

# **CARTA DE DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE Y DEL USUARIO ADUANERO**

# Presentación



La SUNAT tiene como visión ser aliado del contribuyente y usuario del comercio exterior para aportar al desarrollo económico y la inclusión social. En tal sentido, resulta importante que nuestra institución ponga en conocimiento de los contribuyentes y ciudadanos en general, los derechos que las normas tributarias les otorgan.

En ese sentido la “Carta de Derechos del Contribuyente y Usuario Aduanero”, proporciona a la ciudadanía un instrumento para conocer fácilmente sus principales derechos de tal forma que puedan invocarlos y ejercerlos adecuadamente. Este documento forma parte de un conjunto de acciones desarrolladas por la SUNAT en vinculación con los contribuyentes, que buscan establecer una relación de transparencia, confianza y respeto mutuo, dentro de la vocación de servicio que nos guía en nuestras labores diarias.

La Carta cuenta con seis secciones. Las dos primeras corresponden a los derechos generales y, las otras cuatro, a los relacionados a los procedimientos tributarios de fiscalización, cobranza coactiva, contencioso tributario y no contencioso tributario.

Esta Carta, será de distribución gratuita a nivel nacional. También podrá ser descargada de nuestro Portal Institucional SUNAT Virtual ([www.sunat.gov.pe](http://www.sunat.gov.pe).)

Confiamos en que la difusión de estos derechos mejorará nuestra relación con los contribuyentes y usuarios del comercio exterior a quienes nos debemos.

A handwritten signature in black ink, consisting of several vertical, overlapping strokes that form a stylized, abstract shape.

TANIA QUISPE MANSILLA  
Superintendente Nacional

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS  
Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

# Índice

SECCIÓN I:	Derechos Generales	6
SECCIÓN II:	Derechos en el cumplimiento de obligaciones vinculadas a la determinación y pago de tributos.	7
SECCIÓN III:	Derechos en el procedimiento de fiscalización.	8
SECCIÓN IV:	Derechos en el procedimiento de cobranza coactiva.	9
SECCIÓN V:	Derechos en el procedimiento contencioso tributario.	10
SECCIÓN VI:	Derechos en el procedimiento no contencioso tributario	11

Usted tiene derecho a:

1. Ser tratado con respeto y consideración, en condiciones de igualdad.
2. Recibir información veraz, clara, completa y confiable respecto de las consultas tributarias y aduaneras que plantee<sup>2</sup> y a repreguntar si lo considera necesario.
3. La confidencialidad de la información proporcionada a la SUNAT, en los términos establecidos en el artículo 85° del Texto Único Ordenado del Código Tributario y normas modificatorias<sup>3</sup>, referido a la reserva tributaria.
4. Contar con el asesoramiento particular que considere necesario cuando se le requiera su comparecencia, así como a que se le haga entrega de la copia del acta respectiva, luego de finalizado el acto y a su sola solicitud verbal o escrita.
5. Formular consultas motivadas sobre el sentido y alcance de las normas tributarias, a través de las entidades representativas de las actividades económicas, laborales y profesionales<sup>4</sup>.
6. Presentar solicitudes, formularios o documentos de acuerdo a los procedimientos establecidos, quedando la unidad de recepción documental correspondiente, obligada a recibirlos, ingresarlos y derivarlos oportunamente al área que corresponda estando impedidos de negar o diferir su admisión.
7. Recibir orientación para la realización de sus trámites.
8. Conocer el estado de los procedimientos en que sea parte así como la identidad de los funcionarios encargados de su tramitación.
9. Que la notificación de documentos se realice de acuerdo a las formas aprobadas en el Código Tributario y/o en la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>5</sup>.
10. El cumplimiento de los plazos establecidos para la atención de los procedimientos, trámites y recursos regulados en las normas tributarias, aduaneras y procedimentales.
11. Ser atendido respetando el turno asignado.
12. Recibir atención preferencial si presenta alguna discapacidad, es adulto mayor de 60 años, se encuentra acompañado de un niño o se encuentra embarazada<sup>6</sup>.
13. Ser informado claramente de la identificación de la persona que lo atiende.
14. Registrar su reclamo (queja o sugerencia) en el Libro de Reclamaciones<sup>7</sup>.

---

1. Los derechos de los deudores tributarios están recogidos en el artículo 92° del Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado por el Decreto Supremo N° 133-2013-EF. Asimismo, los derechos de los administrados, respecto al procedimiento administrativo se encuentran en el artículo 55° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

2. De acuerdo al artículo 84° del Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado por el Decreto Supremo N° 133-2013-EF, la Administración Tributaria proporcionará orientación, información verbal, educación y asistencia al contribuyente.

