I. COMUNIDAD DE MADRID

A) Disposiciones Generales

Presidencia de la Comunidad

1 *LEY 7/2026, de 3 de noviembre, de Defensa del Contribuyente de la Comunidad de Madrid.*

La Presidenta de la Comunidad de Madrid.

Hago saber que la Asamblea de Madrid ha aprobado la presente Ley, que yo, en nombre del Rey, promulgo.

PREÁMBULO

I

La Comunidad de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el artículo 51 de su Estatuto de Autonomía, goza de autonomía financiera y cuenta con hacienda propia para el desarrollo y ejecución de sus competencias, dentro del respeto a los principios constitucionales de coordinación con la Hacienda estatal y de solidaridad entre todos los españoles, recogidos en el artículo 156.1 de la Constitución Española.

En el Ámbito de sus competencias, la Comunidad de Madrid lleva aplicando desde hace dos décadas una política fiscal y tributaria que rebaja la presión fiscal sobre los contribuyentes. Esta política fiscal, compatible con el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y con el mantenimiento de unos servicios públicos de calidad, genera mayor desarrollo, prosperidad y riqueza, tal y como se observa en las cifras de crecimiento, atracción de inversiones y renta per cápita en la región.

Ahora bien, la Comunidad de Madrid no solo pretende contar con una fiscalidad moderada, justa e incentivadora de la actividad económica en un contexto de estabilidad institucional y libertad económica sino también profundizar, en el ámbito de sus competencias, en el equilibrio de las situaciones jurídicas entre su Administración tributaria y los contribuyentes con la finalidad de favorecer el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias.

En la gestión, recaudación, liquidación e inspección de los recursos tributarios se generan relaciones con los ciudadanos, que se colocan en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica en una posición particular, la de contribuyente. Los contribuyentes son así sujetos pasivos de las obligaciones tributarias, tanto de las materiales como de las formales inherentes a aquellas, pero son también titulares de derechos y garantías.

Esta preocupación por la defensa de los derechos del contribuyente, así como el compromiso por mejorar los servicios que se prestan a los ciudadanos, ha sido una constante en la actuación de la Comunidad de Madrid, creándose con esta finalidad la figura del Defensor del Contribuyente en la Comunidad de Madrid mediante Decreto 22/1999, de 11 de febrero. No obstante, la incorporación de medios electrónicos al funcionamiento de las administraciones públicas y su interoperabilidad, el desarrollo de las medidas relativas al derecho a la protección de datos de carácter personal, y el amplio catálogo de derechos y garantías de los obligados tributarios que la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria ha regulado, hacen necesario dotar de un nuevo marco normativo, no sólo a la defensa del contribuyente, sino a la Administración tributaria autonómica en sus relaciones con los ciudadanos.

El objeto de la presente ley es así, por un lado, reforzar la posición de los contribuyentes en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica, velando por la efectividad de sus derechos y obligaciones y principios básicos que deben presidir su actuación en los diferentes procedimientos, la reducción de las cargas formales y los costes indirectos en los que debe incurrir el contribuyente en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica, y, por otro, generar un marco de confianza que fomente el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

A este propósito responde, así mismo, la regulación de la Oficina de Defensa del Contribuyente de la Comunidad de Madrid, en adelante, Oficina de Defensa del Contribuyente, que ostente las competencias en este ámbito.

BOCM-20261106-1

II

La ley se estructura en veinticinco artículos, distribuidos en cinco capítulos, una disposición adicional única, una disposición derogatoria única y cuatro disposiciones finales.

El capítulo I aborda el objeto de la ley, su ámbito de aplicación, así como los objetivos que pretende alcanzar.

El capítulo II recoge una remisión a los derechos y garantías de los contribuyentes recogidos en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, así como una referencia al principio general de buena administración que ha de regir la actuación administrativa.

En el capítulo III se regula el amplio elenco de servicios que la Comunidad de Madrid pone a disposición de los contribuyentes para facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Finaliza este capítulo recogiendo, con carácter novedoso, los compromisos que asume la Comunidad de Madrid frente a los contribuyentes, entre los que cabe destacar la carpeta tributaria, el compromiso de disculpa cuando se haya vulnerado algunos de sus derechos y así se haya reconocido mediante sentencia judicial firme y el agradecimiento a su cooperación.

