Centro Interamericano de Administraciones Tributarias – CIAT

43ª ASAMBLEA GENERAL DEL CIAT

"UNA VISIÓN MODERNA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA"

Tema 2

ESTRATEGIAS PARA PROMOVER EL CUMPLIMIENTO, EL "BENEFICIO SUBJETIVO" EN LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS

Dirección General de Impuestos
Portugal

Santo Domingo, República Dominicana
20 al 23 de abril de 2009

Tema 2

ESTRATEGIAS PARA PROMOVER EL CUMPLIMIENTO, EL "BENEFICIO SUBJETIVO" EN LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS

José Antonio Pereira
Director General de Impuestos
(Portugal)

SUMARIO: 1. Introducción.- 2. Secreto fiscal.- 3. Secreto fiscal.- 4. Beneficios fiscales .- 5. Pronto pago (con descuento).- 6. Pago a plazos (sin garantía).- 7. Cuantificación de las costas procesales.- 8. Grados de la sanción fiscal.- 9. In futurum.- 10. Conclusión

EL PRINCÍPIO DE LA IGUALDAD TRIBUTARIA Y LA DISCRIMINACIÓN POSITIVA DE LOS CONTRIBUYENTES

«La civilización es la razón de la igualdad»

CAMILO CASTELO BRANCO[1]

1. INTRODUCCIÓN

Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. (artículo 7.º de la Declaración Universal de los Derechos Humanos).

La igualdad no es una isla o un oasis, sino que está relacionada con otros principios, debiendo ser encuadrada en el contexto global de los valores de la comunidad.

«*La primera igualdad, es la justicia*», parafraseando a Víctor Hugo, conocido escritor y poeta francés del silgo XIX. Este principio jurídico medular de la igualdad nos lleva a considerar igual lo que es igual y a tratar como diferente lo que es diferente.

[1] Escritor portugués del siglo XIX (1825-1890).

Todos los ciudadanos tienen la misma dignidad social y son iguales ante la ley (artículo 13.º, n.º 1 de la Constitución Portuguesa).

Con esto, nuestra Ley Fundamental no es neutra, antes erige este principio como uno de los cimientos estructurales del Estado de Derecho.

Por su parte, la orden jurídica tributaria portuguesa dio acogida a este principio fundamental del Estado de Derecho, al preceptuar que la Administración Fiscal ejerce sus atribuciones de acuerdo con el principio de la igualdad (artículo 55.º de la Ley General Tributaria).

Al conferir un tratamiento diferenciado a dos realidades distintas – el contribuyente cumplidor y el infractor –, la Administración Fiscal actuará con sentido de *igualdad* y con *justicia*. Estos dos principios son como dos líneas de un tren que nos guían pero que necesariamente andan siempre a la par. Al final del viaje, encontramos un destino: la *equidad* fiscal.

La *equidad* aplica la regla existente a una situación concreta, observando los criterios de justicia e igualdad.

Discriminar significa favorecer o perjudicar a alguien con relación a otro.

Discriminar *positivamente* (conducta afirmativa) significa favorecer a alguien que estaba en desventaja con el propósito de llegar a un punto de equilibrio. Con este punto de equilibrio no se busca favorecer una parte u otra, sino una sociedad igualitaria y verdaderamente justa, haciendo del cumplimiento el mejor ejemplo.

De allí que la igualdad jurídica no equivale a una igualdad natural o naturalista.

Dicho esto, el principio de igualdad entendido en el sentido *negativo*, es decir, en cuanto prohibición de discriminaciones, debe ser focalizado sobre todo en una perspectiva *positiva*, o sea en cuanto a tratamiento igual de situaciones iguales y tratamiento desigual de situaciones desiguales.

2. SECRETO FISCAL

Los dirigentes, funcionarios y agentes de la administración tributaria están obligados a guardar secreto sobre los datos recabados sobre la situación tributaria de los contribuyentes, y los elementos de naturaleza personal que obtengan en el procedimiento, principalmente los derivados del secreto profesional o cualquier otro deber de secreto legalmente regulado (artículo 64.º, n.º 1 da Ley General Tributaria).

El principio de confidencialidad subordina a los dirigentes, funcionarios y agentes tributarios, como contrapunto lógico necesario del deber de colaboración recíproco

entre la Administración Fiscal y los contribuyentes (artículo 59.º, n.º 1 da Ley General Tributaria).

