

Capítulo V

El Procedimiento de Queja y Reclamación

Objetivo: Conocer y analizar el procedimiento de quejas y reclamaciones, sus características y la emisión de recomendaciones.

La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente conoce e investiga las quejas que se presentan en contra de los actos de las autoridades fiscales que los contribuyentes estiman violan sus derechos. Estos procedimientos pueden concluir con la emisión de recomendaciones públicas no vinculatorias a las autoridades fiscales, en cuyo caso se proponen las medidas correctivas que se estimen necesarias para reparar los derechos afectados, y corregir las prácticas y los actos de las autoridades fiscales que afectan o vulneran los derechos de los contribuyentes.¹⁵⁷

Dentro de este procedimiento, **Prodecon** recaba y analiza la información necesaria sobre las quejas y reclamaciones interpuestas, con el propósito de verificar que la actuación de la autoridad fiscal esté apegada a derecho.

Igualmente, la Procuraduría puede denunciar ante las autoridades competentes la posible comisión de delitos, así como de actos que puedan dar lugar a responsabilidad civil o administrativa de las autoridades fiscales federales.¹⁵⁸

Así, el procedimiento de quejas ante el *Ombudsman* del contribuyente es sencillo y con un mínimo de formalismos, a diferencia de otras opciones procesales –las cuales son siempre costosas, complicadas y lentas–. El *Ombudsman* ofrece un procedimiento ágil, gratuito y flexible; además de no requerirse previa asistencia para acudir a él.

De esta forma, durante la tramitación del expediente de queja, se busca realizar una investigación breve, pero sobre todo que el procedimiento sea flexible, libre de formalidades que impidan obtener una justicia pronta y expedita, evitando actuaciones innecesarias.¹⁵⁹

En los procedimientos seguidos ante el *Ombudsman* no se exigen las mismas formalidades que en otros procedimientos de carácter jurisdiccional, por lo que en éstos no es menester que se pruebe la existencia de un interés particular y directo por parte del quejoso, sino que basta un interés simple y que el quejoso indique su nombre y domicilio; por lo que bajo esta tesitura, se reciben quejas provenientes de todos los sectores sociales e incluso por parte de un tercero.

5.1 **Prodecon** como *Ombudsman* del contribuyente

Un *Ombudsman* es creado con el fin de proteger los derechos de las personas. Es un organismo cuyas funciones comprenden la promoción y protección de los derechos de las personas, a través de la investigación de las quejas que los gobernados interponen en contra de las autoridades, y de considerarlo necesario emite Recomendaciones y propone las medidas correctivas correspondientes.

¹⁵⁷ Artículo 5, fracción III, Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

¹⁵⁸ Artículo 5, fracción IX, Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

¹⁵⁹ Artículo 15, primer párrafo, Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

En México, los organismos que integran el sistema *Ombudsman*, de conformidad con el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se caracterizan por lo siguiente:

- A. Son creados por el Congreso de la Unión o por las Legislaturas de las entidades federativas.
- B. Conocen de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público, con excepción del Poder Judicial de la Federación.
- C. Formulan recomendaciones públicas, no vinculatorias. Pueden presentar denuncias o quejas ante las autoridades respectivas.
- D. Cuentan con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonios propios.
- E. Periódicamente rinden un informe público sobre el cumplimiento o no de sus Recomendaciones.

La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente es un *Ombudsman* especializado en materia de protección de derechos del contribuyente, ya que comparte la mayoría de las características de los organismos defensores de derechos humanos que enuncia el artículo 102, apartado B, constitucional antes citado y los Principios Relativos al Estatuto y Funcionamiento de las Instituciones Nacionales de Protección y Promoción de los Derechos Humanos, denominados "Principios de París", expedidos por la ONU; es decir, **Prodecon**, al igual que todo *Ombudsman*, es un instrumento especializado en favor de los gobernados para la protección de sus derechos humanos como contribuyentes.

