

Recomendación de 5 de febrero de 2014, dirigida al Secretario de Estado de Hacienda, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, sobre la presentación telemática de autoliquidaciones y declaraciones informativas de naturaleza tributaria.

Se están recibiendo numerosas quejas en esta Institución sobre la obligación de presentar de forma telemática, a partir del 1 de enero de 2014, el Modelo 303, «Impuesto sobre el Valor Añadido. Autoliquidación», y el Modelo 390, «Declaración resumen anual del Impuesto sobre el Valor Añadido», algunas de las cuales han sido trasladadas con anterioridad a la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).

La Orden HAP/2194/2013, 22 de noviembre, establece la obligación de presentar de forma telemática determinadas autoliquidaciones y declaraciones informativas de naturaleza tributaria, pero no hace distinción alguna entre los sujetos pasivos, afectando tanto a personas jurídicas como a personas físicas. Además, en cuanto a las personas físicas, tampoco distingue entre empresarios o profesionales y el resto de obligados tributarios que tienen que liquidar el Impuesto, por ejemplo, por tener arrendado un local.

Para la presentación de estos modelos se requieren medios que no están al alcance de cualquier ciudadano, como ordenador personal, conexión de alta velocidad a internet o teléfono móvil, aparte de, lógicamente, conocimientos de informática. Muchos ciudadanos carecen de los mismos, no ya sólo por su edad o cultura, sino también por razones económicas o geográficas.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, establece en su artículo 27.6 que sólo podrá obligarse a las personas físicas a relacionarse con la Administración por medios electrónicos cuando los interesados se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos.

Por su parte, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, establece en su artículo 3 que la aplicación del sistema tributario se basa en los principios de proporcionalidad, eficacia y limitación de costes indirectos derivados del cumplimiento de obligaciones formales y debe asegurar el respeto de los derechos y garantías de los obligados tributarios. En esta misma línea el artículo 34.1.a) prevé el derecho de los ciudadanos a ser informados y asistidos por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, y en su letra k) que las actuaciones revistan la forma menos gravosa.

Si bien la Administración debe adaptarse a las nuevas tecnologías por criterios de eficacia y economía, es evidente que muchos ciudadanos no cuentan aún ni con la formación, ni con el acceso a dichas tecnologías. Es por ello que este nuevo sistema les está obligando a costear los servicios de un tercero para poder cumplir con una obligación fiscal.

La Administración debe facilitar todos los medios para que cada contribuyente pueda cumplir con sus deberes sin que ello le repercuta económicamente más allá de su compromiso legal, ni le dificulte o impida el acceso a los medios por los cuales puede cumplir dichas obligaciones. El cumplimiento de una obligación legal, especialmente de naturaleza pecuniaria, debe ser facilitada y no obstaculizada por la Administración.

Por otro lado, se están recibiendo quejas que ponen de manifiesto que el sistema establecido no funciona correctamente, la descarga del programa está ocasionado problemas, y al tratar de solicitar información telefónicamente, no es infrecuente que se mantenga en espera al ciudadano varios minutos y finalmente la llamada se corte.

Desde esta Institución se ha realizado un simulacro para presentar uno de los referidos modelos telemáticamente y se han puesto de manifiesto las dificultades de su presentación.

La AEAT debe poner a disposición de todos los contribuyentes los medios necesarios para cumplir con sus obligaciones tributarias, causándoles las menores molestias y obligaciones accesorias posibles. Por todo lo expuesto, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 28 y 30 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, reguladora del Defensor del Pueblo, procede formular las siguientes:

RECOMENDACIONES

1. Permitir a los contribuyentes, sujetos al Impuesto sobre el Valor Añadido, la presentación de los modelos en papel, tal y como lo venían haciendo con anterioridad.
2. Establecer puestos informáticos, asistidos por personal de la Agencia, que ayuden y asesoren a los ciudadanos que deseen presentar sus autoliquidaciones y declaraciones por vía telemática, como sistema de promoción de la administración electrónica.
3. Tener en cuenta estas circunstancias al momento de incoar procedimientos sancionadores derivados de la presentación incorrecta de los modelos, hasta que se garantice que el sistema funciona correctamente y no genera errores, y que los contribuyentes tienen información suficiente para proceder a su presentación.

En espera de la remisión de la preceptiva información, en la que se ponga de manifiesto la aceptación de estas recomendaciones o, en su caso, las razones que se estimen para no aceptarlas, de conformidad con el artículo 30 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.