



UNIVERSITAT DE
BARCELONA



Derecho
Tributario y
Política
Fiscal

Papers de treball de Dret Tributari i Política Fiscal

Serie N. 7/2022

ISSN: 2696-8509



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

ESTRATEGIAS DE SIMPLIFICACIÓN DEL PAGO EN LA AEAT

IVÁN MESÓN GARCÍA

Inspector de Hacienda del Estado (Agencia Estatal de Administración Tributaria)

PABLO GRANDE SERRANO

Inspector de Hacienda del Estado (Agencia Estatal de Administración Tributaria)

*Esta publicación es parte
de la ayuda PID2020-114308RB-I00, financiada por
MCIN y AEI/10.13039/50110001103*

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN; 2. EL COSTE PSICOLÓGICO DEL PAGO; 2.1. LOS COSTES DEL PAGO; 2.2. LA EXPERIENCIA DE PAGAR IMPUESTOS; 3. LA UTILIZACIÓN DEL ENFOQUE BEHAVIOURAL INSIGHTS PARA FACILITAR EL PAGO; 4. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE SIMPLIFICACIÓN DEL PAGO DE IMPUESTOS: CONCEPTOS NECESARIOS; 4.1. LOS MEDIOS DE PAGO; 4.2. LOS CANALES DE PAGO; 4.3. EL SISTEMA DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN; 5. ESTRATEGIAS DE SIMPLIFICACIÓN DEL PAGO EN LA AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT); 5.1. EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA AEAT; 5.2. LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA NRC ON-LINE; 5.3. LA CREACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN (REC@T): EL PAGO TELEFÓNICO Y OTRAS MEJORAS EN EL PAGO; 5.4. LA CREACIÓN DE UNA APP PARA REALIZAR PAGOS DE DEUDAS Y LA TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE APLAZAMIENTO O FRACCIONAMIENTO; 5.5. EL USO DE HERRAMIENTAS DE ASISTENCIA VIRTUAL; 5.5.1. LA CALCULADORA DE PLAZOS DE PAGO; 5.5.2. LA CALCULADORA DE INTERESES Y APLAZAMIENTOS; 5.5.3. EL CÁLCULO DEL IMPORTE EMBARGABLE DE SUELDOS, SALARIOS Y PENSIONES; 6. CONCLUSIONES A LAS ESTRETEGIAS REALIZADAS POR LA AEAT; 7. BIBLIOGRAFÍA.

RESUMEN:

El autor de este artículo estudia el pago desde su vertiente psicológica, aspecto que, junto con el contenido monetario, constituye uno de los principales costes que afectan a quien realiza dicho acto. Con los datos empíricos manejados, el estudio presenta y comenta algunas conclusiones acerca de las percepciones subjetivas que involucra el hecho de dar cumplimiento a una deuda, poniendo el foco en el ámbito tributaria. En este sentido, se abordan cuestiones como las expectativas, la difícil percepción de la remuneración por medio de los servicios públicos o la complejidad de abstraer un precio de referencia con respecto a estos últimos.

Cobra especial relevancia al realizar estos análisis el enfoque teórico *behaviourial insights*. Esta aportación de las ciencias conductuales –*behavioural sciences*– proporciona herramientas que explican los impulsores conscientes y no conscientes del comportamiento humano con tal de explicar mejor la resolución de los problemas prácticos del día a día. Aplicado al ámbito de estudio mencionado, nos permite comprender mejor los incentivos subyacentes al comportamiento del contribuyente al hacer frente a sus pagos tributarios, poniendo el foco esencialmente sobre dos efectos: el impacto de la accesibilidad de los trámites y el fenómeno del gregarismo.

No obstante, el estudio no se agota con la mera descripción e interpretación de los hechos, pues el trabajo también explora la aplicación práctica de los conocimientos extraídos. En buena medida, la utilidad de estos últimos reside en su potencial contribución a la mejora del cumplimiento de los pagos tributarios. Con esta idea, se abordan los mecanismos existentes o en vías de aplicación en el seno de la AEAT.

Más en concreto, dichos mecanismos, más o menos novedosos, se explican siguiendo el siguiente esquema: a) la definición de las modalidades o medios de pago que pueden ser admitidas para pagar tributos, b) la definición de los canales de pago, c) la definición del sistema de difusión y comunicación de los anteriores.

Finalmente, se exponen las conclusiones acerca de la evaluación de las estrategias de la AEAT para reducir el dolor de pagar en aras de aumentar el cumplimiento de los pagos. De forma general, se hace una valoración positiva de los mecanismos estudiados, poniendo énfasis en la correcta definición de los medios y canales disponibles para realizar el pago así como en los buenos resultados comunicativos y divulgativos.

PALABRAS CLAVE: Pago, coste psicológico, prospect theory, behavioural insights, normas prescriptivas, normas descriptivas, accesibilidad, gregarismo, facilitación, simplificación.

ABSTRACT:

The author of this article studies the psychological aspect of payment, which, together with the monetary content, is one of the main costs that affect those who carry out this act. With the empirical data handled, the study presents and comments on some conclusions about the subjective perceptions involved in paying a debt, focusing on the area of taxation. In this sense, issues such as expectations, the difficult perception of remuneration through public services or the complexity of abstracting a reference price concerning the latter are addressed.

Of particular relevance in these analyses is the behavioural insights theoretical approach. This contribution from the behavioural sciences provides tools that explain the conscious and non-conscious drivers of human behaviour to better explain the resolution of practical



day-to-day problems. Applied to the aforementioned field of study, it allows us to better understand the incentives underlying taxpayers' behaviour when making tax payments, focusing essentially on two effects: the impact of the accessibility of procedures and the phenomenon of gregariousness.

However, the study is not exhausted with the mere description and interpretation of the facts, as the work also explores the practical application of the knowledge extracted. To a large extent, the usefulness of the latter lies in their potential contribution to the improvement of tax compliance. With this in mind, the mechanisms that exist or are in the process of being implemented within the AEAT are addressed.

More specifically, these mechanisms, which are more or less novel, are explained according to the following scheme: a) the definition of the methods or means of payment that can be used to pay taxes, b) the definition of the payment channels, c) the definition of the system of dissemination and communication of the above.

Finally, conclusions are drawn on the evaluation of the AEAT's strategies to reduce the pain of paying in order to increase payment compliance. In general, a positive assessment is made of the mechanisms studied, with emphasis on the correct definition of the means and channels available for payment, as well as on the good communication and dissemination results.

KEYWORDS: Payment, psychological cost, prospect theory, behavioural insights, prescriptive norms, descriptive norms, accessibility, gregariousness, facilitation, simplification.

RESUM:

L'autor d'aquest article estudia el pagament des del vessant psicològic, aspecte que, juntament amb el contingut monetari, constitueix un dels principals costos que afecten qui realitza aquest acte. Amb les dades empíriques manejades, l'estudi presenta i comenta algunes conclusions sobre les percepcions subjectives que involucra el fet de complir un deute, posant el focus en l'àmbit tributari. En aquest sentit, s'aborden qüestions com les expectatives, la difícil percepció de la remuneració per mitjà dels serveis públics o la complexitat d'abstracte un preu de referència respecte a aquests darrers.

Cobra especial rellevància en fer aquestes anàlisis l'enfocament teòric behavioural insights. Aquesta aportació de les ciències conductuals –behavioural sciences– proporciona eines que expliquen els impulsors conscients i no conscients del comportament humà per explicar millor la resolució dels problemes pràctics del dia a dia. Aplicat a l'àmbit d'estudi esmentat, ens permet comprendre millor els incentius subjacents al comportament del contribuent en fer front als pagaments tributaris, posant el focus essencialment sobre dos efectes: l'impacte de l'accessibilitat dels tràmits i el fenomen del gregarisme.

Això no obstant, l'estudi no s'esgota amb la mera descripció i interpretació dels fets, ja que el treball també explora l'aplicació pràctica dels coneixements extrets. En bona mesura, la utilitat d'aquests darrers rau en la seva contribució potencial a la millora del compliment dels pagaments tributaris. Amb aquesta idea, s'aborden els mecanismes existents o en vies d'aplicació al si de l'AEAT.

Més en concret, aquests mecanismes, més o menys nous, s'expliquen seguint el següent esquema: a) la definició de les modalitats o mitjans de pagament que poden ser admeses per pagar tributs, b) la definició dels canals de pagament, c) la definició del sistema de difusió i comunicació dels anteriors.

Finalment, s'exposen les conclusions sobre l'avaluació de les estratègies de l'AEAT per reduir el mal de pagar per augmentar el compliment dels pagaments. De forma general, es fa una valoració positiva dels mecanismes estudiats, posant èmfasi en la correcta definició dels mitjans i canals disponibles per fer el pagament així com en els bons resultats comunicatius i divulgatius.

PARAULES CLAU: Pagament, cost psicològic, prospect theory, behavioural insights, normes prescriptives, normes descriptives, accessibilitat, gregarisme, facilitació, simplificació.

1. INTRODUCCIÓN

2. EL COSTE PSICOLÓGICO DEL PAGO.

2.1. Los costes del pago.

En todos los pagos se produce un coste, y no entendemos por tal únicamente el coste económico o monetario significado en el importe en la divisa oficial en que se cuantifique el pago, sino un coste en un sentido más amplio que abarque las utilidades, expectativas y satisfacciones que experimenta el agente económico que realiza el pago.

Uno de estos costes es, por ejemplo, el coste de oportunidad. Por costes de oportunidad entendemos aquello a lo que se renuncia para poder hacer algo, las oportunidades presentes o futuras que sacrificamos al tomar una decisión.

Otro coste es psicológico, el dolor de pagar. Por dolor de pagar entendemos, con DAN ARIELY p. 102), que es la idea de que experimentamos algún tipo de dolor mental cuando pagamos por las cosas. Tal es así que “recientes estudios centrados en imágenes y escáneres neurológicos han revelado que el hecho de pagar estimula las mismas regiones del cerebro que procesan el dolor físico” (Ariely, pág. 103).

Estos costes, y su relación con las utilidades y las expectativas, se comprenden con más facilidad si lo ejemplificamos con los procesos de compras de bienes o servicios. RICHARD H. THALER se refiere a dos tipos de utilidad para explicar en qué circunstancia un coste se convierte en una pérdida: utilidad de adquisición y utilidad de transacción (Thaler, 103).

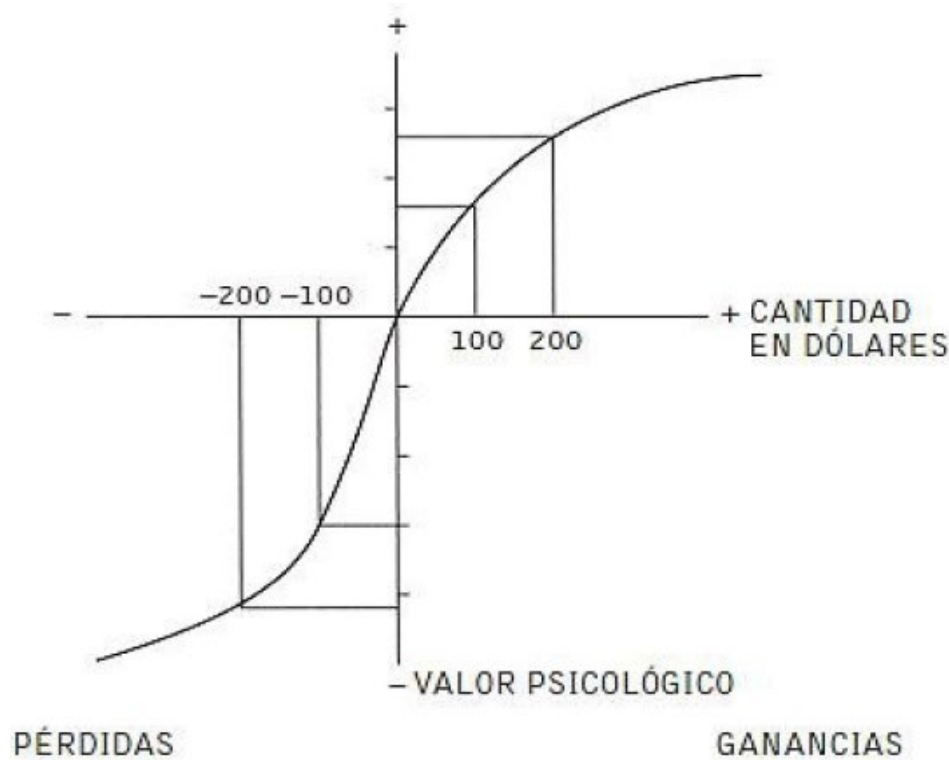
“La utilidad de adquisición se basa en la teoría económica estándar y es equivalente a lo que los economistas denominan “excedente del consumidor” [designa al excedente resultante de medir la utilidad del objeto ganado y sustraerle el coste de oportunidad de aquello a lo que se ha renunciado] (...) una compra producirá una abundancia de utilidad de adquisición si, y sólo si, el comprador valora lo comprado mucho más que el mercado. (...) tendemos a valorar otro aspecto de la compra: la calidad percibida de la transacción, que se define con la diferencia entre el precio esperado de compra, esto es, el precio de referencia y el precio final al que se acaba comprando un producto.”