El legislador prevé expresamente la tutela penal del principio de confidencialidad de la relación tributaria al preceptuar que el funcionario que, sin estar debidamente autorizado, revele un secreto del que tuvo conocimiento o que le fue confiado en el ejercicio de sus funciones o por causa de ellas, con la intención de obtener para sí o para otro, un beneficio ilegítimo, o de causar perjuicio al interés público, al sistema de seguridad social o a terceros, es castigado con prisión de hasta tres años o multa de hasta 360 días (artículo 91.º, n.º 2 do RGIT).

El contribuyente sólo puede ser llevado a cumplir las obligaciones accesorias previstas en la Ley y a la prestación de las aclaraciones que la Administración Fiscal le solicite sobre su situación tributaria, así como sobre las relaciones económicas que mantenga con terceros, partiendo de la garantía sólida de que la Administración Tributaria guardará el sigilo necesario de los hechos de que tenga conocimiento.

En suma: el secreto fiscal constituye el contrapunto necesario del deber de cooperación que recae sobre el contribuyente.

Siguiendo el mismo raciocinio, la falta de colaboración no puede dejar de tener consecuencias, específicamente, el rechazo a colaborar y oponerse a la acción de la inspección tributaria, cuando dichas acciones sean ilegítimas, hacen incurrir al infractor en responsabilidad disciplinaria, cuando fuera el caso, por delitos y crímenes, en los términos de la ley (artículo 32.º, n.º 1 del Régimen Complementario de Procedimiento de Inspección Tributaria).

Estando, como se vio, los principios de colaboración y confidencialidad en conexión, la violación del primero por parte del contribuyente tiene en el cuadro legal vigente, reflejos concretos en el segundo.

Ejemplificando los casos de falta de colaboración del contribuyente que hacen cesar puntualmente el deber de sigilo, la Ley Portuguesa determina, por ejemplo:

— Divulgación de la lista de contribuyentes cuya situación tributaria no se encuentre regularizada, específicamente listas jerarquizadas en función del monto en deuda, desde que ya haya transcurrido cualquiera de los plazos legalmente previstos para la prestación de garantía o haya sido decidida su dispensa (artículo 64.º, n.º 5, línea a) de la Ley General Tributaria);

— Publicación de la venta ejecutiva, mediante edictos, anuncios y divulgación a través de Internet, constando particularmente el nombre o firma del ejecutado (artículo 249.º, n.º 1 e 5 línea b) del CPPT);

— Citación mediante edicto del ejecutado (artículo 192.º, n.ºs 2 y 7 del CPPT), llamándolo al proceso de cobranza coactiva, cuando no es posible la citación personal;

— Embargo de bienes del deudor, mediante notificación a terceras entidades, principalmente a la entidad patronal del deudor;

— Citación de acreedores cuando de los autos conste la existencia de cualquier derecho real de garantía (artículo 240.º, n.º 3 del CPPT);

— Citación de acreedores desconocidos, del deudor (artículo 242.º, n.º 1 del CPPT).

3. SECRETO BANCARIO

A todos son reconocidos los derechos a la identidad personal, al desarrollo de la personalidad, a la capacidad civil, a la ciudadanía, al buen nombre y reputación, a la imagen, a la palabra, *a la reserva de intimidad de la vida privada y familiar* y a la protección legal contra cualquier forma de discriminación (artículo 26.º, n.º 1 de la Constitución Portuguesa).

Asimismo, "*Todos los ciudadanos tienen la misma dignidad social y son iguales ante la Ley*", según el n° 1 del artículo 13° de la Constitución. De aquí se desprende que en una situación extrema en que exista un conflicto entre el interés particular del contribuyente (infractor) y el deber fundamental de pagar impuestos, prevalece naturalmente este último, debiendo ser derogado el secreto bancario como imperativo de los principios de verdad fiscal, transparencia, colaboración y sobre todo del derecho fundamental a la eficacia fiscal de que son titulares los contribuyentes cumplidores.

La Administración Tributaria tiene el poder de acceder a toda información o documento bancario sin dependencia del consentimiento del titular de los elementos protegidos:

— Cuando existan indicios de práctica de crimen en materia tributaria;

— Cuando existan hechos concretamente identificados que indiquen falta de veracidad del declarado.

— Cuando se verifique la situación prevista en la línea f) del artículo 87° o las rentas declaradas en el ISR (personas naturales) se aparten significativamente, al menos, sin razón justificada, de los patrones de renta que razonablemente puedan permitir las manifestaciones de riqueza evidenciadas por el sujeto pasivo, en los términos del artículo 89°-A.