5.2 Sustanciación del procedimiento

Como se mencionó líneas arriba, el procedimiento de queja es un procedimiento para-procesal que se crea como instrumento adicional a los procedimientos jurisdiccionales tradicionales y su competencia está asignada a un organismo con una función no jurisdiccional.

Este procedimiento se crea con el objeto de contribuir al acceso a la justicia y, por tanto, evitar la dilación en la administración de ésta, para coadyuvar a la solución de los conflictos derivados por violaciones a los derechos humanos mediante un sistema alternativo de protección de derechos.

En este sentido, la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (LOPDC), precisa en el artículo 5º, antepenúltimo párrafo, que las quejas que los contribuyentes presenten a la Procuraduría, no constituirán recurso administrativo ni medio de defensa alguno, ni su interposición afectará o suspenderá los plazos, trámites y procedimientos que lleven a cabo las autoridades fiscales. Además, las quejas son independientes del ejercicio de los medios de defensa que establecen las leyes; por lo que se hace evidente su carácter no jurisdiccional.

🕒 Inicio del procedimiento

La solicitud de queja o reclamación puede ser presentada por las personas físicas o morales, de forma directa o por medio de un representante, en relación con los actos emitidos por autoridades fiscales federales que pudieran resultar lesivos de sus derechos como contribuyente, sean definitivos o no, incluso las coordinadas en las entidades federativas, así como organismos fiscales autónomos, tales como el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

En **Prodecon**, las quejas pueden ser presentadas en forma verbal o por escrito, ya sea a través de la página electrónica de la Procuraduría, o bien por cualquier otro medio, cuando se trate de casos urgentes así calificados por aquella.¹⁶⁰

La presentación de la queja o reclamación podrá hacerse en cualquier tiempo, a menos que el acto que se reclame de las autoridades fiscales federales vaya a ser objeto de defensa contenciosa por la Procuraduría, caso en el cual la queja, para efectos de la recomendación que precediera, deberá presentarse a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación del acto o resolución a impugnarse con el apercibimiento de que, si no se presenta en el término antes indicado, se tendrá por no presentada.¹⁶¹

En todos los casos en que sea el contribuyente quien comparezca personalmente a las oficinas de la Procuraduría a levantar su queja o reclamación, el Asesor está obligado a informarle en el propio acto si la materia de la queja es competencia de la Procuraduría.

En caso de que la queja o reclamación se haya formulado mediante escrito presentado en la oficina receptora, se procederá a su trámite.¹⁶²

La etapa inicial del procedimiento de queja o reclamación termina cuando el Asesor turna la queja a la Dirección de Quejas y Reclamaciones correspondiente.



¹⁶⁰ Artículo 16, Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

¹⁶¹ Artículo 16, Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

¹⁶² Ídem.

Desarrollo del procedimiento¹⁶³

Turnada la queja o reclamación, el Asesor de Quejas verificará que la misma se encuentre en las hipótesis de procedencia, de no ser así la desechará de plano y notificará al contribuyente.

La queja o reclamación será improcedente en los siguientes casos:¹⁶⁴

- A. No se aporten los datos necesarios para la determinación de la existencia de los hechos objeto de la Queja y Reclamación.
- B. La pretensión del promovente sea la tramitación de recursos o acciones distintas a las de la competencia de la Procuraduría.
- C. Se actualice alguna otra hipótesis que de acuerdo con las normas sustantivas o de procedimiento aplicables, impidan la tramitación de la queja o reclamación.

Si de la presentación de la queja o reclamación no se deducen los elementos que permitan la intervención de la Procuraduría, ésta dentro del término de tres días siguientes a su presentación, requerirá al quejoso o reclamante, para que haga la aclaración respectiva, con el apercibimiento de que si en el término de tres días contados a partir del día siguiente a que surta efectos su notificación, no subsana la omisión requerida, se tendrá por no presentada.¹⁶⁵

En caso de ser procedente y habiéndose cumplido todos los requisitos, se emitirá auto de admisión dentro de los tres días siguientes a la presentación de la queja o reclamación.