En otras palabras, la utilidad de transacción está relacionada con las expectativas, y puede

ser positiva o negativa. La utilidad de transacción será negativa cuando el precio final sea más alto que el precio de referencia, en estos casos, el agente económico se verá impulsado a no finalizar el proceso de una compra que, sin embargo, le podría haber generado un incremento de su bienestar (i.e. un excedente del consumidor positivo). Por tanto, en la decisión de incurrir en un coste inciden, con carácter general, los siguientes factores, la utilidad del objeto, el coste de oportunidad, el precio de referencia (o esperado) y el precio final. En lo relativo a la utilidad del objeto y el coste de oportunidad, dado un bien o servicio, ninguno de los agentes económicos que incurren en el intercambio podrá actuar significativamente, sí podrán hacerlo sobre los precios, de referencia y final, en particular, el vendedor tendrá un fuerte incentivo “para manipular la percepción del precio de referencia y crear la ilusión de un buen negocio” (Thaler, MISBEHAVING p. 105). Esta ilusión del buen negocio es una de las estrategias de las que se aprovechan algunos negocios con las promociones de los (mal) llamados “días sin IVA” (Grande, 2021) ¹.

Al hablar de pérdidas debe hacerse una mención, aún breve, a la teoría de las perspectivas (*prospect theory*). En 1979, DANIEL KAHNEMAN y AMOS TVERSKY publican “Teoría de las Perspectivas: un análisis de la decisión bajo riesgo” y que puede resumirse en este gráfico:

Gráfico 1. Teoría de las perspectivas (*prospect theory*).



¹ <https://nosoloimpuestos.org/2022/04/18/los-dias-sin-iva-y-sin-moral-tributaria/>



Fuente: Kahneman (2015)²

La función del gráfico mide cambios en el nivel o estado de referencia, el statu quo, por ello se expresa en términos de ganancias y de pérdidas. El punto de referencia puede ser la situación actual, un estado psicológico o una expectativa de a lo que se aspira, y que una vez conocida se anclará en nuestra mente, por ello, cómo se realice la descripción de la situación inicial va a ser determinante para enfocar el resultado como ganancia o como pérdida y, en consecuencia, la tolerancia al riesgo (LEWIS, 2017)³. Esta descripción de la situación inicial es lo que se conoce como efecto marco. La función es “cóncava en el dominio de las ganancias, y convexa en el dominio de las pérdidas, y es considerablemente más empinada para las pérdidas que para las ganancias” (Kahneman y Tversky, 1979)⁴, como consecuencia, tenemos una mayor sensibilidad a las pérdidas que a las ganancias, es decir, tenemos aversión a las pérdidas. En el gráfico podemos ver que para una ganancia de 100 dólares, el placer que experimentamos es de +1.5, mientras que para una pérdida de 100 dólares, el dolor es de -3, por tanto, “las pérdidas duelen aproximadamente el doble de lo que gustan las ganancias” (Thaler, 2016)⁵. Observando con más detalle el gráfico, podemos ver que la función crece –ganancias– o decrece –pérdidas– cada vez más lentamente, en consecuencia, para mayores niveles de ganancia o de pérdida, el placer o el dolor será menor. Pequeños cambios en nuestro estado de referencia tienen un gran impacto. En consecuencia, las personas se sentirán empujadas a disminuir sus pagos –incluidos los relativos a impuestos–, aunque sea en escasa cuantía y lo harán porque el dolor de perder es tan grande que las personas se convierten en “amantes del riesgo en el caso de las pérdidas [y] aversas al riesgo en el caso de las ganancias” (Thaler, 2016)⁶. En efecto, la amenaza de grandes pérdidas anudada a la probabilidad, aunque baja, de evitarlas, puede provocar en las personas la disposición a asumir grandes riesgos, lo que tiene gran importancia en el ámbito de la recaudación tributaria cuando se inicia el procedimiento de apremio –la deuda no se ha pagado en el plazo voluntario– y, con él, la posibilidad de embargar bienes y derechos.

² Kahneman, D. (2015). *Pensar rápido, pensar despacio*, p. 368.

³ Lewis, M. (2017). *Deshaciendo errores: Kahneman, Tversky y la amistad que nos enseñó cómo funciona la mente*, pp. 294-296.

⁴ Kahneman, D. y Amos Tversky. (1979). “Prospect Theory: An Analysis of Decision Under Risk.” *Econometrica*, Vol. 47, Issue 2, p. 263-292, p. 279.

⁵ Thaler, R. (2016). *Todo lo que he aprendido con la psicología económica*, p. 68.

⁶ *Ibid*, p. 67.

Los obligados tributarios al afrontar el pago de impuestos también se enfrentan a los conceptos descritos anteriormente, algunos por completo, como el coste de oportunidad, otros de forma menos evidente, como la utilidad de transacción.

En un sentido estrictamente jurídico, los impuestos se satisfacen sin contraprestación y con el fin de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento de los gastos públicos. En un sentido más amplio, de filosofía del derecho, los impuestos son parte imprescindible del contrato social, y son una de las causas que posibilitaron el nacimiento del estado del bienestar en el siglo XX. Por ello, cuando los ciudadanos pagan impuestos esperan recibir a cambio bienes y servicios públicos de calidad. Si bien el pago de impuestos es coactivo, no cabe duda de que el dolor de pagar será de una intensidad distinta, entre otras causas, debido a la utilidad de adquisición y a la utilidad de transacción.

2.2. La experiencia de pagar impuestos

Nos centraremos en el momento de afrontar el pago del importe de la deuda tributaria, o, en su caso, de la sanción tributaria⁷, obviando el estudio de las motivaciones que condicionan el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, como pueden ser la aceptación del sistema tributario por los contribuyentes (NOTA AL PIE, PEÑARANDA 2008), la corrupción y la confianza en las instituciones (Tedds, 2007; Lagares et al., 2014), la actuación de comprobación e investigación de las administraciones tributarias (Álvarez y Herrera, 2004; Kasper, 2016), la transparencia fiscal (Bø, Slemrod y Thoresen, 2015), la disuasión o probabilidad percibida de ser investigado (Snow y Warren, 2005; Viñuela et al., 2013; Dai, Hogarth y Villeval, 2015), la conciencia fiscal (Banco Mundial, 2015; Suh, Lee, Kuk, y Ryu, 2019), pero también las medidas de carácter represor, aunque una coacción excesiva puede generar desconfianza y corromper el cumplimiento voluntario (Kirchler, 2007). Y, respecto de este punto, nos referiremos a los aspectos mentales, o psicológicos, relacionados con el pago de la deuda tributaria.

El dolor que se experimenta al pagar depende dos factores, “el primero es el tiempo que transcurre entre que el dinero sale de nuestra cartera y que consumimos el producto que hemos pagado; y el segundo es la atención que prestamos al pago en sí mismo” (Ariely, TRAMPAS DINERO pág. 105). Las personas experimentan menos dolor al pagar un viaje

⁷ A lo largo del documento, al hacer referencia al pago de la deuda tributaria también entendemos incluida la sanción tributaria, salvo expresa mención en contrario, y ello con el fin de facilitar la lectura del texto, aun cuando el artículo 58.3 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, establece expresamente que la sanción tributaria no formará parte de la deuda tributaria.

con todos los gastos incluidos antes de comenzarlos en comparación con la experiencia de pagar cada uno de los gastos en los que se incurre durante el viaje –incluso aunque en este segundo caso se acabe pagando menos dinero–; que el pago de impuestos no estén conectado con la recepción de bienes y servicios públicos implica afrontar el pago de estos como un gasto sin retorno, dificultando la reducción del dolor en el pago. Más aplicabilidad tiene el segundo de los factores, este es, la atención que se presta al pago mismo. El impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF) y el impuesto sobre el valor añadido (IVA) son los tributos que suponen la mayor parte de la recaudación tributaria, aproximadamente supondrán dos de cada tres euros de los ingresos no financieros previstos en los Presupuestos Generales del Estado para 2023⁸, y, al mismo tiempo, son impuestos que se caracterizan porque su pago se realiza sin prestar mucha atención. En el IRPF mediante las retenciones, especialmente sobre los rendimientos del trabajo⁹, y en el IVA mediante la repercusión del importe del impuesto al destinatario de la operación gravada o, aunque no se trate efectivamente del pago de impuestos, la posibilidad del sujeto pasivo del IVA de optar por compensar las cuotas negativas en trimestres posteriores.

Otro concepto que influye, como vimos, en la experiencia del pago es la utilidad de transacción, entendida por tal como la diferencia entre el precio de referencia y el precio final. No hay duda del precio final, pero ¿cuál es el precio de referencia que pueden utilizar los obligados tributarios? ¿la valoración que haga de los bienes y servicios públicos que recibe? ¿los bienes y servicios públicos que reciben en otros países considerando la carga tributaria de esos países? Todas estas opciones pueden valorarse como una referencia, aun cuando la estimación del valor asignado a la misma es compleja. De hecho, conforme a al último Barómetro Fiscal del Instituto de Estudios Fiscales (BARÓMETRO FISCAL, 2022), los españoles valoran con un 2,9 sobre 4 la oferta pública de bienes y servicios, y están bastante de acuerdo (2,7 sobre 4) con que los bienes y servicios públicos justifican el pago de impuestos; no obstante, y aunque es difícil conocer cómo funciona la fiscalidad en otros países, el 56 % de los españoles creen que la relación entre impuestos pagados y la oferta

⁸ Al tiempo de redactar este documento se estaba tramitando en las Cortes Generales el Proyecto de Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2023. El Libro Amarillo para 2023, publicado por el Ministerio de Hacienda, establece la siguiente previsión de ingresos (pág. 264) en el cuadro IV.2.1 sobre los ingresos no financieros totales y del Estado. Para el IRPF, 113.123 millones de euros; para el IVA, 86.093 millones de euros; total de ingresos no financieros (excluidos los fondos *Next Generation EU*), 289.233 millones de euros; por tanto, representan el 68,88 %.

⁹ Conforme a las estadísticas publicadas por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, las retenciones devengadas sobre las rentas del trabajo (64.623 millones de euros) supusieron el 68,61 % del total de IRPF devengado (94.189 millones de euros).

de bienes y servicios públicos recibida es peor en España que en el resto de países de la Unión Europea. Las comparaciones son difíciles, sin la suficiente información son incompletas, e influidas por sesgos cognitivos, como el instinto de negatividad¹⁰, incorrectas.

