

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS



TESIS

“Contravención al principio de idoneidad y su relación con el trato al consumidor en el Indecopi – oficina regional Huánuco, 2022”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR: Salgado Cabrera, Fredy Felix

ASESOR: Rivera Godoy, Elmer

HUÁNUCO – PERÚ

2024



U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Derecho civil**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:****Área:** Ciencias Sociales**Sub área:** Derecho**Disciplina:** Derecho**DATOS DEL PROGRAMA:**Nombre del Grado/Título a recibir: Título
Profesional de Abogado

Código del Programa: P01

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40200270

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40388213

Grado/Título: Magíster en gestión pública

Código ORCID: 0000-0003-1587-0407

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Coz Tucto, Roosvelt	Maestro en gerencia pública	72368042	0009-0002-6276-1879
2	Villanueva Santamaria, Miller	Maestro en ciencias administrativas con mención en gestión pública	42229735	0000-0002-5546-9258
3	Pulgar Taboada, Victoria Maribel	Doctor en derecho	22527280	0009-0001-6979-8765

D

H



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 17:00 horas del día siete mes de octubre del año dos mil veinticuatro en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la Sustentante y el Jurado calificador integrado por los docentes:

- **MTRO. ROOSVELT COZ TUCTO** : PRESIDENTE
- **MTRO. MILLER VILLANUEVA SANTAMARIA** : SECRETARIO
- **ABOG. WILDER SHERWIN LEANDRO HERMOSILLA:** VOCAL
- **DRA. VICTORIA MARIBEL PULGAR TABOADA** : ACESITARIO
- **MTRO. ELMER RIVERA GODOY** : ASESOR

Nombrados mediante la Resolución N° 1032-2024-DFD-UDH de fecha 24 de Setiembre del 2024, para evaluar la Tesis titulada: "**CONTRAVENCION AL PRINCIPIO DE IDONEIDAD Y SU RELACION CON EL TRATO AL CONSUMIDOR EN EL INDECOPI – OFICINA REGIONAL HUANUCO, 2022**"; presentado por el Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas **FREDY FELIX SALGADO CABRERA** para optar el Título profesional de Abogado.

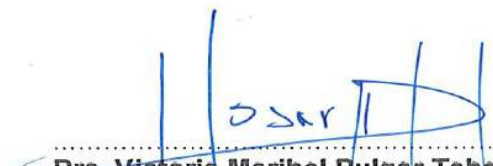
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: Exposición y Absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADO por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de ONCE y cualitativo de SUFICIENTE

Siendo las 18:40 horas del día siete del mes de octubre del año dos mil veinticuatro miembros del jurado calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


.....
Mtro. Roosevelt Coz Tucto
DNI: 72368042
CODIGO ORCID: 0009-0002-6276-1879
PRESIDENTE


.....
Mtro. Miller Villanueva Santamaria
DNI: 42229735
CODIGO ORCID:0000-0002-5546-9258
SECRETARIO


.....
Dra. Victoria Maribel Pulgar Taboada
DNI:22527280
CODIGO ORCID:0009-0001-6979-8765
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: FREDY FELIX SALGADO CABRERA, de la investigación titulada "CONTRAVENCIÓN AL PRINCIPIO DE IDONEIDAD Y SU RELACIÓN CON EL TRATO AL CONSUMIDOR EN EL INDECOPI – OFICINA REGIONAL HUÁNUCO, 2022", con asesor ELMER RIVERA GODOY, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1661-2022-DFD-UDH, del P. A. de DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 15 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 16 de julio de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

3. Fredy Felix SALGADO CABRERA.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	15%	8%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	1%
5	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO,
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mis padres y a toda mi familia que me han apoyado incondicionalmente en este camino. A mi hermana Marcelina, quien siempre me animó e inspiró a perseverar en el camino de la educación. Siempre te recordaré con mucho amor y agradecimiento. Nunca has dejado de ser una gran influencia en mi vida, te quiero. Esta tesis se escribió bajo el testimonio de su generosidad, trabajo duro y conocimiento. Estamos unidos por un lazo profundo de amor y respeto, y eso no puede ser más apreciado. Le agradezco por continuar inspirándome a avanzar y crecer.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad de Huánuco por ser mi alma mater, a la Facultad y al Programa Académico de Derecho y Ciencias Políticas, por contar con excelentes docentes.

A mi asesor de tesis Mtro. Elmer Rivera Godoy, también Quiero agradecer sinceramente a todos los que han contribuido a mi tesis, Sus comentarios, aportaciones y apoyo me han ayudado a hacer mi trabajo más significativo y de mejor calidad. ¡No olvidaré su contribución!

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I.....	11
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	13
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	13
1.3. OBJETIVOS.....	14
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	14
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	15
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	15
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLOGÍA.....	15
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	17
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	23
2.2. BASES TEÓRICAS.....	25
2.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTRAVENCIÓN AL PRINCIPIO DE IDONEIDAD	25

2.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE: RELACIÓN CON EL TRATO AL CONSUMIDOR	32
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTUALES	41
2.4. HIPÓTESIS.....	42
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	42
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	42
2.5. VARIABLES	43
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	43
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	43
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	44
CAPÍTULO III.....	45
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
3.1.1. ENFOQUE	45
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	45
3.1.3. DISEÑO	46
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	46
3.2.1. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
3.2.2. MUESTRA.....	47
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	47
3.4. TÉCNICAS PARA ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	48
CAPÍTULO IV.....	49
RESULTADOS	49
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	49
CAPÍTULO V.....	97
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	97
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES.....	102
ANEXOS.....	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Causas y efectos del problema	13
Tabla 2 Operacionalización de las variables	44
Tabla 3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
Tabla 4 Expediente N° 169-2022/PS0-INDECOPI- JUNIN.....	49
Tabla 5 Expediente N° 154-2022/PS0-INDECOPI- JUNÍN.....	55
Tabla 6 Expediente N° 220-2022/PS0-INDECOPI- JUNIN.....	60
Tabla 7 Expediente N° 257-2022/PS0-INDECOPI- JUNIN.....	71
Tabla 8 Expediente N° 179-2022/PS0-INDECOPI- JUNIN.....	79
Tabla 9 Cantidad de casos analizados referentes a la denuncia de idoneidad	90
Tabla 10 Tipos de queja	91
Tabla 11 Resultado de resoluciones.....	91
Tabla 12 Tipos de sanción aplicada	92
Tabla 13 Nivel de afectación al consumidor	93
Tabla 14 Análisis de tiempo promedio en resolver una denuncia.....	93
Tabla 15 Período de duración de una denuncia.....	94
Tabla 16 Cantidad de denuncias realizadas según sexo	94
Tabla 17 Empresas denunciadas según tamaño	95
Tabla 18 Cantidad de empresas denunciados según su actividad.....	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Cantidad de casos analizados referentes a la denuncia de idoneidad	91
Gráfico 2 Tipos de queja	91
Gráfico 3 Resultado de resoluciones a favor o desestimadas por el consumidor	92
Gráfico 4 Tipos de sanción aplicada	92
Gráfico 5 Nivel de afectación al consumidor	93
Gráfico 6 Análisis de tiempo promedio al resolver una denuncia.....	94
Gráfico 7 Cantidad de denunciante realizadas según sexo	95
Gráfico 8 Empresas denunciadas según tamaño	95
Gráfico 9 Cantidad de empresas denunciados según su actividad.....	96

RESUMEN

La presente tesis referida a la contravención al principio de idoneidad en lo que se refiere al trato al consumidor estuvo dirigido a identificar los siguientes objetivos; a la obligación de los proveedores de productos y servicios de ofrecer soluciones adecuadas y apropiadas a las necesidades y expectativas de los consumidores. En este sentido, el problema que se abordó es la violación que existe al principio de idoneidad por parte de ciertas empresas o proveedores de servicios en el trato que brindan a sus consumidores. Esto podría manifestarse en la oferta de productos o servicios que no cumplen con las expectativas del cliente, en la falta de información suficiente y clara sobre los productos o servicios, o en la negativa a ofrecer soluciones adecuadas ante situaciones problemáticas que experimenten los consumidores. Además, se considera que esta posible violación al principio de idoneidad puede estar afectando negativamente el trato que se le brinda a los consumidores, generando situaciones de frustración, incomodidad e incluso abuso en la relación comercial. Por tanto, el problema de investigación se enfocó en identificar y analizar los factores que pueden estar incidiendo en esta situación, así como las posibles soluciones para prevenir y corregir estos problemas.

Palabras clave: contravención, principio de idoneidad, trato al consumidor, consumidor. productos, servicios.

ABSTRACT

The present project and finally final report, the research problem is the contravention of the principle of suitability with regard to the treatment of the consumer. This report was aimed at identifying the following objectives; to the obligation of product and service providers to offer adequate and appropriate solutions to the needs and expectations of consumers. In this sense, the problem being addressed is the violation that exists of the principle of suitability by certain companies or service providers in the treatment they provide to their consumers. This could manifest itself in the offering of products or services that do not meet customer expectations, in the lack of sufficient and clear information about the products or services, or in the refusal to offer adequate solutions to problematic situations experienced by consumers. Furthermore, it is considered that this possible violation of the principle of suitability may be negatively affecting the treatment provided to consumers, generating situations of frustration, discomfort and even abuse in the commercial relationship. Therefore, the research problem focuses on identifying and analyzing the factors that may be influencing this situation, as well as the possible solutions to prevent and correct these problems.

Keywords: infringement, suitability principle, treatment of consumers, consumer, products, services.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis está relacionada con el derecho al consumidor y el principio de idoneidad, que ha sido elaborada en base a la información recopilada en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual (INDECOPI), Oficina Regional Huánuco, y cuyo problema que se abordó es sobre la violación al principio de idoneidad por parte de ciertas empresas o proveedores en el trato que brindan a sus consumidores.

Con respecto a la formulación del problema han tenido relación con la descripción del problema y se justifica en razón a lo teórico, práctico y metodológico, siendo que los objetivos fueron determinar los factores que vulneran el principio de idoneidad en el consumidor, en el INDECOPI, Identificar de qué manera las empresas o proveedores de servicio, incumplen la norma y el trato equitativo al consumidor; señalar de qué manera se presentan las causas de acciones u omisiones que califican como contravención al principio de idoneidad; precisar cómo se puede disminuir las contravenciones al principio de idoneidad; mencionar si las medidas que impone el órgano competente resulta efectiva, para disminuir las contravenciones al principio de idoneidad; y, enunciar cómo la atención idónea influye para no contravenir el artículo 18 de la Ley n.º 29571, lo que ha conllevado a que se tenga un resultado y se planteen las recomendaciones del caso, habiéndose empleado el enfoque cualitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de carácter transeccional, para finalmente arribar a la conclusión de que la falta de aplicación y conocimiento contribuyen a la violación del principio de idoneidad y el trato al consumidor, lo que puede resultar en abusos contra los derechos de los consumidores.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

El principio de idoneidad en el derecho del consumidor se refiere a la capacidad de un producto o servicio para cumplir con las expectativas razonables de los consumidores, así como con su finalidad específica. A nivel internacional, la falta de cumplimiento con este principio puede observarse en la proliferación de productos de baja calidad en el mercado global. Autores como Karnani (2010) argumentan que las prácticas empresariales irresponsables, impulsadas por la búsqueda de ganancias a corto plazo, llevan a la oferta de productos que no cumplen con estándares mínimos de calidad y seguridad. Esta situación no solo afecta la confianza del consumidor, sino que también puede tener repercusiones graves en la salud y la seguridad pública.

A nivel nacional, en países en desarrollo, la falta de regulación efectiva y la debilidad institucional son factores que contribuyen a la contravención del principio de idoneidad. Según Pérez y Martínez (2018), en muchas naciones, los organismos encargados de supervisar la calidad de los productos y servicios carecen de los recursos y la autonomía necesarios para llevar a cabo su labor de manera efectiva. Esto genera un ambiente propicio para el abuso empresarial y la comercialización de productos defectuosos, lo que atenta directamente contra los derechos de los consumidores y perjudica a la economía en su conjunto.

En el ámbito local, el problema se manifiesta a través de la venta de productos alimenticios en mercados no regulados. Investigaciones de autores como Silva (2016) demuestran que, en muchas comunidades, especialmente en áreas marginadas, los consumidores no tienen acceso a información clara sobre la calidad de los productos que adquieren. Esto los expone a riesgos significativos, como la intoxicación alimentaria y otros problemas de salud. La falta de control local en estos mercados permite que

se vendan productos que no cumplen con los requisitos de idoneidad, afectando desproporcionadamente a las poblaciones más vulnerables.

La contravención del principio de idoneidad no solo afecta a los consumidores, sino que también tiene repercusiones económicas y sociales. Investigar y abordar este problema es primordial, ya que un entorno de consumo seguro y confiable es esencial para el desarrollo económico sostenible. Autores como Stiglitz (2002) destacan que la protección al consumidor no solo beneficia a los individuos, sino que también fomenta la competencia leal y la innovación en el mercado. Por lo tanto, es crucial adoptar políticas que fortalezcan la regulación y supervisión de productos y servicios en todos los niveles.

Finalmente, la implementación de leyes y regulaciones más estrictas es fundamental para garantizar el principio de idoneidad en el derecho del consumidor. Según la Organización Internacional de Consumidores (2020), es necesario promover campañas de concientización y educación al consumidor para que estén informados sobre sus derechos y puedan exigir productos de calidad. Solo a través de un enfoque colaborativo entre gobiernos, empresas y consumidores se podrá lograr un mercado en el que el principio de idoneidad sea respetado, asegurando así la protección integral de los derechos del consumidor a nivel internacional, nacional y local.

Respecto al problema de investigación que se planteó es la posible contravención al principio de idoneidad en lo que se refiere al trato al consumidor, dado que este principio se refiere a la responsabilidad de los proveedores de bienes, productos, prestaciones y servicios de ofrecer soluciones adecuadas y apropiadas a las necesidades y expectativas de los consumidores. En este sentido, el problema que se abordó es si existe una posible violación al principio de idoneidad por parte de ciertas empresas o proveedores en el trato que brindan a sus consumidores. Esto podría manifestarse en la oferta de productos o servicios que no cumplen con las expectativas del cliente, en la ausencia de información adecuada y clara sobre los bienes productos o prestaciones, en la negativa a ofrecer

soluciones adecuadas ante situaciones problemáticas que experimenten los consumidores. Además, se consideró que esta posible violación al principio de idoneidad puede estar afectando negativamente el trato que se le brinda a los consumidores, generando situaciones de frustración, incomodidad e incluso abuso en la relación comercial. Por tanto, el problema de investigación se enfocó en identificar y analizar los factores que pueden estar incidiendo en esta situación, así como las posibles soluciones para prevenir y corregir estos problemas, situación que es necesario conocer a fin de conocer las causas del problema y los efectos del mismo, conforme al siguiente detalle:

Tabla 1

Causas y efectos del problema

CAUSAS DEL PROBLEMA	EFFECTOS DEL PROBLEMA
Inaplicación y desconocimiento del principio de idoneidad en el consumidor, en la Oficina Regional INDECOPI Huánuco, 2022.	Vulneración del principio de idoneidad y el trato al consumidor, en la Oficina Regional INDECOPI Huánuco, 2022.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuáles son los factores que vulneran el principio de idoneidad en el consumidor, en el INDECOPI Oficina Regional Huánuco, 2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo pueden las empresas o proveedores de servicio asegurarse de cumplir con las normas de trato equitativo al consumidor al momento de que estos adquieren un bien o contratan un servicio en el INDECOPI Oficina Regional Huánuco, 2022?
- ¿De qué manera se presentan las causas de acciones u omisiones que califican como contravención al principio de

idoneidad artículo 18 de la Ley n.º 29571, en el INDECOPI Oficina Regional Huánuco, 2022?