Con una clara intención de acercar la Administración tributaria autonómica a los contribuyentes, el capítulo IV está dedicado a la simplificación del lenguaje utilizado en los documentos, formularios y comunicaciones administrativas que tengan como destinatarios a los contribuyentes, comprometiéndose a la revisión de estos documentos con carácter periódico, medidas todas ellas que buscan reducir las cargas que les afectan y facilitarles el ejercicio de sus derechos.

Para finalizar, el capítulo V es el referido a la Oficina de Defensa del Contribuyente, que será la unidad encargada de velar por los derechos y garantías de los contribuyentes estableciendo, como uno de los instrumentos más eficaces a tal fin, la regulación del sistema de quejas y sugerencias en materia tributaria.

Esta norma responde a un interés general prevalente, como es el que la defensa del contribuyente en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica sea real y efectiva, dotando para ello con rango de ley a esta regulación, que con carácter novedoso crea un marco jurídico único en esta materia regulando en un único instrumento normativo todos los servicios que la Administración tributaria autonómica pone a disposición de los contribuyentes, lo que les facilita el conocimiento de sus derechos y obligaciones y su ejercicio, disminuyendo sus cargas.

Asimismo, como refuerzo de la idea de accesibilidad universal se incluye de forma expresa en la norma el compromiso de la Administración tributaria autonómica de prestar sus servicios de forma presencial y gratuita teniendo en cuenta las dificultades de acceso de determinados colectivos a las herramientas telemáticas, o las necesidades especiales de determinados colectivos.

También como innovación y con el fin de hacer una Administración tributaria más cercana que tenga como eje principal al ciudadano, se regulan las condiciones en que dicha administración se disculpará con los obligados tributarios, así como cuando procederá a agradecerles su cooperación.

En virtud de la idea de especialidad de la materia tributaria se establece un sistema propio y detallado de quejas y sugerencias, sin perjuicio de las competencias atribuidas a la dirección general con competencias en materia de atención al ciudadano.

III

La ley se ajusta a los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en el artículo 2 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regula y simplifica el procedimiento de elaboración de las disposiciones normativas de carácter general de la Comunidad de Madrid.

El cumplimiento de los principios de necesidad y eficacia quedan justificados puesto que la ley, debido a su vocación de permanencia en el ordenamiento jurídico y a su aplicabilidad general, es el instrumento adecuado para garantizar la efectividad de los derechos de los contribuyentes mediante el establecimiento de los instrumentos adecuados para su defensa.

Asimismo, la ley cumple el principio de proporcionalidad en la medida en que su contenido es el estrictamente necesario para garantizar la efectividad de los fines que persigue, toda vez que una regulación homogénea sobre esta materia y en un solo instrumento normativo, con rango de ley, facilita el conocimiento de los contribuyentes, sin que no sólo no suponga cargas adicionales para los mismos, sino que pretenda una reducción de las existentes.

BOCM-20261106-1

La regulación contenida en la ley se ajusta al principio de seguridad jurídica al ser plenamente coherente con las normas comunitarias y nacionales, generando un marco normativo estable. Esta coherencia procura la claridad expositiva, evitar ambigüedades y contradicciones, y tiene como objetivo, en este caso, que los contribuyentes tengan una certeza razonable acerca de los cauces procedimentales en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica.

Se cumple con el principio de transparencia, habiéndose realizado los trámites de consulta pública, audiencia e información pública, a través del Portal de Transparencia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 60.1 y 2 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, y 4.2.d), 5 y 9 del Decreto 52/2021, de 24 de marzo. Además, una vez aprobada la norma se publica en el Portal de Transparencia.

Por último, respeta el principio de eficiencia, por cuanto no impone cargas innecesarias a los destinatarios, y su formulación se asienta sobre la base de la racionalización de la gestión de los recursos públicos, facilitando a los contribuyentes sus relaciones con la Administración tributaria autonómica, mediante la provisión de medios adecuados y suficientes que le permitan el cumplimiento de sus obligaciones y la garantía de sus derechos.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y finalidad.*

El objeto de la ley es regular los servicios de información, asistencia y participación que la Administración tributaria autonómica pone a disposición de los contribuyentes para facilitar los trámites y reducir las cargas administrativas y el órgano que asume su defensa, con la finalidad de garantizar la efectividad de los derechos de los contribuyentes en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica, dentro del marco establecido en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y el resto de normativa de aplicación.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente ley será de aplicación a los contribuyentes en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica respecto de los tributos cuya gestión corresponda a la Comunidad de Madrid.

2. Se entenderán por contribuyentes a los efectos de esta ley las personas físicas y jurídicas y demás obligados tributarios, en los términos previstos en el artículo 35 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, en sus relaciones con la Administración tributaria de la Comunidad de Madrid.