Con el fin de dar a conocer el coste de los bienes y servicios públicos –precio de referencia– se desarrolló por algunas administraciones públicas, distintas de la tributaria, campañas informativas. Por ejemplo, “Pamplona por el civismo” tenía por objeto adherir etiquetas al mobiliario urbano con el precio de este, o su valor, para fomentar una conducta de civismo y respeto al mobiliario urbano¹¹; “factura sanitaria informativa”, impulsada desde el Gobierno central, algunas comunidades autónomas desarrollaron esta medida tendente a conocer el coste de los servicios sanitarios para hacer un uso racional de los mismos¹². Pese a lo interesante de su planteamiento, no se conocen estudios sobre la efectividad de estas iniciativas. En lo que aquí interesa, dotar de un precio de referencia al obligado tributario para que pueda tener más elementos con los que juzgar la utilidad de la transacción, no parece que sea una medida eficaz¹³, por cuanto en los casos en los que el pago de los impuestos atrae la atención del obligado tributario, es poco probable que se conecten con el uso de un bien o servicio público concreto.

3. LA UTILIZACIÓN DEL ENFOQUE *BEHAVIOURAL INSIGHTS* PARA FACILITAR EL PAGO

Como hemos visto, el pago de una deuda tributaria genera costes monetarios y psicológicos. Analizar los costes monetarios que supone, las posibles dificultades de tesorería u otras vicisitudes relacionadas con la efectiva cuantificación de la deuda tributaria exceden, con mucho, los objetivos de este trabajo; por ello, haciendo abstracción de los costes monetarios, interesa examinar las posibilidades de reducir los costes psicológicos a los que se enfrenta

¹⁰ El instinto de negatividad es la tendencia a notar más lo malo que lo bueno, Rosling, H., Ola Rosling y Anna Rosling. (2018). *Factfulness: Diez razones por las que estamos equivocados sobre el mundo. Y por qué las cosas están mejor de lo que piensas*. Deusto. Barcelona. p. 85.

¹¹ Puede obtenerse más información en <http://policia.pamplona.es/verpagina.aspx?IdPag=26&Idioma=1>

¹² Ejemplos para el caso andaluz en <https://www.juntadeandalucia.es/servicios/videos/detalle/43195.html>

¹³ Su eficacia puede ser, por otra parte, contraproducente. Se sabe que “cuanto más usa una persona algo por lo que ha pagado, más positiva es su sensación sobre la transacción” (TODO PSICOLOGIA, THALER, 112), por lo que la idea de usar los bienes y servicios públicos hasta percibir que se ha resarcido el montante total de los impuestos pagados puede inducir a un uso abusivo de algunos bienes y servicios públicos, sin percibir otros cuya cuantificación es menos tangible, como la seguridad, el orden social o el control del tráfico aéreo.

el obligado tributario en el pago de la deuda tributaria.

En los últimos años el campo de las ciencias conductuales –*behavioural sciences*–, o ciencias del comportamiento, ha experimentado un importante crecimiento, lo que ha contribuido a una mayor comprensión del análisis sistemático de los procesos que subyacen al comportamiento humano, a través de la observación y la experimentación¹⁴. Así, las ciencias conductuales aportan la evidencia que permite conocer los impulsores conscientes y no conscientes del comportamiento humano con el fin de abordar los problemas prácticos del día a día, este enfoque se ha venido a llamar *behavioural insights*¹⁵ –o perspectivas conductuales–.

La aplicación de las ciencias conductuales en el ámbito de las administraciones tributarias está bastante extendida en el ámbito de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos), como reflejaba su informe *Behavioural Insights for Better Tax Administration*¹⁶, alrededor de un tercio de los miembros del *Forum on Tax Administration* están utilizando las perspectivas conductuales en el desempeño de sus tareas. En el informe se dan algunas pautas para su aplicación en el ámbito de servicios a los obligados tributarios, el envío de comunicaciones o la aplicación de la norma tributaria; así como estrategias para su implementación.

La mayoría de las intervenciones conductuales realizadas en el ámbito tributario han estado dirigidas a la mejora del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias¹⁷; sin embargo, no es exclusivo de ella y, como veremos, también tienen un importante papel que

¹⁴ Joana Sousa Lourenço, Emanuele Ciriolo, Sara Rafael Almeida y Xavier Troussard; *Behavioural insights applied to policy: European Report 2016*. EUR 27726 EN; doi:10.2760/903938, p. 9.

¹⁵ Hallsworth, M. y Kirkman, E. *Behavioral insights*. MIT Press, 2020, p. 21.

¹⁶ OCDE. (2021). *Behavioural Insights for Better Tax Administration: A Brief Guide*, OECD, Paris. www.oecd.org/tax/forum-on-tax-administration/publications-and-products/behavioural-insights-for-better-tax-administration-a-brief-guide.pdf

¹⁷ Ver para una explicación de cómo se diseñan las intervenciones y cuáles son las perspectivas conductuales que aplican Grande Serrano, P. (2021). “Experiencia internacional en la aplicación de la psicología económica para incentivar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias”. *Revista de Administración Tributaria CIAT / AEAT / IEF*, 47 (1): 29-46. Para consultar la efectividad de estas intervenciones consultar el metaanálisis de Antinyan, A., y Asatryan, Z. (2019). “Nudging for Tax Compliance: A Meta-Analysis” *ZEW - Centre for European Economic Research Discussion Paper* No. 19-055. doi: 10.2139/ssrn.3500744, en el se recopilan alrededor de mil estimaciones del efecto del tratamiento de más de 40 ensayos controlados aleatorios para mostrar que los acicates no disuasorios (intervenciones que apuntan a elementos de la moral fiscal individual) son en promedio ineficaces para frenar el fraude fiscal, mientras que los acicates disuasorios (intervenciones que enfatizan los determinantes tradicionales del cumplimiento, como las probabilidades de auditoría y las tasas de penalización) son potentes catalizadores del cumplimiento. Sin embargo, estos efectos son de magnitud bastante pequeña. Los empujones de disuasión aumentan la probabilidad de cumplimiento solo en 1,5-2.

desempeñar en la facilitación del pago de las deudas tributarias.

Para la aplicación del enfoque *behavioural insights* se han desarrollado multitud de métodos y estrategias¹⁸, el propio informe del *Forum on Tax Administration* de la OCDE da unas pautas. La misma OCDE, en el año 2018¹⁹, publicó un documento en el que proponía una herramienta consistente en cinco fases consecutivas para aplicar los avances de las ciencias del comportamiento a las políticas públicas, y que se conoce por el acrónimo BASIC (son las siglas en inglés de comportamiento, análisis, estrategias, intervención y cambio). La Comisión Europea, a través del *Competence Centre on Behavioural Insights*²⁰, en sus directrices para una mejor regulación sugiere un enfoque de cuatro pasos que denomina DO IT²¹ (son las siglas en inglés de definir el elemento del comportamiento, observar el comportamiento y tratar de comprenderlo, identificar las opciones de política y probar la efectividad de estas políticas). La Organización de Naciones Unidas²², a través de su grupo de ciencias del comportamiento, también ha publicado recientemente un documento con directrices para la aplicación del enfoque de *behavioural insights*. Sin embargo, el primero de todos fue el marco MINDSPACE²³, desarrollado en 2010 conjuntamente por el Gabinete

¹⁸ Más preciso sería distinguir dos aproximaciones. Por un lado, guías en las que se describen, paso a paso, cómo aplicar los avances de las ciencias del comportamiento; por otro lado, se encuentran los marcos, enfoques o esquemas que ayudan a comprender cómo toman decisiones las personas y cuáles son los impulsores conscientes y no conscientes que motivan ciertos comportamientos. Detallar esa distinción desborda los límites de este trabajo.

¹⁹ Para un análisis más detallado consultar: OCDE. (2018). “BASIC – the Behavioural Insights Toolkit and Ethical Guidelines for Policy Makers”. OECD Publishing. El acrónimo BASIC viene de las palabras en inglés *Behavior, Analysis, Strategies, Intervention y Change*.

²⁰ En 2007, la Comisión Europea inició un proyecto con la finalidad, entre otras, de que las políticas también tengan en cuenta la evidencia de cómo los individuos y las sociedades pueden reaccionar a una intervención. El proyecto logró su implantación a partir de 2016 con la creación de la unidad de perspectivas y perspectivas conductuales –*Unit for Foresight and Behavioural Insights*– que tuvo como primer proyecto la evaluación de 32 políticas en los distintos Estados miembros. El éxito fue tal que en 2019 se creó el centro de competencia sobre las perspectivas conductuales –*Competence Centre on Behavioural Insights*– que tiene como misiones: la investigación, la asistencia como expertos y el desarrollo de capacidades para promover el uso de las ciencias del comportamiento a lo largo del proceso legislativo tanto en la Unión Europea como en la legislación nacional de cada Estado miembro. Puede ampliarse información en Baggio, M., Ciriolo, E., Marandola G. y van Bavel, R. (2021) “The evolution of behaviourally informed policy-making in the EU”, *Journal of European Public Policy*, 28 (5): 658-676, doi: 10.1080/13501763.2021.191214.

²¹ Comisión Europea. (2021). “Better regulations. Guidelines”. *Commission Staff Working Document*. Disponible: https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/swd2021_305_en.pdf

²² United Nations Innovation Network (2022). *Practitioner’s Guide to Getting Started with Behavioural Science Applications to UN Policies, Programmes and Administration*. Disponible: https://www.uninnovation.network/assets/BeSci/UN_PractitionersGuideToGettingStartedWithBeSci_2022.pdf

²³ Dolan, P., Hallsworth, M., Halpern, D., King, D., Vlaev, I. (2010). *MINDSPACE: Influencing behaviour through public policy*. Institute for Government. Disponible: <https://www.bi.team/wp-content/uploads/2015/07/MINDSPACE.pdf>

del primer ministro del Reino Unido y el *Institute for Government* (una entidad privada), el término MINDSPACE hace referencia a nueve de los más robustos elementos (no coercitivos) que pueden influir en el comportamiento de los ciudadanos.

Tabla 1. MINDSPACE.

<i>Messenger</i>	Mensajero	Estamos fuertemente influenciados por quién comunica la información.
<i>Incentives</i>	Incentivos	Nuestras respuestas a los incentivos están formadas por atajos mentales predecibles (heurísticas).
<i>Norms</i>	Normas	Estamos fuertemente influenciados por lo que hacen otros.
<i>Defaults</i>	(Por) defecto	Tendemos a seguir la corriente de las opciones preestablecidas.
<i>Saliency</i>	Notoriedad	Nuestra atención se dirige hacia cosas novedosas que nos parecen relevantes.
<i>Priming</i>	Destacado	Nuestras acciones a menudo están influenciadas por señales subconscientes.
<i>Affect</i>	Afecto	Nuestras acciones pueden ser moldeadas por nuestras asociaciones emocionales.
<i>Commitments</i>	Compromisos	Buscamos ser consecuentes con nuestras promesas públicas y corresponder las acciones de otros.
<i>Ego</i>	Ego	Actuamos de forma que estemos mejor con nosotros mismos.

Fuente: Elaboración propia a partir de Dolan, P., Hallsworth, M., Halpern, D., King, D., Vlaev, I. (2010).

Este marco de trabajo acabaría propiciando, entre otros factores, la creación del *Behavioural Insights Team*²⁴ (equipo de perspectivas conductuales), el cual creó su propio marco, denominado EAST²⁵ (siglas en inglés de simple, atractivo, social y a tiempo). Estos dos

²⁴ El *Behavioural Insights Team*, también conocido como *Nudge Unit* o unidad del acicate, se creó en 2010 como unidad adscrita al Gabinete del Primer Ministro de Reino Unido; posteriormente fue privatizado en parte, y ahora es propiedad de la fundación Nesta y de los propios empleados..