3. En adelante, nos referiremos al mismo como Código Tributario, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por el Decreto Supremo N° 133-2013-EF.

4. De acuerdo al artículo 13° del Decreto Legislativo N° 1053 que aprueba la Ley General de Aduanas, los operadores de comercio exterior podrán realizar consultas sobre materia aduanera, en forma escrita o a través de medios electrónicos o virtuales, de conformidad al procedimiento aprobado para tal fin.

5. Ley N° 27444.

6. De acuerdo a la Ley N° 27408 y modificatorias, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores en lugares de atención al público.

7. De acuerdo a lo regulado en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM que establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, el cual puede ser virtual o físico. Asimismo, mediante Resolución de Superintendencia N° 073-2002/SUNAT y normas modificatorias, se regula la presentación de quejas y sugerencias. Mediante Resolución N°161-2011/SUNAT se designó al Gerente de Defensoría al Contribuyente como responsable del Libro de Reclamaciones de la SUNAT.

Para el cumplimiento de sus obligaciones vinculadas a la determinación y pago de tributos usted tiene derecho a:

1. Sustituir o rectificar sus declaraciones juradas, según corresponda<sup>8</sup>.
2. Solicitar aplazamiento y/o fraccionamiento de su deuda tributaria de acuerdo a las normas vigentes<sup>9</sup>.
3. Exigir la devolución de lo pagado indebidamente o en exceso, de acuerdo a las normas vigentes<sup>10</sup>.
4. Solicitar la compensación total o parcial de su deuda tributaria, de acuerdo a lo previsto en el artículo 40° del Código Tributario<sup>11</sup>.
5. Solicitar la prescripción de su deuda tributaria<sup>12</sup>.
6. Acogerse al régimen de gradualidad de sanciones a efectos de obtener rebaja o reducción en las mismas<sup>13</sup>.
7. Que no se le aplique intereses y sanciones en los casos de duda razonable o dualidad de criterio de acuerdo a lo previsto en el artículo 170° del Código Tributario.
8. Solicitar copia o reporte, según corresponda, de las declaraciones o comunicaciones presentadas.
9. Indicar, el tributo o multa por el cual realiza el pago.

---

8. De acuerdo a lo establecido en el artículo 88° del Código Tributario. Así como lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1053 – Ley General de Aduanas y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 10-2009-EF.

9. En el artículo 36° del Código Tributario se regula el aplazamiento y/o fraccionamiento de deudas tributarias.

10. De acuerdo a lo establecido en el artículo 92° b) del Código Tributario, el derecho a la devolución de pagos indebidos o en exceso, en el caso de personas naturales, incluye a los herederos y causahabientes del deudor tributario. En la Ley General de Aduanas la devolución por pagos indebidos o en exceso se encuentra regulada en el artículo 157°.

11. Mediante la Resolución de Superintendencia N° 175-2007/SUNAT, se dictan normas para la compensación a solicitud de parte y la compensación de oficio.

12. De acuerdo a lo establecido en el artículo 43° del Código Tributario, debe considerarse que la acción de la SUNAT para determinar su obligación tributaria así como exigir su pago y aplicar sanciones prescribe a los cuatro (4) años, y a los seis (6) años para quienes no hayan presentado la declaración respectiva. Dichas acciones prescriben a los diez (10) años cuando el Agente de retención o percepción no ha pagado el tributo retenido o percibido. Tome en cuenta que los artículos 45° y 46° del Código Tributario establecen las causales de interrupción y suspensión del plazo de prescripción, respectivamente. En el Decreto Legislativo N° 1053 - Ley General de Aduanas, la prescripción se encuentra regulada en el artículo 155°.

13. Mediante Resolución de Superintendencia N° 063-2007/SUNAT y modificatorias, se aprueba el Reglamento del Régimen de Gradualidad aplicable a infracciones del Código Tributario. La Resolución de Superintendencia N° 473-2012/SUNAT/A y modificatorias, aprueba el Reglamento del Régimen de Gradualidad para las sanciones de multa relacionadas a infracciones tipificadas en la legislación aduanera. Resolución de Superintendencia N° 254-2004/SUNAT y modificatorias, aprueba el Reglamento del Régimen de Gradualidad vinculado al Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias con el Gobierno Central. Mediante Resolución de Superintendencia N°346-2013/SUNAT/A se aprueba el Reglamento del Régimen de Gradualidad para la sanción de multa aplicable al numeral 2 del inciso d) del artículo 192° de la Ley General de Aduanas, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1053.

