

**“2015. Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”**

**Expediente: 33-V-B/2014**

**ASUNTO:** *“Malas prácticas en las acciones de cobro persuasivo que lleva a cabo el Servicio de Administración Tributaria”.*

México, D.F., 20 de mayo de 2015

### **ANÁLISIS SISTÉMICO 08/2015 CON REQUERIMIENTO DE INFORME**

**Incertidumbre jurídica a la que se enfrentan los contribuyentes cuando son objeto de las acciones de cobro persuasivo por parte del Servicio de Administración Tributaria, toda vez que éstas no se desarrollan conforme a las mejores prácticas administrativas y pueden resultar violatorias de sus derechos.**

### **FUNDAMENTOS**

**Esta Procuraduría de la Defensa del Contribuyente** se encuentra facultada para proteger y defender los derechos de los contribuyentes, así como investigar e identificar problemas de carácter sistémico que ocasionen perjuicios a los mismos, con el objeto de proponer a la autoridad fiscal federal correspondiente, las sugerencias, recomendaciones y medidas preventivas y correctivas que en su opinión como defensor no jurisdiccional de derechos procedan; de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1º, párrafos primero, segundo y tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 18-B del Código Fiscal de la Federación; 1º, 5º, fracción XI y demás relativos de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de septiembre de 2006; 5º, apartado B, fracción II y 30, fracciones I, III, X, XXII, XXIV y XXV del Estatuto Orgánico de este Organismo, publicado en dicho medio oficial el 18 de marzo de 2014; así como 66, 67, 69, 70 y demás relativos de los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 27 de mayo de 2014; todos interpretados armónicamente.

## ANÁLISIS

### I. PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA.

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) vulnera el derecho a la seguridad y certeza jurídica al llevar a cabo acciones de cobro persuasivo incurriendo en, por lo menos, 10 malas prácticas administrativas cuando intenta persuadir a los contribuyentes para que cumplan con sus obligaciones fiscales o regularicen su situación.

### II. CONSIDERACIONES.

El artículo 33, fracción I, inciso a) del Código Fiscal de la Federación (CFF), establece que para el mejor cumplimiento de sus facultades, las autoridades fiscales proporcionarán asistencia gratuita a los contribuyentes, para lo cual procurarán explicar las disposiciones fiscales utilizando en lo posible un lenguaje llano alejado de tecnicismos. Este mismo precepto, en su fracción III, dispone que la autoridad fiscal podrá realizar recorridos, invitaciones y censos para informarles y asesorarles acerca del exacto cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Por su parte, el artículo 2º de la Ley del Servicio de Administración Tributaria (LSAT) establece que dicho órgano desconcentrado, además de la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera con el fin de que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público y de fiscalizar a los contribuyentes, tiene la responsabilidad de facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. Asimismo, el Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria vigente (RISAT)<sup>1</sup>, faculta a la autoridad para vigilar que los pagadores de impuestos

---

<sup>1</sup> **Artículo 7o.** El Servicio de Administración Tributaria tendrá las atribuciones siguientes:

**I.** Recaudar los impuestos, contribuciones de mejoras, derechos, productos, aprovechamientos federales y sus accesorios de acuerdo a la legislación aplicable;

(...)

**VII.** Vigilar y asegurar el debido cumplimiento de las disposiciones fiscales y aduaneras y, en su caso, ejercer las facultades de comprobación previstas en dichas disposiciones;

(...)

**XII.** Allegarse la información necesaria para determinar el origen de los ingresos de los contribuyentes y, en su caso, el cumplimiento correcto de sus obligaciones fiscales.

**XIII.** Proponer, para aprobación superior, la política de administración tributaria y aduanera, y ejecutar las acciones para su aplicación. Se entenderá como política de administración tributaria y aduanera el conjunto de acciones dirigidas a recaudar eficientemente las contribuciones federales y los aprovechamientos que la legislación fiscal establece, así como combatir la evasión y elusión fiscales, ampliar la base de contribuyentes y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los contribuyentes.