²⁵ Behavioural Insights Team. (2018). “EAST – Cuatro maneras simples de aplicar las ciencias del
 [Type here] [Type here] [Type here]

marcos, el MINSPLACE y el EAST, son los que mejor permiten conocer las oportunidades para la simplificación de los procesos del pago de deudas tributarias con la finalidad de reducir los costes psicológicos que se originan en los obligados tributarios. A continuación, destacamos algunas ideas relevantes, con experiencias implementadas y examinadas, para después detallar algunas de las estrategias de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

La forma más eficaz para fomentar un comportamiento es hacer más simple el proceso. Para ello, se pueden simplificar los mensajes, con un lenguaje más sencillo y quitando información superflua. La Administración tributaria de Reino Unido (*Her Majesty's Revenue and Customs*, HMRC, impuestos y derechos arancelarios de Su Majestad) logró, de esta forma, que la tasa de respuesta a una carta se incrementará del 5 al 10 por ciento²⁶. En este mismo sentido, reducir las molestias, los inconvenientes y los trámites necesarios para realizar una acción también son útiles. Con la misma finalidad, y aplicando explícitamente el marco EAST, la Administración nacional de impuestos y aduanas de Hungría²⁷ (Nemzeti Adó- és Vámhivatal, NAV) realizó un proyecto piloto en 2019 que consistía en enviar mensajes recordatorios con texto simplificado a los obligados tributarios que habían superado el plazo de pago²⁸. La nueva carta incremento la tasa de pago en un 1,4 % en promedio, pero el aumento fue aún mayor, 2,9 %, para aquellos que más debían. En Bélgica²⁹ también se aplicó la simplificación en las comunicaciones tributarias, y se midió el efecto mediante un experimento natural durante tres ejercicios fiscales (2014, 2015 y 2016). La simplificación consistió en cartas más cortas, pero conservando la información relevante para esperar una respuesta del obligado tributario, además, para atraer la atención del lector, la información importante se destacó en color y/o se colocó en recuadros. Las cartas simplificadas también fueron personalizadas, dirigiéndose al obligado tributario por su nombre. Enviar cartas simplificadas recordando la necesidad de presentar una declaración tributaria supuso un incremento del 8 %, con relación al recordatorio

comportamiento”, p. 4. El acrónimo EAST viene de las palabras en inglés *Easy, Attractive, Social y Timely*.

²⁶ Behavioural Insights Team. (2018). “EAST – Cuatro maneras simples de aplicar las ciencias del comportamiento”, p. 18.

²⁷ IOTA (2022). Behavioural interventions in payment notifications. Disponible: <https://www.iota-tax.org/news/behavioural-interventions-payment-notifications>

²⁸ Se enviaron recordatorios a 21.000 empresarios individuales con deudas entre 10 mil y 1 millón de florines húngaros (entre 25 y 250 euros al cambio).

²⁹ De Neve, Jan-Emmanuel and Imbert, Clement and Spinnewijn, Johannes and Tsankova, Teodora and Luts, Maarten (2021). *How to Improve Tax Compliance? Evidence from Population-Wide Experiments in Belgium*. Journal of Political Economy 2021 129:5, 1425-1463



tradicional; mientras que la carta simplificada recordando la obligación de pagar impuestos atrasados, incremento el pago posterior en un 23 %.

No sólo es relevante el contenido de la carta, sino el medio por el que se pone en conocimiento del destinatario, esto es, el mensajero. A través del experimento realizado en Eslovenia en 2014 (Doerrenberg y Schmitz, 2015)³⁰ podemos observar que las cartas entregadas en mano por un empleado de la Administración tributaria eslovena, en las que se recordaba la importancia de pagar impuestos e informando la probabilidad (10 %) de ser objeto de una comprobación, incrementaron el cumplimiento voluntario 8 puntos porcentuales por encima de las entregadas por vía postal (20,28 frente a 12,63 %).

Como en el experimento de Bélgica, hacer atractivo un trámite o un proceso es una medida adecuada para fomentar el comportamiento. En ese caso se atrajo la atención de los destinatarios con su nombre, pero en otro experimento realizado en Reino Unido³¹ relacionado con el impuesto sobre los vehículos, se diseñaron dos cartas, en una se simplificó el mensaje: “paga tu impuesto o pierde tu (marca del vehículo)” y en otra se incluyó este mensaje y una foto del vehículo concreto. El mayor incremento en la tasa de pago fue entre el grupo de deudores del que más atención se atrajo.

En los comportamientos de cada persona influye mucho el comportamiento del resto de personas con las que nos relacionamos e identificamos, es lo que se entiende por normas sociales. En el mismo sentido, el compromiso y el ego nos obliga a actuar de una forma tal que estemos conformes con nosotros mismos y demos cumplimiento a compromisos públicos o actuemos en reciprocidad a situaciones previas. En definitiva, “a la mayoría de [las personas] les importa lo que hacen los que están a su alrededor y el modo en que encajan en su grupo; incluso imitan la conducta de otros de manera casi automática” (Banco Mundial, 2015)³², esta tendencia a comportarnos como la multitud y juzgar si una actitud es positiva o negativa se ha denominado efecto arrastre o gregarismo (Ariely y Kreisler, 2018)³³. Por ejemplo, al tiempo de complimentar una declaración de impuestos, cambiar el mensaje que aparecía “de un ‘gracias por acceder’ a un ‘usted accedió’, incrementó las tasas

³⁰ Doerrenberg, P. y Jan Schmitz. (2015). “Tax Compliance and Information Provision – A Field Experiment with Small Firms”. ZEW - Centre for European Economic Research. *Discussion Paper No. 15-028*.

³¹ Behavioural Insights Team. (2018). “EAST – Cuatro maneras simples de aplicar las ciencias del comportamiento.” Cabinet Office, p. 20.

³² Banco Mundial. (2015). *Informe sobre el desarrollo mundial 2015: Mente, sociedad y conducta*, p. 7.

³³ Ariely, D. y Jeff Kreisler. (2018). *Las trampas del dinero: Cómo controlar tus impulsos, gastar con cabeza y vivir mejor*, p. 142.

de respuesta de un 21 a un 25 %”³⁴. Con la misma finalidad se produce la publicación de listados de deudores a la Hacienda Pública. Esta medida, que es frecuente en países de la Unión Europea y que ha sido refrendada por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos (Grande, 2021)³⁵, utiliza el poder de las normas sociales.

Ahora bien, estas pueden ser de dos tipos: descriptivas o prescriptiva. Las normas prescriptivas (*injunctive norms*) indican cómo la gente cree que deberíamos comportarnos cada uno; mientras que las normas descriptivas (*descriptive norms*), señalan cómo se comporta realmente la gente. Por ejemplo, en España, según la última encuesta del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), el 86 % de los encuestados cree que engañar a Hacienda es engañar al resto de ciudadanos³⁶ (norma prescriptiva). El último listado de deudores a la Hacienda Pública española estaba constituido por 7.037 deudores, esto supone que el 99,98 % de los obligados tributarios no estaban incluidos en el listado de deudores (norma descriptiva). Cuando los obligados tributarios toman decisiones hacen una ponderación de las distintas normas sociales, el problema radica cuando las normas prescriptiva y descriptiva no coinciden. En este punto, ¿qué norma es más determinante al tomar una decisión? Lo que nos dice la literatura es que las normas descriptivas (qué hace la gente) pesan más en nuestro comportamiento que las normas prescriptivas (que deberíamos hacer)³⁷. Por tanto, es importante destacar las normas prescriptivas, ahora bien, las normas descriptivas podrán ser más útiles cuando sean positivas. Por eso el listado de deudores es eficaz. En California³⁸ el proceso para publicar se inicia eligiendo a los deudores de más de 100.000 dólares (normalmente unos 3.000 deudores). Se envía una carta previa (*pre-letter*) informando sobre su potencial publicación y se les concede un plazo de cuatro meses para pagar o llegar a acuerdos. Vencido el plazo de meses, se envía la carta oficial a los que siguen cumpliendo los requisitos. De nuevo, se concede un nuevo plazo de

³⁴ Behavioural Insights Team. (2018). “EAST – Cuatro maneras simples de aplicar las ciencias del comportamiento.” Cabinet Office, p. 34.

³⁵ <https://blogfiscal.cronicatributaria.ief.es/un-listado-sin-deudores-a-la-hacienda-publica/>

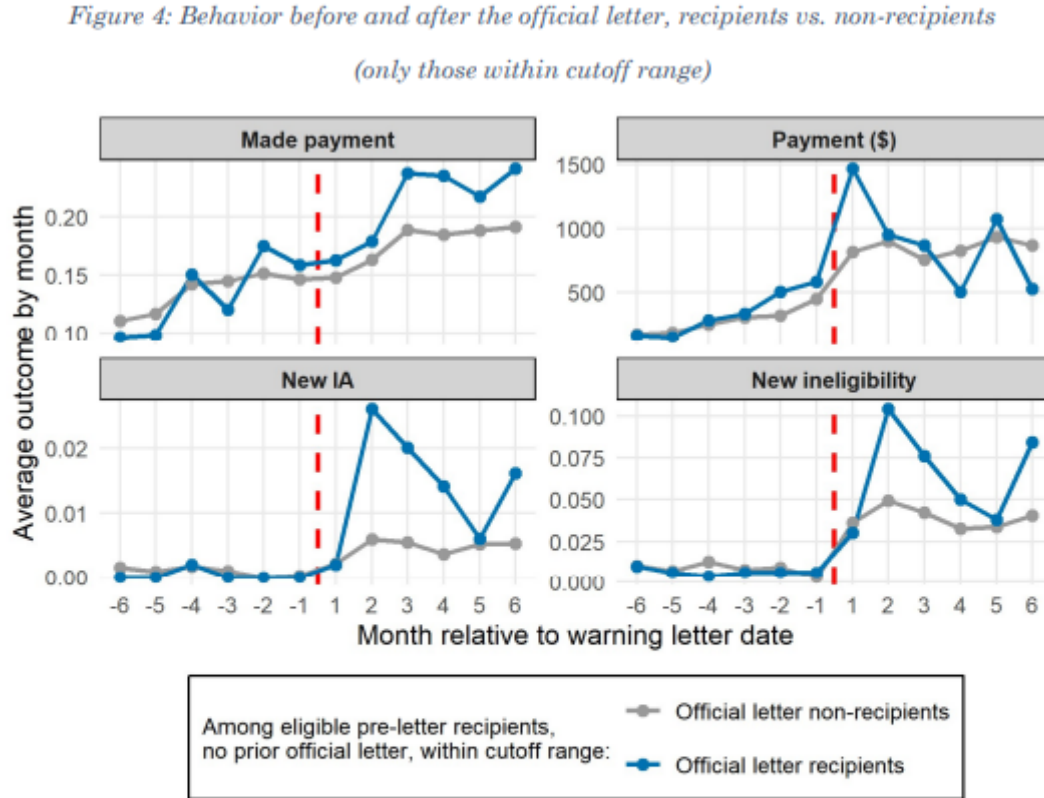
³⁶ Centro de Investigaciones Sociológicas (2022). Opinión pública y política fiscal (XXXIX). Disponible: https://www.cis.es/cis/opencm/ES/1_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=14657

³⁷ Lois, G, Wessa, M. Honest mistake or perhaps not: The role of descriptive and injunctive norms on the magnitude of dishonesty. *J Behav Dec Making*. 2021; 34: 20– 34. <https://doi.org/10.1002/bdm.2196>

³⁸ Angaretis, Chad and Galle, Brian D. and Organ, Paul and Prohofsky, Allen C., Non-Monetary Sanctions as Tax Enforcement Tools: Evaluating California’s Top 500 Program (February 16, 2022). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3950490> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3950490>

dos meses para pagar o llegar a algún acuerdo. Este sistema se evaluó y se observó que la carta oficial (línea azul) tiene un fuerte efecto en los pagos (*payment*) y lograr acuerdos de pagos (*new IA*) para no ser publicados en el listado.

Gráfico 2. Efecto de las cartas oficiales en los pagos y en los acuerdos de pagos.



