

LA DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO:

su rol y principales
experiencias en la
defensa de los
administrados



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas



Defensoría
del Contribuyente
y Usuario Aduanero



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

La Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero: su rol y principales experiencias en la defensa de los administrados



Defensoría
del Contribuyente
y Usuario Aduanero

La Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero:
su rol y principales experiencias en la defensa de los administrados

Primera edición, noviembre de 2020

COMITÉ EDITORIAL:

Mercedes Pilar Martínez Centeno
Luis Gabriel Donayre Lobo
Daniel Fernando Alexis Gutiérrez Ros
Carmen del Pilar Robles Moreno
Karla Azucena Sánchez Oroscó
Christian Manuel Vargas Acuache
Oscar Fidel Gilmalca Palacios

El contenido informativo de la presente edición ha sido desarrollado y revisado por el equipo editorial de LA DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO.

Este volumen recoge también artículos o colaboraciones de autores invitados, cuyas opiniones y comentarios son de entera responsabilidad de sus autores como manifestación de su derecho de libertad de expresión. La Defensora del Contribuyente y Usuario Aduanero no tiene ninguna injerencia sobre los juicios, ideas o valoraciones vertidas en dichos artículos.

Copyright © 2020:

Defensora del Contribuyente y Usuario Aduanero
Jr. Lampa 594 Lima 1, Lima, Perú
Central Telefónica: (1) 610-5930
Línea gratuita desde provincias: 0-800-11829
Correo Electrónico: defensacontribuyente@mef.gob.pe
Página Web: www.mef.gob.pe/defensoria

Diagramación y digitalización:
Adriana J. Mallqui Luzquinos

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, ni su préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión de uso de ejemplar, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

Índice

PRESENTACIÓN.....	21
-------------------	----

- I -

INTRODUCCIÓN

(p. 25)

1.1. Creación de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero	27
1.2. Los derechos de los administrados en el ámbito tributario y aduanero.....	31
1.3. Funciones de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero	36
1.3.1. Recepción y atención de quejas	37
1.3.2. Vigilancia y prevención	42
1.3.3. Recepción y atención de sugerencias.....	43
1.3.4. Emisión de informes técnicos	45
1.3.5. Propuestas normativas.....	46
1.3.6. Labor de asistencia y orientación	47

- II -

QUEJAS CONTRA LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SUNAT EN MATERIA DE TRIBUTOS INTERNOS

(p. 53)

2.1. Procedimiento de Cobranza Coactiva.....	56
2.1.1. Derecho a acceder en un plazo razonable a la información contenida en expedientes coactivos.....	56

2.1.2. Derecho a que concluya un procedimiento de cobranza coactiva iniciado indebidamente cuando existe una apelación presentada oportunamente considerando el término de la distancia	59
2.1.3. Derecho a que las medidas cautelares de embargo guarden estricta relación con la deuda tributaria atribuida al contribuyente	61
2.1.4. Derecho a la conclusión del procedimiento de cobranza coactiva seguido contra una persona distinta al obligado y a que se revierta la asignación de un RUC que pertenece a un tercero	64
2.1.5. Derecho a la devolución de los montos embargados indebidamente por deuda que se encontraba extinguida y a la restitución de la comisión bancaria	66
2.1.6. Derecho a la devolución de los montos embargados indebidamente por pago con error y a la restitución de la comisión bancaria.....	70
2.2. Procedimiento No Contencioso Tributario:	
Solicitud de Devolución.....	72
2.2.1. Derecho a obtener un pronunciamiento oportuno y de fondo sobre la procedencia o no de una solicitud de devolución de saldo a favor materia de beneficio a exportadores.....	72
2.3. Procedimiento No Contencioso Tributario: Solicitud de Prescripción.....	76
2.3.1. Derecho a que la Administración Tributaria se pronuncie de manera expresa sobre una solicitud no contenciosa tributaria y a no ejercer el derecho al silencio administrativo negativo.....	76
2.4. Procedimiento contencioso tributario.....	79
2.4.1. Derecho a obtener un pronunciamiento oportuno y de fondo sobre el recurso de reclamación formulado contra la denegatoria ficta de la solicitud de devolución de retenciones no aplicadas del IGV.....	79
2.5. Deber de orientación y asistencia a los administrados	83

