



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

Defensoría del Contribuyente  
y Usuario Aduanero

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Lima, 02 de octubre de 2023

**OFICIO N.º 184-2023-EF/10.04**

Señor  
**RUBÉN CANO ALTEZ**  
Alcalde  
Municipalidad Distrital de La Victoria  
Avenida Iquitos N.º 500  
La Victoria – Lima  
Presente. -

**Asunto:** Información transmitida por la Plataforma Tributaria a los ciudadanos que requieren asistencia sobre sus obligaciones tributarias

Tengo a bien dirigirme a usted a fin de trasladarle nuestra preocupación por determinadas circunstancias que hemos podido advertir a partir de la queja presentada por una ciudadana ante la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero<sup>1</sup>, vinculadas con la información que la Plataforma Tributaria de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria proporciona a los ciudadanos que requieren asistencia para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias<sup>2</sup>.

Al respecto, de lo señalado en la queja y en los descargos ofrecidos por la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria<sup>3</sup>, se observa que, en la orientación brindada por la Plataforma Tributaria a la referida ciudadana, se le indicó que debía pagar una multa por la comisión de una infracción tributaria<sup>4</sup>, sin que se le proporcione información sobre la base legal que sustentaría la aludida infracción y sanción tributaria, pese haberlo solicitado. Asimismo, tras el pago de la multa, se le entregó el

<sup>1</sup> Por la señora \_\_\_\_\_ Identificada con DNI N.º \_\_\_\_\_ y Código de Contribuyente N.º \_\_\_\_\_ en relación con la orientación que recibió el 29 de marzo de 2023 en la Plataforma Tributaria.

<sup>2</sup> De conformidad con lo dispuesto en el inciso p) del artículo 92° del Código Tributario, los administrados tienen derecho, entre otros, a tener un servicio eficiente de la Administración y facilidades necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, de conformidad con las normas vigentes.

<sup>3</sup> Mediante el Oficio N.º 000023-2023-GSAT/MLV.

<sup>4</sup> En efecto, en el Oficio N.º 000023-2023-GSAT/MLV se indica que, el 29 de marzo de 2023, la señora \_\_\_\_\_ se acercó a la Plataforma Tributaria a fin de requerir orientación; precisando en relación con la aludida sanción de multa que se determinó lo siguiente: "(...) habiéndose impuesto una Multa Tributaria en concordancia con los artículos 164° y 174° del Decreto Legislativo – Ley de Tributación Municipal. Luego procede a la cancelación de sus adeudos de Impuesto Predial y Arbitrios Municipales del año 2023 y de la Multa Tributaria del año 2022 (...)".

Jr. Lampa 594, Piso 1 – Lima 1, Teléfono 610-5930, línea gratuita desde provincias: 0800-11829, correo electrónico: [defensacontribuyente@mef.gob.pe](mailto:defensacontribuyente@mef.gob.pe)

1



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

Defensoría del Contribuyente  
y Usuario Aduanero

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Recibo N.º del 29 de marzo de 2023, en el que se indica que dicho pago corresponde a una multa tributaria sin contener mayor detalle<sup>5</sup>.

En tal sentido, es necesario señalar que la información que la Administración Tributaria Municipal transmite a los ciudadanos que requieran orientación tributaria debe ser veraz, completa y confiable; siendo que, en caso se haga referencia a una infracción y sanción, esta información debe permitirles identificar, de forma clara e inequívoca: (i) su tipificación, la correspondencia con la sanción de multa; y, (iii) las razones por las que se encontrarían incursos en dicha situación.

Por otro lado, se observa que en los recibos de pago que se entregan a los ciudadanos no se proporciona tampoco la identificación de la infracción tributaria ni el tributo ni período a los que se encuentre asociado el pago; circunstancias que impiden a los ciudadanos tener una certeza ni comprensión plena del concepto, ni del destino e imputación del pago realizado.

Sobre el particular, el artículo 84° del Texto Único Ordenado del Código Tributario<sup>6</sup> señala que la Administración Tributaria proporcionará orientación, información verbal, educación y asistencia al contribuyente.

En el mismo sentido, el inciso p) del artículo 92° del aludido Código prevé que los administrados tienen derecho, entre otros, a tener un servicio eficiente de la Administración y facilidades necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, de conformidad con las normas vigentes; precisando que, además de los derechos mencionados en el citado artículo, los administrados podrán ejercer los conferidos por la Constitución, por el Código Tributario o por leyes específicas.

