



Conciliación de quejas por facturación

Algunos contribuyentes, al presentar declaraciones, o bien al recibir cartas invitación de la autoridad fiscal, detectan irregularidades relacionadas con sus comprobantes fiscales, lo que puede generarles problemas fiscales. Para intentar ayudar a los contribuyentes a corregir la situación de sus comprobantes fiscales, la autoridad creó un procedimiento para tratar de conciliar quejas relacionadas con la emisión de dichos comprobantes

12



L.C. Imelda Vázquez
Márquez, Consultora de
Natera Consultores



INTRODUCCIÓN

Los comprobantes fiscales constituyen una fuente de información sumamente relevante para la autoridad fiscal. Por ello, resulta de la mayor importancia que los contribuyentes estén al pendiente de que los comprobantes que emiten, así como los que reciben, sean correctos y reflejen fielmente las consecuencias fiscales de sus operaciones.

Para quienes requieran corregir sus comprobantes fiscales, la autoridad fiscal desarrolló un mecanismo de solicitud de conciliación de quejas por facturación. Aunque este esfuerzo de la autoridad se recibe con agrado, cabe señalar que el procedimiento de conciliación no necesariamente llevará a una solución inmediata y, de no llegarse a un acuerdo, el trámite será cerrado para dar paso a la generación de una denuncia.

En virtud de lo anterior, el propósito de esta colaboración es describir el procedimiento para solicitar la conciliación de quejas por facturación y algunos problemas a los que se pueden enfrentar los contribuyentes en caso de que dicho procedimiento no sea cerrado satisfactoriamente.

CONCILIACIÓN DE QUEJAS POR FACTURACIÓN

Supuestos en que aplica

Conforme a la regla 2.71.45. "Conciliación de quejas por facturación" de la Resolución Miscelánea Fiscal (RM), los contribuyentes pueden solicitar la intervención de la autoridad para que actúe como conciliadora y orientadora,¹ cuando se ubiquen en alguno de los siguientes supuestos:

1. No les sea expedido el Comprobante Fiscal Digital por Internet o Factura Electrónica (CFDI) correspondiente a las personas que adquieran bienes, otorguen el uso o goce temporal, reciban servicios o aquellas a las que les hubieran retenido contribuciones, aunque ya hayan solicitado la expedición del CFDI, o bien este carezca de algún requisito fiscal o existan errores en su contenido.
2. Les sea cancelado el CFDI de una operación existente sin motivo y no se expida nuevamente el CFDI correspondiente.
3. Realicen el pago de un CFDI y no reciban la emisión del complemento de pago.
4. Les emitan un CFDI de nómina y no exista relación laboral con el emisor del comprobante.
5. Les emitan algún CFDI por concepto de ingreso, egreso o pago, en donde no exista relación comercial con el emisor del comprobante.
6. Requieran la cancelación de una factura y el receptor no la acepte, aun cuando la cancelación sea procedente.

Requisitos que se deben cumplir

En el caso de solicitar la emisión de un CFDI, este deberá contar con:

1. El Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y/o nombre o razón social del proveedor, y el RFC del solicitante.

2. Fecha de la operación.

3. Monto del CFDI.

Tratándose de la solicitud de cancelación de un CFDI no reconocido, o bien ante la negativa de aceptación de una solicitud de cancelación, se deberá contar con:

1. El RFC del emisor y del receptor.

2. Fecha de emisión del CFDI.

3. Folio fiscal.

Asimismo, el contribuyente deberá contar con un correo personal al que tenga acceso, el cual no haya sido proporcionado por otro contribuyente.