- ¿Cómo se puede disminuir las contravenciones al principio de idoneidad artículo 18 a través de las facultades que otorga la Ley n.º 29571, en el INDECOPI Oficina Regional Huánuco, 2022?
- ¿Las medidas que impone el órgano competente resultan ser efectivas para disminuir las contravenciones al principio de idoneidad, artículo 18 de la Ley n.º 29571, en el INDECOPI Oficina Regional Huánuco, 2022?
- ¿Cómo la atención idónea influye para no contravenir el artículo 18 de la Ley n.º 29571, en el INDECOPI Oficina Regional Huánuco, 2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar los factores que vulneran el principio de idoneidad en el consumidor, en el INDECOPI Oficina Regional Huánuco, 2022.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar de qué manera las empresas o proveedores de servicio, incumplen la norma y el trato equitativo al consumidor al instante presente de que estos adquieren un bien o contratan un servicio en el INDECOPI Oficina Regional Huánuco, 2022.
- Señalar de qué manera se presentan las causas de acciones u omisiones que califican como contravención al principio de idoneidad artículo 18 de la Ley n.º 29571 y al deber de idoneidad en el INDECOPI Oficina Regional Huánuco, 2022.
- Precisar cómo se puede disminuir las contravenciones al principio de idoneidad artículo 18 a través de las facultades que otorga la Ley n.º 29571, en el INDECOPI Oficina Regional Huánuco, 2022.

- Mencionar si las medidas que impone el órgano competente resulta efectiva, para disminuir las contravenciones al principio de idoneidad artículo 18 de la Ley n.º 29571, en el INDECOPI Oficina Regional Huánuco, 2022.
- Enunciar cómo la atención idónea influye para no contravenir el artículo 18 de la Ley n.º 29571, en el INDECOPI Oficina Regional Huánuco, 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación permitirá establecer la relación de dos variables, como son la contravención al principio de idoneidad su relación con el trato al consumidor en el INDECOPI Oficina Regional Huánuco, 2022; de las que se estudiarán sus indicadores y, sus características serán explicadas en relación con la teoría planteada.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La presente investigación nos permitirá enfatizar en la responsabilidad del proveedor según la Ley n.º 29791 y el artículo 18 y partiendo de ello, prevenir y eliminar las conductas y prácticas dañinas que afecten su legítimo interés del consumidor.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLOGÍA

El modelo de investigación de la presente tesis, permite analizar la Ley n.º 29791 – artículo 18 CPDC, que se distingue principalmente por las restricciones, prohibiciones y penalizaciones impuestas a los proveedores, para lo cual se utilizará un cuestionario desarrollado por proveedores de servicio.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Durante la realización de esta tesis, no se encontraron limitaciones significativas.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Esta tesis se considera factible y viable, ya que el investigador ha participado activamente en todos los cursos, charlas y videoconferencias pertinentes, lo que le ha permitido verificar las hipótesis de investigación y utilizar los instrumentos necesarios. Además, todas las implicaciones económicas han sido asumidas por el investigador.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Constanza Garcino, M. (2020). Definición legal y supuestos controvertidos de la condición de consumidor. Análisis comparado de los derechos español y argentino. Universidad Pompeu Fabra. Tesis doctoral UPF.

Conclusiones:

La autora concluye que la regulación del derecho del consumidor resulta más eficiente, en cuanto a seguridad jurídica y certidumbre, si se consagra en una ley especial o código, tal como ocurre en el derecho español (TRLGDCU) y argentino (LDC), pues ello facilita el conocimiento de los derechos y principios del sujeto tutelado.

Por su parte, la categoría jurídica de consumidor depende de cómo un sujeto concreto actúa en una relación jurídica determinada, es decir, de su rol específico en esa oportunidad y según las circunstancias del caso. Se trata de una noción relacional pues, el fundamento de su regulación lo constituye el desequilibrio estructural con su contraparte fuerte en el mercado. Todas las normas analizadas hacen referencia a un destino, propósito o actuación que se requiere sea ajena a su actividad comercial, empresarial, oficio, profesión, etc.

Asimismo, la alternativa que mayor seguridad jurídica ofrece es la previsión de un único concepto jurídico de consumidor, lo dirimente es la determinación clara y exacta de la categoría de consumidor que delimita el ámbito de aplicación de la tutela protectoria, independientemente del resto de las cuestiones referidas o áreas específicas que pueden ser abordadas por otras leyes sectoriales. En relación a esta alternativa, consideramos que las ventajas son: 1)

concede seguridad jurídica al sistema de protección: pues el consumidor, y los operadores jurídicos, conocen con certeza cuáles son los requisitos que debe cumplimentar el sujeto para ser amparado por el régimen tuitivo; además no existirían diversas nociones que generan confusión e incertidumbre en el sujeto; 2) simplifica el estudio y la aplicación: al no presentarse dispersión normativa; 3) amplía el ámbito de aplicación: para todos los sectores o áreas de interés, independientemente del objeto de la relación de consumo o del sector; 4) concede mayor libertad al juez: para resolver el caso concreto; 5) en caso de desactualización de la definición, su adaptación resulta sencilla mediante la sola modificación de ese concepto general en una norma; 6) simplifica la armonización del derecho nacional con el internacional pues, al igual que en el caso anterior, sólo debe consagrarse o actualizarse en una norma.

Del análisis de las regulaciones española y argentina, identificamos dos criterios para clasificar al consumidor: a) el que denominamos objetivo que focaliza en el rol del consumidor en la relación de consumo: incluye al consumidor jurídico o contratante, al consumidor fáctico y al consumidor expuesto o bystander; y b) el parámetro subjetivo que toma en cuenta las especiales cualidades de la persona del consumidor, a fin de determinar su capacidad de comprensión de la información que se le pone a disposición, del nivel de seguridad que requiere, del trato que debe brindársele, etc. En este marco se ubican el consumidor medio y el especialmente vulnerable o hipervulnerable, nociones que tuvieron origen en la jurisprudencia, para luego conseguir algún tipo de regulación positiva.

Guzmán Arias, Rocío (2022), La tutela jurídica del derecho del consumidor y el sistema arbitral de consumo español en Ecuador. Universidade da Coruña.

Conclusiones:

El Arbitraje de Consumo se presenta como un mecanismo

alternativo que coadyuva a garantizar la defensa del derecho del consumidor. Este sistema ha sido adoptado en varios países, en la búsqueda de protección a este sector vulnerado de la sociedad. En la presente tesis se desarrolla un estudio de la tutela jurídica del derecho del consumidor y la propuesta de implementar el sistema arbitral de consumo español en la legislación ecuatoriana, como un medio efectivo de solución extrajudicial de conflictos entre consumidores y empresarios, que permita el acceso a la justicia de los consumidores y usuarios ecuatorianos. Para ello, se valió del método dogmático tradicional, con la aplicación de metodologías inherentes de la investigación cualitativa. Como resultado, se destacan propuestas viables para la implementación de este sistema en el Ecuador, teniendo en cuenta la situación actual de la tutela jurídica del consumidor con las recientes reformas a la ley.

Rojo Gallego-Burín, M. (2021), Los fundamentos históricos del derecho del consumo. Artículo de investigación. Ius Et Praxis.

Conclusiones:

Se ha puesto de manifiesto como el vigente Ordenamiento Jurídico de España tiene una indudable deuda con su Derecho histórico, aunque haya evolucionado o cambiado en ocasiones la denominación de los mecanismos de garantía, muchas de las acciones que protegen hoy día al consumidor o usuario proceden del Derecho Romano, ya eran conocidas en aquel tiempo para la protección del comprador, y han pervivido a lo largo de los tiempos, siendo asumidos por el resto de pueblos que les sucedieron. Ello no es óbice para afirmar que pese a que los orígenes del Derecho de Consumo se puedan situar en el Derecho Romano, es preciso reseñar que a lo largo del tiempo, en esta evolución jurídica el comprador -consumidor o usuario como se denomina en la actualidad-, ha sido el verdadero beneficiario de ella; nuestra actual normativa es la que ofrece una mayor garantía y mecanismos protectores a la parte débil del contrato, creándose nuevas acciones y ampliándose los plazos para el ejercicio

de las existentes. Los logros alcanzados en la protección del consumidor son notorios, desde los tiempos de una antigua Roma en la que no se condenaba la entrega de objetos afectados de vicios ocultos, con la excepción de que el vendedor prometiera que el bien disfrutaría de unas características determinadas y no se vería afectado de vicio alguno, no siendo el vendedor condenado por dichos defectos sino por el incumplimiento de su promesa. Lo cual, ha evolucionado hasta nuestro actual sistema, para una efectiva protección de los consumidores y usuarios.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Salinas Ruiz, R.I. (2023), Análisis del deber de idoneidad en la comercialización de productos electrónicos dentro del mercado peruano. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis para optar el título profesional de abogado.

Conclusiones:

El Indecopi toma como referencia criterios diversos para evaluar la idoneidad en la venta de productos electrónicos los cuales se traducen en aspectos técnicos como la información proporcionada por el proveedor, el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad, así como el comportamiento del consumidor en relación al uso del producto, y aspectos jurídicos como el análisis del consumidor razonable, la carga de la prueba para quien denuncia y se defiende, las garantías otorgadas por el proveedor y los derechos de los consumidores.

La idoneidad del producto electrónico ofertado se determina como dos caras de una misma moneda: por un lado, que el producto responda a las expectativas del consumidor en función de lo ofrecido y por otro lado, que se cumplan los estándares de calidad conforme a las normas técnicas y de seguridad.

El principio de verdad material también es considerado por el

INDECOPI para la evaluación del deber de idoneidad, toda vez que evalúa los hechos y determina si el proveedor es responsable o no de las infracciones denunciadas

Cáceres Valle, Crisólogo Luis (2020). Análisis crítico sobre la insuficiente regulación jurídica de las asociaciones de consumidores en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.

Conclusiones:

En el marco de la legislación peruana sobre protección de consumidores, es esencial resaltar que, a pesar de que el capítulo dedicado a las asociaciones de consumidores establece obligaciones y restricciones, estas entidades desempeñan un rol fundamental en la regulación del mercado. Con la aparición de nuevas organizaciones a nivel nacional, se ha fortalecido el marco normativo, aunque persiste un desconocimiento significativo entre los consumidores acerca de sus derechos y cómo hacerlos valer.

Las asociaciones de consumidores no solo son cruciales para representar los intereses colectivos de los consumidores ante proveedores y autoridades, sino que también cumplen una función educativa importante al brindar información y orientación sobre los derechos del consumidor. Sin embargo, se enfrentan a desafíos como la escasez de recursos y personal capacitado para ofrecer asesoramiento legal efectivo. Mejorar la infraestructura y capacitar al personal de estas organizaciones podría aumentar su capacidad para abordar las necesidades y preocupaciones de los consumidores de manera más efectiva, garantizando una protección más completa y accesible de los derechos del consumidor en el mercado peruano.

Muchaypiña Castañeda, M. Á. (2020). El deber de idoneidad en el marco del derecho del consumidor, análisis del Expediente n.º 1268-2015/CCI (Idoneidad). Universidad San Ignacio de Loyola. Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Abogado.

Conclusiones:

Luego de haber realizado la revisión del expediente tanto de primera como de segunda instancia, así como de analizar de a detalle los escritos presentados por la denunciante como por el denunciado, teniendo en cuenta los medios de pruebas presentados y la aplicación de la norma, me encuentro conforme con la Resolución N° 2742-2017/SPCINDECOPI la cual concede al denunciado en calidad de medida correctiva otorgar al denunciante la suma de S/ 1 485,03 soles. Es necesario mencionar que la apelación efectuada por parte de la denunciante fue necesaria para efectuar de forma correcta los medios probatorios ofrecidos por esta última.

La correspondencia de información brindada por la empresa Rímac Seguros fue diferente a lo recibido por la señora Silvia Sabalu. El deber de idoneidad consiste en entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir el consumidor razonable, quien espera lo que sabe del producto en base a la información que tenía disponible.¹⁷ Todos los proveedores tienen la obligación de entregar de forma correcta toda la información respecto de sus productos o servicios. Es necesario mencionar que la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesta en el mercado.

Para la aplicación de las normas de protección al consumidor es necesario la existencia de una relación de consumo entre las partes involucradas, es decir, la existencia de prestaciones derivadas de un vínculo contractual entre el consumidor y proveedor, lo cual se verifica no solo cuando el consumidor adquiere o contrata un servicio, sino que lo utiliza o disfruta como destinatario final, esto es, se encuentra expuesto indirectamente a la relación de consumo.

La Comisión de Protección al Consumidor, efectivamente, no tomó en cuenta el medio probatorio que acreditaba que la denunciante

necesitaba una segunda intervención quirúrgica y que la Rímac Seguros se negó a solventar pese a que todavía mantenía un saldo a favor de la señora Silvia Sabalu.

La ley es bien clara al establecer que todos los proveedores deben atender los reclamos de los consumidores (Art 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor), y agregando ello, Rímac Seguros debió tomar las diligencias correctas para que lleguen a un común acuerdo.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Cubas Rodríguez, M.A. (2023), Concertación de precios y la ley de represión de conductas anticompetitivas. Universidad de Huánuco. Tesis para optar el título profesional de abogada.

Conclusiones:

Existe indicios razonables como resultados de las encuestas realizadas donde intervinieron, consumidores, administradores y dispensadores de los mercados que hay concertación de los precios de los productos que integran la canasta básica familiar.

Existe un desconocimiento de parte de los consumidores, administradores y dispensadores de la existencia del máximo instituto, el INDECOPI.

No se evidencia que la protección al consumidor y tanto el código de protección, el DL 1034, DL701 no han impactado y no han corregido la concertación, permaneciendo la infracción de estas impune.

El incremento de los precios se realiza como resultado de acuerdos de los administradores, dispensadores y proveedores mayores, que lesionan la pobre economía de los consumidores.

