

MUNICIPALIDAD DE  
SAN JUAN  
DE MIRAFLORES

**R.A. N° 024-2021/MDSJM.-** Delegan al Gerente Municipal la facultad de aprobar y formalizar las Modificaciones Presupuestarias al Presupuesto Institucional en el Nivel Funcional Programático durante el Año Fiscal 2021 **119**

MUNICIPALIDAD DE  
SANTA MARÍA DEL MAR

**Ordenanza N° 311-MDSMM.-** Aprueban el Plan de Desarrollo Urbano Distrital de Santa María Del Mar 2020-2030 **119**

**Ordenanza N° 312.-** Aprueban el Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana 2021 **123**

MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR

**R.A. N° 033-2021-ALC/MVES.-** Delegan facultades en diversos funcionarios de la Municipalidad **125**

PROVINCIAS

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BARRANCA

**Ordenanza N° 028-2020-AL/CPB.-** Aprueban el Texto Único De Procedimientos Administrativos (TUPA) - 2020 **128**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO

**Ordenanza N° 015-2020-MPMN.-** Aprueban el Reglamento para Comedores que reciben apoyo de programas de complementación alimentaria **131**

PODER EJECUTIVO

PRESIDENCIA DEL CONSEJO  
DE MINISTROS

**Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia**

DECRETO SUPREMO  
N° 032-2021-PCM

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1033, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPi), el INDECOPi es un organismo público especializado con personería jurídica de derecho público interno, que goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa, y se encuentra adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros;

Que, el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1033 dispone que, el INDECOPi es el organismo autónomo encargado, entre otros, de vigilar la libre iniciativa privada y la libertad de empresa mediante el control posterior y eliminación de las barreras burocráticas ilegales e irracionales que afectan a los ciudadanos y empresas, así como velar por el cumplimiento de las normas y principios de simplificación administrativa; defender la libre y leal competencia, sancionando las conductas anticompetitivas y desleales y procurando que en los mercados exista una competencia efectiva; proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo; proteger el crédito mediante la conducción de un sistema concursal que reduzca costos de transacción y promueva la asignación eficiente de los recursos; administrar el sistema de otorgamiento y protección de los derechos de propiedad intelectual en todas sus manifestaciones, en sede administrativa; y, garantizar otros derechos y principios rectores cuya vigilancia se le asigne, de conformidad con la legislación vigente;

Que, mediante la Ley N° 31112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial, se establece un régimen de control previo de operaciones de concentración empresarial con la finalidad de promover la competencia efectiva y la eficiencia económica en los mercados para el bienestar de los consumidores;

Que, la Décima Disposición Complementaria Final de la Ley N° 31112 dispone que, mediante Decreto Supremo, refrendado por el presidente del Consejo de Ministros, se aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPi, respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia;

Que, en consecuencia, resulta necesario aprobar la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPi, respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia;

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; el Decreto Legislativo N° 1033, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPi; y, la Décima Disposición Complementaria Final de la Ley N° 31112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial;

DECRETA:

**Artículo 1. Objeto**

El presente Decreto Supremo tiene por objeto aprobar la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia que, como Anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

**Artículo 2. Alcance**

La graduación, metodología y factores para la determinación de las multas es aplicada por los siguientes órganos resolutivos del INDECOPi:

a) Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, incluyendo a los órganos adscritos a las Oficinas Regionales del INDECOPi;

b) Comisiones de Protección del Consumidor, incluyendo a las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del INDECOPi con competencia en esta materia;

c) Dirección de Derechos de Autor, a través de su respectiva Comisión;

d) Dirección de Signos Distintivos, a través de su respectiva Comisión;

e) Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías, a través de su respectiva Comisión;

f) Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, incluye las Comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del INDECOPÍ con competencia en esta materia;

g) Comisión de Defensa de la Libre Competencia;

h) Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, incluye las Comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del INDECOPÍ con competencia en esta materia;

i) Comisión de Procedimientos Concursales;

j) Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica;

k) Sala Especializada en Propiedad Intelectual;

l) Sala Especializada en Defensa de la Competencia;

m) Sala Especializada en Protección al Consumidor;

n) Sala Especializada en Procedimientos Concursales;

y, o) Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas.

### Artículo 3. Vigencia

El presente decreto supremo entra en vigencia de manera conjunta con la entrada en vigencia de la Ley N° 31112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial.

### Artículo 4. Financiamiento

La implementación de lo establecido en el presente Decreto Supremo se financia con cargo al presupuesto institucional del INDECOPÍ, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

### Artículo 5. Publicación

El presente Decreto Supremo y su Anexo, se publican en el Diario Oficial El Peruano y, en la misma fecha, en el Portal Institucional del INDECOPÍ ([www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)), así como en el Portal Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros ([www.gob.pe/pcm](http://www.gob.pe/pcm)) y en la Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano ([www.gob.pe](http://www.gob.pe)).

### Artículo 6. Refrendo

El presente Decreto Supremo es refrendado por la Presidenta del Consejo de Ministros.

## DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

### Única. Evaluación y actualización de la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas

La graduación, metodología y factores para la determinación de las multas aprobada mediante el presente Decreto Supremo, es evaluada por el Consejo Directivo del INDECOPÍ cada tres (3) años, y su actualización será aprobada mediante Decreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros.

## DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

### Única. Normas aplicables a los procedimientos administrativos sancionadores en trámite

La graduación y determinación de las multas para los procedimientos administrativos sancionadores que estén en trámite a la entrada en vigencia del presente Decreto Supremo, se seguirá realizando conforme a las normas vigentes a la fecha de inicio de dichos procedimientos.

## DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

### Única. Modificación del artículo 18 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM

Modifícase el último párrafo del artículo 18 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, conforme al texto siguiente:

### “Artículo 18.-Infracciones y sanciones

Los incumplimientos de las condiciones, supuestos y demás especificaciones referidas a las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones por parte de los proveedores, constituyen infracciones leves, de conformidad con lo previsto en el artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Las sanciones por la comisión de dichas infracciones se determinan de conformidad con lo establecido en la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPÍ respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, aprobada por la normativa vigente.”

## DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

### Única. Derogación

Deróguense los Anexos IV y V del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y modificado por Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintitrés días del mes de febrero del año dos mil veintiuno.

FRANCISCO RAFAEL SAGASTI HOCHHAUSLER  
Presidente de la República

VIOLETA BERMÚDEZ VALDIVIA  
Presidenta del Consejo de Ministros

## ANEXO

### GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPÍ RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA

#### Capítulo I: Pasos para la estimación de multas

Sobre la base de la revisión del proceso de graduación de sanciones por parte de los OR del Indecopi, se tiene que, en términos generales, la multa preliminar ( $M$ ) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base ( $m$ ) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes<sup>1</sup> presentes en cada caso ( $F$ ), conforme a la siguiente fórmula:

$$(I) M = m \times F$$

Finalmente, dicho monto ( $M$ ) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final ( $M^*$ ).

En ese sentido, el proceso de estimación de multas en el Indecopi cuenta con tres grandes etapas, las cuales se mencionan de forma general a continuación:<sup>2</sup>

#### A. Estimación de la Multa Base ( $m$ )

El monto de la Multa Base ( $m$ ) comprende una aproximación directa o indirecta del beneficio ilícito o afectación (perjuicio económico o daño) generada por el infractor (dentro de un espacio y tiempo determinado) y del grado de disuasión deseado.

La metodología para la determinación de la Multa Base ( $m$ ) de los OR del INDECOPÍ considera los siguientes tres tipos de aproximaciones:

<sup>1</sup> Incluidos (en lo sucesivo) otros elementos de graduación.

<sup>2</sup> El sustento y la aplicación práctica detallada con sus respectivos criterios y parámetros se encuentran en el Documento de Trabajo N° 01-2020/ GEE denominado “Propuesta metodológica para el cálculo de multas en el Indecopi”.

- i. Método basado en valores preestablecidos;
- ii. Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado;
- iii. Método *ad hoc*.

El detalle metodológico de cada aproximación es desarrollado en el Capítulo II del presente Anexo.

El Cuadro 1 muestra el detalle de las aproximaciones a utilizar según cada OR.

Cuadro 1

APROXIMACIONES METODOLÓGICAS PARA EL CÁLCULO DE MULTAS POR MATERIA Y ÓRGANO RESOLUTIVO

Materia	Órgano resolutivo <sup>1/</sup>	Método		
		Preestablecido	Porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado	Ad hoc
Protección del Consumidor	OPS / CPC	✓ / *	-	-
	CPC / SPC	✓ / *	-	✓
Protección de la Propiedad Intelectual <sup>2/</sup>	DDA / SPI	*	-	✓
	DSD / SPI	*	-	✓
	DIN / SPI	*	-	✓
Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica	CFE / SDC	*	-	-
	CCD / SDC	✓	✓	-
Defensa de la Competencia	CLC / SDC	-	✓	✓
	CEB / SEL	*	-	-
	CCO / SCO	-	-	✓

Nota:

- ✓ = Aplica, \* = aplica, pero una condición y estructura de la tabla distinta (en el caso de OPS y CPC hay una estructura distinta para casos asociados al libro de reclamaciones), - = no aplica.
- OPS = Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, CPC = Comisiones de Protección del Consumidor, DDA = Dirección de Derechos de Autor, DSD = Dirección de Signos Distintivos, DIN = Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías, CFE = Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica, CCD = Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (incluye dependencias que analizan dicha materia en los distintos órganos descentralizados del Indecopi), CLC = Comisión de Defensa de la Libre Competencia, CEB = Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, CCO = Comisión de Procedimientos Concursales, SPI = Sala Especializada en Propiedad Intelectual, SDC = Sala Especializada en Defensa de la Competencia, SPC = Sala Especializada en Protección al Consumidor, SCO = Sala Especializada en Procedimientos Concursales, y SEL = Sala Especializada en Barreras Burocráticas.
- 1/ El OR de segunda instancia aplica el mismo método que le corresponde al OR de primera instancia cuando analice las respectivas apelaciones.
- 2/ En las Direcciones de Propiedad Intelectual, las sanciones son impuestas por las Comisiones adscritas a cada una de las Direcciones.

Los OR que investigan y resuelven infracciones relativas al Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y sus modificatorias, estiman la Multa Base (*m*) en función a un método propio basado en valores preestablecidos, conforme se detalla en la presente norma.

Asimismo, para estimar la Multa Base (*m*), los OR que investigan y resuelven casos de infracciones a las normas vinculadas con la eliminación de barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad (incluida su segunda instancia) y la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (y su respectiva segunda instancia) emplean un método en particular, basado también en valores preestablecidos.

En otros casos, los OR que según el Cuadro 1 pueden adoptar entre:

i. “Método basado en valores preestablecidos” o el “Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado”; o entre

ii. “Método basado en valores preestablecidos” o el “Método Ad-hoc”,

deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:

1. Se desarrolló por un período menor a dos años.
2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.<sup>3</sup>

Cabe precisar que, en materia de competencia desleal, en consideración de las características especiales de las infracciones, la regla de elección descrita en el párrafo previo aplica solo para las infracciones desarrolladas mediante mecanismos publicitarios, mientras que:

(i) En los casos de competencia desleal, las infracciones de incumplimiento de requerimiento de información que afecten de forma mínima la resolución se sancionarán por el “Método basado en valores preestablecidos”.

