

Procedimiento de Queja o Reclamación

¿Qué es la queja o reclamación que se tramita ante la PRODECON?

Es un procedimiento expedito y ágil que pueden ejercer los contribuyentes, que tiene por objetivo el conocer e investigar los actos de las autoridades fiscales que se estimen violatorios de sus derechos a efecto de emitir recomendaciones públicas y proponer, en su caso, medidas correctivas a las autoridades involucradas.

¿Quién puede promover el procedimiento de queja o reclamación?

Las personas físicas o morales, respecto de actos emitidos por autoridades fiscales federales que pudieran resultar lesivos de sus derechos, incluso las coordinadas en las entidades federativas, así como organismos fiscales autónomos, tales como el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

¿Tiene algún costo la queja o reclamación?

El servicio de queja o reclamación que proporciona la PRODECON es totalmente gratuito.

¿Qué efectos tiene la presentación de una queja o reclamación para el contribuyente?

La queja o reclamación no constituye recurso o medio de defensa, por lo que su presentación no suspende los plazos previstos en las disposiciones aplicables para la impugnación del acto materia de la queja o reclamación.

¿Qué actos pueden ser materia de un procedimiento de queja o reclamación?

Cualquier acto emitido por una autoridad fiscal federal que el contribuyente considera que violenta sus derechos tributarios, independientemente que sea definitivo o no.

¿Qué obtiene el contribuyente con la presentación de una queja o reclamación?

En caso de que se acredite que la actuación de la autoridad involucrada vulnera derechos del contribuyente la PRODECON emitirá una Recomendación pública a las autoridades involucradas donde precisará las medidas correctivas que deben implementar.

¿Cómo puedo promover una queja o reclamación?

Las quejas o reclamaciones se presentan directamente ante las oficinas de la PRODECON, verbalmente o por medio del formato que se les proporcionará a los contribuyentes en las mismas oficinas o vía electrónica; el procedimiento inicia con la solicitud escrita del contribuyente.

¿Cuáles son los requisitos para promover una queja o reclamación ante la PRODECON?

Los requisitos para la presentación de las quejas o reclamaciones, son:

- i) Nombre del contribuyente o de la persona moral, acreditándose, en este último caso, la representación legal de la sociedad;
- ii) Precisión del acto de la autoridad fiscal que se considera violatorio de los derechos del contribuyente;
- iii) Señalar domicilio para oír y recibir notificaciones, o bien, el correo electrónico del contribuyente;
- iv) Breve descripción de los hechos y;
- v) La protesta de decir verdad.

¿En qué consiste el procedimiento de queja o reclamación?

Una vez presentada la queja o reclamación, la PRODECON analiza si es de su competencia. En caso de ser competente, la queja o reclamación se admite y se requiere a la autoridad involucrada el informe sobre el acto o actos que se le atribuyen.

Rendido el informe, la PRODECON analiza los hechos, los argumentos y las pruebas aportadas por las partes y emite un dictamen que contenga: una recomendación pública cuando se compruebe violación a los derechos del contribuyente o un acuerdo de no responsabilidad cuando no se comprueben las irregularidades imputadas a la autoridad responsable.



¿Qué sucede si las autoridades no aceptan la recomendación emitida por la PRODECON?

En caso de que así lo permita el acto en cuestión, se turnará el asunto al área de representación legal y defensa a efecto de que se analice la posibilidad de impugnar ante las autoridades correspondientes el acto que originó la queja o reclamación.

¿Cómo me puedo enterar del estado que guarda mi queja o reclamación?

Una vez que sea solicitado el servicio de queja y reclamación a través del formato proporcionado por la PRODECON, la misma será asignada a un asesor quien proporcionará sus datos al contribuyente a fin de que el mismo pueda obtener información de su trámite a través del medio que más le convenga, ya sea de forma personal en las oficinas de la PRODECON, por vía telefónica o a través del correo electrónico que sea señalado por el contribuyente para tales efectos.

Asimismo, es factible que el contribuyente realice una cita vía telefónica a fin de reunirse con el asesor encargado de su queja o reclamación en un día y hora específica en las oficinas de la PRODECON.

¿Una vez admitida mi queja o reclamación, debo hacer algo más ante la PRODECON?

No, una vez admitida la queja o reclamación, la PRODECON continuará el procedimiento y notificará al contribuyente cualquier acuerdo que estime necesario.