No hay sanciones en los grandes mercados, aun siendo visible el manejo de precios concertados.

Guzmán Valderde A. y otros (2023) El comportamiento del consumidor y su relación con la decisión de compra del snack (caso octógono) en el distrito de Huánuco, 2022. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración.

Conclusiones:

Se determinó que los ciudadanos del distrito de Huánuco tienen un comportamiento de consumidor directamente relacionado con la elección de adquirir snacks que contienen etiquetas de octógonos. A pesar de la presencia de octógonos nutricionales que advierten sobre posibles riesgos para la salud, los consumidores aún optan por comprar estos snacks, lo que indica que las etiquetas de advertencia no están teniendo un cambio positivo en sus decisiones de compra. Los resultados estadísticos obtenidos respaldan esta conclusión, ya que se identificó una correlación positiva y fuerte entre las variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,939.

Péres Nicolás. S. (2021), la implicancia del derecho del consumidor en la compra venta electrónica. Universidad de Huánuco. Tesis para optar el título profesional de abogada.

Conclusiones:

Que en el Derecho del Consumidor no están regulados tema de compraventa electrónica, donde encontramos vacíos legales de la norma, que afectan a los consumidores en gran relevancia.

La falta de información de los ciudadanos en temas de compraventa por este medio tan usado por el consumidor el internet, que en términos de la globalización nos ha expulsado en otra era, pro como toda innovación trae consigo consecuencias entre ellos encontramos el mal uso de este medio para los distintos delitos, que en la norma son vacíos legales por ello no se sanciona al infractor.

Los vacíos legales que se encontró en la ley del derecho del

consumidor, donde no especifican los delitos del mencionado proyecto de investigación como sabemos los vacíos legales son comunes en la norma por los nuevos casos que aparecen en la actualidad, pero algo tan inmenso como lo es la compraventa de productos pro vía internet se volvió un boom que requiere mayor cuidado e implementación de nuevas normas que disminuyan estas infracciones que dañan al consumidor.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTRAVENCIÓN AL PRINCIPIO DE IDONEIDAD

2.2.1.1. NOCIONES DE CONTRAVENCIÓN A LA IDONEIDAD

Villegas Ingunza, J. (2017). Los desafíos relacionados con la idoneidad y los incentivos en la regulación del consumo en el Perú.

Se argumenta que la falta de criterios claros en la implementación de los artículos 18 y 19 crea un ambiente donde los proveedores pueden ser castigados de manera arbitraria, lo que podría desincentivar la innovación y la competencia en el mercado. Esta incertidumbre legal no solo perjudica a los proveedores, sino que también puede impactar negativamente a los consumidores al restringir sus opciones y posiblemente elevar los costos de productos y servicios. La ambigüedad en la normativa podría derivar en una protección al consumidor menos efectiva, ya que un mercado menos competitivo suele ofrecer menos beneficios en cuanto a calidad y precios. Por consiguiente, resulta fundamental que Indecopi considere estas implicaciones y trabaje en el establecimiento de directrices más transparentes y objetivas para la aplicación del Código de Protección al Consumidor, garantizando así un equilibrio entre los intereses de los consumidores y los proveedores.

García, G. R. (2014). El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *THEMIS: Revista de Derecho*, (65), 303-314.

Es fundamental tener en cuenta la importancia de las autoridades reguladoras en la intermediación de conflictos entre consumidores y proveedores. Una regulación eficiente debe contar con mecanismos rápidos y accesibles para resolver disputas, lo que contribuye a fortalecer la confianza del consumidor en el sistema. Asimismo, la colaboración entre entidades gubernamentales, organizaciones de consumidores y el sector privado puede facilitar el desarrollo de normativas más equilibradas y representativas de los intereses de todas las partes involucradas.

La protección del consumidor también debe considerar la vertiente ética de la comercialización y publicidad de productos y servicios, asegurando la transparencia y honestidad en las prácticas de mercado. La implementación de iniciativas de responsabilidad social empresarial puede motivar a las empresas a comprometerse con estándares más elevados de calidad y satisfacción del consumidor.

Oviedo-Vélez, M., y Vásquez, M. M. (2014). Opciones disponibles para los consumidores en casos de deficiencias en la calidad y adecuación del producto. *Revista de Derecho Privado*, (51), 1-27.

Los consumidores tienen un interés legítimo en la calidad y la adecuación de los productos que adquieren, disfrutan o utilizan, y este interés está protegido por regulaciones diseñadas para su protección. Desde hace mucho tiempo, incluso desde el Código Civil, en el marco legal colombiano se han establecido obligaciones para asegurar que los bienes y servicios sean ofrecidos de manera completa, puntual y sin defectos. Los

fabricantes tienen la responsabilidad de garantizar la integridad y adecuación de los productos que comercializan. De igual manera, los comerciantes tienen la obligación de proporcionar los medios necesarios o de asegurar los resultados en relación con la calidad y adecuación de los productos que distribuyen en el mercado. El consumidor cuenta con un conjunto de derechos para abordar las fallas de calidad o idoneidad de los productos que adquiere, disfruta o utiliza. El incumplimiento de estas obligaciones, tanto por parte del fabricante como del proveedor, es común a los remedios previstos en el Estatuto del Consumidor. Los remedios del Estatuto para abordar las fallas de calidad e idoneidad son similares a los del derecho de las obligaciones, incluyendo la ejecución específica, la resolución por incumplimiento y la responsabilidad civil. No obstante, los remedios que implican el cambio o reparación del bien y la devolución del precio pagado no se consideran responsabilidad en el sentido técnico, ya que no existe un vínculo causal entre el daño o perjuicio y el hecho dañino en su estructura. Una de las diferencias más notables entre los medios legales de las obligaciones y los del derecho del consumo desarrollados en el Estatuto es la legitimación tanto activa como pasiva en la causa. Los términos que definen al consumidor y la solidaridad entre productores y proveedores permiten que personas ajenas al contrato sean sujetos activos y pasivos de derechos inherentes a aquellos que ostentan tales calidades.

Córdova Heredia, L. M. Caso N° 04225-2018-0-1801-JR-CA-25 (Defensa del consumidor - calidad del servicio - acciones correctivas - determinación de la sanción económica).

En este caso, el autor indica que los recurrentes presentaron una demanda para asegurar el cumplimiento de los compromisos establecido en el contrato, buscando la restitución de US\$ 36,985.00, considerando los descuentos acordados según lo

estipulado en la Cláusula Tercera del contrato, además de los intereses legales y moratorios, junto con costas y gastos legales (pretensión principal). También solicitaron una indemnización por los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de la conducta de los demandados al incumplir sus obligaciones, que ascendieron a US\$ 11,465.00, así como una compensación por lucro cesante de US\$ 36,985.00. Debido a la falta de respuesta por parte de los demandados, fueron declarados en rebeldía. Después del proceso judicial, la demanda fue considerada válida en ambas instancias judiciales.

Morales Acosta, A. V. M. (2017). La extensión del campo de protección al consumidor: más allá de los límites de la relación de consumo.

Para comprender a fondo esta evolución, resulta fundamental examinar cómo los tribunales han ampliado su interpretación de los derechos de los consumidores, reconociendo la importancia de salvaguardar no solo las transacciones comerciales directas, sino también las expectativas legítimas de los consumidores y su seguridad en un mercado cada vez más complejo. Esta nueva forma de interpretar la ley por parte de los tribunales ha impulsado cambios en la legislación, introduciendo nuevas medidas de protección y responsabilidades para los proveedores, adaptándose así a las tendencias actuales de consumo y garantizando que las garantías ofrecidas sean efectivas y pertinentes. De esta manera, la Ley 29571 se convierte en un instrumento dinámico que se ajusta a las realidades del mercado y a las cambiantes necesidades de la sociedad, reafirmando el compromiso de proteger los intereses de los consumidores en todas las etapas de la relación de consumo.

2.2.1.2. PRINCIPIO DE IDONEIDAD

Conforme lo señala la Resolución Final N.º 026-2022/PS0-

INDECOPI.JUN, de fecha 28 de enero de 2022, El principio de idoneidad, según lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571), establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera recibir y lo que efectivamente obtiene del producto o servicio adquirido. Esta expectativa se genera en función de lo que se le ha ofrecido al consumidor, la publicidad que haya sido transmitida, la información proporcionada, las características del producto o servicio, el precio, y las condiciones y circunstancias en que se da la transacción

Este principio implica que los proveedores son responsables de garantizar que los productos y servicios ofrecidos se entreguen en las condiciones pactadas o esperadas. En ese sentido, los proveedores deben asegurarse de que los productos o servicios cumplan con la calidad e idoneidad esperadas, lo cual se convierte en un deber de entrega acorde con las características y naturaleza de lo vendido, así como con la información brindada.

En el marco del caso particular contenido en la resolución, el incumplimiento del principio de idoneidad se refiere a la venta de un producto defectuoso o con fallas técnicas, en este caso, una motocicleta que presentó fallas en su funcionamiento. El proveedor es responsable de corregir cualquier defecto que surja en el producto entregado, ya que estos fallos afectan la idoneidad del bien adquirido.

En resumen, el principio de idoneidad no solo protege las expectativas del consumidor, sino que también obliga a los proveedores a cumplir con las condiciones acordadas en la venta o servicio, garantizando que el producto o servicio ofrecido sea conforme con lo esperado por el consumidor.

Según lo señalado en la Resolución Final N.º 323-2021/PS0-INDECOPI.JUN, de fecha 26 de julio de 2021, el principio de

idoneidad puede ser abordado desde dos perspectivas en esta resolución, diferenciando entre aspectos de fondo y de forma:

Aspectos de fondo:

Definición del principio de idoneidad: Se refiere a la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, considerando lo ofrecido, la publicidad, la información proporcionada y las condiciones de la transacción (artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor). Esto implica que el producto o servicio debe cumplir con las características y la aptitud para satisfacer el objetivo para el cual fue puesto en el mercado.

Responsabilidad del proveedor: El proveedor responde por la calidad e idoneidad de los productos o servicios ofrecidos en el mercado. Esto implica asegurar que lo ofertado se ajuste a las expectativas legítimas del consumidor y que la experiencia de consumo sea conforme a lo pactado

Finalidad: El objetivo del principio de idoneidad es garantizar que los consumidores reciban productos o servicios que cumplan con los estándares y expectativas razonables basados en la información proporcionada al momento de la venta

Aspectos de forma:

Evaluación de la idoneidad: La idoneidad no solo se evalúa en términos de calidad técnica, sino también en función de la información publicitada y las características del producto o servicio, lo que incluye aspectos como la garantía y la vida útil del producto.

Cumplimiento formal: El proveedor está obligado a asegurar que tanto la información transmitida al consumidor como los términos del contrato o acuerdo comercial sean claros y precisos. Cualquier incumplimiento en la entrega de contratos, cronogramas

de pagos o respuestas a reclamos afecta la idoneidad del servicio.

Ambos aspectos, de fondo y forma, son fundamentales para asegurar que el consumidor reciba un trato justo y adecuado, y que el servicio o producto cumpla con los estándares esperados.

Asimismo, según la Resolución Final N.º 319-2021/PS0-INDECOPI.JUN, de fecha 23 de julio de 2021, el principio de idoneidad se menciona y se define de acuerdo con el Código de Protección y Defensa del Consumidor (artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor): La idoneidad se entiende como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores. Es decir, la idoneidad se evalúa en función de la aptitud del producto o servicio para satisfacer la finalidad para la cual fue puesto en el mercado.

Mientras que sobre el deber de idoneidad (artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor): Los proveedores tienen el deber de responder por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Esto implica que deben asegurarse de que los productos o servicios que comercializan cumplan con las expectativas legítimas del consumidor basadas en lo que fue ofrecido o publicitado.

En este contexto, la idoneidad también se refiere a que el proveedor debe asegurar que el servicio o producto funcione conforme a lo esperado por el consumidor y que cumpla con las características y finalidades para las cuales fue adquirido. Esto es evaluado teniendo en cuenta la naturaleza del producto o servicio, la información brindada al consumidor y las circunstancias de la transacción.

2.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE: RELACIÓN CON EL TRATO AL CONSUMIDOR

2.2.2.1. RELACIÓN CON EL TRATO AL CONSUMIDOR

La determinación de la noción o concepto de Consumidor Final, según lo señala Aldana Ramos, E. y Gagliuffi Piercechi, I.S. (2019), se constituye como un aspecto de especial importancia a efectos de establecer el marco de aplicación subjetiva de la legislación de protección al consumidor, esto es, para identificar a aquellas personas que se encuentran dentro del ámbito de protección de la norma, especialmente, del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor (en adelante, el "TUO").

Contrariamente a lo que algunos puedan creer, el TUO no resulta aplicable a favor de cualquier persona natural o jurídica que adquiera o contrate un bien o servicio, respectivamente, sino únicamente a quien pueda ser considerado como destinatario o Consumidor Final.

Es comprensible que se genere tal percepción sobre los alcances del TUO en cuanto a su ámbito de aplicación subjetiva, debido a que por simple lógica suele partirse de la premisa de que cualquier persona natural o jurídica que adquiera un bien o contrate un servicio sería un usuario o consumidor del mismo, motivo por el cual contaría con la prerrogativa de denunciar al correspondiente proveedor por presunta infracción a la normatividad de la materia.

El TUO se limita a definir el concepto de Consumidor, señalando, en líneas generales, que será aquella persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute un producto o servicio como destinatario final. Sin embargo, como puede apreciarse, no se plantea una definición legal sobre el concepto, precisamente, de quién sería considerado como un destinatario o Consumidor

Final, es decir, quién se encontraría dentro del ámbito de protección del TUO.

A falta de una definición legal expresa del concepto de Consumidor Final -la misma que debe considerarse esencial para comprender los alcances del TUO como instrumento de protección de los derechos de los consumidores-, los órganos funcionales del Indecopi encargados de la aplicación de la legislación sobre protección al consumidor -específicamente, la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la "CPC"), en primera instancia administrativa, y la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal (en adelante, la "SDC"), en segunda instancia administrativa- se han visto en la necesidad de definir jurisprudencialmente tal concepto, a efectos de suplir la omisión en que ha incurrido el legislador.

De este modo, la importancia del concepto de Consumidor Final gira en torno a la posibilidad de identificar a los sujetos que se encontrarán comprendidos dentro del marco de protección del TUO, al ser uno de los elementos necesarios para la configuración de una relación de consumo.

Rivera Peguero, A. (2018). El resguardo de los derechos de los consumidores en la legislación de la República Dominicana, según lo establecido en la Ley número 358-05.