En el procedimiento de fiscalización usted tiene derecho a:

1. Ser informado por escrito del inicio del procedimiento de fiscalización, el carácter parcial o definitivo del mismo, los aspectos a fiscalizar tratándose de una fiscalización parcial y la identidad del agente fiscalizador.
2. Que el agente fiscalizador se identifique con su documento de identificación institucional o en su defecto con su Documento Nacional de Identidad.
3. Que la SUNAT le permita corroborar la identidad del agente fiscalizador.
4. Ser informado por escrito del reemplazo del agente fiscalizador o la inclusión de nuevos agentes, así como de la ampliación o variación de tipo de fiscalización que se va a ejecutar.
5. Solicitar, con el debido sustento, la ampliación de los plazos otorgados para la presentación de la documentación requerida<sup>15</sup>.
6. Considerar concedida la ampliación de plazo para la presentación de documentos, cuando no se le ha notificado respuesta a su solicitud hasta el día anterior a la fecha de vencimiento del plazo originalmente otorgado<sup>16</sup>.
7. Que se le otorgue un plazo no menor de cinco (5) días hábiles, más el término de la distancia de ser el caso, cuando se solicita su comparecencia como deudor tributario o tercero.
8. Que se le comunique, cuando corresponda, las conclusiones del procedimiento de fiscalización, indicándole expresamente las observaciones formuladas y las infracciones que se le imputan.
9. Presentar por escrito debidamente sustentado, sus observaciones a los cargos formulados en el procedimiento de fiscalización, cuando corresponda<sup>17</sup>.
10. Que vencido el plazo del procedimiento de fiscalización no se le requiera mayor información de la solicitada durante el plazo del referido procedimiento<sup>18</sup>.
11. Tener acceso a los expedientes en los que son parte y se encuentren culminados, con excepción de aquella información de terceros que se encuentra comprendida en la reserva tributaria<sup>19</sup>.

14. *El procedimiento de fiscalización se encuentra regulado en el Código Tributario y en el Reglamento de Fiscalización aprobado por el Decreto Supremo N° 085-2007-EF, y normas modificatorias (en adelante el Reglamento de Fiscalización)*

15. *De acuerdo a lo establecido en el artículo 7° del Reglamento de Fiscalización.*

16. *De acuerdo a lo establecido en el artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, si la SUNAT no notifica su respuesta, hasta el día anterior a la fecha de vencimiento del plazo originalmente otorgado, el sujeto fiscalizado considerará que se le han concedido automáticamente los siguientes plazos: a) Dos (2) días hábiles, cuando la prórroga solicitada sea menor o igual a dicho plazo; o cuando el sujeto fiscalizado no hubiera indicado el plazo de la prórroga. b) Un plazo igual al solicitado cuando pidió un plazo de tres (3) hasta cinco (5) días hábiles. c) Cinco (5) días hábiles, cuando solicitó un plazo mayor a los cinco (5) días hábiles.*

17. *De acuerdo a lo establecido en el artículo 75° del Código Tributario, el plazo otorgado para que el contribuyente o responsable presente sus observaciones no podrá ser menor a tres días hábiles.*

18. *De acuerdo a lo establecido en el artículo 61° y 62°-A del Código Tributario, el procedimiento de fiscalización definitiva debe efectuarse en el plazo de un (1) año y el procedimiento de fiscalización parcial en el plazo de seis (6) meses, salvo las excepciones previstas en el Código Tributario.*

19. *De acuerdo a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 131° del Código Tributario, referido a la publicidad de expedientes.*

En el procedimiento de cobranza coactiva usted tiene derecho a:

