Si ésta es aceptada por ambas partes, entonces se lleva a cabo por la autoridad; si no es aceptada, la autoridad implicada puede remitir el asunto directamente a los Ministros. El resultado de la mediación es notificado por el Mediador al usuario y a la autoridad involucrada.

1.6 Venezuela: Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero⁹³



La Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero de Venezuela es una división del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

La Defensoría está adscrita a la Oficina de Divulgación Tributaria y Aduanera. Fue creada mediante la Providencia Administrativa No. 2205, publicada en la Gaceta Oficial No.37.780 de fecha 22 de septiembre de 2003, con la misión de recibir y analizar las quejas, reclamos y sugerencias de los contribuyentes relacionados con la actuación del SENIAT en aquellos casos en donde se vulneren derechos y garantías constitucionales de los contribuyentes.

Así, la Defensoría del Contribuyente es un mecanismo de garantía de los derechos tributarios que establece un vínculo para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios prestados, generando canales de comunicación entre el SENIAT y los contribuyentes con el objetivo de salvaguardar los derechos y garantías del contribuyente en los procedimientos aplicados por la Administración Tributaria y Aduanera, para dar celeridad y eficacia en la resolución de reclamos y quejas.⁹⁴

Funciones

Las funciones de la División de Defensoría del Contribuyente son:⁹⁵

- A Recibir, analizar y tramitar quejas, reclamos y sugerencia de los contribuyentes relacionados con la actuación del SENIAT, en aquellos casos donde se vulneren derechos y garantías constitucionales de los contribuyentes;
- B Efectuar recomendaciones en las materias referidas a los derechos y garantías constitucionales del contribuyente a las dependencias del SENIAT, en aquellos casos donde sea necesaria la aplicación de correctivos;

93 Cfr. Página electrónica de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero; http://www.seniatt.gov.ve/portal/page/portal/SENIAT_CV/DSM04SERWGE/S.2DEFENSORIA_DEL_CONTRIBUYENTE. Fecha de consulta: 19 de agosto de 2013; y Providencia Administrativa No. 2205, publicada en la Gaceta Oficial No.37.780 de fecha 22 de septiembre de 2003.

94 División de Defensoría del Contribuyente, "Visión general de la defensoría del contribuyente y sus actuaciones dentro del plan Evasión Cero", Venezuela, SENIAT, p. 4, <http://www.cdnwrc.com/Documentos/Bolletines/SENIATDEFENSORIA%20DEL%20CONTRIBUYENTE.doc>. Fecha de consulta: 20 de agosto de 2013.

95 *Ibidem*, p. 5.

C. Asesorar al Superintendente del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria en la materia de su competencia; y

D. Elaborar, conjuntamente con el Centro de Estudios Fiscales, programas de educación y divulgación relacionados con los derechos y garantías constitucionales del contribuyente y su perspectiva desde el derecho tributario.

La Defensoría del Contribuyente utiliza tres herramientas básicas para brindar protección a los derechos del contribuyente. Estas son: investigación, mediación y conciliación y recomendaciones.¹⁰⁶

La primera herramienta de la Defensoría del Contribuyente para la protección de los derechos de los administrados que así lo soliciten es realizar una investigación sobre el asunto objeto de la queja o reclamación. La Defensoría del Contribuyente solicita información sobre las actuaciones del SENIAT a las dependencias responsables de la acción u omisión objeto de la queja.

Una vez establecidos con claridad los hechos, se procede a buscar las posibles soluciones entre el afectado y la dependencia encargada de solventarla. Para ello, la Defensoría se erige como mediador y conciliador al tratar de que el contribuyente y la Administración Tributaria lleguen a un acuerdo.

En tal sentido, la mediación es una herramienta que busca tranquilizar los ánimos de las partes en la controversia suscitada entre el Fisco y los contribuyentes afectados. Se efectúa junto con la conciliación, que son todas aquellas acciones desempeñadas con el ánimo de componer y ajustar las dos voluntades opuestas.

De esta manera, la Defensoría del Contribuyente, formula propuestas para la pronta y efectiva solución de las quejas presentadas por los contribuyentes afectados, por una arbitrariedad, abuso o retardo injustificado en las diversas tramitaciones que los contribuyentes gestionan ante el SENIAT.

La tercera herramienta son las recomendaciones que emite la Defensoría en las materias referidas a los derechos y garantías del contribuyente a las dependencias del SENIAT.