La tesis mencionada plantea que uno de los problemas más graves para el consumidor es que, después de pagar por un bien o servicio, pierde todo derecho sobre el dinero pagado, ya que la mayoría de los proveedores en República Dominicana no tienen la cultura empresarial de devolver el dinero en caso de reclamo del consumidor. El derecho a la tutela judicial se desglosa en tres momentos distintos: PRIMERO: Asegurar que todos tengan acceso equitativo a la justicia, eliminando barreras que puedan impedir la presentación de casos ante los tribunales y asegurando

que las demandas sean evaluadas con base en sus fundamentos; SEGUNDO: Una vez obtenido el acceso, asegurar que el proceso judicial permita la defensa efectiva de los derechos y que se emita una sentencia en un plazo razonable; y TERCERO: Una vez dictada la sentencia, proceder con su ejecución. Los tribunales competentes son los encargados de conocer las violaciones a los derechos del usuario final.

Guerrero Becar (2010). En su artículo titulado “Acciones Individuales de Protección al Consumidor en la Ley N° 19.496 y la Integración de Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos”, analiza las disposiciones legales relacionadas con la protección del consumidor en Chile, centrándose en la Ley N° 19.496. El autor también explora la incorporación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos en este marco jurídico. Este estudio fue publicado en la Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, volumen 26, número 2.

La normativa chilena que ampara a los consumidores, referida como ley N° 19496 reconoce acciones de protección de los derechos del consumidor, distinguiendo entre acciones individuales, acciones colectivas o de interés difuso. Las acciones individuales de protección al consumidor, en cuanto a su ejercicio se entregan a la competencia de los juzgados de policía local y al procedimiento contemplado en la ley de procedimientos ante los juzgados de policía local ley N° 18.287. No obstante, esta medida legislativa resulta insuficiente para garantizar una protección completa de los derechos de los consumidores, al estar diseñada para acciones de una connotación necesariamente contravencional. No se distingue entre procedimiento administrativo y procedimientos judiciales y no se incorpora como es la tendencia en el derecho comparado. Métodos alternativos de solución de conflictos.

De la Maza Gazmuri (2010). el artículo de Íñigo, publicado en la Revista de Derecho (Coquimbo), aborda la importancia del suministro de información como una técnica para proteger a los consumidores, centrándose específicamente en los deberes precontractuales de información.

En la literatura jurídica sobre relaciones de consumo, se identifican dos conceptos recurrentes. El primero es la imperiosa necesidad de ofrecer protección legal a los consumidores en sus tratos con los proveedores. El segundo concepto común es la justificación de esta protección, que se desvía del derecho contractual tradicional, y se basa en la desigualdad inherente entre quienes proveen bienes o servicios y quienes los consumen. Tanto a nivel nacional como internacional, hay un acuerdo generalizado sobre la necesidad de garantizar la protección legal de los consumidores frente a los proveedores. Este trabajo, sin embargo, se centra en una cuestión estrechamente vinculada pero distinta: cómo se debe llevar a cabo esta protección.

Es claro que las razones que subyacen a la necesidad de proteger a los consumidores están intrínsecamente ligadas a las estrategias empleadas para proporcionar dicha protección. Por ende, una comprensión más profunda de las razones para proteger a los consumidores debe traducirse en una mejor comprensión de las metodologías más efectivas para hacerlo.

En cuanto a la primera pregunta, la desigualdad en la posición de negociación entre consumidores y proveedores es la principal razón que justifica la protección. Esta desigualdad se debe en gran parte a las asimetrías informativas, donde los proveedores tienen un conocimiento técnico y especializado superior al de los consumidores, lo que los coloca en una ventaja considerable.

Para equilibrar esta disparidad, una de las estrategias más

efectivas es garantizar que los consumidores reciban información clara y suficiente. La transparencia y la divulgación de información relevante empoderan a los consumidores, permitiéndoles tomar decisiones más informadas y justas. Este análisis se enfocará en las distintas formas en que se puede proporcionar esta información, prestando especial atención a las obligaciones impuestas a los privados, y examinará específicamente los deberes precontractuales de información estipulados en la ley N° 19.496 sobre protección de los consumidores. Así, se evaluará cómo estas obligaciones legales buscan corregir las asimetrías informativas y fomentar un mercado más justo y equilibrado.

Durán Carrión, J.B. (2013). En su artículo explora los nuevos enfoques resolutivos adoptados por la Sala Especializada en Protección del Consumidor del Tribunal del Indecopi, centrándose en una perspectiva renovada sobre la realidad del mercado y los consumidores en Perú. Este estudio se encuentra dentro del ámbito de Derecho & Sociedad, abordando temas relevantes en el contexto legal peruano.

En este artículo, de un destacado experto en derecho de defensa del usuario ante productos o servicios, ofrece un detallado análisis del desarrollo reciente de la Sala Especializada en Protección al Usuario Final, anteriormente conocida como Sala de Defensa de la Competencia. El derecho del usuario final, como una disciplina jurídica autónoma, está en pleno proceso de formación, definiendo sus propias categorías conceptuales, principios, normas y reglas. La Sala, en su compromiso con esta área del derecho, ha iniciado una reingeniería para abordar los conflictos de consumo de manera más efectiva. En este contexto, el autor enumera los criterios más relevantes que han sido establecidos en materia de protección al usuario final o consumidor.

Este proceso de evolución es fundamental no solo desde un

punto de vista formal, sino también sustancial, ya que busca equilibrar las relaciones de consumo mediante la creación de un marco normativo robusto y adaptado a las necesidades y desafíos contemporáneos. La reingeniería mencionada por Durán Carrión demuestra un compromiso de la Sala por mejorar la eficiencia y efectividad en la resolución de conflictos de consumo, asegurando una protección más sólida para los usuarios finales. Al enumerar los criterios más importantes establecidos, el autor no solo proporciona una guía valiosa para la interpretación y aplicación de estas normas, sino que también facilita a los profesionales del derecho y a los consumidores una comprensión más clara de sus derechos y responsabilidades en el ámbito del consumo. Esta perspectiva enfatiza la importancia de un enfoque proactivo y adaptable en la protección al consumidor, subrayando la necesidad de una normativa que evolucione en armonía con los cambios sociales y económicos.

Lorenzetti, R. (2006). Consumidores. *Díkaion*, 15. señala que para reforzar la conclusión expuesta, se puede sostener que la evolución de la protección al consumidor desde la perspectiva de Lorenzetti representa un cambio significativo en la concepción del derecho privado. Inicialmente, el enfoque se centraba en proteger al deudor como la parte más vulnerable, pero con el tiempo, se ha expandido para abarcar diversas situaciones en las que una parte puede encontrarse en situación de vulnerabilidad. Este cambio se justifica en la necesidad de equilibrar las relaciones legales, garantizando que no solo los deudores, sino también otros grupos específicos como trabajadores y arrendatarios, reciban la protección adecuada.

El profesor Lorenzetti destaca que, en el ámbito del derecho del consumidor, la protección se enfoca en el acto de consumir, lo que implica una cobertura más amplia que incluye tanto acciones como eventos legales. Esto permite proteger no solo a los

contratantes directos, sino también a terceros afectados por las relaciones de consumo. Además, esta perspectiva reconoce la importancia de asegurar un acceso justo al mercado y a bienes esenciales, así como de preservar las relaciones colectivas de consumo, abordando de esta manera las desigualdades que pueden surgir en un entorno de mercado cada vez más complejo y globalizado. En resumen, esta evolución busca una protección integral que responda a las dinámicas actuales de las relaciones de consumo y garantice una justicia más equitativa.

López, M. J. M. (2021) explora el término consumidor vulnerable tal como se define en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en su artículo publicado en la Revista CESCO de Derecho de Consumo.

Para reforzar esta conclusión, es crucial tener en cuenta que identificar a los consumidores vulnerables no es una tarea simple y debe realizarse considerando el contexto y la situación específica. La Exposición de Motivos del RD-ley 1/2021 resalta la importancia de reconocer que la vulnerabilidad no es un atributo estático, sino que puede variar considerablemente dependiendo de diversas circunstancias.

Es esencial destacar que la protección especial brindada a estos consumidores no debe ser interpretada como un privilegio, sino como una medida necesaria para asegurar la equidad y la justicia en las relaciones de consumo. La vulnerabilidad de un consumidor puede ser afectada por factores como la edad, discapacidad, nivel educativo, situación económica y acceso a la información. Por lo tanto, una persona podría considerarse vulnerable en una transacción específica debido a la falta de conocimiento o comprensión sobre un producto o servicio en particular, mientras que en otra situación podría no serlo.

Además, este enfoque dinámico implica que las políticas y

regulaciones deben ser flexibles y adaptables, capaces de adaptarse a los cambios en las condiciones sociales y económicas que impactan a los consumidores. La protección de los consumidores vulnerables debe ser una prioridad constante que requiera supervisión y ajustes continuos para garantizar que todos los consumidores puedan ejercer sus derechos de manera plena y en igualdad de condiciones.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la fuente referida es la (LODC) del año 2000. Puedes acceder a esta ley en el siguiente enlace web: [Ley Orgánica de Defensa del Consumidor](#).

Para sustentar la conclusión presentada, es necesario abordar varios aspectos clave que refuerzan la importancia de la legislación en cuestión. Primero, es esencial resaltar que la transparencia y la información veraz son pilares fundamentales en la relación entre proveedores y consumidores. El usuario final no solo debe recibir bienes o servicios de calidad, sino también debe estar plenamente informado sobre todas las condiciones que afectan su consumo, incluidos los seguros adicionales que pueden implicar costos o beneficios adicionales. Además, la exigencia de que los montos de los seguros de vida no sean inferiores a los establecidos en el Código del Trabajo subraya el compromiso de la legislación con la protección del bienestar de los consumidores, alineándose con estándares mínimos aceptables que aseguran una protección adecuada. Esto, a su vez, fomenta una mayor confianza en el mercado y promueve un entorno de consumo más seguro y justo. Sin embargo, es importante señalar que, aunque la normativa actual ha integrado algunos principios y directrices internacionales sobre los derechos de los consumidores, esta adopción ha sido solo parcial. Esto implica que existen áreas de mejora significativas que deben ser abordadas para garantizar una protección completa y efectiva. La legislación debe evolucionar continuamente para adaptarse a las

nuevas realidades del mercado y las necesidades de los consumidores, incorporando las mejores prácticas internacionales y asegurando que todos los aspectos de la relación de consumo estén debidamente regulados y protegidos.

En resumen, esta legislación es un paso crucial hacia la protección de los derechos de los consumidores en Ecuador, pero aún queda un camino por recorrer para alcanzar una implementación total y adecuada que refleje plenamente los estándares internacionales en esta materia.

Espinoza, J.A. (2007), el artículo explora los derechos de los consumidores en relación con la responsabilidad objetiva de los proveedores, y para respaldar la conclusión, es esencial resaltar cómo tanto el Código Civil como la Ley de Protección al Consumidor establecen la responsabilidad objetiva para los proveedores, quienes deben demostrar el cumplimiento de normativas o la existencia de factores externos que los eximan de responsabilidad. Esta simetría garantiza que los consumidores estén protegidos equitativamente ante productos o servicios defectuosos, independientemente de la normativa específica aplicable. Además, es crucial reconocer las vulnerabilidades técnicas, fácticas y jurídicas que enfrentan los consumidores. La falta de conocimiento específico, las disparidades económicas y de poder, y la falta de familiaridad con las leyes pueden exponer a los consumidores a engaños o explotación. Estas vulnerabilidades destacan la necesidad urgente de normativas que equilibren estas disparidades y protejan efectivamente los derechos del consumidor. En cuanto a las sanciones, aunque la ley impone una responsabilidad administrativa objetiva para las infracciones, la severidad de las sanciones varía según el grado de culpa del infractor, desde leve hasta dolo. Esta distinción es crucial porque refleja la intención detrás de la acción y su relación con el daño causado, sin importar el grado directo de causalidad. Es esencial

diferenciar el análisis de la intencionalidad del agente del análisis de la causalidad del daño. Una acción con dolo puede tener un impacto menor en la producción del daño en comparación con una culpa leve, lo cual requiere una evaluación cuidadosa para determinar la responsabilidad y las consecuencias correspondientes. En resumen, estos puntos subrayan la importancia crítica de una legislación que no solo establezca normas claras de responsabilidad, sino que también proteja activamente a los consumidores frente a vulnerabilidades y asegure sanciones proporcionales y justas en caso de infracciones.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTUALES

- **Asociaciones de consumidores:** Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) en su artículo IV, numeral 6. señala son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios, pudiendo interponer ante las autoridades competentes reclamos y denuncias a nombre de sus asociados y de las personas que hayan otorgado poder a su favor, así como en defensa de intereses difusos o colectivos de los consumidores, con sujeción a lo previsto en el presente Código.
- **Consumidores:** Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) en su artículo IV, numeral 1. señala las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.
- **Producto:** Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) en

su artículo IV, numeral 3. señala es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no.

- **Proveedores:** Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) en su artículo IV, numeral 2. señala las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.
- **Servicio:** Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) en su artículo IV, numeral 4. señala es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La inaplicación y el desconocimiento son los factores, que contribuyen a la vulneración del principio de idoneidad y el trato al consumidor artículo 18 de la ley N° 29571 en el INDECOPI – Oficina Regional Huánuco, 2022.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE₁: La inaplicación y el desconocimiento influye para contravenir las condiciones de incumplimiento a la norma y el trato equitativo al consumidor al momento de que estos adquieren un bien o contratan un servicio en el INDECOPI – Oficina Regional Huánuco, 2022.

HE₂: Las acciones u omisiones califican como contravención al principio de idoneidad artículo 18 de la 29571 y al deber de idoneidad en el INDECOPI – Oficina Regional Huánuco, 2022.

HE₃: Se disminuye la contravención al principio de idoneidad

artículo 18 a través de las facultades que brinda la ley 29571 en el INDECOPI – Oficina Regional Huánuco, 2022.

HE₄: Las medidas que impone el órgano competente resultan efectivas, para disminuir las contravenciones al principio de idoneidad artículo 18 de la ley 29571 en el INDECOPI – Oficina Regional Huánuco, 2022.