(ii) Las infracciones en materia de competencia desleal que se materialicen a través de mecanismos no publicitarios o los incumplimientos de requerimientos de información que impliquen una afectación significativa a la resolución de algún caso, se sancionarán bajo el “Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado”.

Por su parte, atendiendo a la naturaleza especial de las infracciones a la libre competencia, el “Método basado en un porcentaje de ventas del producto o servicio afectado” será utilizado como un mecanismo subsidiario al “Método Ad hoc”, en caso no se disponga de información suficiente que permita estimar el beneficio ilícito – obtenido o esperado como resultado de la conducta infractora – mediante este último método.

Asimismo, cabe señalar que, en los casos de propiedad intelectual, el “Método basado en valores preestablecidos” solo se aplica a las infracciones asociadas con negativas a la entrega de información por parte del denunciado en el marco de un procedimiento administrativo sancionador que afecten de forma mínima la resolución.<sup>4</sup>

De otro lado, las multas por infracciones asociadas al Decreto Legislativo N° 807, que no se encuentren reguladas de forma expresa en el presente Decreto Supremo, son determinadas por los OR adoptando de manera general una aproximación basada en valores preestablecidos, un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado o de manera ad-hoc.

## B. Valoración de atenuantes y agravantes (*F*)<sup>5</sup>

Este segundo paso corresponde a la valoración de las circunstancias que pueden incrementar (agrarar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base, a través del factor *F*. Para determinar el valor del factor *F*, los OR deben realizar el siguiente análisis:

- Definir si existen circunstancias agravantes o atenuantes que correspondan aplicar.
  - En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor *F* es equivalente a la unidad ( $F = 1$  o 100 %).
  - En caso de verificar circunstancias agravantes o atenuantes (*f<sub>i</sub>*), se debe establecer el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye y/o aumenta, respectivamente, el valor de *m*. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes (*f<sub>i</sub>*) y se le agrega la unidad (o 100%). Esto puede realizarse mediante la siguiente expresión:

<sup>3</sup> Dicho alcance es determinado por cada OR conforme a las características de cada caso en concreto y la naturaleza de la infracción.

<sup>4</sup> Infracciones establecidas en el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807 y artículo 116 del Decreto Legislativo N° 1075.

<sup>5</sup> Como ha sido indicado anteriormente, incluye otros elementos de graduación.

$$(II) F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \sum_{i=1}^n f_i$$

Donde  $n$  representa al número de circunstancias agravantes y atenuantes identificadas.

Cabe mencionar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.

Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.

**Cuadro 2**

**CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES Y ATENUANTES CON SUS RESPECTIVOS PORCENTAJES DE AUMENTO Y REDUCCIÓN**

Circunstancias agravantes	$f_i$
<b><math>f_1</math>: Reincidencia.</b>	
1. No aplica o no hay reincidencia.	0%
2. Primera reincidencia.	25%
3. Segunda reincidencia.	50%
4. Tercera reincidencia a más.	100%
<b><math>f_2</math>: Reiterancia.</b>	
1. No aplica o no hay reiterancia.	0%
2. Primera reiterancia.	10%
3. Segunda reiterancia.	30%
4. Tercera reiterancia a más.	40%
<b><math>f_3</math>: La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.</b>	
1. No aplica o no contravino el principio de conducta procedimental.	0%
2. Contravino el principio de conducta procedimental.	25%
<b><math>f_4</math>: Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas.<sup>1/</sup></b>	
1. La conducta no puso en riesgo ni generó daños.	0%
2. La conducta generó riesgo.	30%
3. La conducta ocasionó daños.	75%
<b><math>f_5</math>: Cuando el denunciado, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.</b>	
1. No aplica.	0%
2. Dejó de adoptar medidas para mitigar consecuencias.	25%
<b><math>f_6</math>: Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.</b>	
1. No afectó el interés colectivo o difuso.	0%
2. Afectó el interés colectivo o difuso.	30%
Circunstancias atenuantes	$f_i$
<b><math>f_7</math>: La presentación por el denunciado de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.<sup>2/</sup></b>	
1. No aplica o no presentó propuesta conciliatoria.	0%
2. Presentó propuesta conciliatoria.	-10%
3. Presentó propuesta conciliatoria que coincide con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.	-30%
<b><math>f_8</math>: Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.<sup>3/</sup></b>	

1. El denunciado no acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	0%
2. El denunciado acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	-30%
<b><math>f_9</math>: Cuando el denunciado reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos.<sup>3/</sup></b>	
1. No aplica o el denunciado no se allana ni reconoce las imputaciones.	0%
2. El denunciado se allana o reconoce las imputaciones fuera del plazo concedido para la presentación de sus descargos. <sup>4/</sup>	-50%
<b><math>f_{10}</math>: Cuando el administrado reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito con anterioridad y posterioridad al Informe Final de Instrucción.<sup>5/</sup></b>	
1. No aplica o el administrado no reconoce su responsabilidad.	0%
2. El administrado reconoce su responsabilidad con anterioridad al Informe Final de Instrucción.	-10%
3. El administrado reconoce su responsabilidad con posterioridad al Informe Final de Instrucción.	-0.5%
<b><math>f_{11}</math>: Cuando el denunciado acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en la normativa.<sup>6/</sup></b>	
1. No aplica o el denunciado no puede acreditar que cuenta con un programa para el cumplimiento de la regulación.	0%
2. Cuenta con un programa efectivo de cumplimiento.	-30%

1/ Siempre y cuando, a efectos de evitar duplicidad, la multa base no incorpore el valor del riesgo o daño a la vida estimado mediante el enfoque ad-hoc. Por otro lado, entiéndase el riesgo como aquella situación en la que existe la posibilidad de ocurrencia de un evento incierto y que a la vez también lleve a un determinado resultado.

2/ No aplica a los procedimientos regulados por el Decreto Legislativo N° 1075.

3/ Solo aplica a los procedimientos regulados por la Ley N° 29571.

4/ Cabe precisar que la causal de atenuante del allanamiento o reconocimiento conforme lo establece el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor no es aplicable a los procedimientos administrativos sancionadores por iniciativa de la autoridad.

5/ Atenuante aplicable solo para procedimientos administrativos sancionadores por iniciativa de la autoridad en materia de protección al consumidor.

6/ En el caso de las infracciones a la libre competencia (regulados por el Decreto Legislativo N° 1034) se aplicarán los porcentajes de reducción previstos en la "Guía de Programa de Cumplimiento de las Normas de Libre Competencia".

### C. Ajuste de la multa según topes legales (determinación de la multa final $M^*$ )

En este paso se analiza si la multa preliminar ( $M$ ) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada OR, el cual puede estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de Unidades Impositivas Tributarias ( $N^{\circ}UIT$ ) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año ( $\%IT$ ).

Así, el OR verifica que la multa preliminar ( $M$ ) no supere el tope establecido en su marco normativo; en caso contrario, debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en su norma. De esa forma, la multa final a imponer ( $M^*$ ) queda determinada conforme a la siguiente expresión:

$$(I) M^* \cong \text{Mín}\{M, N^{\circ}UIT, \%IT\}$$

Donde Mín representa el valor mínimo de los elementos en consideración.

Es preciso señalar que los OR pueden aplicar medidas no monetarias razonables de mitigación o remediación, conforme a ley (como programas de compromisos, entre otros, que sean de implementación factible y monitoreable) de forma independiente a la multa (siempre que cuenten con habilitación legal para hacerlo). No obstante, también pueden evaluar aplicarlas de manera complementaria con el fin de asegurar los efectos disuasorios pertinentes para el cambio de las conductas y mitigar el riesgo<sup>6/</sup> de reincidencia.<sup>7/</sup>

<sup>6/</sup> Es decir, se busca mitigar la probabilidad de ocurrencia o repetición de este o nuevos hechos infractores por parte del agente infractor.

<sup>7/</sup> Mención aparte merecen los casos en que el marco legal permite aplicar un porcentaje de rebaja ( $D\%$ ) de la multa final ( $M^*$ ) como los casos por aplicación del programa de clemencia en materia de libre competencia en donde la reducción de la multa puede llegar a ser del 100%.

## Capítulo II: Estimación de la multa base de acuerdo con cada una de las aproximaciones metodológicas

A continuación, se detalla la manera en que se realiza la estimación de la Multa Base ( $m$ ), de acuerdo con cada una de las aproximaciones metodológicas:

### A. Método basado en valores preestablecidos

#### A.1 Método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones

En primer lugar, se debe tener en cuenta que las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas, conforme al Cuadro 3.

Cuadro 3

TABLA DE INFRACCIONES VINCULADAS CON EL LIBRO DE RECLAMACIONES

Nº	Infracción	Clasificación
1	No contar con el Libro de Reclamaciones respectivo	A
2	No brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su reclamo o queja	B
3	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones	B
4	No habilitar un orden de atención preferente para el consumidor a fin de presentar un reclamo o queja	B
5	No contar con Libro de Reclamaciones de respaldo, no ponerlo a disposición del consumidor, o llevarlo sin contar con las características previstas en el artículo 4º del Reglamento	B
6	No entregar la Hoja de Reclamaciones correspondiente al consumidor, o no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones o el envío de copia de ésta al correo electrónico indicado por el consumidor, en los casos que corresponda	C
7	No contar con el aviso del Libro de Reclamaciones o no exhibirlo	B
8	No exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a las condiciones previstas en el artículo 9º del Reglamento	C
9	Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5º y 8º del Reglamento, respectivamente	C
10	No atender o no responder el reclamo	A
11	No comunicar al consumidor la respuesta al reclamo en el plazo legal establecido, o no comunicarle oportunamente la prórroga del plazo para responder	B
12	Condicionar la atención del reclamo al pago previo del producto o servicio objeto de reclamo u otro concepto	A
13	No remitir o no poner a disposición del INDECOPI la información requerida por éste	A
14	No remitir la información requerida por el INDECOPI o no ponerla a disposición de dicho Organismo, dentro de los plazos establecidos	B
15	No conservar la información indicada en el artículo 12º del Reglamento por un lapso mínimo de 2 años	B
16	No reportar oportunamente a través del SIREC los reclamos y quejas o no efectuarlo conforme a las especificaciones indicadas por el INDECOPI	A
17	No habilitar un número telefónico u otro medio alternativo para el ingreso y registro de quejas y reclamos	A
18	No difundir dentro de cada unidad de transporte el número telefónico o el medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos	A
19	No brindar el código de reclamo al consumidor en el momento de formular el reclamo o queja por vía telefónica u otro medio alternativo habilitado	B
20	No ingresar de forma inmediata en el Libro de Reclamaciones el reclamo o queja formulado por vía telefónica u otro medio habilitado	B

Nº	Infracción	Clasificación
21	No ingresar en el Libro de Reclamaciones Virtual el contenido de la Hoja de Reclamaciones del "Libro de Reclamaciones de Respaldo", dentro del plazo de un día calendario de presentado el reclamo o queja	C
22	No alojar en la página web correspondiente el Libro de Reclamaciones de Naturaleza Virtual	A

En segundo lugar, en consideración del beneficio ilícito, costo evitado o daño y la respectiva probabilidad de detección, para la determinación del valor de la Multa Base ( $m$ ) de infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones bajo la aproximación de valores preestablecidos, se toma en cuenta la siguiente fórmula:

$$(II) \quad m = \text{Multa referencial} \times (\text{Factor } (FC_i))$$

Donde:

- **Multa referencial:** Es la multa máxima en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por tipo de infracción y tipo de empresa, según corresponda de acuerdo con el Cuadro 4.