Artículo 3. *Objetivos.*

Los objetivos de la ley son los siguientes:

a) Dotar de un marco de seguridad jurídica para que la garantía de los derechos de los contribuyentes sea real y efectiva.
b) Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
c) Desarrollar un sistema integral de información y asistencia al contribuyente.
d) Promover la agilización de los trámites y la simplificación procedimental.
e) Reducir las cargas administrativas a las que se enfrenta el contribuyente en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica.
f) Promover la accesibilidad de todos los ciudadanos a la Administración tributaria autonómica y, en particular, a las personas con necesidades especiales por razón de edad, discapacidad, o por estar en riesgo de exclusión social y laboral.

CAPÍTULO II

Derechos de los contribuyentes

Artículo 4. *Derechos de los contribuyentes.*

1. Corresponden a los contribuyentes en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica, los derechos que les son reconocidos en el artículo 34.1 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, y en las demás leyes y normativa de aplicación.

BOCM-20261106-1

2. La Administración tributaria autonómica estará obligada a actuar en los procedimientos tributarios de acuerdo con el principio de buena administración, de manera que los derechos de los contribuyentes y las garantías que les asisten en los procedimientos puedan desplegar su plena efectividad.

CAPÍTULO III

Servicios al contribuyente

Artículo 5. *Principios generales.*

1. La Administración tributaria autonómica ofrecerá información y atención personalizada, confidencial y gratuita al contribuyente, que facilite y simplifique el cumplimiento de los trámites administrativos.

2. Los servicios de información y orientación, asistencia, y participación del contribuyente y la realización de trámites por parte de este, deberán posibilitarse tanto por medios telemáticos como presenciales, sin perjuicio de lo dispuesto, para las personas que están obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. La Administración tributaria autonómica en todas sus actuaciones tendrá en cuenta el principio de accesibilidad universal que permita a las personas con discapacidad acceder a los servicios en igualdad de condiciones con el resto de la población.

Artículo 6. *Servicios de información y orientación.*

1. La Administración tributaria autonómica facilitará a los contribuyentes y profesionales la información necesaria relativa a los tributos gestionados por la Comunidad de Madrid, en las siguientes materias:

a) Información de carácter general sobre la tributación de los diferentes hechos imponibles, así como sobre los trámites para la liquidación de los tributos, plazos de presentación, órgano competente y medios de pago.
b) Información sobre los beneficios fiscales aprobados por la Comunidad de Madrid aplicables a los diferentes tributos.
c) Información sobre cualquier otra materia que la Administración tributaria autonómica considere necesaria para facilitar a los contribuyentes el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

2. La Administración tributaria autonómica facilitará a los contribuyentes la siguiente información relativa a los procedimientos tributarios en los que sean parte:

a) Información sobre el estado en el que se encuentra la tramitación de los expedientes, facilitando copias y practicando notificaciones de los actos administrativos, todo ello de manera presencial o por medios electrónicos, a solicitud del contribuyente, salvo que estén obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
b) Información sobre las deudas tributarias que puedan tener tanto en período voluntario como ejecutivo y de las distintas opciones de las que dispone para proceder a su cancelación.
c) Información sobre los supuestos en los que procede el aplazamiento y fraccionamiento de las deudas tributarias que se encuentren tanto en período voluntario como ejecutivo de pago, sobre la posibilidad de acogerse a dicho aplazamiento y fraccionamiento así como, en su caso, el estado de tramitación de la solicitud de aplazamiento y fraccionamiento.
d) Información, en el ámbito del procedimiento inspector, al inicio de las actuaciones, sobre su naturaleza y alcance, así como de los derechos y obligaciones que asisten al contribuyente en el curso del procedimiento.
e) Información sobre los medios de impugnación de los actos de la Administración tributaria autonómica conforme a la legislación vigente.
f) Cualquier otra información que le sea solicitada por el contribuyente en relación a su expediente.

BOCM-20261106-1

3. La Administración tributaria contestará a las solicitudes de información que formulen los contribuyentes en relación a los trámites de gestión tributaria tales como recursos, devoluciones, aplazamientos, notificaciones de la Administración tributaria autonómica u otros.

Asimismo, responderá a las consultas escritas respecto al régimen, la clasificación o la calificación tributaria que corresponda, planteadas sobre tributos propios de la Comunidad de Madrid, o sobre la aplicación de las disposiciones sobre impuestos estatales cedidos dictadas por la Comunidad de Madrid en el ejercicio de sus competencias, de acuerdo con lo establecido en el artículo 88 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre.