HE₅: La aplicación idónea de atención al consumidor influye en la satisfacción de los consumidores de la ciudad de Huánuco, en el INDECOPI – Oficina Regional Huánuco, 2022.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Contravención al principio de idoneidad

Según Bernal (citado por Huamán, 2019) señala que:

El enfoque descriptivo correlacional se caracteriza por su capacidad para elegir las características principales del tema de estudio y proporcionar una descripción detallada de sus componentes y categorías. (Pág. 46)

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Relación con el trato al consumidor

Según Lovelock. C. (2011), las expectativas de las personas sobre los servicios están influenciadas por diversos factores. Estos incluyen las experiencias previas como clientes, los comentarios de otros clientes, las necesidades personales específicas y el sector que proporciona el servicio, entre otros aspectos relevantes. Estos elementos juegan un papel fundamental en la formación de percepciones y expectativas de los consumidores respecto a la calidad y el valor del servicio que esperan recibir.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 2

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE CONTRAVENCIÓN AL PRINCIPIO IDONEIDAD	- Personalidad	- Falta de criterios claros
	- Criterios	- Discriminación
	- Calidad	- Número de quejas de los clientes
	- Presión	- Tiempo de respuesta a las consultas o reclamos de los clientes.
	- Bienestar	
	- Rendimiento	
VARIABLE DEPENDIENTE RELACIÓN CON EL TRATO AL CONSUMIDOR	- Servicio	
	- Satisfacción del cliente	- Nivel de recomendación
	- Lealtad del cliente	- Nivel de satisfacción del cliente
	- Retención del cliente	- Fidelidad del cliente
	- Confianza del cliente	- Números de quejas de los clientes.
	- Valor percibido del cliente.	- Tiempo de respuesta a las consultas o reclamos de los clientes.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente tesis corresponde a una investigación aplicada, que consiste en un trabajo original realizado para adquirir nuevos conocimientos. Está dirigida fundamentalmente hacia un objetivo o propósito específico práctico. Se realiza para determinar los posibles usos de los resultados de investigación básica, o para determinar nuevos métodos o formas de alcanzar objetivos específicos predeterminados, lo que implica un intento de solucionar problemas específicos. (Manual de Frascati 2015).

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque metodológico utilizado es de naturaleza cualitativa, con el propósito de explorar la relación entre dos variables para determinar su afinidad o asociación. Este tipo de estudio no busca establecer una relación de dependencia o causalidad absoluta entre las variables, sino más bien una relación probabilística. Las variables se identifican como la primera y la segunda variable, y el objetivo principal es demostrar la dependencia estadística entre los eventos, permitiendo así realizar correlaciones y medidas de correlación sin implicar una relación de causa y efecto directa.

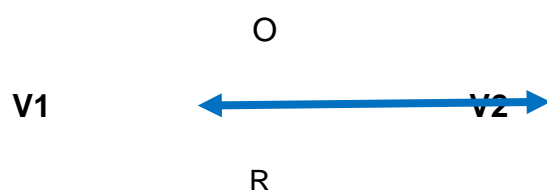
3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El nivel de la investigación es descriptiva. Se describe intencionalmente la variable independiente (contravención al principio de idoneidad) y dependiente (relación con el trato al consumidor) de la tesis. Este tipo de estudio nos permite caracterizar a través del análisis de sus dimensiones para conocer por qué motivo se contraviene el principio de idoneidad.

3.1.3. DISEÑO

Es una investigación no experimental de carácter transeccional – descriptiva, porque el investigador indagará la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en la población y así proporcionar su descripción.

Para efecto de la investigación se considerará el diseño transeccional - descriptiva, que corresponde al siguiente esquema:



Donde:

O = muestra (las resoluciones emitidas por el órgano resolutorio del Indecopi durante el año 2022)

V1 = Variable Independiente

V2 = Variable dependiente

R = Resultado

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la elaboración de la presente tesis, la población está conformada por 66 resoluciones emitidas por el órgano encargado de resolver procedimientos sumarios de protección al usuario final o consumidor en el año 2022, en relación con el principio de adecuación, en materia del principio de idoneidad y el trato al consumidor, en el INDECOPI – Oficina Regional Huánuco, 2022 y cuya sede resolutoria se encuentra en el departamento de Junín.

3.2.2. MUESTRA

Se tomó en cuenta el muestreo no probabilístico por conveniencia, que consistió en seleccionar 8 resoluciones emitidas por el órgano encargado de resolver procedimientos sumarios de protección al consumidor en el INDECOPI – Oficina Regional Huánuco, 2022, para realizar un trabajo óptimo con datos exactos, ello considerando como criterio la disponibilidad y proximidad del investigador. Tomando en consideración los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión: resoluciones emitidas por el órgano encargado de resolver procedimientos sumarios de protección al consumidor en el INDECOPI – Oficina Regional Huánuco durante el año 2022, que consideren la contravención al principio de idoneidad.

Criterios de exclusión: resoluciones emitidas por el órgano encargado de resolver procedimientos sumarios de protección al consumidor en el INDECOPI – Oficina Regional Huánuco durante el año 2022, que consideren la contravención a principios del derecho de consumidor, contrarios al principio de idoneidad.

Se precisa que, en atención al muestreo no probabilístico por conveniencia, se descartaron las demás resoluciones consideradas en la población total, por no estar referida a la contravención al principio de idoneidad.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de información e han utilizado técnicas de recolección de datos fuentes primarias y secundarias, se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos.

- a) Revisión de Bibliografías: Mediante la recopilación de la información bibliográfica de libros, artículos de revistas e información obtenida a través de páginas en internet; para tal efecto, se utilizaron como instrumento las fichas de lectura, resumen y bibliografía.

b) Análisis de Documentos: Se han revisado resoluciones emitidas por el órgano encargado de resolver procedimientos sumarios de protección al consumidor en el INDECOPI – Oficina Regional Huánuco, 2022, cuya sede resolutive se encuentra en el departamento de Junín.

Tabla 3

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos	Utilidad
Análisis documental	Ficha de análisis documental	Recopilación de resoluciones emitidas por el órgano resolutive del Indecopi Oficina Regional Huánuco, 2022.

3.4. TÉCNICAS PARA ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se realizará el conteo y análisis pertinente para procesar y examinar la información relacionada con el instrumento de recolección de datos, conocido como análisis documental.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

En este capítulo disertaremos sobre los resultados de los registros documentarios durante el año 2022, en el que se analizó el desempeño del organismo encargado de las resoluciones de procedimientos acelerados de protección y defensa del consumidor en la oficina regional de Huánuco. A continuación, se presenta un análisis detallado de las resoluciones emitidas por dicho órgano, en las cuales el órgano competente sanciona, con la medida disciplinaria que corresponde afrontar a la institución superior ubicada en Huánuco, con una multa que asciende a 3,00 UIT, debido a la violación de los términos descritos en los artículos 18 y 19 de la Ley N.º 29571, que trata sobre la normativa que protege y defiende el derecho de todos los consumidores. Para ello, se empleó el programa Microsoft Office Excel, lo cual facilitó la realización de los cuadros, consecuentemente el análisis y la interpretación.

Tabla 4

Expediente N° 169-2022/PS0-INDECOPI- JUNIN

Resolución final N. 248-2022/PS0-INDECOPI-JUN	
Resolución Final N°	248 – 2022/PS0-INDECOPI-JUN
Expediente	169-2022/PS0-INDECOPI- JUNIN
Actividad	Enseñanza superior
Autoridad	La entidad encargada de resolver de manera rápida los procedimientos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores, en colaboración con la delegación regional del Indecopi en Junín, desempeña un rol esencial en la salvaguarda y fomento de los derechos de los clientes. Su presencia garantiza una respuesta veloz y eficaz frente a posibles disputas, asegurando que los consumidores puedan solucionar sus quejas de forma efectiva y en un tiempo adecuado. Asimismo, esta conexión a nivel regional permite un acceso más cercano y personalizado a los servicios de mediación y arbitraje, lo que contribuye a fortalecer la confianza en el sistema de

Denunciado	protección al consumidor a nivel local, Universidad de Huánuco
Denunciante	Glerida Greace Torres Da Silva
Materia	Procedimiento administrativo para imponer sanciones, obligaciones de adecuación, acciones correctivas, determinación del castigo, gastos y costos asociados.
Antecedentes	<p>El OPS, mediante la resolución número 1 emitida el 12 de abril, inició un procedimiento administrativo de sanción contra la institución superior. Se alega que la institución ha cometido presuntas infracciones al artículo 18 y 19 del código de protección y defensa del consumidor. Estas incluyen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- No entregar los sílabos completos, solicitados el 10 de marzo de 2022. 2.- Se están emitiendo certificados sin un sello ni identificación adecuada del destinatario, lo cual podría interpretarse como una presunta infracción a los requisitos establecidos por la ley correspondiente. 3.-No brindar al denunciante un buen servicio de atención en tanto, la misma sería estresante y humillante, hecho que constituye una supuesta infracción a la normativa.
Análisis	<p>Marco Legal Aplicable: El artículo 19 del Código, que establece la responsabilidad de los proveedores en relación con la calidad y adecuación de los servicios que ofrecen en el mercado, resulta crucial para salvaguardar los derechos de los consumidores. Esta normativa legal establece un nivel de cumplimiento riguroso para los proveedores, garantizando que los servicios satisfagan las expectativas razonables de los usuarios en términos de calidad y eficacia. Además, promueve una competencia más equitativa al motivar a los proveedores a mejorar constantemente sus productos y servicios para mantener la satisfacción del cliente. De igual manera, refuerza la confianza del consumidor al brindarle un recurso legal claro en situaciones en las que los servicios no alcancen los estándares esperados, impulsando así relaciones comerciales más transparentes y responsables.</p> <p>Artículo 18: La idoneidad desempeña un papel fundamental en la protección del consumidor, al asegurar que los productos y servicios cumplan con las expectativas razonables de los usuarios. Este criterio de adecuación se analiza teniendo en cuenta diversos aspectos importantes, como la veracidad de la publicidad y la información proporcionada antes de la adquisición. Asimismo, implica la revisión de las condiciones de la transacción, garantizando que los términos y condiciones sean transparentes y equitativos para el consumidor. La idoneidad también abarca la relación entre el precio pagado y la calidad del producto o servicio recibido, fomentando la equidad en las</p>

transacciones comerciales. En resumen, una evaluación exhaustiva de la idoneidad asegura que los consumidores puedan tomar decisiones fundamentadas y sentirse protegidos ante prácticas comerciales engañosas o productos de baja calidad en el mercado.

Artículo 19: El marco legal establecido en el Artículo 19 ofrece una sólida protección a los derechos de los consumidores al asignar responsabilidades claras a los proveedores. Garantizar la idoneidad y calidad de los productos y servicios resulta esencial para mantener la confianza de los consumidores, fomentando de esta manera una competencia justa y transparente en el mercado. La autenticidad de las marcas y etiquetas asegura que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundamentadas, confiando en que los productos cumplen con los estándares anunciados. Además, la veracidad en la publicidad comercial previene prácticas engañosas y asegura que los consumidores no sean inducidos a error respecto a las características esenciales de los productos. Por último, la exigencia de que el contenido y la durabilidad del producto coincidan con la información del empaque protege a los consumidores de productos defectuosos o de calidad inferior, garantizando que reciban lo que legítimamente han adquirido.

**Presuntas
Infracciones
a analizar**

En su demanda la señora Torres, señaló que la Universidad no habría cumplido con entregarle de manera completa los sílabos solicitados el 10 de marzo de 2022 correspondientes al periodo 2019-I al 2021-II.

En su demanda, la señora Torres mencionó que la Universidad le había entregado su certificado de estudios sin los sellos ni la identificación que correspondían a la persona indicada.

En su demanda que no recibió un buen servicio de atención, describiéndolo como estresante y humillante.

**Medida
correctiva**

El órgano resolutorio tiene la autoridad para emitir medidas correctivas como mandatos, con el propósito de compensar las pérdidas económicas directas e inmediatas sufridas por el consumidor debido a la violación administrativa. Estas medidas buscan restaurar la situación previa del consumidor y aplicar acciones complementarias para revertir los efectos de la conducta infractora o prevenir su repetición en el futuro. En este caso específico, la Universidad ha sido encontrada culpable de infringir el Código, y como medida correctiva se le ha ordenado que en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la notificación de la resolución, envíe por escrito a la señora Torres los 11 sílabos que faltan. Una vez recibida la solicitud por parte de la señora Torres, la Universidad debe entregarlos en un plazo de dos (2) días hábiles.

Artículo 117: Según la normativa, el proveedor está obligado a proporcionar al OPS pruebas que demuestren

haber ejecutado la medida correctiva dentro de un plazo máximo de cinco (05) días hábiles después de que se haya vencido el plazo otorgado para su implementación. En caso de incumplimiento, se le aplicará una multa coercitiva que va desde una (01) hasta tres (03) UIT por cada mandato no ejecutado.

- α) Para que la advertencia mencionada se haga efectiva, el usuario final debe notificar por escrito el incumplimiento.
- β) Respecto a la solicitud de reparación mencionada por la señora Torres en su denuncia, es relevante destacar que en la vía administrativa no se concede compensación por daños y perjuicios. Según el artículo 100 del Código, dichas solicitudes deben presentarse en la vía judicial. Por lo tanto, se rechaza la solicitud hecha por la denunciante.

Nota. Oficina Regional del Indecopi en Junín es responsable de resolver procedimientos sumarísimos relacionados con la protección y defensa del consumidor.

Análisis e Interpretación: El análisis exhaustivo de la Resolución final N° 248-2022/PS0-INDECOPI-JUN y del expediente 169-2022/PS0-INDECOPI-JUN resalta la importancia de las estrategias regulatorias implementadas por el INDECOPI para fomentar el bienestar social. Las sanciones económicas se presentan como una herramienta esencial para desincentivar conductas infractoras y garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes, contribuyendo a un mercado más equitativo y justo. Asimismo, el grado de dedicación en la supervisión y penalización de infracciones desempeña un papel crucial en la efectividad del sistema regulatorio, influyendo directamente en la percepción de riesgo de los posibles infractores y mejorando el acatamiento general de las normas establecidas. La promulgación del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM refleja un compromiso del gobierno en establecer estándares claros y equitativos para la imposición de sanciones, garantizando una gestión coherente y transparente de la justicia administrativa en beneficio de la sociedad en su totalidad.

- ✓ La presunta infracción a analizar, en concordancia con el artículo 18 de la normativa del amparó y Defensa del usuario final o Consumidor (Ley N° 29571), incluye las siguientes situaciones:
 - En su denuncia, la señora Torres indicó que la Universidad no habría cumplido con entregarle de manera completa los sílabos solicitados el

10 de marzo de 2022 correspondientes al periodo 2019-I al 2021-II.

- En su alegación la señora Torres señaló que la Universidad le había suministrado certificados de estudios sin los sellos ni la identificación correspondiente a la persona a quien deberían pertenecer.
- En su alegación, la señora Torres mencionó que no recibió una buena prestación de atención, describiéndolo como estresante y humillante.
- ✓ La sanción a imponerse a la institución superior ubicada en Huánuco, consiste en una multa de 3,00 UIT, debido el atropello de los términos señalados en los artículos 18 y 19 de la Ley N.º 29571, que protege y defiende los derechos de los usuarios finales. Se ha demostrado que la universidad no cumplió con entregar a la señora Glerida Greace Torres da Silva de manera completa los sílabos solicitados el 10 de marzo de 2022 correspondientes al periodo 2019-I al 2021-II. La Universidad presentó sus descargos, argumentando que la afirmación es falsa y no está relacionada con los hechos afirmados por la denunciante. Se menciona que en el recibo de recepción firmado por la madre de la denunciante se indica que se recibieron 24 sílabos, con fecha 24 de marzo de 2022, y que se solicitó el documento el 10 de marzo y se entregó el 28 de marzo.
- ✓ En sus alegatos, la señora Torres afirmó que la Universidad le había entregado su certificado de estudios sin sellos ni la identificación correspondiente. En su defensa, la Universidad argumentó que la denuncia era falsa y presentó pruebas que demostraban que el certificado había sido entregado de manera oportuna y cumplía con todos los requisitos, incluyendo sellos, firmas y códigos QR para verificar su autenticidad. Después de analizar las pruebas aportadas, el órgano resolutorio determinó que no hubo violación de las disposiciones contenidas en los artículos 18º y 19º del reglamento de protección al consumidor, ya que no se pudo probar que el certificado fue emitido sin los sellos y la identificación adecuada. En consecuencia, se decidió cerrar el procedimiento administrativo sancionador presentado por la señora Torres contra la Universidad de Huánuco.