En dicho acuerdo se requerirá a las autoridades señaladas como responsables para que en el término de tres días hábiles siguientes al que surta efectos su notificación, rindan un informe sobre los actos que se les atribuyan en la queja o reclamación.¹⁶⁶

En el informe que rindan las autoridades, se deberán hacer constar los antecedentes del asunto, los fundamentos y motivaciones de los actos reclamados, si efectivamente éstos existieron, y si los mismos resultan o no violatorios de los derechos de los contribuyentes.

Rendido el informe, el Asesor de Quejas, en su caso, debe efectuar las acciones de investigación necesarias que le permitan el mejor conocimiento del asunto y el acreditamiento de los hechos materia de la queja o reclamación.

Dichas acciones podrán efectuarse cuando así lo requiera el contribuyente, o bien, cuando el Asesor lo estime procedente. Además, podrá solicitar a las autoridades o servidores públicos a los que se imputen violaciones de derechos de los contribuyentes,

¹⁶³ Artículo 44, Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

¹⁶⁴ Artículo 18, Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente y 43 Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

¹⁶⁵ Idem.

¹⁶⁶ Artículo 19, Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

documentación adicional, pudiendo efectuar todas las demás acciones que conforme a derecho juzgue convenientes.¹⁶⁷ El incumplimiento del requerimiento de información o documentación trae aparejada una sanción administrativa.¹⁶⁸

Las acciones de investigación se llevan a cabo de acuerdo con las siguientes consideraciones:¹⁶⁹

A. Tendrán por objeto conocer, esclarecer o acreditar los hechos motivo de la queja o reclamación y podrán ser solicitadas por el contribuyente o dispuestas por el Asesor cuando lo considere necesario. Se emitirá oficio de habilitación al servidor público que se comisione para tal efecto, en el que se deberá mencionar expresamente el propósito de la investigación, los documentos o actuaciones objeto de la misma y los medios para la ejecución de la diligencia.

La investigación puede comprender la inspección, observación, solicitud de información o documentación, entrevistas, mesas de trabajo, o cualquiera otra análoga, incluso la visita al lugar en el momento en que se lleven a cabo el acto o los actos de las autoridades fiscales implicadas.

En todos los casos, se levantará acta circunstanciada en la que conste la notificación del oficio de comisión, la identificación previa del servidor público comisionado ante los sujetos de la investigación, las actuaciones en que consistió la diligencia y las observaciones que correspondan.

B. Las autoridades fiscales deberán otorgar las facilidades que se requieran para el buen desempeño de las acciones de investigación, tales como la entrega de la información pertinente y necesaria, así como el acceso a los documentos y archivos respectivos.

En los casos que se estime necesario, podrá comisionarse un observador presencial de las actuaciones de las autoridades, previa solicitud del contribuyente.

En cualquier momento, y hasta antes de la emisión del acuerdo, se recibirán las pruebas que exhiba el quejoso así como las de la autoridad, autoridades o servidores públicos implicados. Las pruebas serán valoradas en su conjunto en términos de lo dispuesto por el artículo 130 del Código Fiscal de la Federación.

Concluidas las acciones de investigación, el Asesor de Quejas elabora un proyecto del Acuerdo que propone la manera de culminar la vía, el cual debe contener la consideración de los hechos, los argumentos y las pruebas, así como los elementos de convicción y las diligencias practicadas que obren en el expediente de control, en lo que resulten relevantes al caso.