(...)

**XVIII.** Las demás que sean necesarias para llevar a cabo las previstas en esta Ley, su reglamento interior y demás disposiciones jurídicas aplicables.

cumplan con la obligación de presentar declaraciones, así como para solicitarles datos, informes o documentos para aclarar la información asentada en las mismas.

Como se puede advertir, los preceptos invocados constituyen la base para que la autoridad realice acciones de “cobro persuasivo” y pueda implementar programas y campañas encaminadas a mejorar la recaudación a través del cumplimiento voluntario y asistido de los contribuyentes. Sobre este tema, PRODECON el pasado 14 de mayo dio a conocer en su página electrónica oficial el estudio denominado **“COBRO PERSUASIVO: ALCANCES Y LÍMITES. UNA NUEVA VISIÓN”**<sup>2</sup>. En dicho documento se contienen varios apartados: I. Introducción; II. Cobros persuasivos: significados, alcances y límites; III. Persuasión no coercitiva como derivación del derecho a ser informado y asistido; IV. Malas prácticas de las autoridades fiscales en materia de cobro persuasivo y V. Conclusión.

Dicho documento debe tenerse por reproducido como si a la letra se insertara al presente Análisis Sistemático y se adjunta como Anexo.

En dicho estudio se describen las 10 malas prácticas detectadas por este *Ombudsman* fiscal, mismas que a continuación se señalan:

1. Citar en sus oficinas por escrito o por teléfono a los contribuyentes para que aclaren “inconsistencias” respecto de uno o más ejercicios, con base en conceptos abstractos y genéricos, como el que se les detectaron “comportamientos atípicos”, sin que los contribuyentes sepan en qué consisten éstos, ni las probables omisiones que pudieran haber cometido.
2. En las referidas comparecencias, al contribuyente sólo se le exponen de manera verbal las inconsistencias o presuntas irregularidades, sin que consten en documento escrito.

---

**Artículo 14.-** Compete a la Administración General de Servicios al Contribuyente:

(...)

**XXXII.-** Vigilar que los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados en materia de contribuciones, aprovechamientos y sus accesorios, cumplan con la obligación de presentar declaraciones, así como solicitar a dichas personas y a terceros los datos, informes o documentos para aclarar la información asentada en las declaraciones de pago provisional, definitivo, del ejercicio y complementarias.”

2 <http://www.prodecon.gob.mx/Documentos/Banner%20Principal/2015/Malas-practicas/index.html>

3. Coaccionar al contribuyente, una vez citado a las oficinas, a firmar una declaración unilateral de voluntad, en la que se compromete en ese momento a autocorregirse en los términos que la autoridad pretende.
4. Impedir el acceso a los asesores del contribuyente cuando éste es citado para alguna acción de cobro persuasivo.
5. Invocar preceptos legales que contemplan procedimientos que no se están llevando a cabo efectivamente. Ejemplo: en las cartas invitación por depósitos en efectivo se cita el fundamento legal de la discrepancia fiscal, sin que la autoridad haya llevado a cabo dicho procedimiento.
6. No exponer en forma clara y objetiva en la acción de cobro persuasivo las acciones que tiene que llevar a cabo el contribuyente para aclarar su situación, ni referirle los derechos que le asisten.
7. Señalar a su arbitrio el plazo perentorio para atender la “invitación” y entregar los documentos o informes solicitados.
8. Solicitar de forma excesiva y onerosa documentos e informes fuera de facultades de comprobación, lo que en realidad constituye una acción de fiscalización y no de persuasión.
9. Adjuntar a las solicitudes mencionadas, formatos no oficiales diseñados por la propia autoridad, pretendiendo que el contribuyente los llene, trasladándole así, prácticamente, la carga de auto auditarse.
10. Notificar a los contribuyentes propuestas de pago que se reducen a meras sumatorias, sin especificar el procedimiento que las llevó a su determinación.