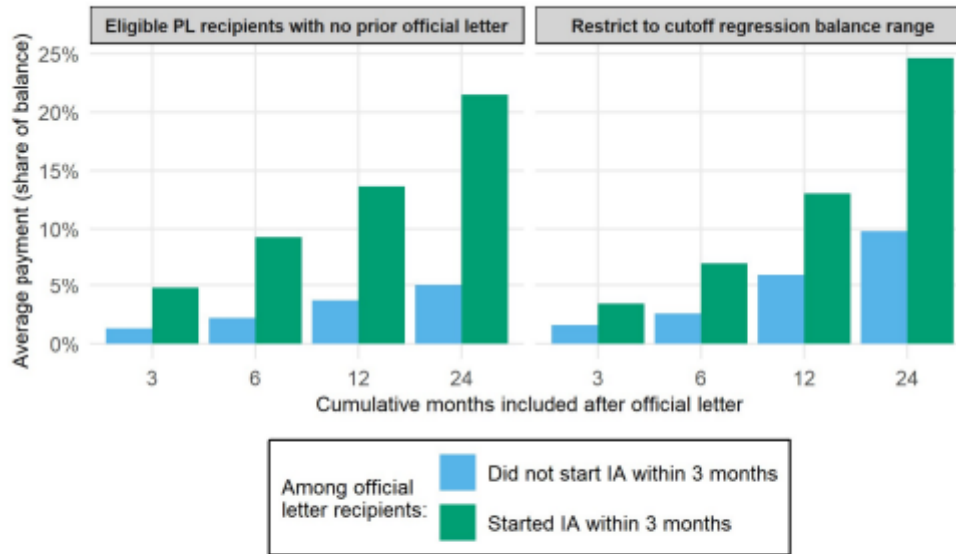
Notes: This figure compares the behavior of two groups of taxpayers around the date of the official letter. In gray are taxpayers who are eligible for publication and received a pre-letter, but did not receive an official letter. In blue are similar individuals (eligible pre-letter recipients) who did receive an official letter. In this figure we exclude individuals who previously received an official letter (i.e., we focus on first-time recipients), and we limit to those with balances between \$150,000 and \$230,000, the range of cutoff values inside of which treatment is quasi-random.

Fuente: Angaretis, Galle, Organ, y Prohofsky (2022).

Cabe dudar de la eficacia de los acuerdos, ya que podría pensarse que existe el incentivo a lograr acuerdos de pagos justo antes de la publicación para no salir publicado, y luego incumplir el acuerdo. También lo comprobaron, los acuerdos de pagos se cumplían.

Gráfico 3. Efectos de los acuerdos de pago.

Figure 8: Payment share among official letter recipients, effect of IAs



Notes: The figure summarizes average payments as a share of starting balance by households entering an installment agreement with FTB within three months of receiving an official letter, in green. Blue bars represent averages for all other treated households. The sub-graph on the right restricts observations to those where the unpaid balance at time of the letter falls within the cutoff range.

Fuente:

Angaretis, Galle, Organ, y Prohofsky (2022).

La conclusión fue que estimaban el efecto directo de mandar la carta oficial incrementaba la recaudación de 2,8 y 7,2 millones de dólares anualmente.

4. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE SIMPLIFICACIÓN DEL PAGO DE IMPUESTOS: CONCEPTOS NECESARIOS.

Teniendo en cuenta los costes del pago y la utilización del enfoque *behavioural insights* expuestos, a la hora de pagar un impuesto, un sistema tributario moderno debería contemplar todos aquellos mecanismos de pago que minimizaran el coste psicológico que para un obligado tributario supone pagar cualquiera de las modalidades impositivas. Dicho sistema debería ser ágil, sencillo y de fácil realización sin olvidar que también debería minimizar las cargas administrativas que pueden suponer para el obligado tributario, de modo que éste pueda cumplir con sus obligaciones tributarias de la forma que más se adapte a sus preferencias.

Para conseguir un sistema idóneo que cumpla con estas necesidades sería necesario simplificar y facilitar el pago de impuestos. Pero ¿qué se entiende por estos conceptos?

Si acudimos a las definiciones que recoge el diccionario de la Real Academia Española de [Type here] [Type here] [Type here]

la Lengua, simplificar, consistiría en “hacer más sencillo, más fácil o menos complicado” el pago, mientras que facilitar sería “hacer fácil o posible la ejecución” del pago o la consecución del mismo. Ambos términos deben ir de la mano pues de lo contrario se podrían simplificar los métodos de pago y a la vez se podrían establecer procedimientos que, por seguridad o por su dificultad de realización, no facilitaran el mismo.

Por ello consideramos que la simplificación en el pago requiere abordar un triple enfoque: a) definir las modalidades o medios de pago que pueden ser admitidas para pagar tributos, b) definir los canales por los que se puede realizar de pago, c) definir el sistema de difusión y comunicación, tanto de los medios de pago como de los canales, estableciendo incentivos para el cumplimiento voluntario de sus obligaciones por el obligado tributario.

4.1. Los medios de pago

En primer lugar, definir las modalidades o medios de pago en el sistema tributario implica establecer, de forma clara y precisa, si una modalidad tributaria puede ser pagada por alguno de los diferentes medios de pago que actualmente se admiten en el sistema económico. Pero ¿qué es un medio de pago?

Tradicionalmente, la teoría económica ha definido “medio de pago” como todo aquel instrumento o bien que permite comprar un producto, contratar servicios o cancelar todo tipo de deudas. Ahora bien, desde un punto de vista jurídico, en el ordenamiento jurídico español no se establece una definición específica del mismo, pero sí los diferentes medios que se pueden utilizar para pagar.

La norma principal que en nuestro sistema tributario se encarga de establecer y regular el pago, el Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio (RGR), dispone en su artículo 33 que el pago de deudas puede realizarse “en efectivo, mediante efectos timbrados y en especie”, enumerando el artículo 34 los diferentes medios de pago, en el que se reconocen, además del pago en efectivo en dinero de curso legal, el cheque, la tarjeta de crédito y débito, la transferencia bancaria, la domiciliación bancaria y “cualesquiera otros que se autoricen por el Ministerio de Economía y Hacienda”. Estos medios de pago son desarrollados a lo largo del articulado del RGR, recogiendo un sistema complejo y de difícil comprensión para el obligado tributario³⁹.

³⁹ A esta complejidad debemos añadir la regulación de los medios de pago en otras normas. En el ámbito de deudas no tributarias es el artículo 110 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, el que enumera los medios de pago, al indicar que: “en las condiciones que establezcan los Ministros de Economía y de Hacienda, en sus respectivos ámbitos, los ingresos y los pagos de la Administración General
[Type here] [Type here] [Type here]



Y no hay que olvidar que a toda esta regulación del pago nuestro sistema tributario también establece facilidades del pago de deudas y sanciones a través del sistema de concesión de aplazamientos o fraccionamientos de pago, siendo un motivo adicional para que la complejidad del sistema dispare las cargas administrativas a las que se ve sometido el obligado tributario.

Simplificar el pago de tributos desde el lado de los medios de pago supone tomar una serie de decisiones complejas, que abarcan desde delimitar si se puede aplazar o fraccionar el pago hasta, en caso de pago, si se permite el uso de monedas virtuales frente al tradicional dinero en efectivo de curso legal, y otros mecanismos más tradicionales y obsoletos, como el cheque, frente al novedoso BIZUM⁴⁰ o PayPal. No podemos olvidar que, con el avance de las nuevas tecnologías, han surgido multitud de alternativas que deben ser valoradas, si en nuestro día a día podemos pagar bienes y servicios por cualquier canal, tanto en comercios físicos como *on-line*, de una forma ágil, rápida, cómodo y segura, no parece razonable que los negocios, actos o hechos económicos que originan una deuda tributaria puedan pagarse con estos medios, pero no la propia deuda tributaria.

Por tanto, el éxito en la decisión dependerá de que la mayor parte de los mecanismos sean los más utilizados y aceptados por los ciudadanos en su día a día, sin desechar, *a priori*, ninguna modalidad de pago siempre que garantice las necesidades de seguridad e identidad que requerirá cualquier sistema tributario.

4.2. Los canales de pago

Definir los canales de pago implica determinar la vía por la que el obligado tributario puede realizar el pago de deudas tributarias, bien usando los medios tradicionales como el pago en caja⁴¹, o de manera presencial en entidades bancarias autorizadas, hasta el uso de medios electrónicos, más acordes con el sistema actual de comercio electrónico o *e-commerce*.

del Estado y sus organismos autónomos podrán realizarse mediante transferencia bancaria, cheque, efectivo o cualesquiera otros medios de pago, sean o no bancarios (...)"'. Y sin olvidar, además, que el artículo 34.3 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, recoge sus propios medios de pago: a) el papel moneda y la moneda metálica, nacionales o extranjeros, b) Los efectos negociables o medios de pago al portador (cheques de viaje, los cheques, pagarés u órdenes de pago), c) Las tarjetas prepago y d) Las materias primas utilizadas como depósitos de valor de gran liquidez, como el oro.

⁴⁰ BIZUM es la solución de pagos a través del móvil, permite realizar transferencias instantáneas utilizando el usuario, únicamente, el número de teléfono móvil del destinatario. Para su uso se requiere que el destinatario tenga una cuenta bancaria en España con una entidad de crédito que ofrezca el servicio. BIZUM ha sido desarrollado por la empresa homónima.

⁴¹ Para el ingreso de las entidades que presten el servicio de caja, véase el artículo 28 del RGR.

[Type here]

[Type here]

[Type here]



Si nos ceñimos exclusivamente al canal electrónico como mecanismo de pago, al ser el reflejo de la actual economía global, podemos analizar, *mutatis mutandi*, si las necesidades de los compradores son comunes o similares a las que puede tener un obligado tributario en el proceso de pago de cualquier deuda tributaria usando este medio.

En atención a este documento de trabajo, podemos extrapolar dos conclusiones que recoge el *Estudio anual de e-commerce 2022*, elaborado por IAB Spain⁴², la filial española de la mayor asociación mundial de comunicación, publicidad y marketing digital. La primera de ellas es la importancia que para el consumidor tiene el medio de pago, pues se encuentran entre los diez principales motivos de satisfacción de los clientes en el proceso de compra (41 %), siendo, además, la variedad de dichos métodos de pago uno de los aspectos más relevantes, destacando como métodos más usados en el comercio electrónico las tarjetas de crédito/débito, seguidas de PayPal y de la transferencia bancaria.

La segunda de las conclusiones es que, al comprar *on-line*, los clientes buscan dos cosas: que su información esté segura y protegida y que el proceso de compra sea rápido y cómodo. Es por eso por lo que simplificar el proceso de pago y ofrecer un método fiable y seguro ayuda realizar la compra.

Aceptando que este deseo también es buscado cuando se quieren pagar impuestos, el éxito del sistema tributario estará en el adecuado equilibrio de compaginar un número variado de mecanismos de pago, siempre que los utilizados sean los que admiten la mayoría de los ciudadanos en su día a día, y por todos los canales posibles para conseguir una mayor cercanía con el ciudadano, siempre con el ánimo de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias de manera ágil, eficiente y cómoda, sin olvidarnos de dar las máximas garantías en seguridad informática.

4.3. El sistema de comunicación y difusión

La simplificación en el pago requiere definir el sistema de difusión y comunicación tanto de las modalidades como de los mecanismos, pues de nada sirve establecer los mejores mecanismos de pago y la disponibilidad de dichos mecanismos en todos los canales posibles, si el propio obligado tributario no es conocedor de las diferentes opciones y alternativas de las que dispone, para poder elegir la más conveniente, la que más se adapte a sus necesidades o, en definitiva, la que mayor utilidad le reporte. Y es en este punto donde

⁴² Estudio Anual de E-commerce 2022, elaborado por la IAB Spain. <https://iabspain.es/estudio/estudio-anual-de-ecommerce-2022/>

el proceso de comunicación que realice la Administración encargada de la gestión de los tributos cobra una especial relevancia. A nuestro juicio, tendrá que establecer mecanismos de comunicación adecuados para que su mensaje llegue a los obligados tributarios, y sea comprendido por éstos. Es por ello que los sistemas de asistencia e información, así como la utilización de un lenguaje claro en los documentos que destina a los obligados tributarios, tienen mucho que aportar en este proceso de comunicación.