La administración tributaria tiene, además, el poder de acceder directamente a los documentos bancarios, en las situaciones de negación de su exhibición o de autorización para su consulta:

— Cuando se trate de documentos de soporte de registros contables de los sujetos pasivos de ISR (naturales y jurídicas) que se encuentren sujetos a contabilidad organizada;

— Cuando el contribuyente goza de beneficios fiscales o de regímenes fiscales privilegiados, habiendo necesidad de controlar los respectivos presupuestos y apenas para ese efecto.

De aquí resulta que en el ordenamiento fiscal portugués rige el **principio-regla de la imposibilidad de derogación del secreto bancario,** admitiéndose apenas excepciones en caso de fuertes indicios de incumplimiento del contribuyente, es decir, de violación grave de la relación de colaboración entre aquél y la Administración Tributaria (artículo 63.º-B de la Ley General Tributaria).

La no obediencia debida a una orden o mandato legítimo regularmente comunicado y emanado del **Director General de Impuestos** en materia de **derogación del secreto bancario** es castigada como desobediencia calificada, con pena de prisión de hasta dos años o de multa de hasta 240 días (artículo 90.º del Régimen General de las Infracciones Tributarias).

El bien jurídico tutelado es el del respeto debido por la *autoridad pública, colaboración y lealtad* que recae sobre los contribuyentes en las relaciones con la Administración Tributaria (artículo 59.º, n.º 4 de la LGT). El legislador pretende incentivar el cumplimiento regular de las obligaciones tributarias, principalmente, las emanadas de orden o mandato legítimo en materia de derogación del secreto bancario.

El castigo se dirige a los destinatarios de la orden o mandato legítimo (ej: institución de crédito o sociedad financiera), presuponiendo la existencia de comunicación previa.

Por lo expuesto, resulta claro que el contribuyente tiene derecho al secreto bancario con tutela constitucional (artículo 26.º, n.º 1 de la Constitución).

4. BENEFICIOS FISCALES

Constituyen beneficios fiscales las exenciones, las reducciones de tasas, las deducciones a la base imponible y la recaudación, las amortizaciones y los reintegros acelerados, etc. (artículo 2.º, n.º 2 del Estatuto de los Beneficios Fiscales).

Ejemplos: exenciones relativas a bienes inmuebles (artículo 44° del Estatuto de los Beneficios Fiscales), deducciones a la recaudación, específicamente con base en obligaciones relativas a inmuebles y equipamientos nuevos de energías renovables o que consuman gas natural; hogares, gastos de educación y formación, salud, primas de seguro (artículos 82.º ss. del Código del Impuesto Sobre la Renta de las Personas Naturales), etc.

De este modo, los contribuyentes cumplidores tienen a su disposición un vasto elenco de beneficios fiscales, evidenciando el incentivo del legislador a las buenas prácticas fiscales y, por otro lado, la fiscalidad surge como un aliado estratégico con miras al incremento de determinadas líneas políticas orientadoras en el ámbito social, cultural, económico y ambiental que no podemos despreciar.

En el caso de beneficios fiscales permanentes o temporales dependientes de reconocimiento de la Administración Tributaria o acto administrativo que los concedió, cesan sus efectos cuando el sujeto pasivo haya dejado de efectuar el pago de cualquier impuesto sobre la renta, el gasto o el patrimonio y se mantenga la situación de incumplimiento artículo 14.º, n.º 5, línea a) del Estatuto de Beneficios Fiscales).

El legislador establece la **cesación de beneficios fiscales**, en el caso del impuesto periódico (ISR) el 31 de diciembre del año respecto al hecho tributario, aunque después de esa fecha, el contribuyente haya regularizado su situación tributaria (artículo 14.º, n.º 7 del Estatuto de los Beneficios Fiscales).

Esta normativa tiene un alcance pedagógico, incentivando el pago voluntario a tiempo de los tributos.

Con miras a la concretización del propósito del legislador, en septiembre de 2007 entró en implementación el *Sistema Informático de Control de Beneficios Fiscales (SICBEF),* en el componente de control del goce de beneficios fiscales por los sujetos pasivos de ISR (personas naturales y jurídicas) y del IMI (Impuesto Municipal sobre Inmuebles) con deudas fiscales.