### **III EL OMBUDSMAN DEL CONTRIBUYENTE Y LAS MEJORES PRÁCTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.**

Esta Procuraduría ha reflexionado cómo, dentro del moderno Estado de Derecho, debe prevalecer el principio de ampliación de la tutela a los gobernados, en forma universal y progresiva. En este orden de ideas, ante la pluralidad de actuaciones que realizan hoy día las autoridades en relación con los particulares, se impone la adopción de nuevos modelos para la protección más eficaz de aquéllos.

En efecto, en una percepción tradicional del Estado de Derecho, los particulares pueden defenderse de los actos realizados por las autoridades a través de la promoción de los medios de defensa, tanto los de carácter administrativo (instancias y recursos ante las autoridades), como los de carácter legal (control de legalidad a través de tutela judicial o jurisdiccional ordinaria) y los de carácter constitucional (medios de control extraordinario).

Sin embargo, dada la evolución del Estado moderno y la ampliación y extensión creciente de las actuaciones administrativas, es común que los ciudadanos se topen o enfrenten con acciones de las autoridades que no alcanzan a configurar actos que puedan ser objeto de los referidos medios de impugnación tradicionales.

De ahí la importancia de que en el Estado moderno de Derecho, a través de figuras como los *Ombudsman*, incluso los especializados o Procuradurías, se busque tutelar y proteger no sólo los derechos de los gobernados en sentido estricto, sino sus intereses, prerrogativas y en general un estado de bienestar o certeza respecto de cuál es su posición frente al acto, acción o actuación de la autoridad administrativa.

Precisamente el programa de “cobro persuasivo” que lleva a cabo el SAT, está constituido por una serie de acciones que deben ser tuteladas por la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente con vistas a alcanzar los objetivos mencionados. Dentro de este contexto, resulta igualmente relevante destacar que hoy día en el Estado de Derecho, no es suficiente para la tutela eficaz de las prerrogativas de los ciudadanos el que las autoridades cumplan con lo dispuesto en la ley, sino que se requiere además que evolucionen a un concepto más avanzado, el cual ha sido adoptado internacionalmente en diversos órdenes y materias y que es el concepto de “mejores prácticas”; en el caso, mejores prácticas de la Administración Tributaria.

De manera general, las mejores prácticas administrativas pueden definirse como *“todo proceso o procedimiento –o conjunto de ellos–, enmarcado en un sistema reglado y planificado previamente, que ha sido demostrado empíricamente como eficaz y eficiente en un determinado contexto (histórico, social, legal, político e institucional) para la consecución de unos objetivos concretos y que puede servir como ejemplo útil a otros agentes para conseguir los mejores resultados”*<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> ÁVILA Rodríguez, Carmen María; Gutiérrez Rodríguez, Francisco, “El derecho a una buena administración y la ética pública, España”, Tirant lo Blanch, p. 124.

Ahora bien, aun cuando en nuestra legislación fiscal no está expresamente reconocido el concepto “mejores prácticas de la Administración Tributaria”, lo cierto es que ya se cuenta con los preceptos legales de cuyo texto derivan necesariamente las mismas. Al efecto, debe acudirse a la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente, en concreto en su artículo 2º, fracciones I, III, VIII y IX; que establecen que los contribuyentes cuentan entre sus derechos con los siguientes:

- El de ser informados y asistidos por las autoridades fiscales.
- El de conocer el estado en el trámite de los procedimientos en que se encuentren involucrados.
- El de ser tratados con el debido respeto y consideración por parte de los servidores públicos que integran la Administración Tributaria.

Y de manera muy especial y relevante:

- Derecho a que cualquier actuación que sufran por parte de la autoridad se lleve a cabo **en la forma menos onerosa**.