Artículo 7. *Servicios de asistencia.*

La Administración tributaria autonómica ofrecerá los siguientes servicios de asistencia a los contribuyentes en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias:

a) Elaboración por la Administración tributaria autonómica de autoliquidaciones de tributos, a solicitud de los interesados.
b) Asistencia en la presentación telemática o presencial de las autoliquidaciones, de las solicitudes de aplazamiento y la realización del pago telemático o por carta de pago por parte de los contribuyentes.
c) Realización de valoraciones de bienes inmuebles previas a las autoliquidaciones del impuesto sobre sucesiones y donaciones y del impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, en caso de inexistencia del valor de referencia previsto en la normativa reguladora del catastro inmobiliario, o por no haber podido ser certificado dicho valor por la Dirección General del Catastro. Esta información tendrá efectos vinculantes en los términos previstos por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre.
d) Asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución Española en el ámbito tributario.
e) Cualesquiera otros servicios que la Administración tributaria autonómica decida implantar para la asistencia al contribuyente.

Artículo 8. *Servicios de participación.*

La Comunidad de Madrid facilitará los siguientes cauces de participación ciudadana:

a) Encuestas de satisfacción a través de las cuales los ciudadanos podrán expresar su opinión sobre el funcionamiento de la Administración tributaria autonómica.
b) Presentación de quejas o sugerencias sobre los servicios prestados y el cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios por la Administración tributaria autonómica en sus relaciones con los contribuyentes.

Artículo 9. *Cauces de comunicación.*

1. La Comunidad de Madrid contará con un portal web específico para el contribuyente en el que se recogerá toda la información del sistema tributario gestionado por la Comunidad de Madrid y desde el que se podrán realizar, por vía electrónica, los diferentes trámites y gestiones ante la Administración tributaria autonómica.

2. En materia de asistencia y ayuda telemática, la Comunidad de Madrid pondrá a disposición de los contribuyentes una Oficina Virtual Tributaria para la elaboración, presentación, pago telemático y emisión de carta de pago para realizar el pago en la entidad bancaria colaboradora de los tributos gestionados por la Comunidad de Madrid.

3. La Comunidad de Madrid habilitará una carpeta tributaria en la que el contribuyente podrá hacer el seguimiento de la tramitación de los diferentes procedimientos gestionados por la Administración tributaria autonómica en los que sea parte.

4. La Comunidad de Madrid dispondrá de oficinas de atención al contribuyente en las que se prestará a los ciudadanos, de forma presencial y gratuita, información y asistencia integral especializada en materia tributaria, garantizando la máxima confidencialidad.

Artículo 10. *Relaciones con los contribuyentes.*

1. La Administración tributaria autonómica procederá a disculparse con los obligados tributarios cuando, mediante sentencia judicial firme, se haya reconocido la vulneración de alguno de los derechos que la normativa tributaria les reconoce.

BOCM-20261106-1

2. La Administración tributaria autonómica agradecerá la cooperación a los obligados tributarios que hayan atendido y prestado la debida colaboración en el transcurso de un procedimiento inspector, cuando el mismo haya terminado sin regularización de la situación tributaria ni imposición de sanción tributaria.

3. La actuación de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica se presumirá realizada de buena fe.

4. La Administración tributaria autonómica fomentará la presentación de consultas escritas de los contribuyentes con el objetivo de garantizar la correcta aplicación del sistema tributario.

La contestación a estas consultas tendrá carácter vinculante en los términos previstos en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre y las normas reguladoras de cada tributo.

CAPÍTULO IV

Lenguaje en las relaciones con los contribuyentes

Artículo 11. *Claridad en el lenguaje de los documentos tributarios.*

La Administración tributaria autonómica deberá utilizar, en todos los documentos y comunicaciones que tengan por destinatarios a los contribuyentes, un lenguaje claro, directo y lo más sencillo posible, para facilitar la correcta comprensión y favorecer así el efectivo ejercicio de los derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Artículo 12. *Revisión de los documentos y planificación.*

1. Con la finalidad prevista en el artículo 11, deberán revisarse periódicamente los formularios que deban ser cumplimentados por los contribuyentes y los modelos de los actos de trámite o definitivos que tengan por destinatarios a los contribuyentes.