5. PRONTO PAGO (CON DESCUENTO)

En las transmisiones gratuitas, si el **Impuesto de Sello** fuera **pagado en su totalidad** hasta el fin del segundo mes siguiente al de la notificación, habrá lugar a un **descuento de 0,5%** al mes, calculado sobre la suma de cada una de las prestaciones en que el impuesto tuviese que ser dividido, en los términos del número siguiente, con exclusión de la primera (artículo 45.º, n.º 2 del Código del Impuesto de Sello).

De este modo, se discrimina *positivamente* el contribuyente que paga expedito el impuesto con relación de aquél que paga el impuesto de sello a plazo, incentivándose el cumplimiento puntual y rápido de la obligación tributaria.

El impuesto, cuando es superior a € 1000, es dividido en prestaciones iguales, con un máximo de 10 y un mínimo de € 200 por prestación, adicionando a la primera las fracciones resultantes del redondeo de todas ellas, así como los intereses compensatorios y el IMT (Impuesto Municipal sobre Transmisiones de Inmuebles) que hubiese que liquidar en el proceso, venciéndose la primera en el segundo mes siguiente al de la notificación y cada una de las restantes seis meses después del vencimiento de la anterior (artículo 45.º, n.º 3 del Código del Impuesto de Sello).

6. PAGO A PLAZOS (SIN GARANTÍA)

El Decreto-Ley n.º 492/88, de 30 de diciembre disciplina la cobranza y los reembolsos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Naturales (IRN) y del Impuesto sobre la Renta de las Personas Jurídicas (IRJ).

El Decreto-Ley n.º 150/2006, de 2 de agosto vino a adicionar a aquel título el artículo 34°-A, el cual en su n.°1 preceptúa que "Las deudas de impuesto sobre la renta de las personas naturales y del impuesto sobre la renta de las personas jurídicas de valor inferior, respectivamente, a (euro) 2500 y (euro) 5000 **pueden ser pagadas en prestaciones antes de la instauración del proceso ejecutivo, con exención de garantía**, desde que el requeriente no sea deudor de cualquiera de los tributos administrados por la DGCI, en los términos del presente artículo".

Sin embargo, una vez instaurado el proceso de ejecución fiscal, el deudor (ejecutado) es citado para presentar, si así lo quiere, oposición judicial a la ejecución fiscal o requerir el *pago en prestaciones* (artículo 196°, n.°1 del Código de Procedimiento y de Proceso Tributario) y la donación en pago.

La Administración Tributaria no puede conceder moratorias en el pago de las obligaciones tributarias, salvo en los casos expresamente previstos en la Ley (artículo 36.º, n.º 3 de la Ley General Tributaria).

El crédito tributario es *indisponible,* sólo pudiéndose fijar condiciones para su reducción o extinción con respecto al principio de igualdad y de legalidad tributaria (artículo 30.º, n.º 2 de la Ley General Tributaria).

En caso de que no se encuentre ya constituida garantía, con el pedido deberá el ejecutado ofrecer **garantía** idónea, la cual consistirá en garantía bancaria, caución, seguro-caución o cualquier medio susceptible de asegurar los créditos del ejecutante (artículo 199.º, n.º 1 del Código de Procedimiento y de Proceso Tributario).

La suspensión de la ejecución en virtud del pago en prestaciones depende de la prestación de **garantía** idónea en los términos de las Leyes tributarias (artículo 52.º, n.º 2 de la Ley General Tributaria).

De este modo, el legislador diferencia *positivamente* el contribuyente que requiere el pago en prestaciones antes de la instauración del proceso de ejecución fiscal (cobranza coactiva) de aquél que lo hace apenas en el momento posterior.

7. CUANTIFICACIÓN DE LAS COSTAS PROCESALES

Las costas comprenden la tasa de justicia y las obligaciones (artículo 14, n.º 1, línea b) del Reglamento de Costas de los Procesos Tributarios).

La tasa de justicia en el proceso de ejecución es reducida a un cuarto, cuando el pago se efectúa antes de la citación personal o por edicto (artículo 14 n.º 1, línea b) del Reglamento de Costas de los Procesos Tributarios).

La tasa de justicia es reducida a la mitad en el proceso de ejecución, cuando el pago se efectúa después de la citación personal y dentro del plazo para la oposición (artículo 14 n.º 2, línea b) del Reglamento de Costas de los Procesos Tributarios).