Cuadro 4

TABLA DE MULTA REFERENCIAL POR TAMAÑO DEL INFRACCTOR, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN (UIT)

Tipo de infracción	Rango de multa referencial según tamaño de empresa <sup>1/</sup>		
	Micro empresa o persona natural (facturación de 1 a 150 UIT)	Pequeña empresa (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Gran empresa (facturación de más de 1700 UIT)
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5

1/ Los rangos de facturación deben considerarse en función de las ventas o ingresos percibidos por el infractor del año en el que se cometió la infracción (en caso de tratarse de un ejercicio concluido), o en su defecto, el del inmediato anterior. De no contar con la mencionada información, puede realizarse una estimación de dichas ventas o ingresos en base a la mejor información disponible.

- **Factor ( $FC_i$ ):**

$$(III) \quad FC_i = \frac{1-FC_0}{1-A_0} (A_i - A_0) + FC_0$$

Dónde:

$FC_i$ : Es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica con un valor de multa en el rango establecido.

$A_i$ : Es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación.

$$(IV) \quad A_i = \frac{\text{Facturación de la empresa infractora}}{\text{Facturación máxima según tipo de empresa}}$$

Para la Mediana y Gran Empresa, se considera una facturación máxima de 20,000 UIT.

$FC_0$ : Cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.

$A_0$ : Cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango.

#### A.2 Método de valores preestablecidos para las infracciones a las normas de eliminación de barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad

En primer lugar, se debe tener en cuenta que las infracciones a las normas vinculadas con la eliminación de barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad se clasifican en infracciones de personas naturales y de entidades, conforme al Cuadro 5 y al Cuadro 6.

**Cuadro 5**  
**TABLA DE GRADUACIÓN, INFRACCIONES Y SANCIONES MÁXIMAS PARA PERSONAS NATURALES**

Nº	Infracción	Sanción	Calificación	Base legal
1	Incumplir el mandato de inaplicación de la barrera burocrática declarada ilegal al que se hace referencia en el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1256. (Inaplicación con efectos generales).	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 1 del artículo 34 del Decreto Legislativo N° 1256.
2	Incumplir el mandato de inaplicación de la barrera burocrática declarada ilegal y/o carente de razonabilidad, según sea el caso, al que se hace referencia en el artículo 10 del Decreto Legislativo N° 1256. (Inaplicación al caso en concreto).	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 2 del artículo 34 del Decreto Legislativo N° 1256.
3	Aplicar u ordenar la aplicación de la barrera burocrática previamente declarada carente de razonabilidad, luego de publicado lo resuelto en los procedimientos de oficio a los que hace referencia el artículo 9 del Decreto Legislativo N° 1256. (Declaración de barreras burocráticas carentes de razonabilidad en procedimientos de oficio).	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 3 del artículo 34 del Decreto Legislativo N° 1256.
4	Omitir la inaplicación de la barrera burocrática previamente declarada carente de razonabilidad, luego de publicado lo resuelto en los procedimientos de oficio a los que hace referencia el artículo 9 del Decreto Legislativo N° 1256. (Declaración de barreras burocráticas carentes de razonabilidad en procedimientos de oficio).	Mayor a 2 UIT hasta 10 UIT	Grave	Numeral 3 del artículo 34 del Decreto Legislativo N° 1256.
5	Aplicar u ordenar la aplicación de la barrera burocrática previamente declarada ilegal y/o carente de razonabilidad luego de publicado lo resuelto en los procedimientos de oficio iniciados con anterioridad al Decreto Legislativo N° 1256.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 4 del artículo 34 del Decreto Legislativo N° 1256, incorporado por la segunda disposición complementaria y modificatoria del Decreto Legislativo N° 1308.
6	Omitir la inaplicación de la barrera burocrática previamente declarada ilegal y/o carente de razonabilidad luego de publicado lo resuelto en los procedimientos de oficio iniciados con anterioridad al Decreto Legislativo N° 1256.	Mayor a 2 UIT hasta 10 UIT	Grave	Numeral 4 del artículo 34 del Decreto Legislativo N° 1256, incorporado por la segunda disposición complementaria y modificatoria del Decreto Legislativo N° 1308.
7	Incumplir el mandato de inaplicación de la barrera burocrática declarada ilegal y/o carente de razonabilidad en un procedimiento iniciado de parte tramitado con las normas que reglan la materia antes de la vigencia del Decreto Legislativo N° 1256.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 5 del artículo 34 del Decreto Legislativo N° 1256, incorporado por la segunda disposición complementaria y modificatoria del Decreto Legislativo N° 1308.

**Cuadro 6**  
**TABLA DE GRADUACIÓN, INFRACCIONES Y SANCIONES MÁXIMAS PARA ENTIDADES**

Nº	Infracción	Sanción	Calificación	Base legal
1	Exigir requisitos adicionales a la lista de requisitos máximos establecidos en la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento; en la Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones y su reglamento; en la Ley N° 29022, Ley para el Fortalecimiento de la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones y su reglamento; en la Ley N° 30477, Ley que regula la ejecución de obras de servicios públicos autorizadas por las municipalidades en las áreas de dominio público, y su reglamento y en aquellos dispositivos legales que sustituyan o complementen los dispositivos anteriores.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numerales 1, 2, 3, 4 y 5 del inciso a) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
2	Establecer plazos mayores a los máximos establecidos en la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento; en la Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones y su reglamento, o en los dispositivos legales que regulan el despliegue para la ejecución, mantenimiento y/o implementación de infraestructura en servicios públicos, así como aquellos que regulan el otorgamiento de licencias, autorizaciones y/o permisos para la realización de actividades industriales, comerciales o de servicios, públicos o privados.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Inciso g) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
3	Exigir requisitos (incluye pago de derechos de trámite) que no constan en el Texto Único de Procedimientos Administrativos -TUPA de la entidad.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Inciso b) y numeral 8 del inciso f) del numeral 35 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
4	Exigir requisitos que, estando en el TUPA de la entidad, no cuentan con sustento normativo vigente.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Inciso c) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
5	Requerir Información o documentación que la entidad posea como producto del ejercicio de sus funciones públicas conferidas por la Ley o que deba poseer en virtud de algún trámite realizado anteriormente por el administrado en cualquiera de sus dependencias, o con la que se acreditó o debió acreditarse en una fase anterior o para obtener la culminación de un trámite anterior ya satisfecho o por haber sido fiscalizado por ellas, durante cinco (5) años anteriores inmediatos, siempre que los datos no hubieren sufrido variación.	Mayor a 2 UIT hasta 10 UIT	Grave	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 (numerales 48.1.1 y 48.1.9 del artículo 48 del TUO de la Ley 27444).

Nº	Infracción	Sanción	Calificación	Base legal
6	Requerir documentación o información que genere o que haya sido expedida por la misma entidad.	Mayor a 2 UIT hasta 10 UIT	Grave	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 (numeral 48.1.2 del artículo 48 del TUO de la Ley 27444).
7	Requerir la presentación de más de dos ejemplares de un mismo documento ante la entidad, salvo que sea necesario notificar a otros tantos interesados.	Amonestación hasta 2 UIT	Leve	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 (numeral 48.1.3 del artículo 48 del TUO de la Ley 27444).
8	Impedir a los administrados que suministren ellos mismos las fotografías solicitadas o que escojan la empresa en la cual sean obtenidas las fotografías, con excepción de los casos de digitalización de imágenes.	Amonestación hasta 2 UIT	Leve	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 (numeral 48.1.4 del artículo 48 del TUO de la Ley 27444).
9	Requerir fotografías personales, salvo para obtener documentos de identidad, pasaporte o licencias o autorizaciones de índole personal o por razones de seguridad nacional y seguridad ciudadana.	Amonestación hasta 2 UIT	Leve	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 (numeral 48.1.4 del artículo 48 del TUO de la Ley 27444).
10	Requerir la presentación de documentos de identidad personal distintos al Documento Nacional de Identidad o al carnet de extranjería o pasaporte según corresponda para ciudadanos extranjeros.	Amonestación hasta 2 UIT	Leve	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 (numeral 48.1.5 del artículo 48 del TUO de la Ley 27444).
11	Exigir que el administrado recabe sellos de la propia entidad, cuando los mismos deben ser copiados por la autoridad a cargo del expediente.	Mayor a 2 UIT hasta 10 UIT	Grave	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 (numeral 48.1.6 del artículo 48 del TUO de la Ley 27444).
12	Requerir documentos o copias nuevas, cuando sean presentadas otras (documentos o copias) no obstante haber sido producidos para otra finalidad, salvo que sean ilegibles.	Amonestación hasta 2 UIT	Leve	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 (numeral 48.1.7 del artículo 48 del TUO de la Ley 27444).
13	Requerir constancia de pago realizado ante la propia entidad por algún trámite.	Amonestación hasta 2 UIT	Leve	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 (numeral 48.1.8 del artículo 48 del TUO de la Ley 27444).
14	Requerir información o documentación que las entidades de la Administración Pública administren, recaben, sistematicen, creen o posean respecto de los usuarios o administrados que están obligadas a suministrar o poner a disposición de las demás entidades que las requieran para la tramitación de sus procedimientos administrativos y para sus actos de administración interna, de conformidad con lo dispuesto por ley, decreto legislativo o por Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.	Mayor a 2 UIT hasta 10 UIT	Grave	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 (numeral 48.1.10 del artículo 48 del TUO de la Ley 27444) Artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246.
15	Exigir a los administrados o usuarios, en el marco de un procedimiento o trámite administrativo, la copia del Documento Nacional de Identidad.	Amonestación hasta 2 UIT	Leve	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 Inciso a) del numeral 5.1 del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1246.
16	Exigir a los administrados o usuarios, en el marco de un procedimiento o trámite administrativo las copias de Partida de Nacimiento o de Bautizo cuando se presente el Documento Nacional de Identidad, excepto en los procedimientos donde resulte esencial acreditar la filiación y esta no pueda ser acreditada fehacientemente por otro medio.	Amonestación hasta 2 UIT	Leve	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 Inciso b) del numeral 5.1 del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1246.
17	Exigir a los administrados o usuarios, en el marco de un procedimiento o trámite administrativo las copias de Partida de Nacimiento o Certificado de Defunción emitidas en fecha reciente o dentro de un periodo máximo.	Amonestación hasta 2 UIT	Leve	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 Inciso c) del numeral 5.1 del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1246.
18	Exigir a los administrados o usuarios, en el marco de un procedimiento o trámite administrativo la legalización notarial de firmas, salvo que se exija por ley expresa.	Amonestación hasta 2 UIT	Leve	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 Inciso d) del numeral 5.1 del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1246.
19	Exigir a los administrados o usuarios, en el marco de un procedimiento o trámite administrativo copia de la ficha RUC o certificado de información registrada en la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT, salvo las entidades de la Administración Pública ubicadas en zonas que no cuenten con cobertura de acceso a internet.	Amonestación hasta 2 UIT	Leve	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 Inciso e) del numeral 5.1 del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1246.
20	Exigir a los administrados o usuarios, en el marco de un procedimiento o trámite administrativo los certificados o constancias de habilitación profesional o similares expedidos por los Colegios Profesionales, cuando dicha calidad pueda ser verificada a través del respectivo portal institucional, salvo las entidades de la Administración Pública ubicadas en zonas que no cuenten con cobertura de acceso a internet.	Amonestación hasta 2 UIT	Leve	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 Inciso f) del numeral 5.1 del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1246.