Procedimiento para realizar la solicitud

De acuerdo con la Ficha de trámite 304/CFE "Conciliación de quejas por facturación" contenida en el anexo 1-A "Trámites fiscales" de la RM, los contribuyentes deberán ingresar en el portal de Internet del Servicio de Administración Tributaria (SAT) y realizar los pasos siguientes:

1. Ingresar en la ruta <https://www.sat.gob.mx/aplicacion/87088/solicitudes-por-la-no-emision-de-factura>.
2. Al final de ese apartado, oprimir el botón "EJECUTAR EN LÍNEA".
3. Elegir la opción "Captura solicitud de emisión CFDI" para iniciar la solicitud.
4. En la solicitud, se deberán ingresar los datos siguientes:

- **Clasificación del reporte:** Tipo de solicitud: **(i)** por emisión de factura electrónica; **(ii)** por reexpedición de factura; **(iii)** por cancelación del recibo de nómina no reconocido; **(iv)** por cancelación de factura no reconocida; **(v)** por aceptación de la cancelación de facturas, y **(vi)** por emisión de complemento de pago.
- **Contribuyente o establecimiento a reportar:** Razón social, el RFC, nombre(s), primer apellido, segundo apellido, correo electrónico, lugar donde

¹ Para los efectos de los artículos 29, primer párrafo, y 29-A, cuarto, quinto y sexto párrafos, del Código Fiscal de la Federación (CFF)

ocurrieron los hechos (entidad federativa), fecha de los hechos y teléfono.

- **Descripción de los hechos:** Una breve descripción del bien o servicio adquirido, el medio por el que se solicitó el CFDI (correo electrónico, presencial o vía telefónica); si se trata de un CFDI no reconocido, una reexpedición por cancelación indebida o una aceptación para cancelar un CFDI; monto y forma de pago (efectivo, cheque, transferencia electrónica, tarjeta de crédito, monedero electrónico, vales de despensa, tarjeta de débito, tarjeta de servicio u otro).
- **Domicilio del cliente, proveedor o patrón:** Calle, número (exterior e interior), colonia, alcaldía/municipio, estado y código postal.
- **Datos de contacto:** ¿Eres extranjero?, ¿no cuentas con el RFC?, razón social, el RFC, nombre(s), primer apellido, segundo apellido, correo electrónico, confirmación de correo, la aceptación de ser contactado por teléfono y la aceptación del uso de datos personales.
- **Captura del texto de la imagen y elegir el botón enviar:** Con lo que se obtendrá el número de folio de la solicitud:



- Para poder dar seguimiento a la solicitud e informarle al proveedor de la inconformidad, es necesario que se acepte el uso de datos personales.
- Posteriormente, el sistema enviará al correo electrónico registrado un mensaje con el número de folio y su Contraseña respectiva, las cuales pueden ser utilizadas tanto por el receptor como por el emisor del CFDI para darle seguimiento a la solicitud.

- Las instrucciones para el seguimiento serán enviadas mediante correo electrónico desde la dirección solicituddefactura@sat.gob.mx.

Cabe señalar que la solicitud para que la autoridad actúe como conciliadora y orientadora, entre los emisores y los receptores del CFDI, y la aceptación de esta mediación serán totalmente voluntarias para ambas partes. Asimismo, la actuación de la autoridad en su carácter de conciliadora y orientadora no constituirá instancia ni generará derechos u obligaciones distintas a las establecidas en las disposiciones fiscales.

Seguimiento de la solicitud

Una vez presentada la solicitud, la autoridad validará la información manifestada y emitirá su respuesta y acuse en un plazo máximo de seis días hábiles.

El contribuyente proveedor del bien o servicio, el emisor del CFDI o, en su caso, el receptor del mismo, recibirá un mensaje a través del Buzón Tributario, o bien mediante el correo que la autoridad tenga registrado, en donde en calidad de conciliadora y orientadora le informe de la situación que se reporte, a efecto de invitarle a que subsane la omisión, cancele los CFDI, acepte la cancelación, reexpida el CFDI o realice las aclaraciones correspondientes por medio del mismo servicio, de ser esto procedente.

No obstante lo anterior, el contribuyente podrá dar seguimiento a la solicitud ingresando en la ruta <https://www.sat.gob.mx/aplicacion/87088/solicitudes-por-la-no-emision-de-factura>, en el apartado "Consulta receptor", proporcionando el RFC, folio y Contraseña enviados a través de correo electrónico, así como año/mes del registro de la solicitud.

En caso de que la autoridad requiera información adicional, la solicitará en un plazo máximo de seis días hábiles y el contribuyente tendrá un plazo máximo para cumplir con el requerimiento de la autoridad de dos días naturales contados a partir de la recepción de dicho requerimiento.

