# Boletines oficiales

MADRID
06/11/2026

## BOCM DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE. Ley 7/2026, de 3 de noviembre, de Defensa del Contribuyente de la Comunidad de Madrid.

**CLAVES PARA EL ASESOR**

| | |
|---|---|
| **¿Es nuevo?** | **NOVEDAD NORMATIVA.** Se eleva a rango legal la regulación de la defensa del contribuyente en la Comunidad de Madrid, sustituyendo el régimen del Decreto 22/1999 y estableciendo nuevos compromisos de actuación administrativa y un procedimiento específico de quejas y sugerencias. Los derechos reconocidos en la Ley General Tributaria se mantienen como marco de referencia. |
| **¿A quién afecta?** | A las personas físicas, empresas y demás obligados tributarios que se relacionen con la Administración tributaria de la Comunidad de Madrid respecto de los tributos cuya gestión le corresponde, especialmente en procedimientos de gestión, recaudación e inspección. |
| **Qué hacer** | Informar a los clientes de los nuevos mecanismos de defensa y de los compromisos de asistencia administrativa, especialmente en caso de retrasos, deficiencias de atención o dificultades en los trámites tributarios. Advertir de que las quejas no sustituyen a los recursos o reclamaciones ni suspenden o interrumpen sus plazos, y realizar un seguimiento de la implantación de los nuevos servicios durante los nueve meses siguientes a la entrada en vigor. |

*Orientación general e informativa. No constituye asesoramiento.*

### 1. Objeto de la norma

La Ley 7/2026 tiene por objeto reforzar la protección de los derechos de los contribuyentes en sus relaciones con la Administración tributaria de la Comunidad de Madrid, mediante la regulación de los servicios de información, asistencia y participación, así como del órgano encargado de velar por su defensa.

La norma pretende facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, reducir las cargas administrativas, mejorar la accesibilidad a los servicios públicos y garantizar que la Administración actúe conforme al principio de buena administración.

### 2. Principales medidas reguladas

#### A. Derechos y servicios de asistencia al contribuyente

La ley reconoce expresamente los derechos y garantías establecidos en el artículo 34.1 de la Ley General Tributaria y obliga a la Administración autonómica a actuar conforme al principio de buena administración.

Asimismo, establece el derecho a recibir información y asistencia personalizada, confidencial y gratuita, tanto presencial como telemáticamente, con las excepciones previstas para quienes estén obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración.

Entre los servicios contemplados destacan:

- La elaboración y asistencia en la presentación de autoliquidaciones tributarias.
- La información sobre procedimientos tributarios, deudas, aplazamientos, fraccionamientos y medios de impugnación.
- La realización de valoraciones inmobiliarias previas a determinadas autoliquidaciones del ISD y del ITP y AJD, en los supuestos previstos legalmente, con los efectos vinculantes establecidos en la Ley General Tributaria.
- La habilitación de una carpeta tributaria que permita consultar y realizar el seguimiento de los procedimientos administrativos.

#### B. Nuevos compromisos de la Administración tributaria

La ley incorpora determinadas obligaciones y compromisos destinados a mejorar las relaciones entre la Administración y los contribuyentes.

En particular, establece que la Administración tributaria autonómica deberá:

- Disculparse cuando una sentencia judicial firme reconozca la vulneración de alguno de los derechos que la normativa tributaria reconoce al contribuyente.
- Agradecer la cooperación de los obligados tributarios que hayan colaborado debidamente en un procedimiento inspector que concluya sin regularización ni sanción.
- Presumir la buena fe de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración tributaria.
- Fomentar la presentación de consultas tributarias escritas, cuyas contestaciones tendrán carácter vinculante en los términos previstos legalmente.

También se establece la obligación de emplear un lenguaje claro, directo y sencillo en los documentos y comunicaciones tributarias, así como de revisar periódicamente los formularios y modelos administrativos para facilitar su comprensión.

### C. Regulación de la Oficina de Defensa del Contribuyente

La norma regula la Oficina de Defensa del Contribuyente de la Comunidad de Madrid, encargada de velar por la efectividad de los derechos y garantías de los ciudadanos frente a la Administración tributaria autonómica.
Entre sus funciones se encuentran la recepción y tramitación de quejas y sugerencias, la formulación de propuestas de mejora de los servicios tributarios, la elaboración de informes y memorias anuales y la propuesta de modificaciones normativas o procedimentales.

Las quejas podrán referirse, entre otras cuestiones, a retrasos administrativos, dificultades de acceso a los servicios, deficiencias en la atención al público, problemas con las plataformas electrónicas o actuaciones que dificulten el ejercicio de los derechos de los contribuyentes.

La ley establece las siguientes reglas para su tramitación:

| **Actuación** | **Plazo o efecto** |
|---|---|
| Subsanación de defectos | 10 días hábiles |
| Primer informe del órgano afectado por una queja | 15 días hábiles desde su recepción |
| Informe tras el requerimiento por falta de respuesta | Otros 15 días hábiles |
| Contestación de las quejas | Máximo de 3 meses desde el día siguiente a su entrada en el registro de la Oficina |
| Contestación de las sugerencias | Máximo de 3 meses desde su recepción por el órgano competente |

**La presentación de quejas o sugerencias no constituye un recurso administrativo, ni una solicitud de devolución o rectificación de autoliquidaciones, y no suspende ni interrumpe los plazos establecidos para el ejercicio de los correspondientes derechos o acciones.**

**Las contestaciones a las quejas tampoco generan derechos subjetivos ni son susceptibles de recurso administrativo.**

## 3. Ámbito de aplicación y destinatarios

La ley resulta aplicable a las personas físicas, jurídicas y demás obligados tributarios, en los términos del artículo 35 de la Ley General Tributaria, en sus relaciones con la Administración tributaria de la Comunidad de Madrid.

Su ámbito de aplicación se circunscribe a los tributos cuya gestión corresponda a dicha comunidad autónoma, por lo que no regula con carácter general las relaciones de los contribuyentes con la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

## 4. Derogaciones y modificaciones normativas

La norma deroga expresamente el Decreto 22/1999, de 11 de febrero, de creación del Defensor del Contribuyente en la Comunidad de Madrid, así como las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a su contenido.

También modifica determinados preceptos del Decreto 21/2002, de 24 de enero, relativo a la atención al ciudadano, para coordinar la tramitación de las quejas tributarias y la participación de la Oficina de Defensa del Contribuyente en los órganos de coordinación administrativa.

## 5. Entrada en vigor

La ley entró en vigor el **7 de noviembre de 2026**, al día siguiente de su publicación.

La disposición adicional única establece un plazo de nueve meses desde su entrada en vigor para desarrollar e implantar los nuevos servicios previstos en la norma. Dicho plazo finaliza el 7 de agosto de 2027.