Las recomendaciones son una propuesta, sugerencia o consejo para evitar o reducir los efectos de una situación lesiva. La Defensoría puede sugerir un cambio en la práctica o en el procedimiento, o una reconsideración, e inclusive, la revocación de una decisión.

Las recomendaciones pueden relacionarse a un determinado caso o pueden formularse con la finalidad de evitar que se vuelva a producir cierta actividad o comportamiento perjudicial a la generalidad de los contribuyentes. La aceptación de la recomendación será voluntaria.

106 Véase el artículo 106 del Reglamento del SENIAT.

2.7 Colombia: Defensoría (del) Contribuyente y Usuario Aduanero⁹⁷



La Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero de Colombia se estructura en el Artículo 31 del Decreto 1071 de junio 26 de 1999 (inicia funciones en 2002), como una entidad con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal. Es un Órgano Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), cuyo propósito es garantizar el respeto a los derechos

de los contribuyentes, responsables, agentes de retención, declarantes y usuarios aduaneros, en las actuaciones que se cumplan en el ejercicio de las funciones asignadas por la ley a la DIAN.

Para ello la Defensoría asegura que la entidad fiscal cumpla con lo establecido en las leyes tributarias, aduaneras y cambiarias; velando por que la administración no imponga cargas que no establece la ley, y procurando que los ciudadanos reciban un trato justo, equitativo, amable y respetuoso.

La Defensoría está a cargo de un Defensor del Contribuyente y Usuario Aduanero designado por el Presidente de la República, por un año, de una terna que le propone anualmente la Comisión Mixta de Gestión Tributaria y Aduanera.

El Defensor tiene jurisdicción nacional, y cuenta con delegados regionales que se prevén en la planta de personal de la DIAN, son funcionarios de libre nombramiento y remoción, seleccionados por el Defensor del Contribuyente y el Usuario Aduanero, de terna propuesta por la respectiva Comisión Mixta de Gestión Tributaria y Aduanera Regional y nombrados por el Director General de la DIAN.

El Defensor presenta un informe trimestral sobre el desarrollo de sus actividades a la Comisión Mixta de Gestión Tributaria y Aduanera.

🕒 Funciones

El Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero tiene las siguientes funciones:

- Canalizar las inquietudes que tengan los contribuyentes y usuarios sobre deficiencias en la prestación del servicio de la DIAN, realizar las verificaciones que sean del caso, formular las recomendaciones para superarlas y poner en conocimiento de las autoridades y dependencias pertinentes sus conclusiones, con el fin de que se apliquen los correctivos y/o sanciones que resulten procedentes.

⁹⁷ En el Artículo 31, del Decreto 1071, de 26 de junio de 1999.

- B Formular recomendaciones al Director General de la DIAN para asegurar una adecuada, justa y oportuna prestación del servicio fiscal.
- C Realizar seguimiento, a solicitud de los contribuyentes y usuarios aduaneros, a los procesos de fiscalización, a fin de asegurar el cumplimiento del debido proceso.
- D Participar, si lo considera conveniente, como veedor en las reuniones donde se promuevan correcciones de declaraciones por parte de los contribuyentes y usuarios, y velar porque una vez producida la respectiva corrección, las mismas sean respetadas por los funcionarios de la DIAN.
- E Velar porque las actuaciones de las diferentes dependencias de la DIAN se cumplan dentro del marco de los principios constitucionales de equidad y transparencia que rigen el ejercicio de la función pública.
- F Participar en las reuniones de la Comisión Mixta de Gestión Tributaria y Aduanera, y presentar a la misma un informe trimestral sobre el desarrollo de sus actividades.

La Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero ejerce su función de defensa cuando hay indicios que permiten razonablemente inferir que las actuaciones y servicios prestados por la DIAN, han vulnerado o puesto en peligro los derechos de los contribuyentes o usuarios, tales como:

- A. Cuando hay indicios de que la DIAN le ha vulnerado algún derecho establecido en la ley.
- B. Cuando hay indicios de que las actuaciones de la DIAN no se ajustan a las normas legales.
- C. Cuando se realizan solicitudes o reclamaciones ante la DIAN y ésta no las resuelve.
- D. Si se ha cumplido el plazo establecido por ley para obtener respuesta y la DIAN no se pronuncia.
- E. Si después de haber recibido una respuesta por parte de la DIAN a una reclamación el contribuyente o usuario no quede conforme con el concepto emitido.