Nº	Infracción	Sanción	Calificación	Base legal
21	Exigir a los administrados o usuarios, en el marco de un procedimiento o trámite administrativo cualquier otro requisito que acredite o proporcione información que conste en registros de libre acceso a través de internet u otro medio de comunicación pública, distinto a los indicados en los incisos a), b), c), e), d) y f) del artículo 5.1 del Decreto Legislativo N° 1256, salvo las entidades de la Administración Pública ubicadas en zonas que no cuenten con cobertura de acceso a internet.	Amonestación hasta 2 UIT	Leve	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 Inciso g) del numeral 5.1 del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1246.
22	Exigir el certificado de mudanza domiciliaria u otras constancias de similar naturaleza.	Amonestación hasta 2 UIT	Leve	Inciso d) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 Artículo 10 del Decreto Legislativo N° 1246.
23	Negarse a recibir copias simples, en reemplazo de documentos originales o copias legalizadas notarialmente de tales documentos, acompañadas de la declaración jurada del administrado acerca de su autenticidad.	Mayor a 2 UIT hasta 10 UIT	Grave	Inciso e) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 (numeral 49.1.1 del artículo 49 del TUO de la Ley N° 27444).
24	Negarse a recibir traducciones simples con la indicación y suscripción de quien oficie de traductor debidamente identificado, en lugar de traducciones oficiales.	Mayor a 2 UIT hasta 10 UIT	Grave	Inciso e) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 (numeral 49.1.2 del artículo 49 del TUO de la Ley N° 27444).
25	Negarse a reconocer las expresiones escritas del administrado contenidas en declaraciones con carácter jurado mediante las cuales afirman su situación o estado favorable, así como la existencia, veracidad, vigencia en reemplazo de la información o documentación prohibida de solicitar.	Mayor a 2 UIT hasta 10 UIT	Grave	Inciso e) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 (numeral 49.1.3 del artículo 49 del TUO de la Ley N° 27444).
26	Negarse a recibir instrumentos privados, boletas notariales o copias simples de las escrituras públicas, en vez de instrumentos públicos de cualquier naturaleza, o testimonios notariales, respectivamente.	Mayor a 2 UIT hasta 10 UIT	Grave	Inciso e) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 (numeral 49.1.4 del artículo 49 del TUO de la Ley N° 27444).
27	Negarse a recibir constancias originales suscritas por profesionales independientes debidamente identificados en reemplazo de certificaciones oficiales acerca de las condiciones especiales del administrado o de sus intereses cuya apreciación requiera especiales actitudes técnicas o profesionales para reconocerlas, tales como certificados de salud o planos arquitectónicos, entre otros.	Mayor a 2 UIT hasta 10 UIT	Grave	Inciso e) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 (numeral 49.1.5 del artículo 49 del TUO de la Ley N° 27444).
28	Negarse a recibir copias fotostáticas de formatos oficiales o una reproducción particular de ellos elaborada por el administrado respetando integralmente la estructura de los definidos por la autoridad, en sustitución de los formularios oficiales aprobados por la propia entidad para el suministro de datos.	Mayor a 2 UIT hasta 10 UIT	Grave	Inciso e) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256 (numeral 49.1.6 del artículo 49 del TUO de la Ley N° 27444).
29	Exigir el pago de derechos de trámite en procedimientos iniciados de oficio.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 1 del inciso f) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
30	Exigir el pago de derechos de trámite en procedimientos en los que se ejerce el derecho de petición graciable.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 2 del inciso f) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
31	Exigir el pago de derechos de trámite para la tramitación de una denuncia por infracciones funcionales de sus funcionarios.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 3 del inciso f) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
32	Exigir el pago de derechos de trámite para la tramitación de una denuncia por infracciones que deban ser conocidas por las Oficinas de Auditoría Interna.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 4 del inciso f) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
33	Exigir el pago de derechos de trámite sin que la entidad esté facultada por ley, o por norma de similar fuerza y rango, para crear el referido derecho de trámite.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 5 del inciso f) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
34	Exigir el pago de derechos de trámite que no hayan sido aprobados por la norma que exige el marco legal vigente.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 6 del inciso f) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
35	Exigir el pago de derechos de trámite no ratificados por la municipalidad provincial correspondiente, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 7 del inciso f) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
36	Exigir el pago de derechos de trámite que se cobren por etapas en la tramitación de un procedimiento administrativo.	Mayor a 2 UIT hasta 10 UIT	Grave	Numeral 9 del inciso f) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
37	Exigir el pago de derechos de trámite que no correspondan al importe del costo que su ejecución genera para la entidad por el servicio prestado durante toda su tramitación o que no correspondan al costo real de producción de documentos que expida la entidad.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 10 del inciso f) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
38	Exigir el pago de derechos de trámite que superen la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente, salvo que se encuentren acogidos al régimen de excepción a que se refiere el numeral 45.1 del artículo 45 de la Ley N° 27444 y/o el artículo 70 del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal aprobado por el Decreto Supremo N° 156-2004-EF.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 11 del inciso f) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.

Nº	Infracción	Sanción	Calificación	Base legal
39	Exigir el pago de derechos de trámite que sean cobrados de manera diferenciada para dar preferencia o tratamiento especial a una solicitud distinguiéndola de las demás de su mismo tipo o que sean cobrados de manera discriminatoria, en función del tipo de administrado que siga el procedimiento administrativo.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 12 del inciso f) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
40	Establecer regímenes de silencio administrativo sin observar lo dispuesto en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, así como en las leyes especiales que lo reconocen.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Inciso h) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256. Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Legislativo N° 1272.
41	Desconocer el efecto del silencio administrativo positivo, cuando ha operado conforme a las leyes especiales.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Inciso i) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256. Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Legislativo N° 1272.
42	Desconocer la aprobación automática, cuando ha operado respecto de solicitudes de licencias, autorizaciones y/o permisos para el despliegue, ejecución, mantenimiento y/o implementación de infraestructura en servicios públicos, así como para la realización de actividades industriales, comerciales o de servicios, públicos o privados, de acuerdo con las leyes especiales.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Inciso j) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256. Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Legislativo N° 1272.
43	Impedir y/o negar la presentación de solicitudes o escritos, contraviniendo las normas que garantizan el derecho de petición en sede administrativa.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Inciso k) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
44	Suspender la tramitación de los procedimientos administrativos, sin contar con una ley o mandato judicial que autorice expresamente a ello.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Inciso l) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
45	Imponer un plazo a la vigencia de las autorizaciones otorgadas para la realización de actividades económicas, sin que exista una ley especial que disponga expresamente tal plazo.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Inciso m) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
46	Imponer nuevas observaciones que no fueron formuladas en una primera oportunidad, vulnerando lo establecido en el artículo 126.2 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.	Mayor a 2 UIT hasta 10 UIT	Grave	Inciso n) del numeral 35.1 del artículo 35 del Decreto Legislativo N° 1256.
47	Incumplir el mandato de pago de costas y costos del procedimiento.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 1 del artículo 36 del Decreto Legislativo N° 1256.
48	Incumplir el mandato de medidas correctivas.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 2 del artículo 36 del Decreto Legislativo N° 1256.
49	Incumplir el mandato de medida cautelar.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 3 del artículo 36 del Decreto Legislativo N° 1256.
50	Incumplir la orden de devolución del cobro declarado ilegal, más los intereses que correspondan, cuando se trate de un procedimiento iniciado de parte.	Mayor a 10 UIT hasta 20 UIT	Muy grave	Numeral 4 del artículo 36 del Decreto Legislativo N° 1256.

En segundo lugar, para la determinación del valor de la Multa Base ( $m$ ) de infracciones a las normas vinculadas con la eliminación de barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad, se toma en cuenta la siguiente fórmula:

$$(V) m = \frac{(D_m \times Ab)}{p}$$

Donde:

-  $D_m$  = Valor del daño base, monto expresado en UIT el cual representa la afectación que genera de manera real o potencial la infracción. Según se califique cada tipo infractor como leve, grave o muy grave, el daño base toma el valor medio del tope máximo establecido. En tal sentido, los valores de daño base se pueden aproximar con los valores medianos que se desprenden de la mencionada norma:

- Valor del daño base para infracciones leves: 1 UIT
- Valor del daño base para infracciones graves: 5 UIT
- Valor del daño base para infracciones muy graves: 10 UIT

10 UIT

-  $A_p$  = Alcance de la afectación, es un número índice determinado en función de la población vinculada con el alcance de la regulación y del sector económico, según sea el tipo de agente afectado

• Afectación a persona jurídica o natural con negocio, se considera como criterio la población según el alcance de la regulación<sup>8</sup> dependiendo de la forma de materialización de la barrera burocrática ilegal y/o

carente de razonabilidad o del incumplimiento informado, el tipo de entidad que la impuso o la persona que incurrió en el presunto incumplimiento, así como el sector económico vinculado con la referida afectación. El índice es el promedio simple de los factores población y sector económico.<sup>9</sup> El factor población se encuentra en el rango 1,00 a 2,00 y el factor sector económico en el rango 1,00 a 2,00. Los valores específicos para cada uno de los factores se encuentran definidos en el Cuadro 7 y Cuadro 8.

**Cuadro 7**  
FACTOR POBLACIÓN, SEGÚN ALCANCE DE LA REGULACIÓN<sup>1/</sup>

Alcance de la regulación	Factor población
Acto <sup>2/</sup>	1,00
Entidad de alcance distrital	1,04
Entidad de alcance provincial	1,29
Entidad de alcance regional	1,32
Entidad de alcance nacional	2,00

1/ El factor población depende de la entidad que emitió la barrera burocrática ilegal y/o carente de razonabilidad y de su alcance.

<sup>8</sup> El término "Regulación" a que se hace referencia el referido párrafo comprende actos, actuaciones y disposiciones de la administración pública.  
<sup>9</sup> Esto quiere decir que para el caso de afectación a empresas:

$$Ab = 0,5 \times \text{Factor población} + 0,5 \times \text{factor de sector económico.}$$

2/ Incluye acto administrativo o actuación material. En el caso de las infracciones 47 a 50 (incumplimiento de mandatos) de la tabla de graduación, infracciones y sanciones máximas para entidades, se debe considerar este factor.

