

quejas contra el sat, número uno

## Devoluciones del SAT son el dolor de cabeza de los contribuyentes: Prodecon

**Una vez iniciado su trámite para la devolución. Las quejas son porque la devolución ha sido autorizada, pero el contribuyente aún no la ha recibido; no se conoce el estado del trámite; parece que el trámite se trabó, o bien, se le ha negado la devolución, entre otras razones.**



*Belén Saldívar 04 de febrero de 2019, 23:15*



**Los trámites que tienen que hacer los contribuyentes para obtener su devolución son uno de los dolores de cabeza más recurrentes para los causantes, de acuerdo con los datos de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (Prodecon).**

Andrés López Lara, subprocurador de **Protección de los Derechos de los Contribuyentes** de la Prodecon, indicó que de las 39,820 quejas que recibieron de los contribuyentes el año

pasado, 63.31% correspondió a temas relacionados con el Servicio de Administración Tributaria (SAT).

“En primer lugar está, obviamente, el **SAT**, que obtuvo 25,212 quejas. Es lógico, porque el SAT es la autoridad que tiene un mayor padrón de contribuyentes y hace más actos de fiscalización (...) El tema más recurrente es el de las devoluciones, ya sea del Impuesto sobre la Renta (**ISR**) o Impuesto al Valor Agregado (**IVA**), así como otros impuestos, pero en menor medida”, explicó en entrevista.

Agregó que los contribuyentes se acercan a la Prodecon una vez iniciado su trámite para la devolución. Las quejas son porque la devolución ha sido autorizada, pero el contribuyente aún no la ha recibido; no se conoce el estado del trámite; parece que el trámite se trabó, o bien, se le ha negado la devolución, entre otras razones.

En este sentido, refirió que **el trámite de queja ayuda al contribuyente a acelerar o destrabar su devolución**. En el caso del ISR, entre 80 y 90% de las quejas se solucionan en un mes o menos, mientras que el IVA suele ser más lento, dependiendo del tema.

“Ahí, el promedio de la eficacia es entre tres y cuatro meses. Pero un contribuyente, por sí solo, puede echarse medio año o más sin la certeza de que le vayan a aprobar la devolución”, acotó.

Después de las devoluciones, las quejas más recurrentes se refieren al tema de **obligaciones fiscales**, en donde el espectro es muy grande, ya que puede abarcar desde no poder realizar la declaración anual, deber una declaración, hasta la modificación del régimen en donde se tributa o que la autoridad no reconozca la declaración del causante, precisó López Lara.

Después de las devoluciones, se ubica el tema de comprobantes fiscales, en donde puede haber casos en los que el proveedor no le expidió al contribuyente su comprobante o bien al contribuyente le atribuyen más facturas de las que realmente expidió; la cancelación del certificado del sello digital y, en el quinto lugar, los créditos fiscales.

## Nuevos jugadores

El subprocurador de Protección de los Derechos de los Contribuyentes informó que, en segundo lugar de quejas no apareció una autoridad fiscal como el **IMSS o el Infonavit**, sino otras, como retenedores, recaudadores o afores.

“Hoy en día tenemos muchas quejas por diversos actores, como afores, retenedores y otros proveedores. Por ejemplo, el contribuyente compra o paga un servicio, pero no le dan la factura, por lo que acude a la Prodecon para ayudarlo a conseguir el comprobante. O bien, le expiden la factura, pero tiene mal los datos”, explicó.

Este tipo de quejas representó 22.29% del total nacional en el 2018, por encima de instituciones como el Infonavit, que representó 5.41%; las autoridades coordinadas, con 5.07%; el IMSS, con 0.02%, y Conagua, con apenas 0.02 por ciento.

En el caso del **Infonavit**, el tema más recurrente es la aclaración de créditos fiscales, ya que a muchos patrones les aparecen los adeudos en el sistema aun cuando ya pagaron, dieron de baja al trabajador, o bien no lo adeuda.

“Esto representa 80% de las quejas del Infonavit. Se debe a que el sistema es muy lento para depurar los créditos. En ocasiones con acudir el Infonavit se soluciona el problema. QUITAN el adeudo, pero el sistema tarda en procesarlo”, refirió.

## **Balance del 2018**

López Lara indicó que el 2018 fue un buen año para la Prodecon, ya que registraron crecimiento en todos sus servicios, salvo el de representación legal y el de acuerdos conclusivos.

En el caso de quejas, en el 2018 registraron un total de 39,829, esto es un crecimiento de 12%, ante las 35,492 que se presentaron a nivel nacional en el 2017. En lo que se refiere al servicio de asesoría, éste presentó un crecimiento de 39%, al pasar de 151,178 en el 2017 a 210,241 el año pasado.

Sin embargo, en el servicio de representación legal se mostró una disminución de 13%, al pasar de 12,962 en el 2017 a 11,270. Lo anterior se debió a que se buscaron soluciones fuera de los tribunales.

“Muchos asuntos llegan a la Prodecon y tienen la posibilidad de resolverse por una vía que no sea un tribuna que es mucho mejor, ya que el juicio significa más tiempo, además de la posibilidad de obtener una resolución no favorable”, aseguró López Lara.