

INFORME CCUA Nº 12/2013

A LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Sevilla a, 2 de mayo de 2013

**INFORME DEL CONSEJO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE
ANDALUCÍA AL PROYECTO DE ORDEN, POR LA QUE SE APRUEBA EL
MODELO NORMALIZADO DE LAS HOJAS DEL LIBRO DE QUEJAS Y
SUGERENCIAS QUE SE FORMULEN EN RELACIÓN CON EL
FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA JUNTA
DE ANDALUCÍA Y SE DICTAN NORMAS EN DESARROLLO DEL DECRETO
31/2013, DE 26 DE FEBRERO**

El Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006, de 14 de marzo, ante esta Consejería de Hacienda y Administración Pública, comparece y como mejor proceda,

EXPONE

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto del Proyecto de Orden, por la que se aprueba el modelo normalizado de las hojas del libro que quejas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía y se dictan normas en desarrollo del Decreto 31/2013, de 26 de Febrero, y ello en base a las siguientes:

ALEGACIONES

PRIMERA.- Consideración general

Este Consejo valora positivamente la rapidez con que este Proyecto de Orden da cumplimiento a lo establecido en el Decreto 31/2013, habiendo sido mínimo el tiempo transcurrido entre la aprobación de la citada norma y la propuesta de Orden que valoramos en este informe.

SEGUNDA.- Consideración general

Como se viene reiterando ante esta Consejería, se echa en falta en el Preámbulo de la Orden que expresamente se mencione el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, trámite que por ser preceptivo debería venir reflejado en el texto, haciendo referencia al Decreto regulador de este Consejo, Decreto 58/2006 de 14 de marzo. Aún cuando dicho carácter preceptivo no conlleva un deber de información al respecto en el texto normativo, no es menos cierto que el principio de democracia participativa que impregna nuestra Constitución y nuestro ordenamiento hace deseable una mención al mismo, aportando valor añadido, desde esa perspectiva, a la producción normativa.

TERCERA.- Consideración general

Este Consejo considera excesiva la remisión normativa del texto que se nos presenta a otras normas vigentes. En este sentido, y en la medida de lo posible, consideramos que debería recogerse en el texto que se propone el contenido de los artículos en cuestión, o en su caso y para su concreta identificación, citarse los artículos concretos a los que se remite, así como el nombre completo de las normas referidas.

Por citar algunos ejemplos de esto, estarían el artículo 4, el artículo 5.1, etcétera.

CUARTA.- Artículo 2. Modelo de hoja del Libro de quejas y sugerencias, relacionadas con el funcionamiento de la Administración tributaria.

Se debería recoger que el formulario de las hojas de quejas y sugerencias de la Administración Tributaria de Andalucía no solo estuviera en los Registros de los órganos que tengan la consideración de Administración Tributaria de la Junta de Andalucía sino que éstos estén en el conjunto de dependencias de la Administración Tributaria, ampliándose el número de sitios en los que exista este instrumento.

QUINTA.- Artículo 3. Presentación electrónica de quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

En su apartado 3 se debería cambiar la redacción del texto indicando que el consentimiento que presten quienes opten por hacer uso del sistema de hojas electrónicas de quejas y sugerencias sea “expreso” y para este procedimiento concreto y no valido para todo el sistema de notificación telemática de la Junta de Andalucía.

SEXTA.- Artículo 3. Presentación electrónica de quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

Debería hacerse mención, en el apartado 4, que el formulario estará en la página web relativa a la Consejería competente en materia de Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.

SEPTIMA.- Artículo 4. Presentación de quejas a través de representación de terceros.

Como se ha puesto de manifiesto en la alegación Tercera, se considera la necesidad de citar el nombre completo de las normas a las que se hace referencia, así se debe especificar que la Ley 58/2003, de 17 de diciembre es la Ley General Tributaria.

OCTAVA.- Artículo 5. Tramitación a través de SUR de las quejas y sugerencias.

En el título del artículo debería cambiarse la referencia a las siglas S.U.R. por lo que realmente significan esas siglas, es decir, el título del citado artículo debería quedar como “Tramitación a través del Subsistema Unificado de Recursos”, independientemente de que en el artículo 5.1 se utilicen las citadas siglas.

NOVENA.- Artículo 5. Tramitación a través de SUR de las quejas y sugerencias.

Entendemos que el punto segundo de este precepto debería estar más desarrollado que la propuesta que se nos plantea en cuanto al traslado de la queja o sugerencia a la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía.

DECIMA.- Artículo 7. Información y publicidad.

Este Consejo considera importante la inclusión de referencias tanto en los carteles como en los folletos informativos de la posibilidad de efectuar la tramitación de quejas y sugerencias de forma telemática.

UNDECIMA.- Disposición Adicional Segunda. Fichero automatizado de datos de carácter personal.

Debería otorgarse un mayor grado de nivel exigible respecto a las medidas de seguridad, establecidas en la norma como un nivel básico, y, dado el carácter sensible de muchos de los datos que se manejan en estos procedimientos, entendemos que debería gozar de un mayor nivel de medidas de seguridad.

En este sentido, proponemos el cambio a un nivel medio que está establecido en la legislación vigente en materia de protección de datos

personales para las cuestiones referentes a las tratadas por la norma que se nos plantea.

DUODÉCIMA.- Anexo I

Proponemos que se incluya en el formulario, dentro del apartado 4, la posibilidad de adjuntar un escrito como anexo de ampliación de la queja o sugerencia en el caso de que el espacio otorgado por el modelo oficial no permita detallar claramente lo que se quiera exponer y se necesite de un espacio mayor para ello.

DECIMOTERCERA.- Anexo I

Consideramos que sería positivo incluir un apartado de firma del administrado a la hora de dejar constancia del conocimiento de éste con respecto a que las quejas y sugerencias formuladas no tienen en ningún caso la calificación de recurso administrativo por lo que no paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos conforme a lo establecido en el artículo 4.3 del Decreto 31/2013 de 26 de febrero por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente y el régimen jurídico de las quejas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la administración tributaria de la Junta de Andalucía

Por lo expuesto, procede y

SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe sobre Proyecto de Orden, por la que se aprueba el modelo normalizado de las hojas del libro que quejas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía y se dictan normas en desarrollo del Decreto 31/2013, de 26 de Febrero, si así lo tiene a bien, y proceder a incorporar las modificaciones resultantes de las alegaciones expuestas en el

presente informe. Por ser todo ello de Justicia que se pide en lugar y fecha arriba indicados.