Nota: Se considera el % de la máxima población a nivel de distrito / provincia / región con respecto a la población nacional, según corresponda. Por ejemplo, el distrito de mayor población en el Perú es San Juan de Lurigancho con aproximadamente 1,1 millones de habitantes, lo que representa el 4% de la población nacional (por ello, el factor utilizado para regulación distrital es 1,04).

**Cuadro 8**  
FACTOR DE SECTOR ECONÓMICO, SEGÚN ACTIVIDAD<sup>1/</sup>

Sector económico	Factor de sector económico
Salud	1,03
Otros servicios	1,03
Alojamiento y restaurantes	1,04
Telecomunicaciones y otros servicios de información	1,04
Educación	1,05
Actividades inmobiliarias	1,05
Servicios financieros, seguros y pensiones	1,05
Servicios prestados a empresas	1,05
Administración pública y defensa	1,06
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	1,06
Transporte, almacenamiento, correo y mensajería	1,06
Construcción	1,07
Comercio	1,12
Extracción de petróleo, gas, minerales y servicios conexos	1,13
Manufactura	1,15
2 o más sectores <sup>1/</sup>	2,00

1/ Cuando la materialización de la barrera burocrática denunciada o la materialización que acredita el incumplimiento de mandato de inaplicación de una barrera burocrática declarada ilegal, informada oportunamente, afecta a varios sectores independientemente del giro de negocio que desarrolle el denunciante o informante.

• **Afectación a personas naturales sin negocio**, se considera como criterio únicamente a la población afectada por la aplicación de la barrera burocrática declarada ilegal y/o carente de razonabilidad. El índice de alcance de la barrera para personas se encuentra en el rango de 1.0 a 2.0. Los valores específicos se encuentran definidos en el Cuadro 7 referido al factor población.

En caso la barrera burocrática ilegal y/o carente de razonabilidad afecte tanto a empresas como a personas, se opta por utilizar el factor empresa para hacer el cálculo de la multa por generar una afectación más grave. Este factor debe considerarse también en el caso de las infracciones 47 a 50 (incumplimiento de mandatos) de la tabla de graduación, infracciones y sanciones máximas para entidades.

- **p = probabilidad de detección**, que es entendida como la posibilidad de que el agente infractor perciba que lo pueden detectar, lo cual está asociado a la probabilidad de que el ciudadano afectado denuncie y/o informe la barrera burocrática y/o un incumplimiento de mandato ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas o las Comisiones de las Oficinas Regionales del Indecopi competentes en la materia y/o sus respectivas secretarías técnicas, o que sea detectada en una investigación previa al inicio de un procedimiento de oficio. Es importante diferenciar dicha probabilidad en el caso de disposiciones administrativas, actos administrativos y actuaciones materiales, conforme se detalla en el Cuadro 9.

**Cuadro 9**  
FACTOR<sub>p</sub> EN MATERIA DE BARRERAS BUROCRÁTICAS, SEGÚN CASO

Caso	Definición	Factor p
Disposición administrativa	Entendida como todo dispositivo normativo emitido por una entidad destinado a producir efectos jurídicos abstractos y generales sobre un grupo indeterminado de administrados y/o agentes económicos.	100%
Acto administrativo	Definido como una declaración de una entidad, en el marco de normas del derecho público, destinada a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro una situación concreta. <sup>1/</sup>	85%
Actuación material	Comprende todo comportamiento, manifestación y/o actividad material de una entidad o un funcionario, servidor público o cualquier persona que ejerza funciones administrativas por delegación, bajo cualquier régimen laboral o contractual, que sin ser viabilizada a través de un acto y/o disposición administrativa, produce efectos jurídicos capaces de restringir u obstaculizar el acceso o la permanencia de los agentes económicos en el mercado y/o que constituyan incumplimientos de las normas y/o principios que garantizan la simplificación administrativa.	75%

1/ En el caso de las infracciones 47 a 50 (incumplimiento de mandatos) de la tabla de graduación, infracciones y sanciones máximas para entidades, se debe considerar este factor.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que en caso de funcionarios, servidores públicos o cualquier persona que ejerza funciones administrativas por delegación, bajo cualquier régimen laboral o contractual, la multa a imponerse, en atención a la Tabla de Graduación, Infracciones y Sanciones, no puede superar el treinta por ciento (30%) del total de la remuneración percibida durante el ejercicio del año anterior a la comisión de la infracción, o durante el tiempo de contratación asociado a la infracción.

Asimismo, para el caso de entidades, la multa a imponer no puede superar el treinta por ciento (30%) del presupuesto institucional modificado (PIM), visualizado en el portal web institucional del Ministerio de Economía y Finanzas en la fecha de emisión de la resolución que impone la sanción. La constancia de visualización de presupuesto indicado debe ser incorporada al procedimiento por el órgano resolutorio correspondiente a través de una Razón de Secretaria.

**A.3 Método de valores preestablecidos para infracciones de Prestadores de Servicios de Certificación Digital**

En el caso de infracciones de Prestadores de Servicios de Certificación Digital, para la estimación de la Multa Base (m) se debe utilizar la siguiente fórmula:

$$m = \frac{(D_b \times T)}{p}$$

En donde:

**D<sub>b</sub> = Valor del daño base**, monto expresado en UIT el cual representa la afectación que genera de manera real o potencial la infracción. Considerando que el tope máximo establecido para las multas en materia de Firmas Digitales es de 50 UIT y que los factores agravantes pueden hasta duplicar la multa, se establece el daño base según se califique con los valores establecidos en los factores de gravedad de cada infracción (Ver Cuadro N° 10, 12, 13 y 14).

**T = Factor tamaño de la empresa**, el cual incorpora el tamaño del agente materia de incumplimiento (Ver Cuadro N° 15).

**p = Probabilidad de detección**, recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado por la administración, lo cual está relacionado en la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento. Debido a que la cantidad de proveedores están concentrados en una escala menor, con respecto a las otras empresas del mercado, la posibilidad que se puede detectar alguna infracción en el marco de la presente ley es muy alta, en tal sentido se establece que la probabilidad de detección asciende a 1.

**Cuadro 10**  
GRAVEDAD Y VALOR DEL DAÑO BASE, SEGÚN INFRACCIÓN DE ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN

Infracciones de entidades de certificación	Tipo de infracción	Valor del daño base (UIT)
No emitir certificados digitales manteniendo una secuencia correlativa en el número de serie.	Leve	10
No reconocer certificados digitales emitidos por entidades de certificación extranjeras que hayan sido incorporadas por reconocimiento a la Infraestructura Oficial.	Leve	10
No cumplir con los requerimientos de la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica en lo referente a la Política de Certificación, Declaración de Prácticas de Certificación, Política de Seguridad, Política de Privacidad y Plan de Privacidad. Estos documentos deberán ser aprobados por la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica dentro del procedimiento de acreditación y de los seguimientos anuales.	Grave	19
No informar a los usuarios de todas las condiciones de emisión y de uso de sus certificados digitales, incluyendo las referidas a la cancelación de éstos.	Leve	15
No mantener el control y la reserva de la clave privada que emplea para firmar digitalmente los certificados digitales que emite.	Muy grave	25
No mantener la debida diligencia y cuidado respecto a la clave privada de la Entidad de Certificación, estando en la obligación de comunicar inmediatamente a la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica cualquier potencial o real compromiso de la clave privada.	Muy grave	24
No mantener depósito de los certificados digitales emitidos y cancelados, consignando su fecha de emisión y vigencia.	Grave	16
Almacenar las claves privadas de los usuarios finales.	Muy grave	24
No cancelar el certificado digital pese a suscitarse alguna de las causales establecidas en el artículo 17° del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales; y, No estipular en los contratos de los titulares y suscriptores las causales y condiciones bajo las cuales deba efectuarse la cancelación del certificado.	Muy grave	25
No mantener la confidencialidad de la información relativa a los titulares y suscriptores de certificados digitales o no limitar su empleo a las necesidades propias del servicio de certificación.	Muy grave	22
No mantener la información relativa a los certificados digitales, por un periodo mínimo de diez (10) años a partir de su cancelación.	Leve	15
No cumplir los términos bajo los cuales obtuvo la acreditación, así como los requerimientos adicionales que establezca la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica conforme a lo establecido en el Reglamento.	Muy grave	22

Infracciones de entidades de certificación	Tipo de infracción	Valor del daño base (UIT)
No informar a la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica respecto de acuerdos de certificación cruzada que proyecte celebrar, así como los términos bajo los cuales dichos acuerdos se suscribirían.	Grave	17
No solicitar autorización a la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica respecto de acuerdos de certificación cruzada que proyecte celebrar, así como los términos bajo los cuales dichos acuerdos se suscribirían.	Grave	17
No informar a la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica para efectos del reconocimiento de certificados emitidos por entidades extranjeras.	Grave	20
No solicitar autorización a la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica para efectos del reconocimiento de certificados emitidos por entidades extranjeras.	Grave	17
No cumplir con las disposiciones de la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica a que se refiere el artículo 27 del Reglamento.	Leve	13
No brindar todas las facilidades al personal autorizado por la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica para efectos de supervisión y auditoría.	Muy grave	22
No demostrar que los controles técnicos que emplea son adecuados y efectivos a través de la verificación independiente del cumplimiento de los requisitos especificados en el estándar WebTrust for Certification Authorities y la obtención del sello de Webtrust.	Grave	18
No acreditar domicilio en el país durante las supervisiones que lleve a cabo la AAC.	Muy grave	22

**Cuadro 12**  
GRAVEDAD Y VALOR DEL DAÑO BASE, SEGÚN INFRACCIÓN DE ENTIDADES DE REGISTRO O VERIFICACIÓN

Infracciones de las entidades de registro o verificación	Tipo de infracción	Valor del daño base (UIT)
No identificar a los titulares y/o suscriptores del certificado digital contenidas en sus políticas de registro o verificación, declaración de prácticas de registro, verificación, política de seguridad y política y plan de privacidad.	Muy grave	23
No aprobar las solicitudes de emisión, modificación, reemisión, suspensión o cancelación de certificados digitales, comunicándolo a la respectiva Entidad de Certificación, según se encuentre estipulado en la correspondiente Declaración de Prácticas de Certificación.	Muy grave	22
No denegar las solicitudes de emisión, modificación, reemisión, suspensión o cancelación de certificados digitales, comunicándolo a la respectiva Entidad de Certificación, según se encuentre estipulado en la correspondiente Declaración de Prácticas de Certificación.	Grave	20
No cumplir con los requerimientos de la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica respecto de la Política de Registro o Verificación, Declaración de Prácticas de Registro o Verificación, Política de Seguridad y Política y Plan de Privacidad. Estos documentos deberán ser aprobados por la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica dentro del procedimiento de acreditación.	Muy grave	23