5. ESTRATEGIAS DE SIMPLIFICACIÓN DEL PAGO EN LA AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (AEAT)

5.1.El Plan Estratégico de la AEAT

Para analizar este proceso de simplificación del pago desde las cuatro necesidades indicadas, tomaremos el ejemplo que en España está realizando la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) para simplificar el pago de los tributos cuya gestión recaudatoria tiene encomendada, limitada por el marco normativo anteriormente indicado y partiendo de las cargas administrativas que actualmente impone nuestro sistema tributario.

Estas cargas administrativas no son propias sólo de España, sino de cualquier país desarrollado de la OCDE. De hecho, nuestro país es uno de los mejor posicionados en la consecución de estos objetivos, como bien se indica en el *Libro Blanco sobre la reforma tributaria de 2022*⁴³ al recomendarla reducción de obligaciones tributarias, indicando, por remisión a los datos del Banco Mundial, que las empresas dedican de media 21 horas para realizar el pago de impuestos.

“Es necesario tener un sistema tributario que reduzca las obligaciones tributarias, pues los costes de cumplimiento son una carga adicional derivada de la tributación muy relevante para las empresas y, especialmente, para el emprendimiento.

(...)

Se estima que en media a nivel mundial deben dedicarse 234 horas a cumplir con estas obligaciones (90 a impuestos sobre el consumo, 85 a los vinculados al trabajo y 59 al impuesto sobre la renta), con una media de 21,3 pagos (2,8 por

⁴³ Ruíz-Huerta et al. (2022). *Libro Blanco sobre la reforma tributaria*, 2022, apartado 3.3.5. Reducción de obligaciones tributarias, pág. 570.

https://www.ief.es/docs/investigacion/comiteexpertos/LibroBlancoReformaTributaria_2022.pdf



impuestos sobre los beneficios, 9 relacionados con el trabajo y 11,3 con el resto)⁴⁴.

(...)

En este aspecto, España se posiciona mejor que la media en la clasificación global de *Paying Taxes*, valorándose de forma positiva la contribución de la Agencia Tributaria”.

Consciente de estas cargas, y para cumplir con el mandato de simplificar y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias⁴⁵, a lo largo de estos años, la AEAT ha desarrollado técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, y contribuido a simplificar la normativa reguladora de tales obligaciones. Así lo recogió, por ejemplo, la exposición de motivos de varias normas, basta poner de ejemplo la Orden HAC/729/2003, de 28 de marzo, por la que se establecen los supuestos y las condiciones generales para el pago por vía telemática de las tasas que constituyen recursos de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.

En este proceso de mejora, la AEAT ha incluido en su Plan Estratégico 2020-2023⁴⁶, como un eje vertebrador de las actuaciones de prevención del fraude tributario y aduanero, un servicio de asistencia telemático y personalizado en el área de Recaudación para facilitar el pago de deudas, basado en tres mejoras fundamentales, incorporadas en la Adenda 2021 a su Plan Estratégico 2020-2023⁴⁷: a) el pago de deudas por transferencia desde el extranjero, b) la creación de una app para realizar pagos de deudas y la tramitación de solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento, y c) la implantación del sistema NRC on-line. Además, en su Adenda 2022⁴⁸ añade al Plan Estratégico un enfoque *Behavioural Insights*, dirigido al

⁴⁴ PwC y World Bank (2020), *Paying Taxes*.

⁴⁵ El artículo 103 de la Ley 31/1990, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1991, por el que se crea la Agencia Estatal de Administración Tributaria, creó dicho organismo asignándole entre sus funciones, en el número 3 de su apartado uno, el desarrollo de las actuaciones administrativas necesarias para que el sistema tributario estatal y el aduanero se apliquen con generalidad y eficacia mediante los procedimientos de gestión, inspección y recaudación, minimizando los costes indirectos derivados de las exigencias formales necesarias para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

⁴⁶ Agencia Tributaria, Plan Estratégico 2021-2023:

https://portal.www.aeat/static_files/AEAT/Contenidos_Comunes/La_Agencia_Tributaria/Planificacion/Plan_Estrategico2020_2023/PlanEstrategico2020.pdf

⁴⁷ Agencia Tributaria, Adenda 2021 al Plan Estratégico:

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/planificacion/plan-estrategico-agencia-tributaria-2020-2023/adenda-plan-estrategico.html>

⁴⁸ Agencia Tributaria, Adenda 2022 al Plan Estratégico:

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/planificacion/plan-estrategico-agencia-tributaria-2020-2023/adenda-plan-estrategico.html>



rediseño y simplificación de documentos en el área de Recaudación.

Estas actuaciones van unidas a las mejoras introducidas en 2020 en materia de asistencia e información al obligado tributario, como son: la creación de las Administraciones Digitales Integrales (ADIs) y la creación del Servicio de Información y Asistencia de Recaudación (REC@T).

Analizamos, a continuación, como mecanismos que han facilitado el pago: a) la implantación del sistema NRC *on-line*, b) la creación del servicio de información y asistencia en el área de Recaudación (REC@T), c) la creación de una app para realizar pagos de deudas y la tramitación de solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento y d) el uso de herramientas de asistencia virtual.

5.2. La implantación del sistema NRC *on-line*

La implantación del sistema NRC *on-line* es un proyecto desarrollado conjuntamente entre la AEAT y las entidades colaboradoras que se puso en marcha en 2021 y que sustituye el sistema anterior basado en el uso del NRC.

Para conocer la importancia de este proyecto es necesario exponer antes, de forma breve, qué es un NRC y para qué se utiliza.

El NRC, o Número de Referencia Completo, es un código de veintidós posiciones alfanuméricas, generado informáticamente por la AEAT mediante un sistema que permite asociar el pago a la autoliquidación, la tasa o el documento de ingreso expedido por la AEAT o por los órganos competentes de la Administración General del Estado de ellas derivado⁴⁹. Es decir, es el código que se genera como justificante, en cuyos caracteres se incorpora, de forma cifrada, la información del NIF del declarante, el importe y la deuda que se paga (modelo, ejercicio y periodo), garantizando la identidad del pagador, permitiendo el pago de declaraciones y autoliquidaciones que supongan un ingreso y para las que no se haya seleccionado como forma de pago la domiciliación bancaria, es decir, permite el pago de autoliquidaciones mediante cargo en cuenta, bien por canal presencial o de forma electrónica por la pasarela de pagos de la AEAT.

[2023/adenda-2022-plan-estrategico.html](https://www.agenciaestataldeadministraciontributaria.es/2023/adenda-2022-plan-estrategico.html)

⁴⁹ Artículo 4 de la Orden EHA/2027/2007, de 28 de junio, por la que se desarrolla parcialmente el Real Decreto 939/2005, de 29 de junio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación, en relación con las entidades de crédito que prestan el servicio de colaboración en la gestión recaudatoria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.



Tomando de este sistema, ya consolidado con la Orden EHA/2027/2007, de 28 de junio, por la que se desarrolla parcialmente el Real Decreto 939/2005, de 29 de junio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación, en relación con las entidades de crédito que prestan el servicio de colaboración en la gestión recaudatoria de la AEAT, se ha realizado una mejora que permite al sistema NRC añadirle el calificativo de *on-line*.

Este nuevo sistema se puso en funcionamiento en septiembre de 2021 y se encuentra regulado en la Orden HFP/915/2021, de 1 de septiembre, que modifica diferentes órdenes ministeriales reguladoras de los mecanismos de pago y no regula estrictamente los medios de pago de deudas, pero sí el nuevo procedimiento de gestión de los mismos por las entidades colaboradoras.

Así pues, este mecanismo ha permitido instaurar un sistema que permite a la AEAT estar en disposición de tener información instantánea en el momento en que se realicen los pagos por los obligados tributarios, no teniendo que esperar al plazo quincenal en el que actualmente se obtiene esa información como consecuencia de aplicar el artículo 29 del RGR⁵⁰.

Esto tiene grandes beneficios e implicaciones no solo para la AEAT, sino también para cualquier obligado tributario, pues que la AEAT conozca fehacientemente el ingreso realizado ha permitido dar un mejor servicio y reducir las cargas administrativas. Un primer ejemplo de ello es que la rapidez en la obtención de la información ha facilitado la emisión de certificados de estar al corriente de obligaciones tributarias en aquellos casos en que eran emitidos como negativos al faltar la justificación del ingreso, pese a que el obligado tributario lo había realizado.

Además, este servicio se encuentra disponible tanto en el acceso por la app como en el portal web de la AEAT (Sede Electrónica) y resuelve uno de los grandes problemas que tenían los obligados tributarios que solicitaban con urgencia un certificado de estar al corriente de las obligaciones tributarias para acceder a alguna subvención o realizar operaciones con

⁵⁰ Dispone el artículo 29.1 del RGR lo siguiente: “Las entidades colaboradoras centralizarán la operación de ingreso en el Tesoro de las cantidades recaudadas durante cada quincena y el envío al órgano de recaudación competente de la información a que se refiere el apartado 2. Cada quincena comprenderá desde el fin de la anterior hasta el día 5 ó 20 siguiente o hasta el inmediato hábil posterior, si el 5 ó el 20 son inhábiles.

El día 18 de cada mes o el inmediato hábil anterior, las entidades colaboradoras ingresarán en la cuenta del Tesoro el total de lo recaudado durante la quincena que finaliza el día 5 del referido mes.

El penúltimo día hábil de cada mes las entidades colaboradoras ingresarán en la cuenta del Tesoro el total de lo recaudado durante la quincena que finaliza el día 20 de dicho mes”.



terceros, y se encontraban con un certificado negativo por contar con deudas pendientes, sin margen de maniobra para poder realizar el ingreso y obtener el certificado que necesitan.

Para estos casos en que existe un certificado previo negativo, el sistema NRC *on-line* permite enlazar el ingreso y la inmediata solicitud y obtención, en caso de que proceda, del certificado de estar al corriente, pulsando un único botón.

Otro ejemplo de los beneficios que aporta el sistema NRC *on-line* es que permite la detección inmediata de los supuestos de impago, lo que conlleva la agilización de las actuaciones ejecutivas realizadas por los órganos de Recaudación, así como evita que se realicen actuaciones de embargo innecesarias al tener el conocimiento de que ya se ha realizado el ingreso, aunque no se haya aplicado.

5.3. La creación del servicio de información y asistencia en el área de Recaudación (REC@T): el pago telefónico y otras mejoras en el pago.

Con la llegada de la pandemia provocada por el COVID-19, como cualquier otra entidad, pública o privada, la AEAT tuvo que cerrar temporalmente sus oficinas y adaptar sus servicios a la nueva situación para dar asistencia a los obligados tributarios. Por ello, partiendo del Servicio CAT (el Centro de Atención Telefónica) se generó la necesidad en dar una respuesta rápida a los obligados tributarios y especializada en el área de Recaudación. Surgió así, en mayo de 2020, el REC@T – AIRE (Centro de Atención Telefónica de Recaudación – Asistencia e Información de Recaudación). REC@T es un servicio telefónico con agentes especializados que atienden las cuestiones de los procedimientos de recaudación⁵¹, estando disponible de lunes a viernes laborales, en horario de 9 a 14 horas, sin necesidad de cita previa. El servicio se caracteriza por los siguientes principios: a) especialidad: sólo atiende personal de recaudación, especializado en atención al público; b) seguridad e identidad: se requiere la identificación mediante documento o mediante el sistema Cl@ve PIN si se van a realizar trámites; c) garantía: todas las llamadas telefónicas son grabadas; y d) calidad: las llamadas son auditadas por personal específico para garantizar la calidad del servicio.