2. La revisión de los documentos se referirá tanto a su extensión, claridad, diferenciación de la información en función de su relevancia, como a su forma de presentación, todo ello sin perjuicio de la debida garantía y corrección jurídica.

3. Los concretos objetivos de simplificación y claridad del lenguaje en documentos y comunicaciones tributarias y la periodicidad de su revisión se deberán especificar en una planificación estratégica en coordinación con la dirección general competente en materia de Atención al Ciudadano y Transparencia.

CAPÍTULO V

Oficina de Defensa del Contribuyente de la Comunidad de Madrid

Artículo 13. *Oficina de Defensa del Contribuyente de la Comunidad de Madrid.*

La Oficina de Defensa del Contribuyente de la Comunidad de Madrid, en adelante, Oficina de Defensa del Contribuyente, velará por la efectividad de los derechos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica.

Artículo 14. *Funciones.*

La Oficina de Defensa del Contribuyente tiene las siguientes funciones:

a) Recibir y tramitar las quejas y sugerencias de los contribuyentes, relacionadas directa o indirectamente con los procedimientos y actuaciones administrativas de naturaleza tributaria.

b) Recabar la información acerca de las quejas recibidas, y formular las sugerencias que procedan para la adopción de medidas correctoras oportunas, en relación con los servicios y actuaciones de la Administración tributaria autonómica.

c) Asesorar, cuando la consejería competente en materia de hacienda así lo solicite, en relación con las cuestiones que puedan suscitarse por las quejas y sugerencias formuladas por los contribuyentes en el funcionamiento de los servicios tributarios de la Comunidad de Madrid.

d) Elaborar propuestas de mejora por propia iniciativa, en relación con la función genérica de defensa del contribuyente, previo análisis de la información recibida en la tramitación de las quejas y sugerencias.

BOCM-20261106-1

Estas propuestas podrán versar sobre la mejora de la calidad y accesibilidad de los servicios, la simplificación o supresión de trámites innecesarios o cualquier otro aspecto que suponga un mayor grado de satisfacción de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica.

Las propuestas de mejora serán remitidas a los órganos afectados de la Administración tributaria autonómica, o a aquellos órganos a los que se refieran las quejas o sugerencias, a fin de que se adopten las medidas correctoras oportunas o de que se pongan en su conocimiento las circunstancias o hechos expresados en las mismas, debiendo estos responder a la Oficina de Defensa del Contribuyente, cuando así se requiera en el informe o propuesta de mejora, en el plazo de un mes a contar desde el siguiente al de su recepción.

e) Elaborar informes y redactar una memoria anual sobre sus actuaciones, en la que se sugieran aquellas medidas que se consideren convenientes en el funcionamiento de los servicios tributarios de la Comunidad de Madrid.

f) Proponer a la consejería competente en materia de hacienda aquellas modificaciones normativas o procedimentales que se consideren pertinentes para la mejor defensa de los derechos de los contribuyentes.

g) El seguimiento y evaluación de las propuestas de mejora elevadas al órgano competente para su implementación.

h) Cualesquiera otras funciones que reglamentariamente se le atribuyan.

Artículo 15. *Quejas y sugerencias.*

1. Las quejas y sugerencias deberán tener relación, directa o indirecta, con los procedimientos y actuaciones administrativas de naturaleza tributaria desarrollados por la Administración tributaria autonómica.

En particular, podrán presentarse quejas en relación con las decisiones o prácticas que hayan dificultado o impedido el ejercicio efectivo de los derechos de los ciudadanos en el seno de los procedimientos administrativos de naturaleza tributaria.

Asimismo, podrán estar relacionadas con las deficiencias en la calidad y accesibilidad de las instalaciones, de la información y en general de los servicios tributarios cualquiera que sea el canal de prestación de los mismos, con el trato dado al público, con la tardanza en la concesión o atención de las citas previas, con el retraso en el plazo máximo de resolución previsto en los procedimientos tributarios, con la dificultad en el manejo de las plataformas electrónicas de presentación y pago de documentos tributarios, o con el incumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios.

2. Las sugerencias podrán tener como objeto la mejora de la calidad o accesibilidad de los servicios, la simplificación o supresión de trámites innecesarios, la propuesta de modificaciones normativas, o cualquier otro aspecto que suponga un mayor grado de satisfacción de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración tributaria autonómica.

3. Las quejas o sugerencias que se presenten al amparo de lo previsto en esta ley no tendrán en ningún caso la consideración de recurso administrativo, solicitud de devolución de ingresos indebidos, rectificación de autoliquidación, denuncia, o consulta tributaria, por lo que no paralizarán o interrumpirán los plazos establecidos para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos.