También se puede acudir al defensor en caso que tener alguna sugerencia o propuesta que contribuya a mejorar los procesos o servicios que presta la DIAN o la propia Defensoría.

2.8 Perú. Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero⁹⁸



En 2004 se crea la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero de Perú (DEFCON) mediante el Decreto Legislativo número 953⁹⁹ como una entidad pública adscrita al sector Economía y Finanzas, con independencia funcional cuya finalidad es velar por el respeto de los derechos de los contribuyentes y usuarios aduaneros en las actuaciones o gestiones ante las Administraciones Tributarias

[Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), Gobiernos locales de las Municipalidades y otras Administraciones Tributarias] y el Tribunal Fiscal.

Funciones

DEFCON realiza dos funciones básicas para velar por los derechos de los contribuyentes y usuarios, éstas son:¹⁰⁰

- A. Atender de manera gratuita las quejas y sugerencias relativas a las actuaciones de las Administraciones Tributarias y el Tribunal Fiscal, a efecto que se cumplan, sin excesos, dentro del marco normativo vigente. En el caso de quejas contra el Tribunal Fiscal, informar al Ministro de Economía y Finanzas;¹⁰¹
- B. Proponer al Ministro de Economía y Finanzas modificaciones normativas y procesales materia de su competencia.

Para realizar cabalmente la primera función, DEFCON realiza las siguientes actividades:

- A. Gestiona con las Administraciones Tributarias las quejas presentadas por los contribuyentes;
- B. Orienta a los contribuyentes sobre sus derechos y obligaciones ante las Administraciones Tributarias y el Tribunal Fiscal, por ejemplo aquellos que se desprenden de los procedimientos de queja, de reclamación, de apelación, entre otros; y
- C. Opina mediante informe técnico en las quejas interpuestas contra el Tribunal Fiscal (quejas por demora en resolver y notificar, maltrato de funcionarios, entre otros).

98. Cf. Decreto Legislativo número 953/04 y página electrónica de la Defensoría del Contribuyente. http://www.mef.gob.pe/india.php?option=com_content&view=article&id=479&Itemid=101059&lang=es. Fecha de consulta: 20 de agosto de 2013.

99. Decreto Legislativo no. 953 que modifica artículos del Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado por Decreto Supremo Nº 135-89-EF.

100. Cf. http://www.mef.gob.pe/india.php?option=com_content&view=article&id=479&Itemid=101059&lang=es. Fecha de consulta: 20 de agosto de 2013.

101. Artículo 135, inciso b) del Código Tributario.

La queja ante DEFCON procede por la afectación de los derechos o intereses de los contribuyentes o usuarios aduaneros por las actuaciones indebidas de las Administraciones Tributarias que vulneren el debido procedimiento tributario, por ejemplo, por la demora en resolver las solicitudes no contenciosas vinculadas con la determinación de la obligación tributaria (solicitudes de devolución de pagos indebidos o en exceso, solicitudes de prescripción, etc.), o en el despacho aduanero y afectaciones por verificaciones domiciliarias, entre otras.

No procede la queja para cuestionar los actos emitidos por las Administraciones Tributarias que son susceptibles de ser impugnados a través de algún procedimiento tributario, como por ejemplo, cuando se emite una orden de pago, resolución de determinación o resolución de multa; tampoco procede en los casos que sean competencia del Tribunal Fiscal, por ejemplo, cuando se trata de cuestionar un procedimiento de cobranza coactiva. Por último, no procede presentar queja por faltas administrativas.

DEFCON no tiene facultades coercitivas, por tanto gestiona e interpone sus buenos oficios a fin que las Administraciones Tributarias o al Tribunal Fiscal corrijan aquellas acciones o conductas que afecten los derechos de los contribuyentes.

2.9 Pakistán: *Federal Tax Ombudsman*¹⁰²



El Gobierno de Pakistán, estableció la oficina del *Federal Tax Ombudsman* en el 2000, mediante el *Federal Tax Ombudsman Ordinance* (Ordenanza del Defensor Federal del Contribuyente). La oficina del *Federal Tax Ombudsman* forma parte de la administración pública como un organismo independiente de la autoridad fiscal.

La Oficina está a cargo de un *Federal Tax Ombudsman* (FTO), designado por el presidente por un periodo de cuatro años. El FTO elabora un reporte anual respecto de sus funciones que somete al presidente, además puede realizar otros reportes cuando lo considere necesario. Estos reportes así como cualquier estudio, investigación o recomendaciones se publican para la vista del público en general.