¹⁶⁷ Artículo 20, Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

¹⁶⁸ Conforme al artículo 4, de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, las autoridades fiscales federales y servidores públicos de cualquiera de los tres niveles de gobierno (federal, estatal o municipal), están obligados a atender y enviar puntual y oportunamente la información que les requiera la Procuraduría y la que sea necesaria para el esclarecimiento de los hechos que se investigan; so pena de ser sancionados en los términos que establece dicha Ley, el incumplimiento de esta obligación, dará lugar a la responsabilidad administrativa que deriva de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, la cual, en su artículo 8, fracción XIX, establece que todo servidor público tiene la obligación de "proporcionar en forma oportuna y veraz, toda información y datos solicitados por la institución a la que legalmente le compete la vigilancia y defensa de los derechos humanos. En el cumplimiento de esta obligación, además, el servidor público deberá permitir, sin demora, el acceso a los recintos o instalaciones, expedientes o documentación que la institución de referencia considere necesario revisar para el eficaz desempeño de sus atribuciones y corroborar también, el contenido de los informes y datos que se le hubiesen proporcionado."

¹⁶⁹ Artículo 47, Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Esta segunda etapa del procedimiento termina con este proyecto de Acuerdo que puede proponer: una recomendación pública cuando se compruebe la violación a los derechos del contribuyente, un acuerdo de no responsabilidad, cuando no se comprueben las irregularidades imputadas a la autoridad responsable, o bien el respectivo Acuerdo de Cierre que corresponda.



Terminación del Procedimiento

Formulado el proyecto anteriormente descrito, se turnará de inmediato al Director del Área. En caso de que en el mismo se determine la no responsabilidad de las autoridades investigadas, cinco días después de recibido el informe de la autoridad, dicho servidor público lo aprobará.

Si en el proyecto se propone una Recomendación pública para las autoridades involucradas, será el Titular de la Procuraduría el único facultado para emitirla. En este supuesto, la Recomendación irá acompañada de la indicación precisa de las medidas correctivas que se propongan a las autoridades involucradas.

En ambos casos se respetará el plazo de cinco días siguientes a la recepción del informe de la autoridad.

En los casos que lo ameriten, a juicio del Procurador, la notificación se efectuará personalmente al servidor público responsable, así como a su superior jerárquico.

Dentro de los tres días hábiles siguientes al en que se notifique la Recomendación, la autoridad o servidor público informará por escrito a la Procuraduría si la acepta. En caso de aceptar la Recomendación, dentro del término de diez días hábiles siguientes a dicha aceptación, la autoridad proporcionará las pruebas que acrediten su cumplimiento.

Previa evaluación y autorización por parte del Procurador o Delegado, dicho plazo podrá ser ampliado por igual término cuando así lo solicite la autoridad o autoridades responsables, dentro del plazo señalado en el párrafo anterior.

La recomendación adopta la forma de una sugerencia, advertencia, recordatorio, amonestación, crítica u opinión, pero que carece de potestad coercitiva, lo que implica que dichas resoluciones no sean vinculatorias¹⁷⁰ para los destinatarios y, por tanto, que aquéllos puedan abstenerse de realizar lo que se les recomienda. En consecuencia, las recomendaciones no podrán por sí mismas anular, modificar o dejar sin efecto las resoluciones o actos contra los cuales se hubiese presentado la queja o reclamación.¹⁷¹

Las recomendaciones no se pueden impugnar porque su cometido es exclusivamente indicativo, no ejercen una función coercitiva sobre las facultades administrativas de las autoridades públicas, ni dirimen conflictos de jurisdicción porque se encuentran imposibilitadas para cambiar el sentido de las resoluciones o actos motivo de la queja presentada; es decir, no imponen obligaciones de apegarse a derecho en sus actuaciones.¹⁷²

En este sentido, las recomendaciones tienen como finalidad revelar, transparentar, difundir y propiciar la corrección de las prácticas y actos de las autoridades fiscales, cuando dichos actos resulten lesivos de los derechos de los contribuyentes, ya que un elemento esencial de la Recomendación es su publicidad y difusión a efecto de lograr promover el respeto irrestricto a los derechos y garantías de los contribuyentes.¹⁷³

Adicionalmente, la Procuraduría, en su carácter de *Ombudsman* del contribuyente, rinde un informe anual que reviste una gran importancia política y social, y que hace del conocimiento de la sociedad, las Recomendaciones públicas que emite.