2.5.1. Derecho a la atención prioritaria de los adultos mayores en los procedimientos tributarios.....	83
2.5.2. Derecho a una atención preferencial y célere en la tramitación de los procedimientos tributarios seguidos por pacientes oncológicos.....	86
2.5.3. Derecho a la atención prioritaria y eficiente de las personas con problemas de salud en los procedimientos tributarios	90
2.5.4. Derecho a ser tratado con consideración y a obtener un servicio eficiente por los funcionarios de la Administración Tributaria: asistencia personalizada a un paciente oncológico	93
2.5.5. Derecho a recibir una debida orientación por parte de la Administración Tributaria respecto al cumplimiento de las obligaciones tributarias y la devolución de los pagos indebidos o en exceso.....	97
2.6. Procedimiento sancionador	100
2.6.1. Derecho a que no se consideren como acreditados hechos que no han sido directamente constatados por los fedatarios fiscalizadores de la Administración Tributaria	100
2.6.2. Derecho a una actuación razonable y proporcional de la Administración Tributaria en la aplicación de sanciones: los errores materiales de digitación	104
2.6.3. Derecho a acogerse al régimen de gradualidad de sanciones regulado por la Administración Tributaria	112
2.6.4. Derecho a que la sanción por la infracción referida a no emitir y/o no otorgar comprobantes de pago corresponda al régimen tributario al que pertenezca el contribuyente	116
2.6.5. Derecho a la imputación de infracciones tributarias por circunstancias debidamente comprobadas.....	120
2.6.6. Derecho a no ser sancionado por la infracción referida a no emitir y/o no otorgar comprobantes de pago si los hechos advertidos en una prueba documental no corresponden a los consignados en el acta probatoria.....	122

2.6.7. Derecho a que el monto de la sanción por la infracción referida a remitir bienes portando documentos que no reúnan los requisitos y características para ser considerados como guías de remisión se establezca en función a una correcta valuación de los bienes.....	125
2.6.8. Derecho a una correcta determinación de la sanción en función al régimen tributario previsto por las normas aplicables	127
2.7. Procedimiento de Verificación.....	130
2.7.1. Derecho a una actuación razonable por parte de los auditores de la Administración Tributaria en un procedimiento de verificación donde se solicita la exhibición de documentación voluminosa y compleja	130
2.7.2. Derecho a una actuación razonable por parte de los auditores de la Administración Tributaria en el desarrollo de un procedimiento de verificación sin la presencia del representante legal por haber sufrido un accidente en el extranjero	133
2.8. Procedimiento de Deducciones: Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias – SPOT.....	137
2.8.1. Derecho al extorno del pago por concepto de regalías mineras con cargo a la cuenta de deducciones.....	137
2.8.2. Derecho a contar con un procedimiento predecible: la libre disposición de montos extornados a la Cuenta de Deducciones	139
2.9. Diligencia de Notificación.....	144
2.9.1. Derecho a que la diligencia de notificación se realice conforme a ley	144
2.10. Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes – RUC.....	146
2.10.1. Derecho a que se aplique el principio de verdad material en la inscripción de oficio en el RUC como resultado de la intervención efectuada por Fedatarios Fiscalizadores de la SUNAT.....	146
2.10.2. Derecho a que se exija el cumplimiento de requisitos con respaldo legal: la inscripción de Unidades Ejecutoras en el Registro Único de Contribuyentes – RUC de la SUNAT.....	151

2.11. Sistema informático de la Administración Tributaria	154
2.11.1. Derecho a que el sistema informático de la Administración Tributaria contenga información veraz y actualizada sobre las deudas tributarias	154
2.11.2. Derecho a la protección de la confianza legítima generada por la información proporcionada por la Administración Tributaria en su portal web	158
2.12. Decreto Legislativo N° 1257	161
2.12.1. Derecho a obtener una decisión motivada: la extinción de deudas tributarias en aplicación de lo previsto en el Decreto Legislativo N° 1257	161
2.13. Emergencia Sanitaria Nacional por el brote y propagación del COVID-19	164
2.13.1. Derecho a que los subsidios económicos otorgados por el Estado sean intangibles: bonos otorgados en el contexto del COVID-19	164
2.13.2. Derecho a tener un servicio eficiente de la Administración y facilidades necesarias para el cumplimiento de las obligaciones en el Estado de Emergencia Nacional	165
2.13.3. Derecho a presentar por medios electrónicos, los Certificados de Inversión Pública Regional - CIPRL emitidos de forma física para el pago de las deudas tributarias	168