La función principal del FTO gira en torno al diagnóstico e investigación pronta justa e imparcial de las denuncias de mala administración para corregir cualquier injusticia cometida en contra de un contribuyente por las acciones de los empleados que administran o implementan leyes tributarias, de la *Federal Board of Revenue* (FBR) de la División de Impuestos del Gobierno de Pakistán. El FTO puede investigar las quejas provenientes de cualquier persona afectada, así como aquellas que le refiera el

¹⁰² Cfr. Página electrónica del *Federal Tax Ombudsman*, <http://fto.gov.pk>. Fecha de consulta: 20 de agosto de 2013. Y *Federal Tax Ombudsman Ordinance* de 2000; publicada en la Gaceta de Pakistán el 17 de agosto de 2000.

Presidente, el Senado o la Asamblea Nacional, o la Suprema Corte u otra corte, así como aquellos que por iniciativa propia decida investigar.¹⁰³

🔗 Funciones

Como ya se estableció, las funciones del FTO son diagnosticar, investigar, remediar y rectificar cualquier injusticia en perjuicio de un contribuyente ocasionado por la mala-administración de los funcionarios encargados de administrar las leyes fiscales.

La mala administración se constituye por:¹⁰⁴

- Ⓐ Cualquier decisión, proceso de recomendación, omisión o comisión que: sea contraria a la ley, reglas o reglamentos o se aleje de las prácticas o procedimientos establecidos, a menos que sea de buena fe y por razones válidas; sea perversa, arbitraria o irrazonable, injusta, perjudicial, opresiva o discriminatoria; se base en pruebas o evidencia irrelevante; o involucre el ejercicio de poderes, o la falla o negativa de ejercerlos, por motivos de corrupción o inapropiados, como son el soborno, complicidad, favoritismo, nepotismo y otros excesos administrativos;
- Ⓑ Negligencia, inatención, demora, incompetencia, ineficiencia e ineptitud, en la administración o descargo de deberes y responsabilidades;
- Ⓒ Notificaciones reiteradas, asistencias innecesarias y audiencias prolongadas en la resolución de casos que involucren: valoración sobre el ingreso o riqueza; determinación de responsabilidad fiscal u obligaciones fiscales; clasificación o valuación de mercancías; liquidación de reembolsos o descuentos arancelarios; y determinación de las concesiones o exenciones fiscales;
- Ⓓ Errores voluntarios en la determinación de reembolsos y descuentos;
- Ⓔ Retención deliberada o falta de reembolsos, descuentos previamente determinados por autoridad competente;
- Ⓕ Métodos coercitivos para la recaudación de impuestos en los casos en que la obligación no se desprende de manera clara de los registros o del expediente;
- Ⓖ Falta de acciones disciplinarias en contra de oficiales cuyas órdenes de evaluación hayan sido declaradas como un acto de venganza, capricho, perjuicio y evidentemente ilegal, por una autoridad de apelación competente.

¹⁰³ Capítulo II, sección 9. *Federal Tax Ombudsman Ordinances-2000*.

¹⁰⁴ Capítulo I, sección 2, subsección E1. *Federal Tax Ombudsman Ordinances-2000*.

En caso de determinar que la autoridad fiscal actuó erróneamente, el FTO emite una recomendación a dicha autoridad para que solucione el problema, permita el acceso a la información, o trate al contribuyente de forma justa y de acuerdo a la ley.

En caso de que las recomendaciones no sean cumplidas y no se den razones suficientes que justifiquen el incumplimiento, se considera como un "Desafío a la Recomendación".

El desafío es referido al Presidente, quien a su discreción, puede ordenar a la División de Ingresos que implemente la recomendación.

Además de las funciones de investigación y emisión de recomendaciones por actos de mala administración, el FTO tiene una serie de facultades que lo ayudan en su desempeño:

- A Las mismas facultades que una corte civil para requerir la comparecencia y examinar a cualquier persona, exigir la presentación de documentos, recibir pruebas en declaraciones juradas, y comisionar el examen de testigos;
- B Determinar compensaciones a favor de la División de Ingresos o de algún servidor público, a cargo de los quejosos cuando las quejas sean falsas, frívolas o vejatorias;
- C Referir los casos a las autoridades correspondientes para que se tomen las acciones disciplinarias pertinentes, cuando un servidor público incumpla una orden del FTO, o en su caso a las autoridades penales;
- D Facultades de registro, revisión y cateo (inspeccionar libros, cuentas, documentos; tomar extractos, copias de contabilidad, libros, registros; hacer inventarios, entre otras);
- E Facultades de castigar por desacato;
- F Facultades para conformar equipos de inspección, y comités de asesores; y
- G Resolver disputas de manera informal a través de la conciliación o amigable composición, sin necesidad de algún respaldo oficial.