1. Que el procedimiento sea iniciado por el ejecutor coactivo mediante la notificación de una resolución de ejecución coactiva<sup>21</sup>.
2. Que los actos del ejecutor coactivo consten en resoluciones coactivas<sup>22</sup>.
3. Que el ejecutor coactivo vele por la celeridad, legalidad y economía de los procedimientos.
4. Que el ejecutor coactivo ordene el inicio de las medidas cautelares en día hábil<sup>23</sup>.
5. Que se cuente con autorización judicial para hacer uso de las medidas como el descerraje o similares<sup>24</sup>.
6. Solicitar la devolución ante cualquier pago en exceso o indebido que se hubiere producido durante el procedimiento de cobranza coactiva.
7. Que se le entregue al ejecutado el remanente que se origina después del remate de los bienes embargados<sup>25</sup>.
8. Que el ejecutor coactivo suspenda o de por concluido el procedimiento, según corresponda, en atención a las causales establecidas en el artículo 119° del Código Tributario.
9. Interponer, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes de notificada la resolución coactiva que pone fin al procedimiento de cobranza coactiva, recurso de apelación ante la Sala correspondiente de la Corte Superior<sup>26</sup>.
10. Presentar la queja a que hace referencia el artículo 155° del Código Tributario<sup>27</sup>, siempre que el procedimiento de cobranza coactiva no hubiera concluido, cuando considere que no se ha seguido el procedimiento de acuerdo a lo señalado en el Código Tributario y en el Reglamento de Cobranza coactiva<sup>28</sup>.
11. Interponer intervención excluyente de propiedad ante el ejecutor coactivo en cualquier momento antes de que se inicie el remate del bien, tratándose del tercero que sea propietario de bienes embargados<sup>29</sup>.
12. Que la SUNAT le permita a través de su Portal Institucional o de su Central de Consultas telefónicas, corroborar la identidad del Ejecutor y Auxiliar Coactivo<sup>30</sup>.

20. La Resolución de Superintendencia N° 216-2004/SUNAT y modificatorias que aprueba el Reglamento de Cobranza Coactiva (en adelante el Reglamento de Cobranza Coactiva).

21. De acuerdo a lo establecido en el artículo 117° del Código Tributario el procedimiento de ejecución coactiva es iniciado por el Ejecutor Coactivo mediante la notificación al Deudor de la Resolución de Ejecución Coactiva que contiene un mandato de cancelación de las Órdenes de Pago o Resoluciones en cobranza, dentro de siete (7) días hábiles, bajo apercibimiento de dictarse medidas cautelares o de iniciarse la ejecución forzada de las mismas, en caso que éstas ya se hubieran dictado.

22. Las Resoluciones de Cobranza Coactiva contendrán como mínimo los datos establecidos en el artículo 7° del Reglamento de Cobranza Coactiva.

23. De acuerdo a los establecido en el artículo 5° del Reglamento de Cobranza Coactiva, se podrá efectuar el embargo en día y/u hora inhábil considerando su forma, el rubro del negocio del Deudor o del tercero que deba cumplir con la medida u otra razón que lo justifique. Se dejará constancia de esta última circunstancia en el Acta de embargo.

24. De acuerdo a lo establecido en el artículo 118° literal b) del Código Tributario.

25. De acuerdo a lo regulado en el artículo 121° del Código Tributario.

26. De acuerdo al artículo 122° del Código Tributario, al resolver la Corte Superior examinará únicamente si se ha cumplido el Procedimiento de Cobranza Coactiva conforme a ley.

27. Queja que es atendida por la oficina de atención de quejas del Tribunal Fiscal.

28. De acuerdo a lo establecido en el artículo 34° del Reglamento de Cobranza Coactiva.

29. La Intervención Excluyente de Propiedad deberá tramitarse de acuerdo a las reglas establecidas en el artículo 120° del Código Tributario.

30. El Portal Institucional de la SUNAT es: [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe), para comunicarse con la Central de Consultas, desde teléfonos fijos marque el número 0801 - 12 - 100 y desde celulares al 3150730, verificar los horarios de atención en el Portal Institucional de la SUNAT.

En el procedimiento contencioso tributario, usted tiene derecho a:

1. Interponer los medios impugnatorios establecidos en Código Tributario como el reclamo y la apelación.
2. Subsanan las omisiones que pudieran existir cuando los recursos no cumplan con los requisitos para su admisión a trámite, dentro del plazo otorgado para tal efecto<sup>32</sup>.
4. Ofrecer pruebas y actuar las mismas en un plazo de (30) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se interpone el recurso de reclamación o apelación<sup>33</sup>.
5. Desistirse de sus recursos en cualquier etapa del procedimiento. Es potestativo aceptar el desistimiento<sup>34</sup>.
6. Que las resoluciones expresen los fundamentos de hecho y de derecho que les sirven de base, y se pronuncien sobre todas las cuestiones planteadas.
7. Tener acceso a los expedientes en los que es parte, con excepción de aquella información de terceros que se encuentra comprendida en la reserva tributaria<sup>35</sup>.
8. Interponer recurso de apelación ante el Tribunal Fiscal dentro del plazo de veinte (20) días hábiles siguientes a la notificación de los actos de la administración, cuando la impugnación sea de puro derecho, no siendo necesario interponer reclamación ante instancias previas<sup>36</sup>.