A través de este sistema se dan una serie de servicios de información y asistencia, como son⁵²:

⁵¹ Al tiempo de redactar este trabajo, el REC@T en el número de teléfono 91 553 68 01, accesible también desde el 901 200 350.

⁵² El catálogo actual de los servicios se puede consultar en:
[Type here]

[Type here]

[Type here]



- Pago telefónico de deudas / Generación de documentos de ingreso.
- Solicitud de aplazamiento/fraccionamiento de pago de deudas en vía ejecutiva.
- Cumplimentación del requerimiento de datos sobre la cuenta bancaria de domiciliación de aplazamiento o fraccionamiento de pago de deudas.
- Modificación de la cuenta de domiciliación bancaria de solicitudes y acuerdos de aplazamiento o fraccionamiento de pago.
- Solicitud de compensación de deudas en vía ejecutiva con créditos tributarios.
- Información y consulta sobre las deudas apremiadas.
- Información y consulta sobre actuaciones y diligencias de embargo de cuentas corrientes, sueldos, salarios y pensiones, créditos, vehículos y devoluciones tributarias, y generación de documentos de ingreso.

Entre ellos, permiten facilitar el pago: a) la posibilidad de realizar un pago telefónico, b) la obtención de cartas de pago telefónicas y c) la posibilidad de solicitar un aplazamiento o fraccionamiento de deudas en período ejecutivo de pago, así como otros trámites comunes del procedimiento de aplazamiento.

A través de una llamada de teléfono, un obligado tributario, que sea persona física, puede efectuar el pago de sus deudas, mediante adeudo en cuenta, siempre que pueda identificarse con el sistema Cl@ve PIN⁵³, aunque con una limitación: este servicio está disponible sólo para obligados tributarios personas físicas con deudas inferiores a 18.000 euros.

Para realizar el pago telefónico, una vez identificado por el sistema Cl@ve Pin, se solicitan los datos relativos a: NIF del titular de la deuda, el número de justificante, el modelo de la carta de pago, el importe de la deuda y el número de cuenta en el que desea que se realice el cargo. Realizado el pago, se ofrece al ciudadano enviar el justificante de pago del cargo en cuenta con Código Seguro de Verificación (CSV) que podrá verificar a través de la Sede Electrónica.

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/contacta-nosotros/telefonos-interes/asistencia-sobre-deudas-recaudacion.html>

⁵³ Esta forma de pago se permite tras la Resolución de 11 de marzo de 2020, de la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, sobre asistencia a los obligados tributarios y ciudadanos en su identificación telemática ante las entidades colaboradoras, con ocasión del pago de deudas con tarjetas de crédito y de débito, mediante el sistema de firma no avanzada con clave de acceso en un registro previo (sistema Cl@ve PIN).



Pero para aquellos obligados tributarios que no quieren pagar en el momento, por cualquier motivo, también se les ofrece la posibilidad de obtener una carta de pago telefónica, remitiendo al solicitante el CSV de la carta de pago vía SMS al teléfono móvil facilitado. De esta forma, se pretende suplir, por su voluntad, su desplazamiento físico a las oficinas de la AEAT.

Desde su apertura, este servicio REC@T es todo un éxito y muy bien valorado por los ciudadanos que lo utilizan. De hecho, según los datos de la AEAT, “actualmente, la mitad de los ciudadanos que solicitan un servicio personalizado en materia recaudatoria utiliza esta vía de asistencia, cuya calidad se evalúa por una encuesta al finalizar la atención, y que las personas atendidas vienen avalando con una puntuación media de ocho sobre diez”⁵⁴.

Además, el desarrollo del pago telefónico ha permitido a la AEAT, desde abril del presente año, tener a disposición de los obligados de un sistema de pago mediante adeudo en cuenta que pueden realizar en cualquier oficina presencial, tanto por ellos mismos como por un tercero. De esta forma cualquier persona que acuda a los oficinas y sedes de la AEAT podrá solicitar que se le realice en ese mismo momento un adeudo en cuenta para el pago de deudas.

Por otra parte, también es relevante el desarrollo del mecanismo de la domiciliación que se ha realizado en mayo y que entrará en vigor a partir del 1 de julio de 2023⁵⁵. Nos referimos al procedimiento que implanta la *Orden HFP/387/2023, de 18 de abril, por la que se modifica la Orden EHA/1658/2009, de 12 de junio, por la que se establecen el procedimiento y las condiciones para la domiciliación del pago de determinadas deudas a través de cuentas abiertas en las entidades de crédito que prestan el servicio de colaboración en la gestión recaudatoria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.*

Esta orden ministerial regula un nuevo procedimiento que se circunscribe a la gestión de domiciliaciones para el pago de las deudas, tanto de autoliquidaciones como de aplazamientos y fraccionamientos, ordenadas en cuentas abiertas en entidades no colaboradoras dentro de la Zona SEPA. Entendiéndose por Zona SEPA, conforme al

⁵⁴ Nota de prensa de la AEAT de 4 de julio de 2022: “La Agencia Tributaria incorpora un nuevo servicio a su ‘app’ para hacer más ágil la solicitud de aplazamiento, la consulta y el pago de deudas”

https://sede.agenciatributaria.gob.es/static_files/Sede/Actualidad/Notas_prensa/2022/04-07-22_NP_Nuevas_funciones_app_AEAT.pdf

⁵⁵ Conforme a la disposición final segunda de la orden ministerial citada, este procedimiento se aplicará a la domiciliación de solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento presentadas a partir del 1 de julio de 2023 y a las declaraciones o autoliquidaciones presentadas a partir del 1 de febrero de 2024.

artículo 5 bis.1, la zona formada por los treinta y seis países siguientes: los veintisiete Estados miembros de la Unión Europea, Islandia, Liechtenstein, Noruega, Andorra, Mónaco, San Marino, Suiza, Reino Unido y Estado Ciudad del Vaticano.

Con esta nueva regulación, como indica la justificación de la propia orden, se facilita aún más el pago puesto que se da respuesta a todos aquellos casos en los que quienes pretenden domiciliar el pago de las deudas frente a la AEAT se encuentran en el extranjero y no tienen cuenta abierta en España o, simplemente, de quienes no tienen abierta una cuenta de pago en alguna entidad colaboradora, se trate o no de obligados residentes en España, todo ello sin perjuicio de las comisiones que, en condiciones de libre mercado, pudieran establecerse por las entidades participantes en el procedimiento.

5.4. La creación de una app para realizar pagos de deudas y la tramitación de solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento

El 4 de junio de 2022, la AEAT incorporó en su app una nueva funcionalidad para el pago de deudas, llamada “Pagar, aplazar y consultar”, que permite a cualquier persona física, desde su móvil, y siempre que tenga la identificación de Cl@ve PIN, consultar sus deudas, realizar pagos y tramitar aplazamientos o fraccionamientos de una forma muy ágil, sencilla, cómoda e intuitiva, basada en el funcionamiento de “un par de clics”.

Con la puesta en funcionamiento de esta herramienta se reducen considerablemente las cargas administrativas, pues a través de ella se permiten realizar los trámites más habituales de recaudación, sin necesidad de acudir a las oficinas de la AEAT a solicitar una carta de pago y posteriormente ir a la entidad bancaria a realizar el mismo, ahorrando tiempo y desplazamientos, sin olvidarnos que se puede hacer desde cualquier lugar y sin limitación de horarios. La propia AEAT pone en valor esta funcionalidad aportando cifras al respecto. “A modo de ejemplo, cada año más de 233.000 personas físicas solicitan aplazamientos de pago en un momento distinto de la presentación de la declaración correspondiente, de los cuales cerca de un 42% acuden a las oficinas para ello”⁵⁶.

Gráfico 3. Imagen corporativa de la nueva funcionalidad.

⁵⁶ *Ibid.*

**“PAGAR,
APLAZAR Y
CONSULTAR”**

LA NUEVA FUNCIONALIDAD DE
LA APP DE LA AEAT

Disponible en Google Play | Disponible en el App Store

Agencia Tributaria
<https://sede.agenciatributaria.gob.es>
 Información de deudas y recaudación
 REC@T en el 91 553 68 01

Fuente: AEAT.

En cuanto a su navegabilidad, una vez que el usuario accede el módulo de “Pagar, aplazar y consultar deudas”, en un primer nivel de navegación aparecen tres grandes accesos diferenciados que se corresponden con los tres de trámites del servicio que se ofrece: pagar, aplazar y consultar deudas⁵⁷.

Gráfico 4. Detalle de la navegación en la APP.

⁵⁷ En los siguientes enlaces de la web de la Agencia se encuentran disponibles vídeos divulgativos de la nueva funcionalidad de la app:

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/ayuda/manuales-videos-folleto/videos/app-agencia-tributaria-visualice-navegacion-basica.html>

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/ayuda/manuales-videos-folleto/videos/app-agencia-tributaria-visualice-demostracion.html>

The infographic is divided into three vertical panels. The left panel shows the app's home screen with options for 'Renta 2020', 'IRPF de ejercicios anteriores', 'Pagar, aplazar y consultar' (highlighted with a red box and arrow), and 'Ren0 (Gestión de Referencia)'. The middle panel shows the 'Pagar, aplazar y consultar' menu with options for 'Pagar deudas', 'Aplazar y fraccionar deudas', and 'Consultar deudas'. Below this is the 'CL@VEPIN' section with a QR code and the URL <https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/clave.html>. The right panel details the 'Pagar deudas' section, listing options like 'Pagar todas mis deudas', 'Selección de alguna deuda', and 'Pago parcial de una deuda', with a note that users can select and pay debts and fulfill diligence requirements. It also details the 'Aplazar y fraccionar deudas' section, where users can request payment deferrals or installment plans, and the 'Consultar deudas' section, where users can check pending debts and payments made.

Fuente: AEAT.

En caso de acceder a la modalidad de pagar, se permiten las opciones de pagar todas las deudas pendientes de forma global con un único justificante de pago (opción “Pagar todas mis deudas”), seleccionar el pago de alguna de las deudas que tengamos pendiente (opción “Selección de alguna deuda”), realizar pagos parciales de deudas (opción “Pago parcial de una deuda”, e incluso, realizar el pago de diligencias de embargo que la AEAT remita al contribuyente en condición de pagador de una diligencia de embargo y no como deudor (opción “Pago de diligencias de embargo”).

En el caso de los aplazamientos y fraccionamientos de pago, se permite al ciudadano, de una forma rápida y sencilla, presentar una solicitud de aplazamiento o fraccionamiento de pago pudiendo incluso, obtener el acuerdo de concesión del aplazamiento o fraccionamiento solicitado en cuestión de segundos.

La forma de presentación de la solicitud se realiza en tan sólo cinco pantallas. Seleccionado “Aplazar y fraccionar deudas”, elegimos en el menú la opción “Solicitar aplazamiento o fraccionamiento de deudas”. Una segunda pantalla nos requiere para seleccionar la forma de actuar: en nombre propio o como representante de un tercero. La tercera pantalla muestra de alta de solicitud, en el que se detallan las deudas pendientes de pago que podemos incluir en la solicitud de aplazamiento o fraccionamiento. Una vez elegidas las deudas a aplazar o

[Type here]

[Type here]

[Type here]



fraccionar, la siguiente pantalla muestra las deudas seleccionadas y tendremos que cumplimentar los datos de la solicitud que impone la normativa tributaria, como son: a) el tipo de garantía, debiendo elegir entre “exención” o “garantía (con o sin dispensa)”; b) el número de cuenta bancaria (IBAN) en la que domiciliaremos los pagos, teniendo en cuenta que la aplicación nos muestra por defecto la última cuenta bancaria usada por el contribuyente en algún acto con la Agencia Tributaria; c) la propuesta de pago, en la que aparecen precumplimentados: el “Nº de plazos de duración (periodicidad mensual)” que pueden concederse, como máximo, con carácter general, y la “Fecha de primer plazo (debe ser un día 5 o 20)”; y d) el motivo de la solicitud, que puede ser completado, si lo considera conveniente, indicando el tipo de garantía en caso de ofrecerla y cualquier otra condición del aplazamiento. Una vez cumplimentados todos los datos de la solicitud, seleccionaremos “Firmar y Enviar” y la solicitud se habrá presentado correctamente, dando un justificante con todos los datos de nuestra solicitud.