4. Las quejas y sugerencias no condicionarán ni afectarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar las personas que tuvieran la condición de interesadas.

5. La respuesta a las quejas y sugerencias no constituirá ni reconocerá derechos subjetivos o situaciones jurídicas individualizadas, por lo que no serán susceptibles de recurso alguno.

6. Siempre que se trate de quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de la Administración tributaria autonómica, sea cual fuere el lugar, forma, canal o medio de presentación, se entenderán presentadas para su tramitación por la Oficina de Defensa del Contribuyente, en los términos regulados por la presente ley, salvo cuando el interesado se acoja de forma expresa a otros procedimientos.

7. Cuando del contenido de una queja pueda deducirse razonablemente que el interesado pretende ejercitar un recurso, reclamación, solicitud o cualquier otra actuación sujeta a plazo, la Oficina de Defensa del Contribuyente le informará, con la mayor diligencia posible, de que la presentación de la queja no interrumpe ni suspende los plazos legalmente establecidos.

BOCM-20261106-1

Artículo 16. *Legitimación.*

1. Las quejas y sugerencias a las que hace referencia el artículo 15 podrán presentarse por los contribuyentes.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, en el caso de quejas sólo estarán legitimados para su presentación quienes hayan sido parte en dicho procedimiento.

Artículo 17. *Forma y lugar de presentación.*

1. Las quejas y sugerencias irán dirigidas a la Oficina de Defensa del Contribuyente y deberán cumplimentarse mediante formulario habilitado al efecto que estará a disposición de los ciudadanos en la página web de la Comunidad de Madrid y en las oficinas de atención al contribuyente.

2. Las quejas y sugerencias podrán presentarse por medios electrónicos o presencialmente en las oficinas de atención al contribuyente, así como en cualquiera de las formas a las que se refiere el artículo 16.4 de la ley 39/2015, de 1 de octubre.

No obstante, en el caso de que los sujetos obligados a relacionarse con la Administración por medios electrónicos de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, presenten una queja o sugerencia presencialmente, serán requeridos por la Oficina de Defensa del Contribuyente para que la subsanen a través de su presentación electrónica. A estos efectos, se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en la que haya sido realizada la subsanación de conformidad con el artículo 68.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

3. Las quejas podrán presentarse tanto por el interesado como por su representante, debiendo quedar garantizada la identificación del contribuyente y, en su caso, su condición de parte en un procedimiento tributario. Asimismo, deberá acreditarse la identidad del representante y la validez de la representación.

Cuando la presentación de la queja se realice por medios electrónicos, la forma de identificación y firma se adecuará a lo dispuesto en los artículos 9 y 10 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

La representación deberá acreditarse en los términos establecidos en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, y en su normativa de desarrollo.

Artículo 18. *Procedimiento de admisión.*

1. No se admitirán las quejas y sugerencias en los siguientes supuestos:

a) Cuando su objeto no esté comprendido entre los propios de las quejas o sugerencias, de acuerdo con el artículo 15.

b) Cuando se pretendan tramitar por la vía regulada en la presente ley recursos, reclamaciones o acciones distintas a las quejas o sugerencias a las que se refiere, así como las denuncias previstas en el artículo 114 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, sin perjuicio del traslado de los escritos presentados a los servicios competentes para su tramitación.

c) Cuando se presenten como quejas las peticiones de información en general, así como las peticiones de información sobre los procedimientos de devolución tributaria u otros sujetos a plazos específicos, formuladas antes de su finalización.
Ello se entenderá, sin perjuicio de la posibilidad de plantear ante la Oficina de Defensa del Contribuyente las quejas o sugerencias que se puedan deducir del funcionamiento de la Administración tributaria autonómica en esos procedimientos.

d) Cuando tuvieran por objeto procedimientos relativos a ingresos no tributarios.

e) Cuando sean formuladas por quienes no tengan atribuida la legitimación en los términos señalados en el artículo 16.

f) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, o bien, cuando, puesta de manifiesto tal circunstancia, no se hubiera subsanado por el interesado en los términos requeridos.

g) Cuando se reiteren por el obligado tributario quejas o sugerencias anteriormente presentadas por él mismo, hayan sido o no resueltas, aunque se refieran a actos distintos, si entre la queja anterior y la nueva existe identidad sustancial en cuanto a su objeto.

h) Cuando tengan un carácter abusivo, no justificado, de acuerdo con la finalidad de las quejas y sugerencias reguladas en esta ley.