5.3 Estudio de casos

El ejercicio de la facultad sustantiva de conocer e investigar quejas y reclamaciones, ha dado lugar a la emisión de diversas recomendaciones públicas a las autoridades fiscales federales, las cuales constatan las prácticas y los actos que afectan o vulneran los derechos de los contribuyentes. A continuación, se mencionarán algunos de los casos más relevantes en la materia.

5.3.1 Errores administrativos que transgreden los derechos de los contribuyentes

⦿ Autoridad Fiscal determina multa y embargo de cuentas bancarias por omisión del registro del pago en su sistema

La autoridad fiscal impuso una multa a una persona moral por el supuesto incumplimiento a un requerimiento de información respecto del pago del Impuesto Sobre la Renta del ejercicio fiscal de 2010. Como consecuencia de ello, ordenó la inmovilización de sus cuentas bancarias dejando de observar que desde abril de 2011, había quedado totalmente pagado el impuesto del ejercicio respectivo.

NOTAS AL PIE DE PÁGINA

¹⁷⁰ Así lo ha considerado la Suprema Corte de Justicia de la Nación en la tesis aislada E/10CVII/90, en la que determinó que las resoluciones de la Comisión Nacional de Derechos Humanos en materia de quejas contra presuntas violaciones a los derechos humanos, no tienen la naturaleza de "acto de autoridad". Lo anterior lo concluyó al analizar la naturaleza jurídica de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, análisis del que dedujo que las resoluciones que emite dicho organismo no obligan a la autoridad administrativa contra la cual se dirige y, por ende, ésta puede cumplirlo o dejar de hacerlo; luego, por sí mismo no crea, modifica o extingue una situación jurídica concreta que beneficie o perjudique al particular.

¹⁷¹ Artículo 25, primer párrafo, Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

¹⁷² Artículo 55, último párrafo, Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

¹⁷³ Artículo 49, Lineamientos que regulen el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente.

Dicha inmovilización nunca le fue notificada formalmente al contribuyente, lesionando su derecho fundamental a la seguridad jurídica.

Después de interpuesta la queja ante **Prodecon**, la autoridad al rendir su informe, se percató al revisar su sistema electrónico que, como lo había manifestado el contribuyente, el pago por concepto del Impuesto Sobre la Renta se encontraba ya cubierto.

La autoridad fiscal solicitó a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores levantar el aseguramiento de las cuentas bancarias del contribuyente.

Como se puede observar, en este caso por un error administrativo la autoridad impuso una multa y aseguró las cuentas bancarias del contribuyente, pudiendo ocasionar una afectación directa en su patrimonio, así como daños y perjuicios a la liquidez económica de la empresa y su capacidad para operar y cubrir sus pasivos.

❏ Error en el Menado del formato de pago, provoca su desconocimiento

La autoridad fiscal inició un Procedimiento Administrativo de Ejecución para hacer efectivo el cobro de dos créditos fiscales a una persona física, sin que éstos le hubieran sido previamente determinados y notificados.

El quejoso recibió en octubre y diciembre de 2011 una "carta invitación" de la autoridad fiscal para regularizar su situación fiscal, en virtud de depósitos en efectivo por la cantidad de \$690,000.00 durante el ejercicio fiscal 2009, por lo que debía presentar la declaración del Impuesto Sobre la Renta por dicho ejercicio y realizar el pago correspondiente a más tardar el día 31 de marzo de 2012.

Con el fin de regularizar su situación fiscal, el quejoso se auto determinó un ingreso gravable por el ejercicio 2009 de \$259,716.00 con un impuesto a cargo de \$40,438.00, el que optó por pagar en parcialidades realizando el pago de la primera en cantidad de \$9,064.00. Sin embargo, el 18 de abril del 2012 la autoridad fiscal se presentó en su domicilio para hacer efectivo el pago de dos créditos fiscales, sin tomar en consideración el entero efectuado de la primera parcialidad.