Infracciones de las entidades de registro o verificación	Tipo de infracción	Valor del daño base (UIT)
No determinar objetivamente y en forma directa la veracidad de la información proporcionada por los solicitantes del certificado digital, bajo su responsabilidad.	Muy grave	24
No mantener la confidencialidad de la información relativa a los suscriptores y titulares de certificados digitales, limitando su empleo a las necesidades propias del servicio de registro o verificación, salvo orden judicial o pedido del titular o suscriptor del certificado digital, según sea el caso, realizado mediante un mecanismo que garantice el no repudio, debiendo respetar para tales efectos los lineamientos establecidos por la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica en la Norma Marco sobre Privacidad.	Muy grave	23
No recoger únicamente información o datos personales de relevancia para la emisión de los certificados.	Grave	17
No acreditar domicilio en el país durante las supervisiones que lleve a cabo la AAC.	Muy grave	22
No cumplir con las disposiciones de la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica a que se refiere el artículo 31 del Reglamento.	Leve	15
No brindar todas las facilidades al personal autorizado por la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica para efectos de supervisión y auditoría.	Muy grave	22
No informar a los usuarios de todas las condiciones para la prestación de sus servicios.	Grave	8

**Cuadro 13**

**GRAVEDAD Y VALOR DEL DAÑO BASE, SEGÚN INFRACCIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO**

Infracciones de prestadores de servicios de valor añadido	Tipo de infracción	Valor del daño base (UIT)
No participar en la transmisión o envío de documentos electrónicos firmados digitalmente, siempre que el usuario lo haya solicitado expresamente.	Grave	17
No certificar los documentos electrónicos con fecha y hora cierta (Sellado de Tiempo) o en el almacenamiento de tales documentos, aplicando medios que garanticen la integridad y no repudio de los datos de origen y recepción (Sistema de Intermediación Digital).	Grave	19
No almacenar los documentos electrónicos con fecha y hora cierta (Sellado de Tiempo) aplicando medios que garanticen la integridad y no repudio de los datos de origen y recepción (Sistema de Intermediación Digital).	Grave	17
No generar certificados de autenticación a los usuarios que lo soliciten.	Leve	11
No cumplir con los requerimientos de la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica respecto de la Política de Valor Añadido, Declaración de Prácticas de Servicios de Valor Añadido, política de Seguridad, Política y Plan de Privacidad. Estos documentos deberán ser aprobados por la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica dentro del procedimiento de acreditación.	Grave	18
No informar a los usuarios de todas las condiciones para la prestación de sus servicios.	Leve	14

Infracciones de prestadores de servicios de valor añadido	Tipo de infracción	Valor del daño base (UIT)
No mantener la confidencialidad de la información relativa a los usuarios de los servicios, limitando su empleo a las necesidades propias del servicio de valor añadido prestado, salvo orden judicial o pedido del usuario utilizando medios que garanticen el no repudio, debiendo respetar para tales efectos los lineamientos establecidos en la Norma Marco sobre Privacidad.	Muy Grave	23
No tener operativo software, hardware y demás componentes adecuados para la prestación de servicios de valor añadido y las condiciones de seguridad adicionales basadas en estándares internacionales o compatibles a los internacionalmente vigentes que aseguren la interoperabilidad y las condiciones exigidas por la Autoridad Administrativa Competente.	Muy Grave	22
Incumplir los términos bajo los cuales obtuvo la acreditación, así como los requerimientos adicionales que establezca la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica conforme a lo establecido en el presente Reglamento.	Muy Grave	21
Incumplir con las disposiciones de la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica a que se refiere el artículo 38 del Reglamento.	Leve	15
No brindar todas las facilidades al personal autorizado por la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica para efectos de supervisión y auditoría.	Muy Grave	22
No informar a los usuarios de todas las condiciones para la prestación de sus servicios.	Leve	15
No acreditar domicilio en el país durante las supervisiones que lleve a cabo la AAC.	Muy Grave	22

**Cuadro 14**

**GRAVEDAD Y VALOR DEL DAÑO BASE, SEGÚN INFRACCIÓN DE SOFTWARE DE FIRMA DIGITAL**

Infracciones de Software de Firma Digital	Tipo de infracción	Valor del daño base (UIT)
Incumplir con los requerimientos de la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica respecto de los manuales de uso y/o administración del software de creación de firma digital.	Leve	15
Incumplir los términos bajo los cuales obtuvo la acreditación, así como los requerimientos adicionales que establezca la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica conforme a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales y la respectiva guía de Acreditación.	Muy grave	24
No acreditar domicilio en el país durante las supervisiones que lleve a cabo la AAC.	Muy grave	22
No informar a los usuarios de todas las condiciones para la prestación de sus servicios.	Grave	17
No brindar facilidades al personal autorizado por la Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica para efectos de supervisión y auditoría.	Grave	19

**Cuadro 15**  
FACTOR TAMAÑO DE EMPRESA INFRACTORA

Tipo de empresa	Facturación	Factor de tamaño de la empresa
Microempresa o persona natural Hasta 150 UIT	Hasta 50 UIT	0,1
	Más de 50 hasta 100 UIT	0,2
	Más de 100 hasta 150 UIT	0,3
Pequeña empresa Mayor a 150 UIT hasta 1 700 UIT	Más de 150 hasta 500	0,4
	Más de 500 hasta 900	0,5
	Más de 900 hasta 1 300	0,6
	Más de 1 300 hasta 1 700 UIT	0,7
Mediana empresa Mayor a 1 700 UIT hasta 2 300 UIT	Más de 1 700 hasta 2 000 UIT	0,8
	Más de 2 000 hasta 2 300 UIT	0,9
Gran empresa Mayor a 2 300 UIT	Mayor a 2 300 UIT	1,0

#### A.4 Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN y SPI

Bajo la aproximación de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN<sup>10</sup> y SPI, la Multa Base ( $m$ ) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor ( $k_{ij}$ ) por un segundo componente que denominamos factor de Duración ( $D_i$ ), conforme la siguiente expresión:

$$(VI) \quad m = k_{ij} \times D_i$$

Para determinar tanto los valores de  $k_{ij}$  como los del factor Duración ( $D_i$ ) se siguen los pasos que se explican a continuación.<sup>11</sup>

##### a) Determinación de $k_{ij}$

El primer componente ( $k_{ij}$ ) se determina a partir de un cuadro de doble entrada ordenada por filas conforme el nivel de afectación (subíndice  $i$ ) y en columnas según el tamaño de infractor (subíndice  $j$ ).<sup>12</sup>

En el caso de los OPS, CPC y SPC, los niveles de afectación son determinados de acuerdo con el tipo de infracción asociada a cada caso en particular, considerando el detalle del Cuadro 16.

**Cuadro 16**

OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Muy alta	- Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Alta	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). <sup>10,11</sup> - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (104) UIT. <sup>3</sup> - Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor.

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Moderada	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT. <sup>3</sup> - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas.
Baja	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT. <sup>3</sup> - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
Muy baja	- Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso). <sup>4</sup> - Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos. <sup>5</sup>

Nota: Cabe destacar que los tipos de infracción señalados en todos los niveles de afectación también aplican para la CC3 (salvo donde se especifique lo contrario).

1/ Por ejemplo, si la infracción es sobre la idoneidad del espejo de un carro, la cuantía afectada se estima en base al valor del espejo y no de todo el carro. De igual manera si la infracción corresponde al no envío de un estado de cuenta, la cuantía afectada se valoraría en base al servicio de envío de este estado de cuenta específicamente y no sobre el valor de la cuenta.

2/ Respecto a las infracciones que dependen de la cuantía del bien o servicio específico, los umbrales han sido determinados conforme el siguiente detalle:

- Para los OPS, como los terciles del rango establecido hasta el valor máximo de 3 UIT dispuesto en la Ley N° 29571.
- Para las CPC (excepto CC3, porque no le aplica), como los valores promedios de los montos preestablecidos en los tipos de afectación baja y moderada.

<sup>10</sup> En las Direcciones de Propiedad Intelectual, las sanciones son impuestas por las Comisiones adscritas a cada una de las Direcciones.

<sup>11</sup> Cabe señalar que, bajo este enfoque, el valor de la Multa Base ( $m$ ) ya contiene el valor del beneficio ilícito, daño o costo evitado, según corresponda, así como el valor de la probabilidad de detección, toda vez que fue estimado en base a los valores de multas impuestas por el Indecopi.

<sup>12</sup> Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley N° 30056 -) es la siguiente:

- Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.

3/ Los umbrales de la cuantía afectada en las infracciones de interés colectivo o difuso fueron determinados a partir de los terciles del valor estimado de la cuantía afectada de los bienes y servicios de una muestra de casos de intereses colectivos o difusos.

4/ Infracciones establecidas en el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807.

5/ Aplicable en tanto se cumpla con lo dispuesto en los artículos 117 y 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En el caso de CCD y SDC, los niveles de afectación son determinados de acuerdo con la modalidad y alcance de la práctica infractora, entre otras características del caso en concreto, conforme al detalle del Cuadro 17.

**Cuadro 17**

CCD y SDC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN

Afectación	Tipo de infracción
Muy alta	Infracciones que involucran bienes y servicios vinculados a salud (medicamentos), alimentación o productos naturales con alegaciones terapéuticas <sup>1/</sup> cuya difusión utiliza medios de alto alcance (que no sea nacional) para llegar a gran cantidad de consumidores.
Alta	Infracciones que involucran bienes y servicios vinculados a salud, alimentación o productos naturales con alegaciones terapéuticas <sup>1/</sup> cuya difusión utiliza medios de alto alcance (medios de difusión regional). Infracciones relativas a bienes y servicios que en general no estén vinculados a la salud cuya difusión utiliza medios de alto alcance (que no sea nacional) para llegar a gran cantidad de consumidores.
Media	Infracciones que involucran bienes y servicios vinculados a salud alimentación o productos naturales con alegaciones terapéuticas <sup>1/</sup> cuya difusión utiliza medios de alcance limitado (medios de difusión local) o muy limitado. Infracciones relativas a bienes y servicios que en general que no estén vinculados a la salud cuya difusión utiliza un medio de difusión que presenta un alcance intermedio (medios de difusión regional).
Baja	Infracciones asociadas a bienes y servicios en general que no estén vinculados a la salud y en las que se utilizó un medio de difusión que presenta un alcance limitado (medios de difusión local).
Muy baja	Infracciones asociadas a bienes y servicios que en general no estén vinculados a la salud y cuya difusión presenta un alcance muy limitado. Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso). <sup>2/</sup>

<sup>1/</sup> Que no involucren un riesgo o daño a la salud.

<sup>2/</sup> Infracciones establecidas en el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807.