BOCM-20261106-1

i) Cuando impliquen la utilización de palabras ofensivas, insultos o falten al debido respeto a la Oficina de Defensa del Contribuyente, a la Administración tributaria autonómica o a sus funcionarios o, en general, atenten contra los intereses públicos.

2. Si los defectos observados fueran subsanables, se concederá al interesado un plazo de diez días hábiles, contados a partir del siguiente al de la notificación del requerimiento de subsanación.

En caso de contestación al requerimiento y persistencia de la causa de inadmisión, se declarará la inadmisión; en caso de falta de contestación del requerimiento, se declarará el desistimiento del interesado.

3. El acuerdo de inadmisión a trámite de las quejas o sugerencias deberá ser motivado y notificado debidamente al interesado.

No obstante lo anterior, de forma excepcional, en los casos en que una queja se inadmita, se podrá elaborar la propuesta o informe a que se refiere la letra d) del artículo 14, en atención a las circunstancias puestas de manifiesto en el supuesto de que se trate.

Artículo 19. *Tramitación de quejas*

1. La Oficina de Defensa del Contribuyente, una vez admitida la queja, dará traslado de ella al órgano responsable del servicio administrativo afectado para que informe en el plazo de quince días hábiles siguientes a su recepción.

2. Si en el plazo señalado en el apartado anterior no hubiera respuesta, se instará al órgano responsable a que emita el informe solicitado en el plazo de quince días hábiles a contar desde el siguiente al de la recepción del requerimiento.

3. Una vez recibido el informe emitido por el órgano afectado por la queja, o cualquier otro que pudiera solicitarse y que tuviera relación directa con la queja presentada, la Oficina de Defensa del Contribuyente deberá elaborar y notificar la respuesta al interesado y al órgano responsable del servicio administrativo tributario.

Contra las respuestas e informes elaborados por la Oficina de Defensa del Contribuyente, no cabrá recurso administrativo alguno.

4. El plazo máximo para notificar la contestación será de tres meses contados desde el día siguiente a aquel en el que la queja haya tenido entrada en el registro de la Oficina de Defensa del Contribuyente.

La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de la exposición de hechos ni de los argumentos jurídicos que el obligado tributario hubiera incorporado en su escrito de queja, sin perjuicio de que este pueda poner de manifiesto la demora.

5. Cuando la Oficina de Defensa del Contribuyente tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja y de un procedimiento de revisión de cualquier naturaleza sobre la misma materia deberá abstenerse de tramitar la primera, notificándoselo al interesado, teniendo en cuenta el motivo de la queja y su relación con el objeto del procedimiento revisor del que se trate. La abstención determinará el archivo de la queja presentada; archivo que deberá notificarse conjuntamente con la abstención.

6. Si se tuviese conocimiento de la existencia de actuaciones penales en relación con los actos y procedimientos a los que la queja se refiera, la Oficina de Defensa del Contribuyente se abstendrá de seguir las actuaciones. La abstención determinará el archivo de la queja presentada, archivo que deberá comunicarse al interesado conjuntamente con la abstención.

7. La Oficina de Defensa del Contribuyente podrá formular propuestas motivadas para la adopción de las medidas que considere pertinentes en relación con la queja tramitada en los términos previstos en la letra d) del artículo 14.

Artículo 20. *Desistimiento de quejas.*

Quienes hayan presentado una queja podrán desistir en cualquier momento de su tramitación.

El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere, sin perjuicio de la posibilidad de que la Oficina de Defensa del Contribuyente decida su continuación por entender que existe un interés general o necesidad de definir o esclarecer las cuestiones planteadas.

Artículo 21. *Tramitación de las sugerencias.*

1. La tramitación de las sugerencias garantizará su conocimiento por parte del órgano responsable del servicio al que estas se refieran.

BOCM-20261106-1

2. Admitida la sugerencia, la Oficina de Defensa del Contribuyente la remitirá al órgano responsable del servicio administrativo afectado, el cual dará respuesta directamente y por escrito al interesado, y comunicará a la Oficina de Defensa del Contribuyente la solución adoptada.

3. Cuando las sugerencias pongan de manifiesto el desacuerdo con las normas tributarias, se remitirán para su contestación a los órganos de la Administración tributaria autonómica competentes en la materia.

4. La contestación a las sugerencias no dará lugar, en ningún caso, a la prosecución posterior de un procedimiento ante la Oficina de Defensa del Contribuyente por la disconformidad de quien realizó la sugerencia respecto a su contestación.