Por su parte, el Principio de Predictibilidad o de confianza legítima, contemplado en el numeral 1.15 del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>7</sup>, dispone que la autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

Asimismo, el numeral 8 del artículo 66 de la Ley N.º 27444, señala que es derecho del administrado el ser asistido por las entidades para el cumplimiento de sus obligaciones; mientras que el numeral 2 de su artículo 86 dispone que es deber de la autoridad respecto del procedimiento administrativo y sus partícipes, entre otros, el

<sup>5</sup> Se adjunta al presente Oficio una copia del Recibo N.º , en donde se consigna que el pago corresponde a una multa tributaria, sin contener mayor detalle.

<sup>6</sup> Aprobado por el Decreto Supremo N.º 133-2013-EF.

<sup>7</sup> Aprobado por el Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, de aplicación supletoria conforme con lo dispuesto en la Norma IX del Título Preliminar del Código Tributario.

Jr. Lampa 594, Piso 1 – Lima 1, Teléfono 610-5930, línea gratuita desde provincias: 0800-11829, correo electrónico: [defensacontribuyente@mef.gob.pe](mailto:defensacontribuyente@mef.gob.pe)

2





PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

Defensoría del Contribuyente  
y Usuario Aduanero

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

desempeñar sus funciones siguiendo los principios del procedimiento administrativo previstos en el Título Preliminar de dicha Ley, como el citado Principio de Predictibilidad o de confianza legítima.

En cuanto a las infracciones y sanciones tributarias, es pertinente indicar que se encuentran tipificadas en el Libro Cuarto del Código Tributario; precisando en su artículo 164° y 165°, que es infracción tributaria, toda acción u omisión que importe la violación de normas tributarias, siempre que se encuentre tipificada como tal en el Título I de dicho Libro Cuarto o en otras leyes o decretos legislativos, así como que la infracción será determinada en forma objetiva y sancionada administrativamente.

Tomando en cuenta lo expuesto, la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, como garante de los derechos de los administrados, en cumplimiento de su función de velar porque las actuaciones de los diversos órganos de la Administración Tributaria y el Tribunal Fiscal se cumplan, sin excesos, dentro de marco normativo vigente, contemplada en el literal d) del artículo 1° del Decreto Supremo N.º 050-2004-EF y modificatorias, lo exhorta a que considere las siguientes recomendaciones:

1. Se adopten las medidas que resulten necesarias a fin de implementar mejoras en el servicio de orientación que brinda la Plataforma Tributaria de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria a los ciudadanos, de tal forma que se procure la transmisión de información completa, veraz y confiable en las asistencias que requieran, permitiéndoles conocer, con certeza, la situación jurídica de sus obligaciones tributarias.

Al respecto, en caso se haga alusión a la comisión de infracciones y la aplicación de sanciones tributarias, sin que aún se haya emitido y notificado una resolución de multa, dicha información debe permitir a los ciudadanos conocer la tipificación de la infracción, y su correspondencia con la sanción a la que se haga referencia, así como las razones de hecho y derecho por las que se encontrarían inmersos en dicha situación.

Lo anterior, en consideración a los derechos previstos en el inciso p) del artículo 92° del Código Tributario y en el numeral 8 del artículo 66 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

2. Sobre los recibos de pago que se entreguen a los ciudadanos como consecuencia del pago de una sanción de multa tributaria, se realicen las acciones que estimen pertinentes a efectos de que implemente la incorporación en los recibos de pago o los documentos que acreditan el pago o cancelación de algún concepto tributario, de la información sobre la infracción tributaria a la que se encuentra vinculada dicha multa, el periodo tributario y otros datos que les permitan identificar el destino e imputación de los pagos que se realicen.

Jr. Lampa 594, Piso 1 – Lima 1, Teléfono 610-5930, línea gratuita desde provincias: 0800-11829, correo electrónico: [defensacontribuyente@mef.gob.pe](mailto:defensacontribuyente@mef.gob.pe)

3



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Economía y Finanzas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <https://apps4.mineco.gob.pe/st/v> ingresando el siguiente código de verificación

Sede Central  
Jr. Junín N° 319, Lima 1  
Tel. (511) 311-5930  
[www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)





PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

Defensoría del Contribuyente  
y Usuario Aduanero

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE  
**MERCEDES MARTINEZ CENTENO**  
Defensora  
Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

---

Jr. Lampa 594, Piso 1 – Lima 1, Teléfono 610-5930, línea gratuita desde provincias: 0800-11829, correo electrónico: [defensacontribuyente@mef.gob.pe](mailto:defensacontribuyente@mef.gob.pe)

4



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Economía y Finanzas, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <https://apps4.mineco.gob.pe/st/v> ingresando el siguiente código de verificación

Sede Central  
Jr. Junín N° 319, Lima 1  
Tel. (511) 311-5930  
[www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)