Además, la entrada en funcionamiento de la app va asociada a una nueva funcionalidad que tiene por finalidad conceder o denegar un aplazamiento o fraccionamiento prácticamente en el mismo momento en el que el contribuyente presenta su solicitud. Grabada la solicitud de aplazamiento o fraccionamiento, si ésta cumple los requisitos del artículo 82.2.a) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, se emitirá el acuerdo de concesión o denegación en cuestión de segundos. Además, si el solicitante se ha suscrito al sistema de avisos de la AEAT, se le remitirá un aviso inmediato vía notificación *push* (si dispone de la app de la AEAT), correo electrónico a la dirección facilitada o SMS al número de teléfono móvil facilitado.

Finalmente, la opción de consulta de deudas permite no sólo consultar las deudas pendientes, con su estado, importe y datos más significativos, sino que también permite acceder a los datos de los pagos realizar en la opción “Mis Pagos”.

5.5. El uso de herramientas de asistencia virtual

Finalmente, la AEAT ha puesto a la disposición de cualquier ciudadano una serie de herramientas virtuales para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, especialmente, para cumplir con el pago. Son: a) la calculadora de plazos de pago, b) la calculadora de intereses y aplazamientos, y c) el cálculo del importe embargable de sueldos.

Servicios de información y asistencia on-line
<https://sede.agenciatributaria.gob.es/>

Herramientas de asistencia virtual
 Para responder a tus dudas de forma sencilla desde nuestra sede electrónica en Internet.

Además, a través de estas herramientas puedes solicitar la ayuda de nuestros especialistas por **chat**, solicitar **cita previa** o pedirnos una **consulta por escrito**.

IRPF
 Puedes acceder al chat con un especialista de la **renta**.
 Con los **informadores** podrás obtener respuestas a las preguntas de carácter general del IRPF, así como de cuestiones referidas a las actividades económicas. El **Asistente virtual IRPF** te informará sobre la tributación de la vivienda y otros inmuebles (rendimientos, ganancias o pérdidas patrimoniales, daciones en pago, división de la cosa común, deducciones, etc.).
Asistente virtual IRPF
Informador de Renta
Informador de Renta para Actividades Económicas

Censos e IAE
 Obtén respuesta a las preguntas más habituales relacionadas con el Censo de obligados tributarios tanto de carácter personal como las que afectan al ejercicio de actividades económicas. También te diremos el epígrafe del IAE de las actividades empresariales o profesionales y tus obligaciones tributarias y censales.
Buscador de actividades económicas
Buscador de actividades y sus obligaciones tributarias
Informador censal

Suministro inmediato de información - SII
 Estas herramientas te permiten resolver dudas de forma interactiva y en lenguaje natural, relacionadas con la gestión del Suministro Inmediato de Información -SII- incluyendo plantillas de registro, así como calcular los plazos y periodos de registro.
Asistente virtual SII
Calculadora de plazos SII

Recaudación
 Dispones de varias calculadoras interactivas que te permiten calcular los plazos de pago de los diferentes tipos de deudas en período voluntario o ejecutivo, así como los intereses de demora correspondientes.
Calculadora de plazos de pago
Calculadora de intereses y aplazamientos
Cálculo del importe embargable de sueldos

Fuente: AEAT

5.5.1. La calculadora de plazos de pago

Saber la fecha límite para pagar es muy importante para el obligado al pago porque no cumplirla puede conllevar la exigencia de los recargos del período ejecutivo⁵⁸ y de intereses de demora⁵⁹. Ahora bien, nuestra normativa no se lo pone fácil a tenor de los plazos detallados que regula el artículo 62 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Este asistente resuelve la mayor parte de los casos, pues permite dar a conocer la fecha límite de ingreso para el pago de determinadas deudas, principalmente aquellas deudas liquidadas por la administración (período voluntario de pago sujeto al plazo del artículo 62.2 de la LGT) y de cualquier providencia de apremio (período ejecutivo sujeto al plazo del artículo 62.5 de la LGT), personalizada a la situación particular del contribuyente.

Para calcular la fecha límite, el usuario deberá introducir el número de justificante que aparece en la notificación recibida y, en caso de que la Administración no conozca la misma,

⁵⁸ Recargos del 5, 10 o 20 %, de acuerdo con lo regulado en el artículo 28 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

⁵⁹ Regulados en el artículo 26 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.



también le pedirá la fecha de la notificación de la deuda liquidada por la administración o de la providencia de apremio⁶⁰.

5.5.2. *La calculadora de intereses y aplazamientos*

Mediante este asistente, se pone a disposición de los ciudadanos un servicio de información y asistencia dirigido a conocer los intereses, legales y/o de demora, que puedan resultar aplicables a las deudas, tributarias y/o no tributarias. Concretamente, este servicio de ayuda se divide en tres grandes bloques⁶¹:

- Para conocer los intereses aplicables a las deudas objeto de aplazamiento y/o fraccionamiento.
- Para conocer los intereses aplicables a las deudas tributarias.
- Para conocer los intereses aplicables a las deudas no tributarias.

5.5.3. *El cálculo del importe embargable de sueldos, salarios y pensiones*

Cuando la AEAT emite una diligencia de embargo de sueldos salarios y pensiones a un pagador o entidad pagadora para que ingrese en el Tesoro la cantidad correspondiente, la normativa tributaria, en concreto, el artículo 82 del RGR, dispone que el embargo de sueldos, salarios y pensiones se efectuará teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (LEC), siendo el artículo 607 de esta Ley el que se refiere a esta materia. La LEC establece la obligación de aplicar, al importe líquido a percibir por el trabajador o pensionista, una escala a la parte que excede del salario mínimo interprofesional, que va desde el 30 al 90 %.

Con este asistente primero se tiene que indicar el importe a embargar y, una vez consignado, debe indicar el tipo de retribución, debiendo optar por una de las dos siguientes opciones: mensual o diaria, dependiendo de si el importe líquido se percibe con frecuencia mensual o diaria. A demás, si se selecciona “mensual”, se le pregunta si la paga o pagas extraordinarias están prorrateadas (incluidas en el pago mensual).

De esta forma, se calcula el importe a ingresar para dar cumplimiento a la diligencia de

⁶⁰ En el siguiente enlace de la web de la Agencia se encuentra disponible el vídeos divulgativos de este nuevo asistente virtual: <https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/ayuda/manuales-videos-folleto/videos/videos-herramientas-recaudacion/calculadora-plazos-pago.html>

⁶¹ En el siguiente enlace de la web de la Agencia se encuentra disponible el vídeos divulgativos de este nuevo asistente virtual: <https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/ayuda/manuales-videos-folleto/videos/videos-herramientas-recaudacion/calculadora-intereses-aplazamientos.html>



embargo⁶².

Adicionalmente, se informa del número estimado de ingresos que habrá que realizar para cubrir el importe a embargar consignado en la casilla “datos del embargo” teniendo en cuenta el ingreso que realiza en ese momento y siempre que no se produzca ninguna alteración, ni en el importe del salario ni se reciba una notificación de levantamiento de embargo.

6. CONCLUSIONES A LAS ESTRATEGIAS REALIZADAS POR LA AEAT

Hemos indicado con anterioridad que la simplificación en el pago requiere abordar un triple enfoque: a) definir las modalidades o medios de pago que pueden ser admitidas para pagar tributos, b) definir los canales por los que se puede realizar de pago, c) definir el sistema de difusión y comunicación tanto de los medios de pago como de los canales estableciendo incentivos para el cumplimiento voluntario de las obligaciones del contribuyente. Todo ello en aras de reducir las molestias, los inconvenientes y los trámites necesarios, haciendo más simple el proceso de pago para que el dolor de pagar tenga una intensidad menor.

La estrategia que está utilizando la AEAT es un buen camino para conseguir estos objetivos, por dos motivos:

En primer lugar, porque, a pesar de la complejidad del sistema, tiene definidos los medios de pago y los canales a utilizar, abarcando todos aquellos que son admitidos por los ciudadanos en su actividad diaria. Se pueden pagar los impuestos gestionados por la AEAT de forma presencial, acudiendo a las oficinas de entidades colaboradoras con las correspondientes cartas de pago, utilizando como medio de pago dinero en efectivo y sin necesidad de tener cuenta abierta en esa entidad. También se puede utilizar el pago telemático⁶³, a través de la Sede Electrónica de la AEAT o de su app, pudiendo pagar con adeudo en cuenta, mediante domiciliación bancaria⁶⁴, o con transferencia (para

⁶² En el siguiente enlace de la web de la Agencia se encuentra disponible el vídeo divulgativo de este nuevo asistente virtual: <https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/ayuda/manuales-videos-folletos/videos/videos-herramientas-recaudacion/calculo-importe-embargable-sueldos.html>

⁶³ El pago telemático en la Sede Electrónica de la AEAT se regula en la Resolución de 3 de junio de 2009, de la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, sobre asistencia a los obligados tributarios y ciudadanos en su identificación telemática ante las Entidades colaboradoras con ocasión de la tramitación de procedimientos tributarios y, en particular, para el pago de deudas por el sistema de cargo en cuenta o mediante la utilización de tarjetas de crédito o débito (BOE del 25 de junio).

⁶⁴ El pago mediante domiciliación bancaria se regula en la Orden EHA/1658/2009, de 12 de junio, por la que se establecen el procedimiento y las condiciones para la domiciliación del pago de determinadas deudas
[Type here] [Type here] [Type here]



determinados supuestos)⁶⁵. Y por último permite el pago telefónico, pudiendo pagar utilizando cualquiera de los medios anteriores e incluso, en nuevo sistema de pago presencial en las oficinas de la AEAT que permite el adeudo en cuenta.

Y en segundo lugar, porque el sistema de difusión y comunicación está llegando a los ciudadanos como hemos expuesto y ha comenzado a dar sus frutos, especialmente a través del sistema REC@T, No obstante, entendemos que éste debe ser desarrollado con una mayor profundidad y que estará liso cuando la AEAT desarrolle el enfoque “*Behavioural Insights*” rediseñando y simplificación de documentos en el área de Recaudación que van destinados a los ciudadanos.

7. BIBLIOGRAFÍA

cuya gestión tiene atribuida la Agencia Estatal de Administración Tributaria (BOE del 23 de junio).

⁶⁵ Los pagos por transferencia en las cuentas de las Delegaciones de la AEAT se regulan en Resolución de 19 de febrero de 2004, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se desarrolla lo previsto en el apartado sexto de la Orden HAC/3578/2003, de 11 de diciembre, en relación a los procedimientos especiales de ingreso BOE del 2 de marzo).

Por otra parte, el procedimiento de pago por transferencia por los grandes pagadores de embargos de sueldos y de salarios está regulados en la Resolución de 30 de septiembre de 2013, de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se desarrolla la Orden HAC/3578/2003, de 11 de diciembre, en relación a los procedimientos especiales de ingreso derivados de determinadas actuaciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva (BOE del 13 de octubre).

Y por último, el procedimiento de pago de deudas desde entidades no colaboradoras en la gestión recaudatoria del AEAT (particularmente aplicable a los desde el extranjero) está regulado en la Resolución de 18 de enero de 2021, de la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se definen el procedimiento y las condiciones para el pago de deudas mediante transferencias a través de entidades colaboradoras en la gestión recaudatoria encomendada a la Agencia Estatal de Administración Tributaria (BOE del 4 de febrero).

[Type here]

[Type here]

[Type here]