5. La respuesta a las sugerencias deberá ser notificada al interesado y comunicada a la Oficina de Defensa del Contribuyente en el plazo máximo de tres meses desde su recepción por el órgano competente.

Artículo 22. *Terminación de los procedimientos de quejas y sugerencias.*

La tramitación de las quejas y sugerencias ante la Oficina de Defensa del Contribuyente podrán terminar mediante:

a) Contestación al contribuyente
b) Acuerdo de inadmisión o abstención y archivo.
c) En el caso de las quejas, el desistimiento al que se refiere el artículo 20.

Artículo 23. *Obligación de colaboración.*

1. Durante la comprobación e investigación de las quejas o sugerencias todos los centros directivos de la Comunidad de Madrid, así como sus empleados, estarán obligados a prestar la colaboración requerida.

2. La Oficina de Defensa del Contribuyente tendrá acceso a los datos relativos a la queja o sugerencia contenidos en los expedientes y documentos que obren en poder de la Administración tributaria autonómica, previa autorización de los contribuyentes a los que se refieran los datos suministrados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95.1.k) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre.

La autorización a la que se refiere el párrafo anterior se considerará otorgada con la presentación de la queja o sugerencia mediante el formulario normalizado, que contendrá una expresa mención a esta circunstancia.

Artículo 24. *Información a los contribuyentes.*

1. Las personas y entidades que hayan presentado una queja o sugerencia ante la Oficina de Defensa del Contribuyente podrán solicitar, en cualquier momento, información del estado en el que se encuentra su tramitación.

2. En la solicitud de información deben constar los datos identificativos de la persona o entidad que lo solicita, así como de la firma del obligado tributario o acreditación de su voluntad expresada por cualquier otro medio.

3. La información se facilitará preferentemente por el mismo medio utilizado por el interesado para presentar la queja o reclamación, sin perjuicio de que el contribuyente pueda comunicar que quiere ser notificado por otro medio, e indicará la fase en la que se encuentra la tramitación, el último trámite realizado y la fecha en la que se cumplimentó.

Artículo 25. *Carácter reservado.*

Todos los datos, informes o antecedentes de cualquier naturaleza, obtenidos por la Oficina de Defensa del Contribuyente en el desempeño de sus funciones, tienen carácter reservado y solo podrán ser utilizados en los términos establecidos en el artículo 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre.

Disposición adicional única. *Desarrollo e implantación de las medidas previstas en esta ley.*

En el plazo de nueve meses desde la entrada en vigor de la ley se procederá al desarrollo e implantación de los nuevos servicios previstos en la misma.

BOCM-20261106-1

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

1. Queda derogado el Decreto 22/1999, de 11 de febrero, de creación del Defensor del Contribuyente en la Comunidad de Madrid.
2. Asimismo, quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta ley.

Disposición final primera. *Modificación del Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid.*

El Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, queda redactado en los siguientes términos:

Uno. El artículo 30.4 queda redactado de la siguiente manera:

«Artículo 30. *Presentación.*

4. Cuando se trate de quejas formuladas por los contribuyentes por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios tributarios de la Comunidad de Madrid, la Oficina de Atención al Ciudadano procederá a su envío inmediato a la Oficina de Defensa del Contribuyente a efectos de su consideración y, en su caso, pertinente tramitación».

Dos. El artículo 38.1 queda redactado como sigue:

«Artículo 38. *Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano.*

1. Bajo la presidencia del Director General competente en materia de Atención al Ciudadano, se constituirá la Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano, de la que formarán parte:

— El Coordinador de la Oficina de Atención al Ciudadano.
— Los Coordinadores de Atención al Ciudadano de las Consejerías.
— Un representante de la Oficina de Defensa del Contribuyente.
— Un representante de la Dirección General competente en materia de Atención al Ciudadano.
— Un representante de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid».

Disposición final segunda. *Mantenimiento del rango reglamentario.*

Los preceptos reglamentarios modificados por la presente ley mantendrán su rango normativo original.

Disposición final tercera. *Habilitación normativa.*

Se habilita al Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de lo previsto en esta ley.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid".

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos a los que sea de aplicación esta Ley, que la cumplan, y a los Tribunales y Autoridades que corresponda, la guarden y la hagan guardar.

Madrid, 3 de noviembre de 2026.

La Presidenta,
ISABEL DÍAZ AYUSO

(03/17.899/26)

BOCM-20261106-1