Una vez expirado este plazo, el ejecutado paga **la tasa de justicia en su totalidad.**

La responsabilidad tributaria por deudas de otros es, salvo determinación en contrario, apenas *subsidiaria* (artículo 22, n° 3 de la Ley General Tributaria).

El responsable subsidiario (ej.: cuerpos sociales de personas jurídicas) queda **exento de intereses de mora** y **de costas** si, citado para cumplir la deuda tributaria principal, efectúa el respectivo pago en el plazo de oposición (artículo 23.º, n.º 5 de la Ley General Tributaria).

De este modo, el legislador grava menos a aquel contribuyente que regulariza la situación tributaria con mayor celeridad, evitando la práctica por la Administración Tributaria de actos coactivos potencialmente más gravosos para el contribuyente y con mayor costo para la Administración (ej.: embargos, ventas ejecutivas, etc.)

8. GRADOS DE LA SANCIÓN FISCAL

El contribuyente que comete una infracción punible como contra-ordenación puede beneficiarse del **derecho de reducción de las multas** en un 25%, 50% o 75% del montante mínimo legal, conforme el pedido del agente sea presentado en los 30 días posteriores al de la práctica de la infracción, o incluso después de aquel plazo sin que haya sido levantado auto de noticia o si lo hace al término del procedimiento de inspección tributaria (artículo 29.º del Régimen General de Infracciones Tributarias).

Una vez instaurado el proceso de infracción, el contribuyente ya no tiene derecho de reducción de multas, pero si efectúa el pago de la multa en el plazo de 10 días contados a partir de la notificación para defensa, se beneficia de la modalidad de **pago anticipado**, esto es, paga apenas la multa de valor igual al *monto mínimo legal* previsto

para la infracción en causa y las *costas procesales serán reducidas a la mitad* (artículo 75.º, n.º 1 del Régimen General de Infracciones Tributarias).

En caso de que el acusado no proceda, en el plazo legal o en el plazo que sea fijado, a la regularización de la situación tributaria, pierde el derecho a la reducción previsto en el n° 1 y el proceso de infracción prosigue para fijación de la multa y cobranza de la diferencia (artículo 75.º, n.º 3 del Régimen General de Infracciones Tributarias).

Una vez fijada la multa por la Administración Fiscal, el contribuyente ya no se beneficia del derecho de reducción de multas o de pago anticipado, pero puede beneficiarse del **pago voluntario**, o sea, si paga la multa fijada en el plazo de 15 días contados a partir de la notificación subsiguiente, opera una reducción del 75% del monto fijado, no pudiendo la multa a pagar, sin embargo, ser inferior al monto mínimo respectivo, y sin prejuicio de las costas procesales (artículo 78.º, n.º 1 del Régimen General de Infracciones Tributarias).

Si el acusado, hasta la decisión, no *regulariza* la situación tributaria, pierde el derecho a la reducción a que se refiere el n° 1 y el proceso prosigue para cobranza de la parte de la multa reducida (artículo 78 °, n.° 4 del Régimen General de Infracciones Tributarias).

El legislador castiga la no entrega dolosa de prestación tributaria superior a € 7.500, deducida en los términos de la Ley, y a la que se estaba legalmente obligado a entregar, con pena de prisión de hasta tres años o multa de hasta 360 días (artículo 105.º, n.º 1 del Régimen General de Infracciones Tributarias).

Tratándose de la no entrega de un monto de impuesto superior a € 50.000, la pena es la de prisión de uno a cinco años y de multa de 240 a 1200 días para las personas jurídicas (artículo 105.º, n.º 5 del Régimen General de Infracciones Tributarias).

Sin embargo, la Ley distingue positivamente a los contribuyentes que aún así no oculten los hechos tributarios a la Administración Fiscal (“verdad material”), habiendo cumplido puntualmente la obligación de declaración. Con base en este presupuesto, la línea b) del n.° 4 del artículo 105° del Régimen General de Infracciones Tributarias confiere una oportunidad para esos contribuyentes que eviten la instauración del proceso de indagación criminal fiscal, en caso de que entreguen el tributo en falta, los intereses que se muestren debidos, y paguen la multa aplicable (artículo 114.º, n.º 1 del Régimen General de Infracciones Tributarias).

Con relación a los contribuyentes que además de no haber entregado el impuesto, ni siquiera presenten las correspondientes declaraciones, el principio de legalidad impone la instauración del proceso de indagación criminal fiscal, existiendo la posibilidad de que la conducta sea castigada desde que hayan transcurrido más de 90 días sobre el término del plazo legal de entrega de la prestación (artículo 105.º, n.º 4, línea a) del Régimen General de Infracciones Tributarias).