- ✓ En sus alegatos, la señora Torres afirmó que no había recibido una buena acción de atención, describiendo la experiencia como estresante y humillante. En respuesta, la Universidad señaló que no se había detallado en qué consistieron los tratos humillantes y estresantes ni se especificó en qué aspectos se consideraba que el servicio no había sido adecuado, lo que dificultaba su capacidad para defenderse de manera efectiva. Además, la Universidad presentó evidencia en forma de capturas de pantalla de conversaciones por WhatsApp entre la denunciante y el personal de la institución, que mostraban una interacción cordial y amable por parte del personal universitario al brindar la información solicitada. Tras revisar estas conversaciones, el órgano resolutorio concluyó que no se pudo demostrar la existencia de un trato humillante y estresante por parte de la Universidad hacia la denunciante. Aunque es posible que la denunciante haya percibido la situación de esa manera, no se encontraron pruebas concluyentes, como videos o audios, que respaldaran sus alegaciones.

- ✓ El IV inciso del Título Preliminar de la Ley N° 27444, que establece el principio de verdad material, juega un papel crucial en los procedimientos administrativos, particularmente en los casos relacionados con la protección al consumidor. Este principio garantiza que las autoridades pertinentes examinen minuciosamente los hechos relevantes antes de tomar decisiones, asegurando una administración justa y equitativa. En el ámbito específico de la responsabilidad en productos o servicios, el proceso se divide en dos etapas claras: primero, el consumidor debe demostrar la existencia de un defecto; segundo, el proveedor asume la carga de probar que no es responsable del defecto alegado, demostrando el cumplimiento de todas las normativas y estándares aplicables en la oferta del producto o servicio. Este enfoque no solo promueve la transparencia y la rendición de cuentas, sino que también impulsa la resolución efectiva de disputas, garantizando que las decisiones se basen en pruebas sólidas y en la búsqueda genuina de la verdad material para proteger los derechos de todas las partes involucradas.

Tabla 5*Expediente N° 154-2022/PS0-INDECOPI- JUNÍN*

Resolución final Exp. N.° 245-2022/PS0-INDECOPI-JUN	
Resolución Final	"La decisión definitiva con el número de expediente 245-2022/PS0-INDECOPI-JUN"
Expediente	"El expediente identificado como 154-2022/PS0-INDECOPI-JUN"
Actividad	Otras actividades de telecomunicaciones
Autoridad	"El ente responsable de resolver los procesos"
Denunciado	"América Móvil S.A.C. es una empresa de telecomunicaciones"
Denunciante	Pastor Jhon Martínez Ramírez
Materia	Acciones correctivas y determinación del nivel de sanción.
Antecedentes	<p>El inicio de un proceso sancionador por parte de la OPS contra América Móvil, basado en posibles infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, resalta la relevancia de garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos. La queja específica acerca de la venta de un teléfono celular defectuoso, el cual continuó presentando problemas incluso después de haber sido reparado por el servicio técnico, pone de manifiesto la responsabilidad de las empresas en asegurar la satisfacción del cliente y cumplir con las normativas de protección al consumidor. Este caso destaca la importancia de brindar una atención postventa adecuada y la necesidad de implementar medidas correctivas efectivas para proteger los derechos de los consumidores ante productos defectuosos o servicios que no cumplen con sus expectativas.</p>
Análisis	<p>El contexto legal relevante en este caso trata sobre posibles violaciones cometidas por América Móvil que han resultado en un proceso administrativo sancionador. Dichas infracciones están vinculadas a la falta de cumplimiento de los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p>El Artículo 18 delinea el concepto de idoneidad, indicando que un producto o servicio debe cumplir con las expectativas del consumidor. Esto se determina considerando factores como la publicidad, la información brindada, las condiciones de la transacción, y las características del producto o servicio, evaluando su capacidad para cumplir con el propósito para el cual fue adquirido. Es crucial que haya una alineación clara entre lo prometido y lo entregado, asegurando así la satisfacción del consumidor.</p> <p>El artículo 19 señala que los proveedores deben asegurar la calidad y adecuación de sus productos y servicios, verificando la autenticidad de las marcas y la coherencia entre la publicidad y lo ofrecido. También deben garantizar el contenido y la durabilidad de los productos.</p>

**Presuntas
Infracciones
a analizar**

Según lo manifestado por el señor Martínez, la presunta infracción atribuida a América Móvil se refiere a la venta, el 3 de agosto de 2021, de un equipo celular de la marca Xía Redmi 9T 128G GR. Este dispositivo habría experimentado problemas en su funcionamiento, como dificultades con el audio, distorsión en imágenes y videos, y pérdida de señal. Debido a estas fallas, el equipo fue enviado al servicio técnico para su reparación, pero al ser devuelto, continuó presentando los mismos problemas.

**Medida
correctiva**

En este caso, se ha constatado que América Móvil ha incurrido en una infracción al Código. Como medida correctiva, se requiere que, dentro de un plazo de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, entregue al señor Martínez un nuevo equipo celular con características similares al objeto de la denuncia. Además, el proveedor está obligado a presentar ante el OPS pruebas que demuestren el cumplimiento de esta medida correctiva dentro de un plazo máximo de cinco (05) días hábiles después de vencido el plazo otorgado para su ejecución. El incumplimiento de este mandato puede acarrear una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT, según lo establecido en el artículo 117° del Código.

Según el artículo 117°, los proveedores deben demostrar ante el OPS que han cumplido con la medida correctiva en un plazo de cinco (05) días hábiles después de que se venza el plazo inicial. En caso de no hacerlo, pueden enfrentar una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT.

A) La sanción de dos (2) UIT impuesta a América Móvil Perú S.A.C. por contravenir los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571 subraya la importancia de asegurar la calidad y cumplimiento de los productos ofrecidos en el mercado peruano. Este caso concreto, vinculado a la venta de un teléfono celular defectuoso al señor Pastor Jhon Martínez Ramírez, destaca la obligación de las empresas de cumplir con las normativas de protección al consumidor. A pesar de los intentos de reparación, el dispositivo continuó presentando fallos, lo cual evidencia una falta de atención por parte del proveedor para resolver de manera adecuada los problemas del consumidor. La imposición de esta multa busca no solo compensar al consumidor afectado, sino también transmitir un mensaje contundente sobre la importancia del cumplimiento normativo y la defensa de los derechos de los consumidores en el mercado peruano.

B) La solicitud de pago voluntario de multas según el artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, con la advertencia de ejecución coactiva en caso de incumplimiento, es una medida que busca incentivar la pronta regularización de obligaciones administrativas. Este procedimiento brinda al infractor la oportunidad de aceptar la resolución y pagar dentro de quince (15) días hábiles, beneficiándose con un

descuento del 25% del monto total de la multa, conforme al artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esta política no solo facilita la rápida conclusión del procedimiento administrativo, sino que también promueve el cumplimiento de las normativas de protección al consumidor al penalizar las infracciones y asegurar una respuesta efectiva a los problemas reportados por los consumidores.

C) La medida correctiva que requiere que América Móvil Perú S.A.C. entregue un nuevo celular a Pastor Jhon Martínez Ramírez dentro de quince (15) días hábiles, acompañada de pruebas de cumplimiento en cinco (5) días hábiles adicionales, es fundamental para asegurar que se resuelva adecuadamente la situación del consumidor afectado. Esta acción no solo busca compensar los problemas experimentados por el cliente, sino que también enfatiza la responsabilidad del proveedor en garantizar la calidad y funcionamiento adecuado de sus productos. La posibilidad de imponer una multa coercitiva en caso de incumplimiento, conforme al artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, sirve como incentivo adicional para que la empresa cumpla con la medida correctiva en los plazos establecidos, asegurando así el respeto a los derechos del consumidor y la efectividad de las decisiones administrativas tomadas en casos de esta naturaleza.

D) La negativa al señor Pastor Jhon Martínez Ramírez de obtener el reembolso de los costos del proceso, según los argumentos presentados en la resolución, se basa en el marco legal y en los principios de equidad procesal. Es esencial resaltar que los costos del procedimiento suelen ser impuestos a la parte que no tiene éxito en el litigio o que ha contribuido de alguna manera a la necesidad del proceso. En este caso específico, los fundamentos de la resolución podrían abarcar aspectos como la falta de pruebas suficientes para respaldar la posición del consumidor o la incapacidad de demostrar que América Móvil Perú S.A.C. actuó de manera negligente o incumplió de forma evidente con las normativas de protección al consumidor. Esta determinación no solo busca garantizar la equidad entre las partes involucradas, sino también fomentar la eficacia en la administración de justicia y el uso apropiado de los recursos públicos destinados a resolver disputas en el ámbito del consumo.

E) La instrucción dada a América Móvil Perú S.A.C. de pagar los gastos del proceso a favor de la parte denunciante por un importe de S/ 36.00 en un plazo de quince (15) días hábiles, con el requisito adicional de demostrar el cumplimiento en cinco (5) días hábiles adicionales, resalta la importancia de asegurar la restitución de los gastos en los procedimientos administrativos. Esta medida no solo pretende reembolsar los costos en los que

ha incurrido la parte denunciante para llevar a cabo el procedimiento, sino que también reafirma la responsabilidad de América Móvil Perú S.A.C. de cumplir con las decisiones administrativas. La advertencia de una posible multa coercitiva en caso de no cumplir, según lo estipula el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, actúa como un mecanismo disuasorio para garantizar el acatamiento de las resoluciones emitidas y asegurar un acceso efectivo a la justicia para los consumidores afectados por irregularidades en la prestación de servicios o productos.

Nota. Oficina Regional del Indecopi en Junín es responsable de resolver procedimientos sumarísimos relacionados con la protección y defensa del consumidor.

Análisis e Interpretación: El cuadro actual muestra que la resolución 245-2022/PS0-INDECOPI-JUN, expediente 154-2022/PS0-INDECOPI-JUN, aborda la responsabilidad de los proveedores de acuerdo con el artículo 19° del Código. Este artículo estipula que los proveedores tienen la obligación de garantizar la calidad y adecuación de los servicios que ofrecen en el mercado. Por otra parte, el artículo 18° define la idoneidad como la correspondencia entre las expectativas del consumidor y lo que realmente se le proporciona, teniendo en cuenta aspectos como la publicidad, la información suministrada y las características del producto o servicio. La evaluación de la idoneidad se basa en la naturaleza del producto o servicio y su capacidad para cumplir su propósito en el mercado.

Es crucial resaltar que estos artículos buscan asegurar un nivel de protección apropiado para el consumidor, garantizando que las promesas hechas por los proveedores en términos de calidad y funcionalidad se cumplan de manera efectiva. Además, el cumplimiento de estos artículos no solo aumenta la confianza del consumidor en el mercado, sino que también fomenta prácticas comerciales justas y transparentes. La resolución mencionada se convierte en un precedente relevante, destacando la importancia de que los proveedores cumplan estrictamente con estas normativas para evitar sanciones y mantener una relación de confianza con sus clientes. En resumen, el artículo 19° y el artículo 18° del Código son fundamentales para proteger los derechos del consumidor, fomentando un entorno de mercado donde la calidad y la transparencia son esenciales.

- ✓ El supuesto incumplimiento a examinar, de acuerdo al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), se refiere a la obligación de los proveedores de asegurar la calidad y adecuación de los productos y servicios que ofrecen. Esto significa que los proveedores deben asegurarse de que los productos y servicios satisfagan las expectativas y requerimientos del consumidor, así como la información y publicidad proporcionada sobre los mismos.
- Según lo planteado por el señor Martínez, la presunta infracción atribuida a América Móvil se basa en la venta de un equipo celular marca Xia Redmi 9T 128G GR el 3 de agosto de 2021, el cual habría experimentado problemas de funcionamiento, como fallas en el audio, distorsión de imágenes y videos, así como pérdida de señal. A pesar de que el dispositivo fue enviado al servicio técnico para su reparación, al ser devuelto, continuó presentando las mismas deficiencias.

Este proceso resalta la importancia de que los proveedores cumplan con las regulaciones vigentes y corrijan cualquier incumplimiento de manera oportuna y efectiva. La solicitud de proporcionar un nuevo teléfono móvil dentro de un plazo específico no solo busca restaurar los derechos del consumidor perjudicado, sino que también envía un mensaje contundente a todos los proveedores sobre las consecuencias de no cumplir con sus obligaciones contractuales y legales. La imposición de una multa coercitiva en caso de no cumplimiento refuerza la naturaleza obligatoria de estas medidas correctivas y sirve como un elemento disuasorio contra futuras infracciones. Además, la presentación de pruebas de cumplimiento ante el OPS garantiza la transparencia y la rendición de cuentas, elementos fundamentales en la protección del consumidor. Este sistema de supervisión y sanción, tal como se describe en el artículo 117° del Código, es crucial para mantener un mercado justo y equitativo, donde los derechos de los consumidores son respetados y protegidos de manera efectiva.