El quejoso acudió ante la autoridad a efectuar el pago de la segunda parcialidad. Sin embargo, ésta se negó a recibir el pago argumentando que la primera parcialidad debió realizarse el mismo día de la presentación de la declaración (esto es, el 7 de marzo de 2012) y no con posterioridad (28 de marzo de 2012).

A juicio de la autoridad, el hecho de que el contribuyente presentara su declaración sin el primer entero correspondiente, tácitamente implicaba su renuncia al derecho establecido en la Regla Miscelánea que le concedía el beneficio del pago en parcialidades.

En virtud de ello, la **Prodecon** emitió la Recomendación 10/2012, exhortando a la responsable a dejar sin efectos el Procedimiento Administrativo de Ejecución, a considerar el entero de la primera parcialidad y a permitir el pago de las siguientes de conformidad con lo establecido en el programa de regularización fiscal 2009. Esta Recomendación fue aceptada y cumplida por la autoridad en todos sus términos.

5.3.2 Cargas probatorias negativas: Personas físicas que deben probar que no son contribuyentes

- Requerimientos de obligaciones fiscales y multas a una persona que no se ubica en los supuestos legales para causar ISR

La autoridad fiscal emitió "carta invitación" sustentada en el "Programa de regularización ISR 2009" a una ama de casa por depósitos en efectivo recibidos en su cuenta bancaria.

Ante dicha situación, el ama de casa intentó aclarar su situación ante el SAT, pues los depósitos que había recibido en su cuenta bancaria fueron realizados por su esposo para sufragar los gastos médicos derivados de una enfermedad que padecía. No obstante, para que operara la aclaración, el ama de casa debía estar inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes.

La ama de casa recibió tres requerimientos posteriores respecto del pago del impuesto supuestamente omitido y las declaraciones correspondientes, así como para el pago de dos multas por el incumplimiento de los mismos.

Ante tal problemática, acudió a **Prodecon** promoviendo una queja y probando estar casada y padecer una enfermedad, lo que explicaba los depósitos en efectivo que su marido le había realizado para cubrir el tratamiento médico.

Prodecon emitió la Recomendación 22/2012, ya que se comprobó una afectación a los derechos de la ama de casa por parte de la autoridad fiscal al considerar ésta, de manera infundada, que aquélla tenía obligación de inscribirse en el RFC y presentar declaración del ISR por el ejercicio fiscal 2009, sin haber ejercido facultades de comprobación, máxime que se comprobó que los ingresos que había percibido no eran susceptibles de ser gravados por el ISR, pues de acuerdo con el artículo 109, fracciones XIX y XXII de la LISR, los donativos entre cónyuges o las cantidades erogadas por concepto de alimentos, no se encuentran gravados por el tributo.

La gravedad de este caso estriba en que se le impuso a la persona física una carga probatoria negativa: demostrar que no era contribuyente.

● Cobro de un crédito fiscal por más de 18 años

En mayo de 1994 un contribuyente, se autocorrigió respecto al Impuesto Sobre la Renta del ejercicio fiscal de 1991, solicitando el pago en parcialidades del adeudo fiscal que, en ese entonces, ascendía a la cantidad de \$478,446.00.

El contribuyente fue omiso en realizar el pago del crédito fiscal, por lo que la autoridad inició –por primera ocasión– el Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE) en septiembre de 1994, trabando embargo sobre tres bienes inmuebles propiedad del contribuyente.

En diciembre de 1997, le fue dado a conocer el avalúo sobre los bienes embargados en esa primera diligencia. Avalúo que quedó firme desde agosto de 1999; es decir, que la autoridad se encontraba facultada de manera reglada para convocar a remate de los bienes embargados desde esa fecha, diligencia que no realizó.

Posteriormente, la autoridad fiscal inició cuatro PAE's adicionales con la intención de hacer efectivo el cobro del mismo crédito fiscal, embargando diversos bienes inmuebles propiedad del quejoso (incluso algunos de ellos en más de una ocasión), y ordenando la transferencia de los recursos de sus cuentas bancarias; todo ello sin haber finalizado el primer procedimiento.