De cara al régimen legal vigente en materia de delito tributario, resulta claro que el legislador valoriza positivamente al contribuyente que colabora con la Administración Fiscal en la reposición de la verdad material y en la regularización de la situación tributaria subyacente a los hechos ilícitos.

9. IN FUTURUM

He aquí que somos tentados a entrar en la era del *futuro.*

Un ilustre pensador portugués del siglo XX, Agostinho Da Silva, cuando le preguntaban sobre qué pensar del futuro, decía en su fluido lenguaje "Para que suceda lo que veo en el futuro, no preciso convencer a nadie de nada, vendrá, quieran o no quieran quererlo, dado que ya existe".

La Administración Tributaria Portuguesa ha realizado esfuerzos persistentes en el combate al fraude y evasión fiscal como medio para instaurar una mayor equidad fiscal entre los ciudadanos y las empresas.

A pesar de eso, sin ceder en ese objetivo permanente y absolutamente esencial de nuestra organización, nos queda la percepción de que existe todavía un largo camino que recorrer en la diferenciación positiva que se impone sobre todo del lado de los contribuyentes que cumplen con puntualidad y eficacia sus obligaciones fiscales, funcionando la conducta de éstos como modelo pedagógico y cívico a perseguir por los infractores, y que incumbe a la Administración Fiscal consolidar y valorizar.

En ese ámbito, la Administración Fiscal Portuguesa está empeñada en apoyar e incentivar el cumplimiento de las obligaciones, yendo al encuentro de los propios contribuyentes, proporcionando de este modo un amplio conjunto de servicios de apoyo al cumplimiento voluntario, estableciendo de esta forma una relación preferentemente amigable con los ciudadanos y las empresas.

La comunicación con los contribuyentes no se limita al contacto con aquéllos que persisten en el no cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

En ese sentido, la administración fiscal portuguesa está por iniciar la implementación de un ambicioso Plan Estratégico para la Calidad al Servicio del Contribuyente, destinado a promover una interacción mutua y permanente incluso en el transcurso del plazo del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, con beneficios manifiestos de simplicidad, eficiencia, competitividad, celeridad y transparencia para ambos: contribuyentes y Administración.

Uno de los objetivos pasa por **multiplicar los canales de comunicación**, expandiendo los canales de comunicación con los contribuyentes y desarrollando la utilización del *Internet* y del *teléfono*, a la par de la *atención presencial.*

En ese ámbito, se prevé la implementación de **mensajes vía SMS**, así como de nuevas funcionalidades en el **Internet**, principalmente una **agenda personalizada** conteniendo avisos del término de los plazos voluntarios, información de modificaciones legislativas, gestión de envío de mensajes mail, etc.

Reconociendo las ventajas de las tecnologías de la información y de la comunicación en la modernización de la Administración, la implementación sobre todo de un **Servicio de Finanzas Electrónico – Site de Finanzas-** permitirá la promoción del Internet como interfase relacional privilegiada entre los contribuyentes y la Administración, teniendo por objetivo alcanzar un nivel de contactos por vía electrónica superior a 80% y concibiendo el site de la Dirección General de Impuestos en el Internet para los contribuyentes que tradicionalmente no lo utilizan.

De este modo, los contribuyentes van a poder efectuar mediante el Internet, muchas de las interacciones que actualmente realizan en los servicios.

Por otro lado, la Administración Fiscal va a poder desarrollar funcionalidades de interacción e interoperabilidad con otros organismos públicos (ej. Tribunales, Ministerio Público, Oficinas de Registro, etc.), además de entidades privadas, en la gestión de tráfico de pedidos de información y respectivas respuestas, liberando de esas tareas a los actuales recursos de los Servicios Centrales, Regionales y Locales de la Dirección General de Impuestos que le son afectos.

Otro de los importantes objetivos a implementar reside en la **desmaterialización de los procesos y de las comunicaciones,** particularmente el documento electrónico, la notificación y la citación electrónica, así como los procesos internos de la Administración, dando acogida a las recientes disposiciones legales entre tanto aprobadas.