- III -

**QUEJAS CONTRA LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE
ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SUNAT EN
MATERIA DE ADUANAS**

(p. 171)

3.1. El derecho al debido procedimiento y a la predictibilidad: el trámite y atención en las unidades de recepción documentaria de la Administración Aduanera - SUNAT	174
3.2. El derecho a contar con un procedimiento predecible: indebida ejecución de una garantía por parte de la Administración Aduanera	179

3.3. El derecho a contar con un procedimiento predecible: el caso de un traslado de mercancías desde una zona de tributación especial hacia una zona de tributación común.....	183
3.4. El derecho a la atención prioritaria de los adultos mayores en los procedimientos tributarios aduaneros: La demora en resolver una solicitud de desafectación de una hipoteca.....	185
3.5. El derecho a la atención prioritaria de los adultos mayores en los procedimientos tributarios aduaneros y el derecho al debido procedimiento	187
3.6. Derecho a una atención adecuada y oportuna a personas con discapacidad	190
3.7. El derecho a ser tratado con consideración y a obtener un servicio eficiente por los funcionarios de la Administración Aduanera: los derechos de los usuarios aduaneros durante las diligencias de control de equipaje	193
3.8. Derecho a ser tratado con respeto y consideración por funcionario de la Administración Aduanera: envíos o paquetes postales transportados por el Servicio Postal (SERPOST)	196
3.9. Derecho a ser notificados y al ejercicio de su derecho de defensa: aplicación de la sanción de suspensión de la licencia de conducir de la Ley de Delitos Aduaneros - Ley N° 28008	199
3.10. Derecho a que los gravámenes que afecten a una importación sean fijados por la norma en términos de proporcionalidad.	204
3.11. Derecho a la correcta aplicación de las normas de valoración en el Despacho Aduanero	207

- IV -

**QUEJAS CONTRA LAS ADMINISTRACIONES
TRIBUTARIAS MUNICIPALES**

(p. 209)

4.1. Derecho a la asistencia y orientación en el ingreso de declaraciones juradas del Impuesto Predial	213
---	-----

- 4.2. Procedimiento No Contencioso Tributario219
 - 4.2.1 Derecho a obtener un pronunciamiento sobre la solicitud de prescripción219
- 4.3. Derecho a que no se exija requisitos no previstos legalmente, como el pago de una multa tributaria para la atención de una solicitud de otorgamiento de código de contribuyente223
- 4.4. Adultos mayores y procedimientos tributarios225
 - 4.4.1 Derecho a la atención prioritaria de los adultos mayores en los procedimientos tributarios225
 - 4.4.2. Derecho a obtener un pronunciamiento en el plazo legal de la solicitud de beneficio de deducción de 50 UIT en el Impuesto Predial para adulto mayor no pensionista.....231
 - 4.4.3. Derecho a obtener un pronunciamiento expreso de la Administración respecto de la solicitud de beneficio en el Impuesto Predial para adulto mayor pensionista235
 - 4.4.4. Derecho a la aplicación de los principios de verdad material e impulso de oficio al resolverse una solicitud de beneficio para persona adulta mayor en el Impuesto Predial.....238
 - 4.4.5. Derecho a la debida asistencia y orientación a los adultos mayores respecto de las nomas que les resultan aplicables 243
- 4.5. Procedimiento Contencioso Tributario247
 - 4.5.1 Derecho a que la nueva determinación del Impuesto Predial se efectúe de manera sustentada y se detalle en una Resolución de Determinación247
- 4.6. Derecho a exigir a la Administración Tributaria Municipal el cumplimiento de lo ordenado en su propia Resolución252
- 4.7. Procedimiento de cobranza coactiva253
 - 4.7.1. Derecho a que se concluya el procedimiento de cobranza coactiva si la deuda fue cancelada253
 - 4.7.2. Derecho a la conclusión del procedimiento de cobranza en el extremo de la deuda declarada prescrita y a la variación del monto del embargo255
 - 4.7.3. Derecho al cese inmediato de la afectación causada por un embargo trabado contra persona distinta del obligado tributario257

4.7.4. Derecho a que el embargo de retención bancaria no afecte las remuneraciones en la parte que estas son intangibles	260
4.7.5. El derecho a la entrega de copias certificadas de un expediente coactivo a la hija del ex deudor tributario fallecido	262
4.8. Derecho a que se consideren los pagos realizados en una de las jurisdicciones distritales que se encuentran en conflicto de competencia territorial.....	266