Estos derechos formalmente reconocidos en Ley, como se dijo, sientan las bases para definir y establecer válidamente el alcance de las “mejores prácticas” en nuestro país; asignatura de la cual se ha ocupado esta Procuraduría a través del ejercicio de sus facultades sustantivas, y de la cual surgió, desde el año 2013, la emisión de la primera Recomendación pública<sup>4</sup> que abordó este tema, dirigida precisamente a autoridades del SAT y en la cual se analizó el derecho a la buena administración como fuente de las mejores prácticas.

Posteriormente, este Organismo publicó, también en el año de 2013, el opúsculo denominado “*La Procuraduría de la Defensa del Contribuyente desde una perspectiva comparada*”<sup>5</sup> en el que se consideró, entre otras cuestiones, que la **mala administración** se constituye por:

---

<sup>4</sup> [http://www.prodecon.gob.mx/Documentos/Recomendaciones/2013/Recomendacion\\_02-2013.pdf](http://www.prodecon.gob.mx/Documentos/Recomendaciones/2013/Recomendacion_02-2013.pdf)

<sup>5</sup> <http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/cc/publicaciones/numero-xiii>

*“Cualquier decisión, proceso de recomendación, omisión o comisión que: sea contraria a la ley, reglas o reglamentos o se aleje de las prácticas o procedimientos establecidos, a menos que sea de buena fe y por razones válidas; sea perversa, arbitraria o irrazonable, injusta, perjudicial, opresiva o discriminatoria; se base en pruebas o evidencia irrelevante; o involucre el ejercicio de poderes, o la falla o negativa de ejercerlos, por motivos de corrupción o inapropiados, como son el soborno, complicidad, favoritismo, nepotismo y otros excesos administrativos” y “Métodos coercitivos para la recaudación de impuestos en los casos en que la obligación no se desprende de manera clara de los registros o del expediente”.*

En ese mismo tenor y en un esfuerzo por seguir difundiendo el concepto de mejores prácticas, la Procuraduría, a través de su Comité Técnico de Normatividad, aprobó y publicó en su página oficial en el año de 2014, siete Criterios Sustantivos en los que precisamente se define y ejemplifica este concepto en distintos escenarios, cuyos rubros son los siguientes:

1. “MEJORES PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS. SU CONCEPTO”.
2. “MEJORES PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS. LA PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE CUENTA CON FACULTADES PARA RECOMENDAR SU ADOPCIÓN POR PARTE DE LAS AUTORIDADES FISCALES”.
3. “DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES. MEJORES PRÁCTICAS DE LAS AUTORIDADES FISCALES PARA SU PROTECCIÓN”.
4. “MEJORES PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS. LA CONSTITUYE LA PUBLICACIÓN DE LOS CRITERIOS NORMATIVOS PORQUE OTORGA CERTEZA Y CONFIANZA A LOS CONTRIBUYENTES”.
5. “MEJORES PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS. EL QUE LOS ACTOS DE LA AUTORIDAD SE ENCUENTREN IMPUGNADOS POR LOS CONTRIBUYENTES, NO PUEDE SER PRETEXTO PARA QUE AQUÉLLAS CONDICIONEN LA REPARACIÓN DE VIOLACIONES DE DERECHOS A LA DECISIÓN DEL JUZGADOR, O BIEN, A LA EFICACIA DE LA DEFENSA, SINO QUE BASTA CON LA RECOMENDACIÓN DEL OMBUDSMAN”.
6. “MEJORES PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS, SITUACIONES IGUALES”.

7. “DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES. LAS MEJORES PRÁCTICAS SE MATERIALIZAN CUANDO LAS AUTORIDADES INTERVIENEN PARA EVITAR ERRORES REITERADOS”.

**IV. CASOS PARADIGMÁTICOS.**

A continuación, de manera ilustrativa, se exhiben 3 **casos paradigmáticos** que ilustran las malas prácticas de las que se ha percatado este *Ombudsman* al ejercer sus funciones de atención, asesoría y recepción de quejas de los contribuyentes.