La administración fiscal portuguesa ha tenido un crecimiento constante de las interacciones electrónicas con los contribuyentes y el uso del Internet como interfase relacional privilegiada con los contribuyentes. Actualmente, cerca del 75% de los contribuyentes individuales entregan su declaración de renta vía Internet y a nivel del Impuesto Sobre la Renta de las Personas Jurídicas y del IVA, la utilización de la vía electrónica alcanza ya el 100% de los contribuyentes.

El Plan para la Calidad en el Servicio al Contribuyente tiene por objetivo conquistar ahora para la utilización del Internet a los contribuyentes que tradicionalmente no lo usan. Para eso, está en fase de implementación un nuevo *site*, más intuitivo y amigable.

La disponibilización de servicios en el Internet va a posibilitar, principalmente:

— El cumplimiento de todas las obligaciones fiscales;

— La recepción y la consulta permanente de las comunicaciones dirigidas por la Administración Fiscal, siendo las mismas en soporte de papel o por vía electrónica;

— La entrega de todos los tipos de requerimientos y peticiones;

— La desmaterialización de las comunicaciones de información de y para los contribuyentes;

— La disponibilización progresiva de los sistemas para ser operados en régimen *self service* por los contribuyentes;

— La disponibilización de un buzón de correo electrónico para consulta de mensajes emitidos por la Administración Fiscal;

— La disponibilización de un servicio de FAQ (Frequently Asqued Questions) para uso de los contribuyentes y de una base de datos de conocimientos para servir de soporte a los servicios de finanzas, al centro de atención telefónico (y de respuestas por vía electrónica) y para permitir acceso a los contribuyentes a través de vía electrónica a información, para resolución de la mayor parte de sus dudas sobre legislación fiscal, sin necesidad de presentar una petición a los servicios de la administración fiscal;

— Programas de apoyo en materia de interpretación legislativa, principalmente en e-learning que los contribuyentes pueden frecuentar, muchos de los cuales les serán específicamente dirigidos;

— El site tendrá disponible, además de toda la información legal, doctrinaria y jurisprudencial relevante, todas las informaciones vinculantes.

En este ámbito estarán disponibles **kioscos electrónicos** asistidos por funcionarios de la Administración Fiscal.

En la Administración Tributaria, actualmente un número muy significativo de intervenciones correctivas, en los procedimientos de inspección, de reclamación graciosa, de recurso jerárquico, de cobranza coactiva de deudas y de aplicación de multas, tienen en su génesis un conocimiento deficiente por parte de los contribuyentes de sus obligaciones fiscales y de su modus faciendi.

La ignorancia o mala interpretación de la Ley no justifica la falta de su cumplimiento ni exime a las personas de las sanciones en ella establecidas (artículo 6.º do Código Civil).

Sin embargo, la **colaboración de la administración tributaria con los contribuyentes** comprende, particularmente, la información pública, regular y sistemática sobre sus derechos y obligaciones, así como el esclarecimiento regular y a tiempo de las fundadas dudas sobre la interpretación y aplicación de las normas tributarias (artículo 59.º, n.º 3, líneas a) e f) de la Ley General Tributaria).

La Administración Fiscal también se ha empeñado en una mejora sustancial en la calidad y la eficiencia procesal en las respuestas a solicitudes de los contribuyentes (ej. reclamaciones graciosas, revisiones oficiosas, recursos jerárquicos, etc.) y va a continuar haciéndolo en el futuro.

La implementación del Plan para la Calidad del Servicio al Contribuyente permitirá que hacia el final del próximo año se concluya la eliminación de todos los procesos internos pendientes, de forma que, a partir de ahora, todas las peticiones de los contribuyentes sean respondidas en el plazo patrón de un mes y nunca superior a tres meses.

10. CONCLUSIÓN

Comenzamos con un notable escritor portugués del siglo XIX, Camilo Castelo Branco y vamos a acabar con un no menos distinguido prosista portugués del siglo XVII, el Padre Antonio Vieira[2], cuya vida transcurrió justamente entre dos continentes: Europa y América, y que defendió con brillo y previsión el Principio de Igualdad Fiscal, dejándonos una preciosa y siempre actual enseñanza, la cual pasamos a citar:

> *"El mayor yugo de un reino, la más pesada carga de una república, son los inmoderados tributos. Si queremos que sean leves, si queremos que sean suaves, que se repartan entre todos. No hay tributo más pesado que el de la muerte, y sin embargo todos lo pagan, y nadie se queja; porque es tributo de todos"*

Lisboa, 14 de febrero de 1642

[2] Escritor y orador portugués del siglo XVII (1608-1697).