- V -

RECOMENDACIONES A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SUNAT EN MATERIA DE TRIBUTOS INTERNOS

(p. 269)

5.1. Procedimiento de Deduciones: Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias - SPOT.....	271
5.1.1. Derecho a que la causal del ingreso como recaudación de los fondos depositados en la cuenta de deducciones se encuentre debidamente sustentada.....	271
5.1.2. Derecho a que la notificación de la comunicación del ingreso como recaudación se efectúe en el domicilio fiscal del administrado y a un plazo razonable para la presentación de la documentación que permita sustentar la inexistencia de la causal del ingreso como recaudación	275
5.1.3. Derecho de los consorcios a solicitar el extorno de los montos ingresados como recaudación cuando ocurriese el término del contrato	279
5.1.4. Derecho a que las infracciones que han sido subsanadas por los administrados no puedan ser utilizadas como causal de ingreso como recaudación, así como el derecho a que exista proporcionalidad entre el monto que ingresa como recaudación y el importe de la sanción.....	281
5.1.5. Derecho a solicitar la devolución de pagos indebidos y/o en exceso generados luego que el monto ingresado como recaudación ha sido imputado a deudas tributarias	287

5.1.6. Derecho a contar con un procedimiento de libre disposición de montos depositados en la Cuenta de Deduciones que sea predecible.....	294
5.2. Procedimiento sancionador	296
5.2.1. Derecho del administrado a no ser sancionado si su conducta se desarrolló en base a la información proporcionada por la Administración Tributaria	296
5.3. Procedimiento de cobranza coactiva.....	301
5.3.1. Derecho a la reserva tributaria: visitas programadas a los contribuyentes durante los procedimientos de cobranza coactiva.....	301
5.4. Cartas Inductivas	305
5.4.1. Derecho a que las cartas inductivas cursadas por la Administración Tributaria contengan información veraz, completa, confiable y oportuna	305
5.5. Derecho de los trabajadores-contribuyentes a recibir orientación y asistencia respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.....	308
5.6. Procedimiento No Contencioso Tributario: Solicitud de Devolución.....	313
5.6.1. Derecho a que no se exija el cumplimiento de un requisito no previsto normativamente	313
5.7. Derecho al debido procedimiento, a la motivación y predictibilidad: el trámite y atención de las solicitudes de devolución del Impuesto Temporal a los Activos Netos - ITAN	318
5.8. Procedimiento No Contencioso Tributario: Solicitudes de fraccionamiento o refinanciamiento de la deuda tributaria	326
5.8.1. Derecho a obtener una decisión motivada: la atención de solicitudes de fraccionamiento o refinanciamiento de deudas tributarias	326
5.9. Domicilio fiscal.....	330
5.9.1. Derecho a que se exija el cumplimiento de requisitos previstos normativamente: modificación del domicilio fiscal	330

5.9.2. Derecho a ofrecer documentos emitidos en forma virtual para sustentar la dirección consignada como domicilio fiscal en el RUC	335
5.10. Sistema informático de la SUNAT.....	340
5.10.1. Derecho a obtener información veraz, actualizada y oportuna por parte de la Administración Tributaria: la integración del sistema informático de la SUNAT	340
5.10.2. Derecho a que el sistema de Embargo por Medios Telemáticos ante Grandes Compradores de la SUNAT considere a las operaciones sujetas a Facturas Negociables.....	343
5.10.3. Derecho a contar con aplicativos actualizados para la presentación del estado de ganancias y pérdidas con el objeto de suspender los pagos a cuenta del Impuesto a la Renta de tercera categoría	346
5.11. Deber de orientación y asistencia al administrado	349
5.11.1. Derecho a tener un servicio eficiente de la Administración Tributaria: el acogimiento al Régimen Especial del Impuesto a la Renta de Instituciones Educativas Particulares	349

- VI -

**RECOMENDACIONES A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SUNAT
EN MATERIA DE ADUANAS**

(p. 355)

6.1. Derecho a obtener información veraz, actualizada y oportuna por parte de la Administración Tributaria: la integración del sistema informático de la SUNAT con el sistema de la Administración Aduanera.....	357
6.2. El derecho a contar con un procedimiento predecible: Procedimiento para evitar una indebida ejecución de Garantía por parte de la Administración Aduanera - Sugerencia de modificación del Procedimiento Específico INPCFA-PE.03.04 Garantías de Operadores de Comercio Exterior” (Versión 3)	360