El FTO no es competente para conocer quejas cuando la materia se encuentre ante un tribunal, o cuando se refiera a la evaluación de la renta o la riqueza; la determinación de la responsabilidad de impuestos o derechos; clasificación o valuación de bienes; y la interpretación de la ley, normas o reglamentos relacionados con dicha valuación que dispone los recursos de apelación o revisión.

Además, no es competente para atender quejas de los empleados; las denuncias anónimas o seudónimas; y quejas prescritas (6 meses). En este último caso, el FTO puede soslayar la prescripción si considera que existen circunstancias especiales en interés de la justicia para admitir la queja.

3.10 Australia: *Commonwealth Ombudsman*¹⁰⁵



El *Commonwealth Ombudsman* de Australia también es el *Ombudsman* del Contribuyente. Es una autoridad independiente que forma parte del Departamento del Primer Ministro y su Gabinete (*Department of Prime Minister & Cabinet Portfolio*) establecida para salvaguardar los derechos de los administrados en el desarrollo de sus tratos con las agencias y departamentos gubernamentales de Australia.¹⁰⁶

El *Commonwealth Ombudsman* presenta reportes anuales en donde detalla las quejas recibidas y su tramitación, así como las metas y prioridades del organismo. Además, resuelve los conflictos a través de consultas y negociaciones, y si es necesario, emite recomendaciones formales.

Entre sus objetivos principales está fomentar una administración pública responsable, justa y transparente, asegurando que los principios y prácticas de la administración pública sean sensibles y respondan a los intereses de los gobernados.¹⁰⁷

Este organismo lleva a cabo investigaciones, realiza inspecciones y auditorías, fomenta la buena administración y lleva a cabo tareas de vigilancia especializadas.

El *Ombudsman* tiene responsabilidad especial para la investigación de quejas relacionadas con la Fuerza de Defensa Australiana, la Policía Federal Australiana, la libertad de información, inmigración, el sector postal y Hacienda.

Así, una de las tareas de vigilancia especializada del *Commonwealth Ombudsman* es precisamente la investigación de todas las denuncias relacionadas con la Administración Tributaria. Este *Ombudsman* cuenta con un equipo de especialistas en materia tributaria que se centra en los problemas que surgen entre los contribuyentes y la Oficina Australiana de Impuestos (ATO).¹⁰⁸

¹⁰⁵ Cf. Página electrónica del *Commonwealth Ombudsman*, <http://www.ato.gov.au/About-ATO/Access,-accountability-and-reporting/Our-structure/Commonwealth-Ombudsman>. Fecha de consulta: 20 de agosto de 2013.

¹⁰⁶ Cf. <http://www.ato.gov.au/About-ATO/Access,-accountability-and-reporting/Our-structure/Officers/Commonwealth-Ombudsman/>; y <http://www.ombudsman.gov.au/pages/about-us/our-office/what-we-do.php>. Fecha de consulta: 20 de agosto de 2013.

¹⁰⁷ Cf. <http://www.ato.gov.au/About-ATO/Access,-accountability-and-reporting/Our-structure/Commonwealth-Ombudsman/>. Fecha de consulta: 20 de agosto de 2013.

¹⁰⁸ Cf. <http://www.ombudsman.gov.au/pages/making-a-complaint/complaints-the-ombudsman-can-investigate/taxation.php>. Fecha de consulta: 20 de agosto de 2013.

🔄 Funciones

El equipo de especialistas en materia fiscal dentro del *Commonwealth Ombudsman* investiga y resuelve las controversias tributarias. Sin embargo, los quejosos deben agotar los recursos que ofrece el ATO para la resolución de los problemas antes de acudir al *Ombudsman*.¹⁰⁹

Este equipo investiga todas las quejas relacionadas con:¹¹⁰

- A. Acciones de recuperación de deudas;
- B. Decisiones de quiebra;
- C. Realización de auditorías;
- D. Prestación de asesorías;
- E. Métodos de tratamiento de consultas;
- F. Remisión de penas;
- G. Manejo de correspondencia;
- H. Retrasos en la toma de decisiones;
- I. Manejo de decisiones privadas y públicas;
- J. Funcionamiento del sistema de pago a parcialidades "Pay As You Go";
- K. Beneficios marginales de impuestos; y
- L. Retención de impuestos "Pay As You Go".