**CASO 1.** En este primer caso destaca la carta invitación enviada por el SAT a una persona física, a través de la cual le indica que *“detectó que de acuerdo a la información que obra en las bases de datos institucionales, que usted no ha presentado la declaración anual 2011 del Impuesto Sobre la Renta (ISR), no obstante de tener la obligación de presentarla y que tuvo depósitos en efectivo en el ejercicio de 2011, los cuales se detallan a continuación”*. Asimismo, le señala que con el objeto de que cumpla con sus obligaciones fiscales se cuenta con las siguientes alternativas:

1. Utilizar alguna de las líneas de captura ubicadas al reverso de la carta invitación, en las que se contiene un ejemplo por una cantidad similar al total de los depósitos en efectivo que recibió el contribuyente y una propuesta de pago de ISR 2011, por \$30,677 pesos, que en términos de lo dispuesto en el artículo 107 de la Ley del ISR, corresponde a ingresos del Capítulo IX del Título IV de dicho ordenamiento legal.
2. También puede presentar su declaración anual 2011, utilizando la herramienta electrónica de DeclaraSAT.

Finalmente se le indica al contribuyente: *“si usted no se encuentra obligado a pagar el ISR por los depósitos en efectivo obtenidos, ingrese en [sat.gob.mx](http://sat.gob.mx) apartado Regularización del ISR 2011, en donde podrá aclarar el origen de sus depósitos”*.

Lo anterior demuestra que mediante la referida invitación se apercibe o intimida al contribuyente invitándole a pagar un presunto impuesto, presentar su declaración o la aclaración correspondiente, situación que evidencia las malas prácticas de la autoridad fiscal al citar un fundamento legal que corresponde al procedimiento de discrepancia fiscal que no se realizó y que no se está llevando a cabo.

El contribuyente acudió a esta Procuraduría señalando que los depósitos en efectivo detectados por la autoridad correspondían a las cuotas condominales del inmueble donde habita, respecto del cual fungió como presidente del Comité de Vigilancia. Durante el procedimiento de Queja, la autoridad señaló que para poder analizar la procedencia de la aclaración del Quejoso era necesario que éste aportara: *“escritura constitutiva del régimen de propiedad en condominio de inmuebles, debidamente protocolizada ante la autoridad competente con la inscripción en el Registro Público de la Propiedad; documento en el que conste la designación como Administrador del condominio; y acta de asamblea en la que aprobaron los condóminos que llevara a cabo las funciones propias del Administrador del referido condómino, misma que deberá estar registrada en el libro de actas de asambleas de la Procuraduría del Distrito Federal”*, lo cual, evidentemente, resulta excesivo.

En este caso se actualizan las malas prácticas 5, 6 y 8 identificadas en el presente Análisis.

**CASO 2.** En este segundo caso dentro del programa “Caídas Recaudatorias”, una empresa recibió un oficio invitación emitido por el SAT, a través del cual le informa que se detectaron *“algunas omisiones, inconsistencias o comportamientos atípicos en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales”*, respecto de sus declaraciones correspondientes a los ejercicios fiscales de 2012, 2013 y 2014. En atención a dicha invitación, la contribuyente se apersonó en las oficinas de la autoridad fiscal para que se le informaran las inconsistencias detectadas, a efecto de subsanarlas. Dichas irregularidades se le dieron a conocer de manera verbal, señalándole los servidores públicos del SAT que debía corregirlas en un plazo de 2 meses y medio, apercibiéndolo que de no corregir estas inconsistencias sería sujeta a facultades de comprobación, y que cualquier seguimiento debía hacerse por vía telefónica.

Con motivo de la Queja presentada por la empresa, la autoridad fiscal en el informe que rindió a esta Procuraduría dio a conocer por escrito las inconsistencias respecto a los ejercicios fiscales 2012, 2013 y 2014, las cuales se hicieron del conocimiento de la contribuyente; manifestado ésta que la información de la autoridad era incompleta, ya que en la comparecencia en sus oficinas, le señaló inconsistencias diversas a las contenidas en el informe de ley.