Tabla 6*Expediente N° 220-2022/PS0-INDECOPI- JUNIN*

Resolución final Exp. N.° 291-2022/PS0-INDECOPI-JUN	
Resolución Final N°	"La decisión definitiva con el número de expediente 291-2022/PS0-INDECOPI-JUN"
Expediente	"El expediente identificado como 220-2022/PS0-INDECOPI-JUN"
Actividad	Otro tipo de intermediación monetaria
Autoridad	"El ente responsable de resolver los procesos"
Denunciado	Institución financiera Internacional del Perú S.A.A. - INTERBANK (INTERBANK)
Denunciante	Greisy Vicky palomino ratis
Materia	El proceso disciplinario administrativo se enfoca en la obligación de ofrecer servicios y productos de calidad, junto con la implementación de acciones correctivas y la determinación de sanciones adecuadas. También considera la evaluación de gastos y costos relacionados con el procedimiento. Es esencial integrar tus propias ideas y análisis para una comprensión profunda y original de este tema.
Antecedentes	<p>La Resolución N° 1 emitida el 22 de abril de 2022 por el OPS dio inicio a un proceso administrativo sancionador contra Interbank por posibles infracciones a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esta acción se basa en la omisión de devolver el saldo de ahorros en una cuenta corriente específica por un total de S/ 2,783.17, debido a una transacción no realizada. A pesar de recibir la notificación oficial el 5 de mayo de 2022, Interbank no presentó sus argumentos de defensa. Los artículos 18° y 19° del Código requieren que los proveedores aseguren la idoneidad y calidad de sus servicios, lo cual implica la correcta gestión de transacciones y la protección de los intereses económicos de los consumidores. El inicio del proceso administrativo sancionador por parte del OPS subraya la gravedad con la que se deben abordar estos incumplimientos y la importancia de que las instituciones financieras tomen medidas proactivas para prevenir y corregir estas situaciones. La resolución de este caso será un precedente significativo para reforzar la responsabilidad de los bancos y otras entidades financieras en la protección de los derechos de sus clientes, fomentando así un entorno financiero más seguro y confiable.</p> <p>En la Resolución N° 1 del 22 de abril de 2022, el OPS ha dado inicio a un proceso administrativo sancionador contra Interbank por presuntas infracciones a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esta decisión se fundamenta en la denuncia presentada por la señora Palomino, quien alega que Interbank no ha reembolsado el saldo de su cuenta N° 8983144912570 por</p>

un total de S/ 2,783.17, debido a una transacción no completada. A pesar de la notificación de la Resolución N° 1 el 5 de mayo de 2022, Interbank no ha presentado sus argumentos en su defensa. Este caso resalta la importancia crítica de que las entidades financieras operen de manera transparente y responsable en la gestión de los fondos de sus clientes. La falta de reembolso no solo vulnera directamente los derechos del consumidor, sino que también revela una falla significativa en los sistemas internos de control y gestión de Interbank. Además, la ausencia de argumentos de defensa tras la notificación oficial plantea dudas sobre la seriedad y el compromiso de la entidad con el cumplimiento de las regulaciones vigentes. La protección de los consumidores, como se establece en los artículos 18° y 19° del Código, requiere que los proveedores de servicios financieros garanticen la idoneidad y calidad de sus operaciones. Esto implica que todas las transacciones sean manejadas adecuadamente, y cualquier error o inconveniente sea corregido de manera pronta para evitar perjuicios a los consumidores. El inicio de proceso administrativo sancionador por parte del OPS subraya la importancia de estas responsabilidades y la necesidad de que las instituciones financieras mantengan elevados estándares de operación y servicio al cliente

La falta de presentación de descargos puede generar una presunción de veracidad sobre los hechos denunciados, ya que podría interpretarse como una aceptación implícita de las acusaciones por parte del demandado. Según el artículo 233.1° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, los hechos y argumentos presentados en la denuncia se considerarán verdaderos a menos que sean refutados explícitamente. Este artículo debe entenderse en el contexto del principio de verdad material, que obliga a la autoridad a verificar meticulosamente los hechos antes de tomar una decisión, considerando todas las pruebas disponibles. En el caso de Interbank, la falta de respuesta no solo debilita su posición en el proceso, sino que también puede resultar en sanciones más severas debido a la aparente falta de cooperación. Esta omisión podría interpretarse como desinterés o negligencia en la gestión de las quejas de los consumidores, lo que puede tener consecuencias legales y reputacionales negativas para la entidad. Asimismo, esta situación destaca la importancia del cumplimiento de las obligaciones procesales por parte de los proveedores de servicios. Presentar descargos no es solo un derecho, sino una responsabilidad crucial para garantizar un proceso administrativo justo y equitativo. La falta de respuesta puede afectar negativamente la percepción pública de la entidad y su compromiso con la protección de los derechos de los consumidores. Por último, la estricta interpretación del artículo 233.1°, junto con el principio de verdad material, enfatiza la obligación de las autoridades administrativas de realizar una evaluación exhaustiva y objetiva de todas las pruebas y circunstancias del caso. Esto asegura que las decisiones sean justas y basadas en una comprensión completa de los hechos, evitando cualquier sesgo que pueda surgir de la falta de participación de una de las partes en el proceso.

Análisis

El marco legal relevante abarca los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que se centran en asegurar la calidad y adecuación de los productos y servicios ofrecidos por los proveedores. En el proceso administrativo contra el Banco Internacional del Perú S.A.A. - INTERBANK, es fundamental considerar su responsabilidad de restituir el saldo de ahorros de la denunciante. Las acciones correctivas podrían incluir la devolución del saldo en un plazo determinado, y la gravedad de la falta determinaría la magnitud de las sanciones, que podrían incluir multas. No obstante, las acciones correctivas deben ir más allá de la simple devolución del dinero adeudado. El banco debe implementar medidas para prevenir futuros incidentes similares, lo que incluye mejorar los controles internos y capacitar adecuadamente a su personal en la gestión de transacciones. Estas medidas no solo cumplirían con las exigencias legales, sino que también mejorarían el servicio al cliente y fortalecerían la confianza del público en la institución financiera. Asimismo, es esencial considerar el reembolso de los gastos y costos del proceso. Si se confirma la transgresión, el banco debería asumir los costos administrativos y las costas legales de la parte denunciante. Esto garantiza que la parte afectada no incurra en gastos adicionales debido a la falta del proveedor y sirve como incentivo para que las entidades financieras actúen con diligencia y responsabilidad desde el inicio, evitando así futuros procedimientos administrativos y sanciones. En resumen, cumplir con los artículos 18 y 19 del Código implica más que una restitución económica. Requiere un compromiso por parte de las instituciones financieras de ofrecer servicios de alta calidad y adecuados. La imposición de sanciones y la obligación de cubrir los costos del proceso subrayan la importancia de estos principios y buscan asegurar un mercado más justo y transparente para los consumidores.

Artículo 18: los proveedores tienen la responsabilidad de asegurar la calidad y adecuación de los productos y servicios que proporcionan, incluyendo la autenticidad de las marcas y las afirmaciones asociadas a ellos. Asimismo, deben asegurarse de que la publicidad coincida con las características reales de los productos o servicios ofrecidos. Además, es deber de los proveedores garantizar la conformidad y la durabilidad de los productos indicados en su empaque, en la medida que sea apropiado.

Artículo 19: el concepto de idoneidad se refiere a la adecuación entre las expectativas de un consumidor y lo que realmente recibe, considerando lo ofrecido, la publicidad, la información proporcionada, las condiciones de la transacción, las características del producto o servicio, el precio y otros factores relevantes en el contexto específico. La evaluación de la idoneidad se basa en la naturaleza del producto o servicio y su capacidad para cumplir con el propósito para el cual fue lanzado al mercado.

**Presuntas
Infracciones
a analizar**

El caso de la señora Palomino contra "Interbank" involucra el incumplimiento del banco en reembolsar un saldo de ahorros no utilizado, lo que puede considerarse una violación contractual. Además, la falta de respuesta a las notificaciones administrativas y la omisión de presentar descargos pueden interpretarse como negligencia y desatención a los derechos del consumidor. Esta situación podría derivar en sanciones y responsabilidades para el banco, afectando su reputación y la confianza de sus clientes, y justifica que la señora Palomino exija la restitución de sus fondos y una compensación adecuada.

**Medida
correctiva**

En este caso, se ha constatado que la responsabilidad recae directamente en el proveedor Kiwi.com, ya que no se ha evidenciado la realización de la compra, ya que no se dispone de un boleto o constancia de pago por parte de la señora Palomino. Por el contrario, existen reclamos y una carta notarial enviada a Interbank, informando que la transacción no se llevó a cabo y solicitando la restitución de la retención realizada. Además, se ha comprobado que Interbank efectuó una retención en la cuenta corriente N° 8983144912570 de la señora Palomino por el monto de S/ 2,783.17, correspondiente a la compra del boleto aéreo a Kiwi.com, según se indica en la carta emitida por el proveedor denunciado. Según el artículo 23° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, corresponde a las entidades financieras demostrar la autenticidad y registro correcto de una transacción ante el rechazo o reclamo del consumidor. En este sentido, es responsabilidad del proveedor del servicio financiero demostrar la realización de las operaciones cuestionadas.

El artículo 115 de la Ley 29571 establece medidas correctivas para compensar los daños directos e inmediatos sufridos por el consumidor debido a una infracción, restaurando su situación previa. Estas medidas deben considerar los acuerdos previos entre las partes y pueden incluir la reparación o sustitución de productos defectuosos, así como acciones adicionales para mitigar los efectos de la infracción y prevenir su repetición. Es esencial que estas medidas sean coherentes con los compromisos iniciales, proporcionales y razonables, fomentando la confianza en el mercado y la responsabilidad de los proveedores

Según el artículo 23°, En conclusión, la exigencia de que las empresas demuestren la autenticidad y el registro de las operaciones no solo es un mecanismo de protección para los consumidores, sino que también fomenta un entorno de transparencia y responsabilidad en el sector financiero. Cumplir con estas normativas asegura que las transacciones sean seguras, verificables y que los derechos de los consumidores sean respetados, lo cual es fundamental para la confianza y estabilidad del sistema financiero.

- Interbank ha sido sancionado con una multa de 3,49 UIT por violar los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no reembolsar el saldo de ahorros en una cuenta específica por un monto de S/ 2,783.17, tras una compra no completada por la

señora Greisy Vicky Palomino Retis.

- El banco sancionado debe pagar las multas de forma voluntaria, como lo establece el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, o de lo contrario se iniciará un proceso de ejecución coactiva. Si el banco acepta la resolución y la cancela dentro de quince (15) días hábiles a partir de la notificación, solo deberá abonar el 75% de la multa, según el artículo 113 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - Como medida correctiva, se requiere que el Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank reintegre a la cuenta corriente N° 8983144912570 de la señora Greisy Vicky Palomino Retis la cantidad de S/ 2,783.17, retenida por una transacción en Kiwi.com el 28 de septiembre de 2021, junto con los intereses, penalidades, gastos y comisiones derivados de dicha operación hasta la fecha de cumplimiento de la medida correctiva, en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la notificación de la resolución.
 - Interbank tiene la obligación de presentar la documentación que respalde el cumplimiento de lo dispuesto en este artículo al Órgano Resolutivo en un plazo máximo de cinco (5) días, contados a partir del vencimiento del plazo previamente otorgado. En caso de no cumplir con esta exigencia, se le aplicará una multa coercitiva de acuerdo con lo establecido en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y según los términos de esta resolución. Si el consumidor detecta algún incumplimiento, puede informarlo por escrito al Órgano Resolutivo para que se haga efectivo el apercibimiento mencionado.
 - Interbank ha sido requerido a pagar los costos de esta instancia a la parte denunciante, los cuales totalizan S/ 36.00, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir de la notificación de la resolución. No obstante, la parte denunciante puede solicitar la liquidación de los costos al concluir la instancia administrativa, siendo la evaluación de estas solicitudes responsabilidad del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.
 - Interbank tiene la obligación de demostrar el cumplimiento de lo establecido en este artículo ante el Órgano Resolutivo en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, a partir del vencimiento del plazo mencionado anteriormente. En caso de no cumplir con el pago de las costas y gastos, se le aplicará una multa coercitiva de acuerdo con el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, según los términos de la resolución. El consumidor puede informar por escrito cualquier incumplimiento al Órgano Resolutivo para hacer cumplir el apercibimiento correspondiente.
 - Las partes deben ser notificadas de que esta resolución entra en vigor desde su notificación y no implica el agotamiento de la vía administrativa. Según el artículo 32°
-

de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, se puede interponer el recurso de apelación contra esta decisión. Es esencial resaltar que dicho recurso debe presentarse ante el "Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor" de la Oficina Regional del Indecopi de Junín dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente de la notificación. De lo contrario, la resolución quedará firme.

- Es necesario comunicar a las partes que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, las resoluciones emitidas por los "Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor" que concluyen el procedimiento no requieren una declaración de consentimiento expreso.
- Se requiere que "Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank" sea registrado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI una vez que la resolución sea definitiva en el ámbito administrativo, según lo dispuesto en el artículo 119 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Nota. Oficina Regional del Indecopi en Junín es responsable de resolver procedimientos sumarísimos relacionados con la protección y defensa del consumidor.

Análisis e Interpretación: El análisis en torno a la Resolución 291-2022/PS0-INDECOPI-JUN y los artículos relevantes del Código de Protección al Consumidor destaca la responsabilidad fundamental de los proveedores y la protección de los consumidores. El incumplimiento de Interbank con la Resolución N° 1 según lo establecido en la Resolución 291-2022/PS0-INDECOPI-JUN resalta la obligación legal de los proveedores de responder de manera adecuada a las resoluciones administrativas que buscan salvaguardar los derechos de los consumidores. Este tipo de incumplimiento no solo impacta la reputación corporativa, sino que también puede resultar en sanciones y medidas correctivas destinadas a restablecer los derechos afectados. El artículo 19° del Código de Protección al Consumidor subraya la responsabilidad de los proveedores en asegurar que los servicios cumplen con los estándares prometidos, son aptos para los propósitos indicados y están libres de defectos que puedan comprometer su utilidad o seguridad para los consumidores. La falta de respuesta adecuada por parte de Interbank podría interpretarse como una falla en garantizar esta calidad esperada, lo cual es crucial para mantener la confianza del consumidor y cumplir con las normativas vigentes. Además, el artículo 18° del mismo código establece que la idoneidad de un producto o servicio debe

estar alineada con las expectativas razonables del consumidor, considerando aspectos como la publicidad, las condiciones de la transacción y las características específicas del producto o servicio ofrecido. Evaluar la idoneidad implica asegurarse de que el producto o servicio cumpla con su propósito y brinde el valor esperado por los consumidores en el mercado. En conclusión, el caso de Interbank subraya la importancia crucial de que los proveedores cumplan con las disposiciones legales que protegen a los consumidores. Esto no solo fortalece los derechos de los usuarios, sino que también fomenta la transparencia y la responsabilidad en las prácticas comerciales, garantizando que los productos y servicios ofrecidos sean adecuados, seguros y cumplan con las expectativas del consumidor.

- ✓ El artículo 19 de la Ley N° 29571, que regula las normativas y protecciones para los derechos del consumidor, establece que los proveedores tienen el deber de asegurar que los servicios que ofrecen en el mercado cumplan con estándares de calidad y sean adecuados para los fines previstos. Esta disposición legal enfatiza la obligación de los proveedores de mantener altos estándares en la entrega de servicios, asegurando que estos sean funcionales, seguros y satisfactorios para los consumidores.
- ✓ La posible infracción a analizar, según lo establecido en el artículo 19 de las regulaciones y protecciones para los derechos de los Consumidores (Ley N° 29571), se refiere a la responsabilidad de los proveedores de garantizar la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Esto implica que los proveedores deben asegurarse de que los servicios cumplen con los estándares prometidos, son adecuados para los fines previstos y están libres de defectos que puedan comprometer su utilidad o seguridad para los consumidores.
- El "Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank" ha sido sancionado con una multa de 3,49 UIT por no cumplir con los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, que es el marco legal para la protección y defensa del consumidor. Este incumplimiento se debe a la falta de devolución del

saldo de ahorros en la cuenta corriente N° 8983144912570, que asciende a S/ 2,783.17, debido a que la compra realizada por la señora Greisy Vicky Palomino Retis no se concretó.