31. De acuerdo a lo establecido en el artículo 124° del Código Tributario son etapas del procedimiento contencioso tributario: a) reclamación ante la Administración Tributaria, b) apelación ante el Tribunal Fiscal.

32. De acuerdo a lo establecido en los artículos 140° y 146° del Código Tributario, se notificará para que dentro del término de quince (15) días hábiles, se subsane las omisiones que pudieran existir. En las sanciones de comiso de bienes, internamiento temporal de vehículos y cierre temporal de establecimiento u oficina de profesionales independientes, así como las que las sustituyan, el término para subsanar dichas omisiones será de cinco (5) días hábiles.

33. De acuerdo a lo establecido en el artículo 125° del Código Tributario, tratándose de las resoluciones emitidas como consecuencia de la aplicación de las normas de precios de transferencia, el plazo para ofrecer y actuar las pruebas será de cuarenta y cinco (45) días hábiles. Asimismo, en el caso de las resoluciones que establezcan sanciones de comiso de bienes, internamiento temporal de vehículos y cierre temporal de establecimiento u oficina de profesionales independientes, así como las resoluciones que las sustituyan, el plazo para ofrecer y actuar las pruebas será de cinco (5) días hábiles.

34. El desistimiento debe solicitarse con las formalidades establecidas en el artículo 130° del Código Tributario. El escrito de desistimiento deberá presentarse con firma legalizada del contribuyente o representante legal. La legalización podrá efectuarse ante notario o fedatario de la Administración Tributaria.

35. De acuerdo a lo establecido en el artículo 131° del Código Tributario referido a la publicidad de expedientes.

36. De acuerdo a lo establecido en el artículo 151° del Código Tributario, tratándose de una apelación de puro derecho contra resoluciones que establezcan sanciones de comiso de bienes, internamiento temporal de vehículos y cierre temporal de establecimiento u oficina de profesionales independientes, así como las resoluciones que las sustituyan, el plazo para interponer ésta ante el Tribunal Fiscal será de diez (10) días hábiles.

En el procedimiento no contencioso, usted tiene derecho:

1. Tratándose de procedimientos de aprobación automática, a considerar aprobada su solicitud desde el mismo momento de su presentación, siempre que cumpla con los requisitos y entregue la documentación completa, requerida en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la SUNAT vigente<sup>38</sup>.
2. Tratándose de procedimientos no contenciosos vinculados a la determinación de la deuda, a reclamar la resolución ficta<sup>39</sup> denegatoria, en aplicación del silencio administrativo negativo.
3. Tratándose de procedimientos de evaluación previa, en los que corresponde aplicar silencio administrativo positivo, a considerar aprobada su solicitud transcurrido el plazo estipulado en el procedimiento.
4. A interponer recurso de apelación ante el Tribunal Fiscal contra las resoluciones que resuelven las solicitudes no contenciosas vinculadas a la determinación de la obligación tributaria<sup>40</sup>.
5. A impugnar mediante los recursos regulados en la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley 27444, los actos administrativos que resuelven las solicitudes no contenciosas que no estén vinculadas a la determinación de la obligación tributaria.

---

37. Mediante este procedimiento se tramitan aquellas solicitudes en las que, en principio, no existe materia controvertida o conflicto entre la Administración Tributaria y el contribuyente. De acuerdo a lo regulado en el Artículo 162° del Código Tributario existen dos tipos de solicitudes no contenciosas: las vinculadas a la determinación de la obligación tributaria y las no vinculadas. Las primeras deben ser tramitadas según las reglas del Código Tributario, mientras que las segundas, de conformidad con la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27144.

38. El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la SUNAT, se encuentra publicado en su Portal Institucional cuya dirección es: [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe).

39. De acuerdo al glosario de términos del Ministerio de Economía y Finanzas publicado en su Portal Institucional cuya dirección es [www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe), se denomina resolución ficta a la resolución que se presume es emitida por el ente administrativo como consecuencia de haber incurrido en silencio administrativo.

40. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 163° del Código Tributario las solicitudes de devolución serán reclamables.

**Más información en:**

- **SUNAT Virtual** ([www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe))
- **Central de Consultas:**
  - **0-801-12-100** (desde teléfonos fijos, al costo de una llamada local)
  - **(01) 315-0730** (desde celulares)
- **Centros de Servicios al Contribuyente**, en todo el país.