Si una vez concluido el plazo de la conciliación no se ha generado o reexpedido el CFDI, o bien el receptor no acepta la cancelación del CFDI, el trámite de conciliación se cerrará y se generará una denuncia, la cual se informará a través de correo electrónico.

Procedimiento para denuncias

Cerrado el trámite de conciliación, la denuncia deberá presentarse en el portal de Internet del SAT en la dirección <https://www.sat.gob.mx/aplicacion/50409/presenta-tu-queja-o-denuncia>, para lo cual el contribuyente deberá contar con la información y documentación siguientes:

1. Datos del contacto. Deberá proporcionarse correo electrónico y número telefónico.
2. Nombre del denunciado.
3. Narrativa de los hechos ocurridos.
4. En caso de existir documentación, deberá ser enviada al correo electrónico denuncias@sat.gob.mx agregando el número de folio de la denuncia.

Problemática

El procedimiento de conciliación de quejas por facturación resulta relativamente sencillo para solicitar la intervención de la autoridad fiscal como conciliadora y orientadora respecto a las discrepancias que pueden suscitarse en relación con la emisión de CFDI.

Sin embargo, cuando los contribuyentes no lleguen a un consenso con el emisor de los CFDI durante el proceso de conciliación, resulta muy importante que ingresen en el portal de Internet del SAT la queja o denuncia respectiva, ya que dejar en el olvido estos procesos los llevaría a ubicarse en las siguientes situaciones:

Pérdida de la aplicación de deducciones autorizadas y acreditamiento del IVA

Los contribuyentes se verían afectados en demostrar la procedencia de sus deducciones autorizadas a las autoridades fiscales, en los siguientes casos:

1. Por no contar con el CFDI que ampara la deducción para el impuesto sobre la renta (ISR) o el acreditamiento del impuesto al valor agregado (IVA), aunque se haya solicitado la expedición del CFDI correspondiente al emisor.
2. Por carecer, el CFDI, de alguno de los requisitos fiscales, por existir errores en su contenido o por no recibir respuesta del emisor para la corrección de los CFDI.
3. Por la cancelación del CFDI sin emitir otro CFDI que sustituya la operación que le dio origen.

4. Tratándose de los contribuyentes sujetos a efectuar retenciones del ISR o del IVA, al no contar con el CFDI que respalde dichas retenciones, se verán imposibilitados en acreditar que cumplieron con los requisitos para llevar a cabo la deducción del gasto y el acreditamiento del IVA pagado.

5. Por no contar con el complemento de pago que soporte el acreditamiento del IVA.

Expedición de CFDI de nómina o de ingreso o pago, sin que exista relación laboral o comercial con el emisor

Algunos contribuyentes han reportado contar con CFDI de nómina o de ingreso o pago sin que exista una relación laboral o comercial con el emisor de los CFDI. Estas situaciones, si no son detectadas en tiempo, pueden originar discrepancias con las autoridades fiscales, ya que “supuestamente” recibieron un ingreso que se encuentra respaldado en un CFDI, por el cual estarán obligados al pago del impuesto correspondiente. Por lo que resulta importante que los contribuyentes se mantengan muy atentos a la información que vive en el portal de Internet del SAT.

Acumulación de ingresos erróneos

En ocasiones, los emisores de un CFDI detectan diferencias por errores en el momento de su generación, por lo que, para realizar la corrección, emiten nuevamente un CFDI con los datos correctos, olvidando cancelar la operación primigenia y errónea, por tanto, ante los ojos de la autoridad recibieron ingresos superiores a los realmente percibidos en el ejercicio. Situaciones de esta índole pueden generar actuaciones por parte de la autoridad a través de cartas invitación o actos de fiscalización, que representan una carga adicional para los contribuyentes.

CONCLUSIONES

Recomiendo a los contribuyentes, tanto personas morales como físicas, que estén pendientes de la información que contiene el portal de Internet del SAT con el propósito de validar oportunamente su información fiscal, así como la situación de sus comprobantes fiscales y, posteriormente, en el supuesto de que encuentren alguna anomalía, realizar el procedimiento de conciliación o denuncia respectivamente. •