En el Cuadro 18 se presentan los montos preestablecidos para los procedimientos de los OPS y CPC (cuando actúe segunda instancia) a nivel nacional, en el Cuadro 19 se presentan los montos preestablecidos para los procedimientos de las CPC y SPC a nivel nacional (con exclusión de la Comisión de Protección del Consumidor 3 (CC3)) (cuando actúe como su respectiva segunda instancia), en el Cuadro 20 se presentan los montos preestablecidos para la CC3 y SPC (cuando actúe como su respectiva segunda instancia), en el Cuadro 21 se presentan los montos preestablecidos para los procedimientos de CCD y SDC (cuando actúe como su respectiva segunda instancia), y en el Cuadro 22 se presentan los montos preestablecidos para los procedimientos de propiedad intelectual (incluida la SPI cuando actúe como segunda instancia).<sup>13</sup>

**Cuadro 18**

OPS – PERÚ Y CPC – PERÚ (CUANDO ACTÚE COMO SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE  $k_{ij}$ , POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Moderada	2,02	2,42	3,00	3,78
Alta	3,01	3,07	3,95	4,01
Muy alta	5,13	5,46	5,47	5,48

**Cuadro 19**

CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE  $k_{ij}$ , POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

**Cuadro 20**

CC3 Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE  $k_{ij}$ , POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	3,27	5,86	11,39	21,44
Baja	4,68	11,44	24,47	45,12
Moderada	5,95	22,53	60,16	80,22
Alta	7,41	49,55	136,38	163,10
Muy alta	9,47	88,68	326,10	346,23

**Cuadro 21**

CCD Y SDC (CUANDO ACTÚE COMO SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE  $k_{ij}$ , POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,40	3,01	5,74	10,95
Baja	2,06	5,73	11,20	23,03
Moderada	3,36	11,15	24,58	46,92
Alta	5,30	23,03	52,91	89,24
Muy alta	9,29	49,14	115,70	211,43

<sup>13</sup> En los casos de propiedad intelectual, la tabla propuesta solo considera un nivel de afectación, debido a que solo se aplica a una infracción por falta de atención a requerimientos de información.

Cuadro 22

DDA, DSD, DIN<sup>1/</sup> y SPI (CUANDO ACTÚE COMO SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE  $k_{ij}$ , POR TAMAÑO DEL INFRACTOR (UIT).

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	2,85	5,70	8,62	15,43

1/ En las Direcciones de Propiedad Intelectual, las sanciones son impuestas por las Comisiones adscritas a cada una de las Direcciones.

### b) Determinación del factor de Duración ( $D_i$ )

El factor de Duración ( $D_i$ ) se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses).<sup>14</sup> Los valores de dicho factor se muestran en el Cuadro 23.

Cuadro 23

FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES

Duración de la infracción	Factor de duración ( $D_i$ )
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

Cabe aclarar que DDA, DSD, DIN<sup>15</sup> (y SPI como respectiva segunda instancia), aplican el factor de Duración ( $D_i$ ) de 1,0, en la medida que la tabla valores preestablecidos que aplican es para infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información.

### B. Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado

Bajo esta aproximación, la multa base ( $m$ ) se estima multiplicando un porcentaje de las ventas<sup>16</sup> del producto o servicio específico durante el período de la infracción ( $\alpha \times V$ ) por el factor de disuasión ( $g$ ),<sup>17</sup> conforme a la siguiente expresión:

$$(VII) \quad m = \alpha \times V \times g$$

Las ventas del producto específico durante el período de infracción ( $V$ ) se estiman según la información disponible del infractor en cada caso;<sup>18</sup> mientras que los criterios para determinar los valores de " $\alpha$ " y " $g$ " se describen a continuación.

#### a) Determinación del Factor " $\alpha$ "

El factor del porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado " $\alpha$ " es estimado por el OR. Los rangos de valores que puede tomar dicho parámetro, por regla general, se encuentran señalados en el Cuadro 24; no obstante, de ser necesario, el OR puede aplicar un porcentaje mayor al límite superior con el debido sustento.

Cuadro 24

RANGO DE VALORES PARA EL PARÁMETRO DEL PORCENTAJE  $\alpha$  EN MATERIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Valores de " $\alpha$ "	
CLC	CCD
Hasta 30%	Hasta 15%

### b) Determinación del Factor " $g$ "

Para determinar el valor del factor de disuasión " $g$ ", primero es necesario definir su nivel, el cual puede ser alto, medio o bajo en función de las características que presente cada caso en concreto. Posteriormente, se considera el valor de la disuasión que corresponde al nivel definido.

El factor de disuasión " $g$ " se determina en función de la recurrencia, magnitud e importancia en la que se presentan cada una de las características que se señalan en el Cuadro 25.<sup>19</sup> Cabe señalar que no es necesario que se presenten las tres características señaladas en el Cuadro 25 al mismo tiempo para determinar un nivel de disuasión; asimismo, en caso de que se presenten características de distintos niveles al mismo tiempo, el OR valora y determina cuáles de estas se presentan con mayor relevancia a efectos de dilucidar el nivel de disuasión.

Cuadro 25

CARACTERÍSTICAS SEGÚN NIVEL DE DISUASIÓN

Nº	Característica			Nivel de disuasión
1	Acciones que conlleven a un ocultamiento de información.	Clandestinidad / informalidad. <sup>1/</sup>	Acciones no programadas de supervisión o fiscalización.	Alto
2	Denuncias de terceros.	Reportes de terceros.	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa.	Medio
3	Autoreporte <sup>2/</sup>	Acciones programadas de supervisión y fiscalización.	Información confiable, completa y de fácil acceso.	Bajo

1/ Para fines de la presente metodología, el sector informal se refiere a las empresas de hogares (unidades productivas no constituidas en sociedad, excluyendo las cuasi sociedades - toda empresa no constituida en sociedad que funciona en todo, o en casi todo, como si fuera una sociedad-) que no están registradas en la administración tributaria (SUNAT). Para el caso de las unidades productivas del sector primario (actividades agricultura, pesca y minería) no constituidas en sociedad, se considera que todas pertenecen al sector informal. Definición basada en los estudios de producción y empleo formal en el Perú, realizados por el INEI. 2/ Nivel de disuasión aplicable a infracciones

<sup>14</sup> El hecho infractor puede ser instantáneo (empezar y termina con el mismo acto), continuado (la infracción dura por un período de tiempo) o permanente (la infracción permanece en el tiempo). Asimismo, el hecho infractor puede durar desde el inicio del acto hasta el cese de éste o como máximo hasta la fecha de notificación de la imputación de cargos; sin embargo, no deberá considerarse como parte de la duración de la infracción el tiempo que tardó el demandante en presentar su denuncia desde la fecha en que se ejecutó la infracción, a menos que dicho período de tiempo esté asociado a la duración real de la infracción.

<sup>15</sup> En las Direcciones de Propiedad Intelectual, las sanciones son impuestas por las Comisiones adscritas a cada una de las Direcciones.

<sup>16</sup> Sin descontar impuestos.

<sup>17</sup> Este factor corresponde a la inversa del factor  $p$  (probabilidad de detección). Siendo así, el factor de disuasión " $g$ " solo representa una forma distinta de expresar el mismo factor  $p$  que se aplica en el enfoque ad-hoc.

<sup>18</sup> En caso de no disponer del valor de dichas ventas, éstas pueden ser estimadas con criterios razonables sobre la base de la mejor información disponible.

<sup>19</sup> En caso no se presente alguna de dichas características sino otras, se efectuará un análisis considerando la asociación de dichos otros criterios con los que se presentan en el cuadro y con la misma lógica. Por su parte, en el caso de los procedimientos regulados por el Decreto Legislativo N° 1034, estas características tendrán carácter únicamente referencial para la determinación del factor  $p$ , pudiendo el OR atender a otras circunstancias, de acuerdo con el caso concreto, incluyendo la existencia y el tipo de solicitudes de beneficios bajo la "Guía del Programa de Clemencia" (2017); el acceso a bases de datos con información determinante, exacta y completa; y factores como la existencia de evidencia fragmentada o dispersa, estrategias para el ocultamiento de información, la realización de una conducta a nivel internacional o la participación de terceros para dar apariencia de legalidad a la infracción, entre otros.

a la normativa de Libre Competencia, únicamente en caso el autoreporte sea consecuencia de una solicitud de Clemencia "Tipo A", en los términos previstos en la "Guía del Programa de Clemencia" (2017); siempre que el acceso a la información determinante sea exacto y completo y que no concurren otros factores como la existencia de evidencia fragmentada o dispersa, estrategias para el ocultamiento de información, la realización de una conducta a nivel internacional o la participación de terceros para dar apariencia de legalidad a la infracción, entre otros.

Los valores del factor "g" para cada nivel de disuasión se presentan en el Cuadro 26.

**Cuadro 26**  
VALORES PARA EL FACTOR g EN MATERIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA<sup>1/</sup>, SEGÚN NIVEL DE DISUASIÓN

Nivel de disuasión	Valores de "g"
Alto	3,77
Medio	2,42
Bajo	1,86

<sup>1/</sup> En atención a las características particulares de este tipo de infracciones los valores del factor g en materia de competencia pueden variar en 0,33 alrededor de los valores centrales indicados en este cuadro.

Los casos asociados a prácticas de abuso de posición de dominio o de colusiones verticales tramitados desde la CLC podrían considerar otros valores diferentes a los señalados en el Cuadro 26.

**C. Método ad hoc**

Como regla general, bajo la aproximación ad hoc, la multa base (m) se estima dividiendo el factor β entre el factor p, conforme la expresión que se presenta a continuación:

$$(VIII) \quad m = \frac{\beta}{p}$$

Cabe señalar que en el caso particular de CCO, en conformidad con su marco normativo especial, el enfoque ad hoc solo considera dentro de la Multa Base (m) al factor β.

Los criterios para estimar los valores de β y p se describen a continuación.

**a) Criterios para la determinación del factor β**

El factor β se aproxima bajo dos formas:

- i) Mediante el beneficio ilícito, que comprende a los beneficios adicionales obtenidos o esperados a partir de la infracción,<sup>20</sup> los que a su vez pueden explicarse por incrementos en los ingresos del infractor producto de variaciones positivas en el precio y cantidades, o por costos evitados,<sup>21</sup> o
- ii) Mediante el perjuicio económico causado o daño,<sup>22</sup>

Mediante la primera aproximación, el beneficio ilícito puede entenderse como una aproximación del beneficio que habría obtenido el infractor al incurrir en una práctica ilícita; aunque pueden presentarse situaciones menores en donde el infractor no logra hacer efectivo un beneficio y corresponde determinar un beneficio esperado producto de la infracción. En el caso de los procedimientos regulados por el Decreto Legislativo N° 1034, el OR aproximará el factor β en base al beneficio ilícito esperado o, subsidiariamente, al beneficio ilícito efectivo, según corresponda.

Existen diversas formas de obtener una aproximación del beneficio ilícito según la naturaleza de la práctica infractora y la información<sup>23</sup> disponible; sin perjuicio de ello el beneficio ilícito representa los beneficios adicionales obtenidos o esperados a partir de la infracción.<sup>24</sup> Por tanto, bajo esta formulación, y dependiendo del caso en concreto, el beneficio incremental puede derivarse de un incremento en los ingresos (ΔI) y/o por una reducción en los costos. Cuando la fuente principal del beneficio ilícito es producto de ahorros obtenidos por la infracción o por no realizar las inversiones o gastos que demanda el cumplimiento de una normativa sectorial o nacional, se dice que el agente infractor se ha beneficiado por costos evitados.

En el caso de la aproximación por el perjuicio económico causado o daño, aplicable a las situaciones en la que una infracción genera perjuicios significativos a uno o varios agentes, deben diferenciarse tres tipos de definiciones que sirven para estimar el perjuicio económico causado o daño: el daño emergente o directo, el lucro cesante y el daño a la persona<sup>25</sup> (ver Cuadro 27).