6.3. El derecho a la atención prioritaria de los procedimientos tributarios aduaneros con mercancía en almacén aduanero: los casos de reembarque y comiso, entre otros.....	362
6.4. Derecho de petición y a ser notificados: aplicación de los métodos de valoración e inicio del procedimiento de duda razonable en los regímenes especiales de envíos o paquetes postales transportados por el Servicio Postal (SERPOST) y los envíos de entrega rápida transportados por las empresas del servicio de entrega rápida denominadas “Courier”	364
6.4.1. Debido procedimiento: derecho a ser notificados.....	366
6.4.2. Derecho de petición e inicio del procedimiento de duda razonable	367

- VII -

**RECOMENDACIONES A LAS ADMINISTRACIONES
TRIBUTARIAS MUNICIPALES**

(p. 371)

7.1. Información inexacta en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA respecto de diversos procedimientos tributarios	373
i. Aplicación del Silencio Administrativo Positivo	375
ii. Etapas del procedimiento contencioso tributario y órganos competentes para resolver	376
iii. Plazo para resolver.....	378

- VIII -

LA QUEJA CONTRA EL TRIBUNAL FISCAL

(p. 381)

8.1. Legitimidad de la Administración Tributaria para formular queja	386
8.2. La condición de iletrada no afecta el ejercicio del derecho constitucional de petición	387

8.3. Representación de los gobiernos locales: Gerente Municipal	388
8.4. Representación de los gobiernos locales: Procurador Público	389
8.5. Facultad del liquidador para interponer quejas	391
8.6. Asignación de expedientes a salas del Tribunal Fiscal.....	391
8.7. Deber de requerir la subsanación del requisito de afiliación a la notificación electrónica en la tramitación de solicitudes de corrección, ampliación y aclaración de resoluciones del Tribunal Fiscal.....	393
8.8. Demora en la calificación de una apelación como de puro derecho o como una reclamación	395
8.9. Deber de los funcionarios del Tribunal Fiscal de tratar con respeto y consideración a los contribuyentes	396
8.10. Deberes de los secretarios relatores de las salas del Tribunal Fiscal	397
8.11. Información en la página web sobre los tipos de expedientes	397
8.12. Actualización de la información que figura en la página web del Tribunal Fiscal	398
8.13. Demora en resolver.....	399
8.13.1. Vencimiento del plazo legal para resolver.....	399
8.13.2. La causa de la demora en resolver no debe ser imputable a la quejosa.....	399
8.13.3. Carga Procesal.....	400
8.13.4. La queja es fundada cuando no se acredite la existencia de una causa que justifique la demora en resolver	403
8.13.5. Debe acreditarse la alta complejidad de la controversia para justificar la demora en resolver apelaciones vinculadas a solicitudes de devolución	405
8.13.6. Procedimiento para adopción de Acuerdo de Sala Plena en trámite como causa justificada.....	406
8.13.7. Existencia de diligencia de informe oral pendiente de realización justifica la demora	407
8.13.8. Suspensión del procedimiento de apelación como causa justificada para la demora	408

8.13.9. Demora en la tramitación de un procedimiento contencioso tributario por doble nulidad e insubsistencia de las resoluciones apeladas409

8.13.10. Carece de objeto pronunciarse cuando se emite y notifica la resolución luego de presentada la queja.....410

8.14. Información en las resoluciones tipo proveído411

8.15. Plazo para dar cumplimiento a las resoluciones que declaran nulo el concesorio de una apelación de puro derecho412

8.16. Plazo para que la administración tributaria cumpla con recomponer expedientes de apelación.....412

8.17. Evaluación de existencia de criterio recurrente que amerite la publicación de una jurisprudencia de observancia obligatoria413

8.18. Obligación de realizar informe oral414

8.19. Notificación de las resoluciones emitidas por el Tribunal Fiscal414

8.20. Improcedencia de la queja para cuestionar aspectos de fondo.....416

 i. Contra Acuerdos de Sala Plena que se pronuncian sobre pedidos de abstención de vocales.....418

 ii. Contra actuaciones de la Administración Tributaria.....418

 iii. Para calificar faltas administrativas en que incurran servidores públicos.....418

 iv. Para analizar la supuesta comisión de ilícitos penales419

 v. Por incumplimiento de sentencia emitida en procedimiento ante el Poder Judicial.....419