Si la queja es justificada, el Defensor del Pueblo puede recomendar que ATO reconsidere su decisión, dé más razones para sus decisiones; pague una indemnización y/o modifique sus procedimientos.¹¹¹

¹⁰⁹ Cfr. <http://www.ombudsman.gov.au/pages/about-us/our-office/what-we-do.php>. Fecha de consulta: 20 de agosto de 2013.

¹¹⁰ Cfr. <http://www.ombudsman.gov.au/pages/making-a-complaint/complaints-file-ombudsman-can-investigate/taxation.php>. Fecha de consulta: 20 de agosto de 2013.

¹¹¹ Cfr. <http://www.ombudsman.gov.au/pages/making-a-complaint/complaints-file-ombudsman-can-investigate/taxation.php>. Fecha de consulta: 20 de agosto de 2013.

Lecturas de apoyo:

SOLER ROCH, María Teresa, "Los defensores del contribuyente en España", en Soler Roch, María Teresa (coord.), *Los defensores del contribuyente*, España, Fontamara, 2013.

SHEPPARD CASTILLO, Karen, "La Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero, una institución esencial en el derecho tributario", *Revista Peruana de derecho tributario*, Universidad de San Martín de Porres, *Tax Law Review*, Perú, Centro de Estudios Tributarios, Universidad de San Martín de Porres, Año 1, no. 2, mayo de 2007

ORELLANA WIARCO, Octavio Alberto, "¿Ombudsman fiscal o defensor del contribuyente?", *Revista de la Academia Mexicana de Derecho Fiscal*, México, Academia Mexicana de Derecho Fiscal, Año VII, número 18, s.a.

Preguntas y respuestas:

1. ¿Qué es el Tax Advocate Service (TAS)?

R. Es un organismo independiente dentro de la Administración Tributaria de Estados Unidos, *Internal Revenue Service (IRS)*, cuyo propósito es ayudar a los contribuyentes físicos y morales a resolver problemas de impuestos con el IRS y recomendar cambios que prevengan esos problemas.

2. Menciona tres funciones principales de la Tax Ombudsman (Canadá).

R. a) Examinar de forma imparcial e independiente las quejas presentadas por los contribuyentes en relación con el servicio prestado por la *Canada Revenue Agency (CRA)*.

b) Asegurar que el CRA respete los derechos de servicio contenidos en la Carta de Derechos de los Contribuyentes.

c) Facilitar el acceso de los contribuyentes a los mecanismos de asistencia previstos por la CRA.

3. Señala el nombre de la figura del Ombudsman de la Gran Bretaña y cuatro tipos de quejas que no puede atender.

R. La *Adjudicator's Office (AO)*, y los tipos de quejas que no puede atender son:

a) Asuntos de gobierno o de política departamental; b) Quejas que involucren un derecho específico para su determinación por cualquier juzgado, tribunal u otro órgano con competencia específica sobre la materia; c) Cuestiones relativas a la conducta profesional de un administrador Judicial de Insolvencia no autorizado por el Secretario de Estado, y d) Quejas que han sido o están siendo investigadas por el Defensor del Pueblo.

4. Menciona el nombre de la figura del Ombudsman en España y señale tres principales funciones de ésta.

R. Consejo para la Defensa del Contribuyente (CDC), y sus tres principales características son: a) Elaborar propuestas e informes por iniciativa propia, en relación con la función genérica de defensa del contribuyente; b) Asesorar al Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos en la resolución de aquellas quejas y sugerencias en que aquél lo solicite, y c) 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.

5. ¿En qué consiste la figura Le Médiateur des ministères économiques et financiers?

R. La Institución del Mediador de los Ministerios de Economía y Presupuesto, se creó con el objeto de simplificar la relación entre los usuarios, ya sean individuos (contribuyentes, consumidores, comerciantes, líderes, empresa) o personas morales (empresas, y asociaciones) y la gestión de los Ministerios de Economía y Presupuesto. Este Mediador es un órgano dentro de la Administración Pública que facilita un mecanismo de composición amigable para la solución de problemas o reclamaciones que tengan los contribuyentes.