**Cuadro 27**  
DEFINICIÓN DE LAS TIPOLOGÍAS DE PERJUICIO ECONÓMICO CAUSADO O DAÑO

Tipología	Definición
Daño emergente	Representa la pérdida en la riqueza o patrimonio del agente económico, explicada directamente por la acción u omisión del agente infractor.
Lucro cesante	Representa el beneficio esperado que el agente económico afectado hubiera recibido si no hubiera ocurrido el evento dañino. Es decir, se trata de un beneficio dejado de percibir a causa de la infracción. <sup>1/</sup>
Daño a la persona	Representa toda lesión a la integridad del individuo y su proyecto de vida derivada de la infracción que puede derivar como mínimo un daño emergente y lucro cesante. <sup>2/</sup>

1/ En una relación de consumo, el lucro cesante es una excepción y no una regla debido a que en la relación consumidor-proveedor, la transacción busca satisfacer una necesidad de consumo de bienes y servicios finales.  
2/ La valorización de la vida humana es un tema controversial y más si involucra estimar el perjuicio económico que una acción pueda ocasionar en el futuro de una persona; sin embargo, existen métodos alternativos como el valor de la vida estadística (VVE) que permiten obtener una aproximación estadística de la misma.

Cada aproximación requiere un determinado nivel de información. El Cuadro 28 muestra la información mínima que puede requerirse para estimar el factor β dado el enfoque de beneficios o perjuicio económico causado o daño.<sup>26</sup> Cabe añadir que la información a requerirse puede

<sup>20</sup> Nótese que, en los casos de cárteles, el sobreprecio puede representar la ganancia neta del infractor respecto a un escenario competitivo.  
<sup>21</sup> Esta situación puede presentarse si la infracción representó principalmente un ahorro en los costos del infractor antes que un incremento en sus ingresos.  
<sup>22</sup> Se puede considerar en caso la respectiva ley aplicable así lo permita.  
<sup>23</sup> El Cuadro 28 brinda una referencia de la información mínima para estimar el beneficio o perjuicio económico causado o daño, teniendo en cuenta los diferentes enfoques que podrían ser aplicados. Dicha información puede ser precisada o extendida por el OR en consideración de las características particulares de cada caso.  
<sup>24</sup> En los casos de infracciones a los derechos de propiedad intelectual de marcas y de autor, se presenta un problema para determinar los beneficios previos a la infracción, debido a que, el agente económico infractor realiza una actividad económica ilegal (al comerciar por ejemplo productos adulterados o piratas), donde podría asumirse que el íntegro de sus ingresos representa el beneficio ilícito en la medida que en otro caso dicho infractor tendría ventas nulas. Dicho ingreso puede ser estimado considerando i) el precio de importación CIF en el caso de mercancía incautada en Aduanas (y dicho valor no se encuentre subvaluado en el caso en particular), ii) el precio basado en el valor de las boletas de venta en casos de mercancía detectada en el mercado (fuera de Aduanas) en los que se disponga de dicha información o iii) en el precio de mercado de la misma mercancía en casos en los que esta haya sido detectada en el mercado (fuera de Aduanas) y no se disponga del precio basado en boletas de venta (o, en caso de no existir dicha información objetiva, en una aproximación de dicho precio de mercado a partir del precio de importación CIF (sin subvaluación en el caso en particular) ajustado por un margen comercial razonable). De otro lado, en el caso de infracciones por el no pago de derechos devengados, el valor de estos se puede emplear como aproximación del costo evitado. De otro lado, en los casos de infracción a los derechos de propiedad intelectual de invenciones y nuevas tecnologías, que implican el uso de materia que no hubiese podido ser explotada de otra manera que, obteniéndose la autorización respectiva, el beneficio ilícito estará dado por una aproximación de las ganancias netas obtenidas como consecuencia de tal uso.  
<sup>25</sup> En el caso de los procedimientos regulados por el Decreto Legislativo N° 1034, estos definiciones o criterios tienen carácter únicamente referencial.  
<sup>26</sup> Es preciso señalar que la información de las variables a solicitar debe corresponder a los resultados observados antes, durante y después del periodo de la infracción a efectos de poder dilucidar el efecto en términos de beneficio o daño atribuible a la infracción.

ser precisada o extendida por el OR en consideración de las características particulares de cada caso.

Cuadro 28

INFORMACIÓN MÍNIMA PARA ESTIMAR EL FACTOR  $\beta$ , SEGÚN BENEFICIOS O PERJUICIO ECONÓMICO CAUSADO O DAÑO

Ítem	Enfoque		
	Beneficio ilícito por incremento de ingresos	Beneficio ilícito por costo evitado	Perjuicio económico causado o daño
Variable	Ventas o ingresos (precios y cantidades) del producto específico y, de ser el caso, la utilidad o ratio de utilidad/ventas.	Costos de cumplimiento.	Ingresos o valor de los recursos económicos perdidos, gastos en exceso o VVE.
Agente	El (los) infractor(es) y eventualmente de un agente o mercado/industria lo más idéntico posible.		El(los) afectado (s) y eventualmente un agente o mercado/ industria lo más idéntico posible.
Periodo	Antes, durante y/o después de la infracción y la materialización de sus efectos. La longitud del periodo antes o después de la infracción debe ser similar al del periodo en el que se desarrolló la infracción o como mínimo de un año.		

En caso no sea posible determinar el beneficio ilícito, costo evitado o perjuicio económico o daño o algún otro parámetro para estimar el factor  $\beta$ , u obtener la información vinculada a las condiciones previas al periodo de la infracción, una alternativa es emplear razonablemente la información pública de empresas competidoras que operen en el mismo mercado o sector, o usar parámetros de estudios publicados por la academia o por organismos internacionales. Naturalmente, bajo cualquier escenario puede resultar bastante útil consultar fuentes de información oficial y realizar los requerimientos de información necesarios a entidades públicas pertinentes.

En caso de que las definiciones de perjuicio económico causado o daño definidas en el presente acápite no sean suficientes para que el OR pueda definir el valor de la Multa Base ( $m$ ),<sup>27</sup> el OR debe sustentar sus razones y adoptar de manera general una aproximación basada en valores preestablecidos o en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado.

### b) Criterios para la determinación del factor $p$

El factor  $p$  representa a la probabilidad de detección.<sup>28</sup> Dicho factor permite que la multa base incorpore la expectativa del infractor de ser detectado, para de esa forma disuadir su conducta.

Para determinar el valor del factor  $p$  primero es necesario definir su nivel, el cual puede ser bajo, medio o alto en función de las características que presente cada caso en concreto. Posteriormente, se considera el valor de la probabilidad que corresponde al nivel determinado.

El nivel del factor  $p$  se determina en función de la recurrencia, magnitud e importancia en la que se presentan cada una de las características que se señalan en el Cuadro 29.<sup>29</sup> Cabe señalar que no es necesario que se presenten las tres características señaladas en el cuadro al mismo tiempo para determinar un nivel de detección; asimismo, en caso de que se presenten características de distintos niveles al mismo tiempo, el OR valora y determina cuáles de éstas se presentan con mayor relevancia a efectos de dilucidar el nivel de detección.

Cuadro 29

CARACTERÍSTICAS SEGÚN NIVEL DE DETECCIÓN

Nº	Característica		Nivel
1	Acciones que conllevan a un ocultamiento de información.	Clandestinidad / informalidad. <sup>1/</sup>	Bajo
		Acciones no programadas de supervisión o fiscalización.	

Nº	Característica		Nivel
2	Denuncias de terceros.	Reportes de terceros.	Medio
		Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa.	
3	Autoreporte <sup>2/</sup>	Acciones programadas de supervisión y fiscalización.	Alto
		Información confiable, completa y de fácil acceso.	

1/ Para fines de la presente metodología, el sector informal se refiere a las empresas de hogares (unidades productivas no constituidas en sociedad, excluyendo las cuasi sociedades - toda empresa no constituida en sociedad que funciona en todo, o en casi todo, como si fuera una sociedad-) que no están registradas en la administración tributaria (SUNAT). Para el caso de las unidades productivas del sector primario (actividades agricultura, pesca y minería) no constituidas en sociedad, se considera que todas pertenecen al sector informal. Definición basada en los estudios de producción y empleo formal en el Perú, realizados por el INEI.

2/ Nivel de detección aplicable a infracciones a la normativa de Libre Competencia, únicamente en caso el autoreporte sea consecuencia de una solicitud de Clemencia "Tipo A", en los términos previstos en la "Guía del Programa de Clemencia" (2017); siempre que el acceso a la información determinante sea exacto y completo y que no concurren otros factores como la existencia de evidencia fragmentada o dispersa, estrategias para el ocultamiento de información, la realización de una conducta a nivel internacional o la participación de terceros para dar apariencia de legalidad a la infracción, entre otros.

Los valores del factor " $p$ " para cada nivel de probabilidad de detección se presentan en el Cuadro 30.

Cuadro 30  
FACTOR  $p$  SEGÚN ÓRGANO RESOLUTIVO

Nivel de Probabilidad	Protección del Consumidor	Competencia	Propiedad Intelectual <sup>2/</sup>		
	CC1, CC2 y CC3	CLC <sup>1/</sup>	DDA	DIN	DSD
Baja	23,19%	26,49%	5,46%	23,94%	6,40%
Media	37,40%	41,38%	15,88%	57,27%	15,43%
Alta	49,94%	53,81%	23,46%	74,57%	23,66%

1/ En atención a las características particulares de este tipo de infracciones los valores del factor  $p$  en materia de competencia pueden variar en 4,63% alrededor de los valores centrales indicados en este cuadro.

2/ En las Direcciones de Propiedad Intelectual, las sanciones son impuestas por las Comisiones adscritas a cada una de las Direcciones.

Los casos asociados a prácticas de abuso de posición de dominio o de colusiones verticales tramitados desde la CLC podrían considerar otros valores diferentes a los señalados en el Cuadro 30.

<sup>27</sup> Eventualmente, este podría ser el caso, por ejemplo, de la valoración de derechos morales de autor.

<sup>28</sup> Es preciso indicar que el factor  $p$  incorpora la expectativa del infractor de ser detectado. En vista de que dicha expectativa contiene cierto grado de incertidumbre por encontrarse asociada a un suceso o evento futuro, puede expresarse en términos de probabilidades.

<sup>29</sup> En caso no se presente alguna de dichas características sino otras, se sugiere seguir un análisis considerando la asociación de dichos otros criterios con los que se presentan en el cuadro y con la misma lógica. Por su parte, en el caso de los procedimientos regulados por el Decreto Legislativo N° 1034, estas características tendrán carácter únicamente referencial para la determinación del factor  $p$ , pudiendo el OR atender a otras circunstancias, de acuerdo con el caso concreto, incluyendo la existencia y el tipo de solicitudes de beneficios bajo la "Guía del Programa de Clemencia" (2017); el acceso a bases de datos con información determinante, exacta y completa; y factores como la existencia de evidencia fragmentada o dispersa, estrategias para el ocultamiento de información, la realización de una conducta a nivel internacional o la participación de terceros para dar apariencia de legalidad a la infracción, entre otros.