Derivado de lo anterior, se llevaron a cabo acciones de investigación; sin embargo, al momento de rendir el informe respectivo, la autoridad señaló que no se encontraba en

posibilidad de proporcionar mayor información, en razón de que ésta forma parte de sus procedimientos de vigilancia implementados, lo que constituía información de carácter interno, señalando además que el “Programa de Caídas Recaudatorias” tuvo como finalidad apoyar y auxiliar a la empresa con el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y que en caso de tener duda respecto a las inconsistencias, podía acudir de nuevo con esa autoridad para que fuera asesorada.

Lo anterior, pone en evidencia que el programa referido, lejos de ser un beneficio para los contribuyentes, les provoca un estado de incertidumbre jurídica, pues la autoridad no precisó las inconsistencias en su informe y sólo lo hizo en forma verbal, sin expedir constancia documental de ello, más aún porque al rendir su informe ante esta Procuraduría señaló motivos diversos de los que inicialmente le había comunicado a la contribuyente.

En este caso se actualizan las malas prácticas 1, 2, 3 y 4 identificadas en el presente Análisis.

**CASO 3.** En este tercer caso paradigmático, destaca la carta invitación emitida por el SAT, dirigida a una empresa, a través de la cual le indica que dentro de sus funciones de facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario y oportuno realiza una campaña de supervisión previa a las facultades de comprobación y que *“con la finalidad de verificar el cumplimiento de la determinación y entero del impuesto diferido generado por la reforma al régimen de consolidación fiscal en vigor a partir del ejercicio 2010”*, la invita a proporcionar una gran cantidad de información y papeles de trabajo, tales como: cálculos de la CUFIN; CUFINRE; pérdidas fiscales; estados financieros; utilidades fiscales consolidadas, mecánicas de las reglas I.3.6.4 y I.3.6.12; registros contables de dividendos; pérdidas fiscales; declaraciones informativas del ISR diferido, etcétera. Lo anterior sin citarse ningún fundamento legal.

Adicionalmente, la autoridad le entregó a la contribuyente una serie de formatos no oficiales (18 anexos) pretendiendo que haga el llenado de los mismos y para ello se le otorgó el plazo de quince días hábiles para que se presente en las oficinas de la autoridad fiscal; indicándole que si bien dicha invitación no representa el inicio de facultades de comprobación, de no atenderse la misma en tiempo y forma, la autoridad podrá ejercer sus facultades de comprobación, reiterándole que el cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones fiscales le evitará molestias innecesarias.

Lo anterior, demuestra que mediante la referida invitación se apercibe o intimida al contribuyente de “evitarse molestias innecesarias”, ya que aun cuando se le indica que no existe el ejercicio de alguna facultad de fiscalización, también le señala que de no atender la invitación en tiempo y forma, podrá ser sujeto de facultades de comprobación, además de que no se cita en dicha carta el fundamento legal para que la contribuyente entregue y exhiba a la autoridad fiscal la información y documentación.

En este caso se actualizan las malas prácticas 7, 8 y 9 identificadas en el presente Análisis.

## **V. LINEAMIENTOS RECTORES SUGERIDOS POR PRODECON EN MATERIA DE COBRO PERSUASIVO.**

Como ha quedado señalado en el texto del presente Análisis, el “cobro persuasivo” que lleva a cabo el SAT y que realiza a través de diversos medios (cartas por correo ordinario; correos electrónicos; mensajes de texto SMS; contacto directo con los contribuyentes; entrevistas personalizadas; gestión telefónica a través de *call centers*) no es por si ilegal. Sin embargo, esta Procuraduría desconoce bajo qué normatividad interna el SAT está llevando a cabo estas acciones de “cobro persuasivo”, por lo que se estima necesario tener una primera mesa de trabajo con el SAT para conocer los parámetros, lineamientos, normatividad interna o estrategias que, en su caso, se estén instrumentado, o bien, en el caso de que se carezca de las mismas, proceder al diseño de protocolos y reglas que las regulen con respeto a los derechos de los contribuyentes y adoptando el concepto de mejores prácticas.