8.21. Dualidades de criterio y principio de predictibilidad420

 i. Definir si en vía de queja cabe pronunciarse sobre la devolución de los montos cobrados indebidamente en un procedimiento de cobranza coactiva.....420

 ii. Determinar el plazo para devolver las sumas retenidas indebidamente por el Ejecutor Coactivo421

 iv. Determinar el trámite de las quejas contra los procedimientos de ejecución coactiva cuando se adjunta un documento informativo424

v. Firma del notificador.....	424
vii. Procedimiento aplicable a las apelaciones de puro derecho	426
viii. Notificaciones de resoluciones que declaran pérdidas de fraccionamiento sometidas a procedimientos de cobranza coactiva.....	426

- IX -

**EXPERIENCIAS COMPARADAS:
LAS DEFENSORÍAS DEL CONTRIBUYENTE EN AMÉRICA**

(p. 429)

LA DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE EN CANADÁ: UNA MIRADA A SUS COMPETENCIAS, FUNCIONES Y GESTIÓN	435
--	------------

Tania Sofía Cortez Ramos

1. Introducción.....	436
2. Competencias de la defensoría del contribuyente	436
2.1. Derechos de los contribuyentes protegidos por la Carta de Derechos de los Contribuyentes (Taxpayer Bill of Rights).....	437
2.2. Quejas que no pueden ser revisadas.....	440
3. Funciones de la defensoría del contribuyente	440
4. Procedimiento empleado para interponer quejas ante la Defensoría del Contribuyente	441
4.1. Después de iniciado el procedimiento	442
4.2. Posibles soluciones	443
5. Casos recientes de mayor importancia a cargo de la Defensoría del Contribuyente	444
6. Reporte anual 2019-2020 - transformaciones del sistema.....	445
7. Reportes publicados - revisiones sistemicas.....	447
7.1. Subestándar de servicios	448
7.2. Reportes sistémicos previstos	449
7.3. Revisiones en proceso	450

7.4. Seguimiento de las recomendaciones	451
8. Reflexiones finales.....	454
9. Bibliografía	456

LA DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE EN ESTADOS UNIDOS Y LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN ÉPOCAS DEL COVID 19 459

Karen Sheppard

1. Introducción.....	460
2. La Defensoría del Contribuyente en Estados Unidos.....	462
3. Los derechos esenciales del contribuyente.....	464
4. Los servicios tributarios en épocas del COVID 19.....	469
5. Los derechos más afectados de los contribuyentes durante el COVID 19	470
6. Las recomendaciones de la Defensoría del Contribuyente como consecuencia de la pandemia	471
7. La modernización del IRS.....	472
8. Reflexiones finales: rasgos y similitudes con el Perú.....	473

ALGUNAS CONSIDERACIONES EN RELACIÓN CON LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE EN CHILE..... 475

Juan José Pérez Cotapos Contreras

1. Introducción.....	476
2. Contenido de la regulación de la Defensoría del Contribuyente en Chile	476
2.1. Análisis previo	476
2.2. Regulación	479
2.3. Atribuciones de la DEDECON	481
2.4. Organización de la DEDECON	484
2.5. Servicios prestados por la DEDECON	484
3. Conclusiones.....	491

**EL DERECHO A FORMULAR QUEJA ANTE LA DEFENSORÍA DEL
CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO493**

Patricia Meléndez Kohatsu

1. La necesidad de una Carta de los Derechos del Contribuyente494
 - 1.1. Marco constitucional de la relación Estado-Contribuyente494
 - 1.2. Justificación de la existencia de la Carta de Derechos del Contribuyente496
 - 1.3. Carta de Derechos del Contribuyente - ILADT.....498
2. Derechos del Contribuyente499
 - 2.1. Derechos del contribuyente reconocidos en la legislación peruana.....499
 - 2.2. Algunos derechos reconocidos en la “Carta de Derechos del Contribuyente” del ILADT504
3. Derecho a formular Queja y la Defensoría del Contribuyente508
 - 3.1. Marco General.....508
 - 3.2. En la Carta de Derechos del Contribuyente - ILADT.....509
 - 3.3. La Queja en la normativa peruana510
 - 3.4. Queja ante la Defensoría del Contribuyente512
4. Conclusiones513