De los cinco PAE's sólo dos concluyeron, aunque ninguno de ellos correspondió al instaurado primigeniamente en 1994. Incluso, uno de ellos terminó 13 años después de haberse iniciado.

En 2007 y 2011, la autoridad fiscal adjudicó en favor del fisco federal dos bienes inmuebles que fueron embargados en junio de 2006 y posteriormente, un tercero embargado en septiembre de 1998, sin concluir el PAE de 1994.

Derivado de la dilación de las actuaciones, el crédito aumentó a una cantidad mayor al valor de la totalidad de los bienes del contribuyente, dificultando su finiquito. No obstante, de la revisión de los cálculos efectuados por la autoridad, **Prodecon** observó que el monto del crédito fiscal a cubrir (\$3'484,177.14), era tres veces mayor al calculado por la Procuraduría (\$1'036,496.42).

Ante tales hechos, emitió la Recomendación 19/2012, en la que señaló que la gravedad y número de las violaciones cometidas por la autoridad fiscal superaban incluso el mismo texto de las disposiciones legales aplicables, toda vez que la autoridad no actuó con apego a los principios de legalidad y eficiencia en el desempeño de sus funciones, ya que la facultad de cobro debe ejercerse necesariamente en los términos y bajo las condiciones prescritas en la ley; es decir, en un tiempo razonable.

Como se observa, en este caso el contribuyente soportó durante 18 años la acción ejecutora del Estado, que provocó la pérdida total de su patrimonio.

Lecturas de apoyo:

Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, *La naturaleza del procedimiento de Quejas ante la Prodecon*, México, Prodecon, <http://www.prodecon.gob.mx/Documentos/masPublicaciones/Naturalezadelprocedimientodequejas.pdf>

Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, *Derechos Fundamentales y la condonación de multas fiscales*, México, Prodecon, Serie de Cuadernos, no. V, <http://www.prodecon.gob.mx/libros/c5/01.html>

Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, *Inmovilización de cuentas bancarias a la luz de las Recomendaciones de Prodecon*, México, Prodecon, Serie de Cuadernos de Prodecon, no. VII., <http://www.prodecon.gob.mx/libros/c7/img/CuadernoVII.pdf>

Recomendaciones Prodecon: http://www.prodecon.gob.mx/recomendaciones/menu_recomendacione.html

Preguntas y respuestas:

1. ¿En qué consiste el procedimiento de queja y cuál es su objeto?

R. Es un procedimiento para-procesal que se crea como instrumento adicional a los procedimientos jurisdiccionales tradicionales y su competencia está asignada a un organismo con una función no jurisdiccional, y tiene como objeto contribuir al acceso a la justicia y, por tanto, evitar la dilación en la administración de ésta, para coadyugar a la solución de los conflictos derivados por violaciones a los derechos humanos mediante un sistema alternativo de protección de derechos.

2. ¿En contra de qué actos puede ser presentada una queja o reclamación?

R. Contra actos emitidos por autoridades fiscales federales que pudieran resultar lesivos de sus derechos como contribuyentes, sean definitivos o no, incluso contra aquellas emitidas por las autoridades las coordinadas en las entidades federativas, así como por los organismos fiscales autónomos, tales como el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

3. Menciona dos casos de improcedencia de la queja o reclamación.

R. Cuando:

- No se aporten los datos necesarios para la determinación de la existencia de los hechos objeto de la queja o reclamación.
- La pretensión del promovente sea la tramitación de recursos o acciones distintas a las de la competencia de la procuraduría.

4. ¿Qué finalidad tienen las Recomendaciones Públicas que realiza Prodecon?

R. Tienen como finalidad revelar, transparentar, difundir y propiciar la corrección de las prácticas y actos de las autoridades fiscales, cuando dichos actos resulten lesivos de los derechos de los contribuyentes, ya que un elemento esencial de la Recomendación es su publicidad y difusión a efecto de lograr promover el respeto irrestricto a los derechos y garantías de los contribuyentes.