Asimismo, se considera de especial relevancia adelantar los lineamientos que, a consideración de este *Ombudsman* fiscal, debe seguir el SAT en esta materia:

1. Uniformidad en las actuaciones de “cobro persuasivo”, reduciendo al mínimo la discrecionalidad del servidor público que las ejecuta.
2. Abstenerse de utilizar lenguaje intimidatorio para dirigirse al contribuyente.
3. Proporcionarle información clara y objetiva.
4. No solicitar cargas excesivas de documentación e información.
5. Ponderación y gradualidad, según el perfil de cada contribuyente, en la adopción de las medidas de “cobro persuasivo”.
6. No utilizar formatos no oficiales.

7. Comunicar en cualquier acción de “cobro persuasivo” que el contribuyente cuenta con un defensor público de sus derechos, citando los datos de PRODECON.

Por lo anterior, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente exhorta al SAT a tomar en cuenta el presente Análisis Sistemático **y lo convoca a una primera mesa de trabajo para el próximo lunes 25 de mayo de 2015**, en la que se intercambien puntos de vista sobre la problemática planteada.

Finalmente, debe señalarse que la gravedad de las violaciones que este *Ombudsman* revela de los derechos fundamentales de los contribuyentes en este documento, no debe ser evaluada en función del número de casos conocidos por esta Procuraduría en el ejercicio de sus diversas atribuciones; ya que pueden existir factores, como el temor o el desconocimiento que inhiben a los contribuyentes para denunciar estas prácticas; independientemente de que tratándose de violaciones a los derechos humanos, insístase, la gravedad jamás depende de su número, sino de las acciones que se instrumentan para su comisión.

En otras palabras, lo verdaderamente trascendente son las medidas que, derivadas de este Análisis Sistemático, se implementen para inhibir que se sigan ejecutando dichas violaciones y trabajar en conjunto con las autoridades fiscales para la adopción de las mejores prácticas en su relación cotidiana con los contribuyentes.

### **OBSERVACIONES y SUGERENCIAS**

Atendiendo al nuevo paradigma de protección de derechos fundamentales, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente **propone** a las autoridades del SAT que se abstengan de incurrir en malas prácticas en las acciones con las que llevan a cabo el **Programa de “cobro persuasivo”**, en los términos del presente documento.

Asimismo se les solicita para que entreguen, en caso de contar con ellas, las estrategias y normatividad interna que regulan dicho programa.

Se convoca igualmente al SAT para que en conjunto con este organismo autónomo, proceda al diseño de procedimientos y reglas específicos que regulen el “cobro persuasivo”, respetando los derechos de los contribuyentes y adoptando las mejores prácticas.

Finalmente se convoca al SAT a la celebración de una primera mesa de trabajo para los efectos anteriormente precisados.

Por lo anterior, con fundamento en los artículos 16 y 70 de los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, **notifíquese al Jefe del Servicio de Administración Tributaria, así como a los Administradores Generales: Jurídico, de Grandes Contribuyentes, de Auditoría Fiscal Federal, de Recaudación, y de Servicios al Contribuyente**, todos del Servicio de Administración Tributaria, el contenido del presente Análisis Sistemático con requerimiento de informe, a efecto de que en un plazo de **treinta días naturales** manifiesten lo que a su derecho convenga.

Publíquese el presente ANÁLISIS en la página oficial de esta Procuraduría.

Con fundamento en los artículos 12, fracción XIII, 30, fracción X del Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de marzo de 2014, así como 70, primer párrafo de los Lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, publicados en el mismo medio informativo el 27 de mayo de 2014, firma el Subprocurador de Análisis Sistemático y Estudios Normativos.

**Mtro. José Luis Figueroa Jácome.**