- En relación al análisis previo, se destaca que los infractores tienen la opción de cumplir voluntariamente con el pago de las multas según el artículo 205 del procedimiento administrativo general. Aquellos que acepten la resolución y paguen dentro de quince días hábiles, como estipula el artículo 113 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, podrán beneficiarse pagando solo el 75% de la multa. No obstante, si no se realiza el pago voluntario dentro del plazo, se iniciará un proceso de ejecución coactiva, que puede implicar medidas como embargos para asegurar el cumplimiento de las obligaciones impuestas por las resoluciones administrativas.
- En relación al caso específico, se destaca la orden emitida al Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank para que, en un plazo de quince días hábiles desde la notificación de la resolución, proceda a devolver a la cuenta corriente de la señora Greisy Vicky Palomino Retis la suma retenida por una transacción en Kiwi.com el 28 de septiembre de 2021. Esta medida correctiva también incluye el pago de intereses, penalidades, gastos y comisiones generados hasta la fecha de cumplimiento. La pronta ejecución de estas acciones no solo busca restituir completamente los fondos afectados, sino también reparar cualquier perjuicio adicional sufrido por la consumidora, asegurando así el cumplimiento de las normativas de protección al consumidor y fortaleciendo la confianza en el sistema financiero.
- El Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank tiene la obligación de demostrar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo mencionado ante la entidad competente en un plazo máximo de cinco (5) días después de vencer el plazo otorgado anteriormente. En caso de no cumplir, se le impondrá una multa coercitiva de acuerdo con lo establecido en el artículo 117 del marco legal de protección al consumidor, según lo descrito en la resolución. El consumidor debe

informar por escrito cualquier incumplimiento a este órgano resolutorio para aplicar el apercibimiento mencionado.

- El Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank debe realizar el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante, por un monto de S/ 36.00, dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la notificación de esta resolución. Esto no afecta el derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de los costos al finalizar la instancia administrativa. La evaluación de estas solicitudes de liquidación estará a cargo del órgano competente en procesos resolutorios sumarísimos.
- Se dictamina que el "Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank" debe, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde el vencimiento del plazo previo, demostrar el cumplimiento de lo establecido en este artículo ante la entidad competente. En caso de no cumplir, se aplicará una multa coercitiva por falta de pago de costas y costos, según lo dispuesto en el artículo 118 del marco legal de protección al consumidor y las disposiciones de esta resolución. Para que el apercibimiento sea efectivo, el consumidor debe informar por escrito el incumplimiento a este órgano resolutorio.
- Tras analizar detenidamente la información anterior, es esencial tener en cuenta las repercusiones y pasos a seguir una vez se ha notificado la resolución administrativa. La comunicación de que la resolución entrará en vigor tras su notificación y que no representa la última instancia administrativa resalta la oportunidad que tienen las partes involucradas de impugnar la decisión a través de un recurso de apelación. El artículo 32 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI describe de forma clara el proceso para presentar una apelación contra las disposiciones de esta jefatura. Se destaca la importancia de presentar dicho recurso ante la entidad encargada de los Procedimientos Sumarísimos de Protección al usuario o consumidor final de la Oficina Regional del Indecopi de Junín en un plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a la notificación de

la resolución. Al presentar la apelación de manera oportuna, las partes tienen la oportunidad de cuestionar la decisión inicial y solicitar una revisión más exhaustiva del caso, garantizando así el respeto al debido proceso y al derecho de defensa. Por otro lado, no presentar el recurso dentro del plazo establecido implica que la resolución administrativa se vuelva firme, lo que significa que no podrá impugnarse en instancias superiores. En conclusión, este procedimiento asegura un mecanismo adecuado para revisar decisiones administrativas, protegiendo los derechos tanto de los consumidores como de los proveedores. La opción de apelación proporciona una vía legal para resolver conflictos y garantiza que las resoluciones sean equitativas, transparentes y estén sujetas a un adecuado proceso administrativo.

- Las partes son notificadas de que, de acuerdo con el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, las resoluciones emitidas por el órgano competente para finalizar los procesos sumarísimos de protección al Consumidor tienen validez sin requerir un consentimiento expreso. Esta disposición subraya la autoridad y la eficacia de las decisiones administrativas en la protección de los derechos de los consumidores. Además, asegura que las medidas correctivas o sanciones impuestas por el órgano competente sean ejecutadas de manera efectiva y sin dilaciones innecesarias, fortaleciendo así el marco regulatorio y la confianza en el sistema de defensa del consumidor.
- Esta medida no solo busca garantizar la transparencia y la rendición de cuentas por parte de las entidades financieras, sino que también tiene un impacto disuasorio significativo. Al registrar las sanciones en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, se establece un precedente claro de las consecuencias que pueden derivarse del incumplimiento de las normativas de protección al consumidor. Esto no solo protege a los consumidores, asegurando que las empresas actúen de manera justa y conforme a la ley, sino que también fomenta una cultura de cumplimiento normativo dentro del sector financiero. La inscripción en dicho registro es un mecanismo crucial para mantener la

integridad del sistema financiero, dado que pone en conocimiento público las infracciones y sanciones, lo cual puede influir en la reputación de las entidades involucradas y, por ende, en sus relaciones con los clientes y el mercado en general.

- El Artículo 115 de la Ley 29571 establece que las medidas correctivas reparadoras tienen como objetivo compensar las pérdidas económicas directas e inmediatas que el consumidor haya sufrido como resultado de una infracción, restableciendo su situación previa. Estas medidas deben considerar los acuerdos previos entre las partes e incluyen la reparación o reemplazo de productos. El Artículo 23 refuerza la responsabilidad de las empresas frente a los rechazos o reclamos de transacciones, requiriendo la autenticación y el registro de las operaciones conforme a la resolución SBS 6523-2013 del reglamento de tarjeta de crédito. Además, se dispone que el Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank sea inscrito en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, conforme al artículo 119° del marco normativo de protección al consumidor, una vez que la resolución sea definitiva en el ámbito administrativo. Estas disposiciones reflejan un enfoque integral hacia la protección de los derechos del consumidor, garantizando la compensación de pérdidas económicas directas e inmediatas y promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas de las entidades financieras. La combinación de medidas correctivas y la inscripción en el registro de sanciones no solo protege a los consumidores, sino que también fomenta altos estándares de calidad y servicio en las empresas, estableciendo un precedente claro de las consecuencias del incumplimiento normativo y promoviendo una cultura de cumplimiento en el sector financiero. Esto asegura que las soluciones propuestas sean justas y adecuadas, protegiendo la integridad del sistema financiero y manteniendo la confianza del público en las relaciones comerciales y financieras.

Tabla 7*Expediente N° 257-2022/PS0-INDECOPI- JUNIN*

Resolución final Exp. N.° 328-2022/PS0-INDECOPI-JUN	
Resolución Final	"La decisión definitiva con el número de expediente 328-2022/PS0-INDECOPI-JUN"
Expediente	"El expediente identificado como 257-2022/PS0-INDECOPI-JUN"
Actividad	Comercio especializado en la venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipos de iluminación y otros enseres.
Autoridad	"El ente responsable de resolver los procesos"
Denunciado	Conecta Retail Selva S.A.C. (Conecta Retail)
Denunciante	Nicolas Gómez Huaranga
Materia	"Procedimientos Administrativo Sancionador Allanamiento"
Antecedentes	<p>El Organismo de Protección al Consumidor (OPS) inició un proceso administrativo sancionador contra Conecta Retail, basado en la venta de una lavadora que presentaba fallas recurrentes. A pesar de intentar repararla en tres ocasiones, las fallas persistieron. Conecta Retail se allanó a la denuncia y solicitó una sanción de amonestación, eximiéndose de los costos del procedimiento.</p>
Análisis	<p>En base al marco legal aplicable y a presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ha iniciado un procedimiento administrativo sancionador contra Conecta Retail. Se hace referencia al artículo 112 del Código, modificado por el Decreto Legislativo N° 1390.</p>
	Artículo 18: El análisis de la "idoneidad" no se limita

únicamente a la coincidencia entre las expectativas del consumidor y lo que ha adquirido, sino que también implica una revisión detallada de las prácticas comerciales y la calidad del producto o servicio en comparación con lo prometido. Esto incluye verificar que la publicidad y las descripciones sean precisas y no engañosas, asegurando que el producto o servicio funcione como se espera en circunstancias normales de uso. Además, la idoneidad implica evaluar el cumplimiento de las normativas y estándares pertinentes, así como considerar cualquier garantía explícita o implícita que pueda afectar la percepción del consumidor sobre la calidad y utilidad del producto o servicio.

Artículo 19: Es fundamental para los proveedores garantizar que los productos y servicios cumplan con las normativas y especificaciones establecidas, evitando cualquier tipo de prácticas engañosas o fraudulentas. Esto implica la implementación de estrictos controles de calidad y procesos de verificación para asegurar que los productos no solo se ajusten a las expectativas del consumidor, sino también a las promesas realizadas en su publicidad y etiquetado. Asimismo, la responsabilidad de los proveedores abarca la transparencia en la información suministrada, proporcionando a los consumidores una comprensión clara y precisa de lo que están adquiriendo. Este aspecto es crucial para que los consumidores puedan tomar decisiones informadas y proteger sus derechos de manera efectiva.

La enmienda realizada por el Decreto Legislativo N° 1390 en el artículo 112 del Código tiene como objetivo promover la cooperación y la pronta resolución de disputas entre proveedores y consumidores. Al responder a las denuncias o atender las reclamaciones, los proveedores muestran una actitud proactiva para corregir la situación, lo que podría resultar en una sanción menos severa, como una advertencia en lugar de una multa. Este enfoque no solo acelera el proceso, disminuyendo la carga administrativa y los costos asociados, sino que también fomenta una cultura

de responsabilidad y compromiso con la calidad y la transparencia por parte de los proveedores. Además, al concluir el proceso con una resolución que establece la responsabilidad del proveedor, se ofrece una conclusión clara y un precedente que puede contribuir a mejorar las prácticas comerciales y salvaguardar los derechos de los consumidores en el futuro.

**Presuntas
Infracciones
a analizar**

De acuerdo con la información proporcionada por el señor Gómez, Conecta Retail habría incurrido en una presunta infracción al vender una lavadora Samsung con problemas recurrentes a pesar de haber sido reparada en tres ocasiones. Conecta Retail aceptó esta acusación y solicitó una amonestación como sanción, además de la exoneración de los costos del proceso. El artículo 112 del Código, modificado por el Decreto Legislativo N° 1390, contempla como una circunstancia especial de atenuación el allanamiento del proveedor a las reclamaciones de la denuncia, lo que podría resultar en una amonestación si se presentan descargos, o en una sanción pecuniaria en caso contrario. La resolución que determine la responsabilidad del proveedor marca el fin del proceso.

En esta etapa, se ha verificado que Conecta Retail ha infringido el Código. Por lo tanto, como acción correctiva, se le exige que, en un plazo de quince (15) días laborables a partir de la notificación de esta decisión, proporcione al señor Gómez una lavadora nueva con especificaciones similares a la que motivó la queja.

Según lo dispuesto en el artículo 117°, el proveedor tiene la obligación de presentar al OPS pruebas que confirmen el cumplimiento de la medida correctiva en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles después de vencido el plazo otorgado para su implementación. En caso de no cumplir con esta exigencia, se impondrá una multa coercitiva que oscilará entre una (01) y tres (03) UIT.

**Medida
correctiva**

- Se notifica una amonestación a Conecta Retail Selva S.A.C. por infringir los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571,

Código de Protección y Defensa del Consumidor. La infracción se debe a la venta de una lavadora modelo WA17N6780CV - 17 Kg – Black Samsung al señor Nicolás Gómez Huaranga el 6 de noviembre de 2021, la cual presentó problemas recurrentes a pesar de haber sido reparada en tres ocasiones.

- Conforme a la resolución, se instruye a Conecta Retail Selva S.A.C. que, como acción correctiva, en un plazo de quince (15) días laborables a partir de la notificación, entregue al señor Nicolás Gómez Huaranga una lavadora nueva similar a la reportada. Asimismo, la empresa debe demostrar el cumplimiento de esta orden ante el Órgano Resolutivo dentro de cinco (5) días hábiles después de expirado el plazo, con la posibilidad de una multa coercitiva en caso de incumplimiento, según lo dispuesto en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Para activar esta medida coercitiva, el consumidor debe notificar el incumplimiento por escrito a dicho órgano.
- De acuerdo con la aceptación de la acusación por parte de Conecta Retail Selva S.A.C. y la presentación de sus argumentos de defensa, la empresa queda eximida del deber de cubrir los gastos del proceso administrativo
- Conforme a la resolución, Conecta Retail Selva S.A.C. debe abonar los costos de este proceso a la parte denunciante en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la notificación, por un importe de S/ 36.00. La empresa deberá presentar la prueba de pago a este Órgano Resolutivo dentro de cinco (5) días hábiles después de vencido el plazo, con la amenaza de una multa coercitiva en caso de incumplimiento, según lo dispuesto en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y los términos de esta resolución. Para activar dicha sanción, el consumidor debe informar por escrito el incumplimiento a este órgano resolutivo.
- Se comunica a las partes que la resolución vigente desde su notificación no es definitiva en la vía administrativa.

Según lo dispuesto en el artículo 32° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, es posible apelar esta decisión presentando un recurso de apelación ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Junín en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la notificación. De lo contrario, la resolución quedará confirmada.

- Se notifica a las partes que, conforme al artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, las resoluciones emitidas por los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que concluyen el proceso no requieren de una declaración expresa de consentimiento.

- Una vez que la resolución administrativa sea definitiva, se dispone que Conecta Retail Selva S.A.C. sea inscrita en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, conforme a lo estipulado en el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esta medida refleja el cumplimiento de las normativas establecidas para garantizar la protección de los consumidores.

Nota. Oficina Regional del Indecopi en Junín es responsable de resolver procedimientos sumarísimos relacionados con la protección y defensa del consumidor.

Análisis e Interpretación: A partir del análisis del caso, se desprende que el OPS inició un procedimiento sancionador contra Conecta Retail, de acuerdo con la resolución 328-2022/PS0-INDECOPI-JUN y el expediente 257-2022/PS0-INDECOPI-JUN. La Resolución N° 1, emitida el 20 de mayo de 2022, marca el inicio del proceso debido a supuestas infracciones a los artículos 18° y 19° de la normativa que protege los derechos de los consumidores. Este procedimiento se desencadenó tras la venta de una lavadora Samsung WA17N6780CV de 17 kg el 6 de noviembre de 2021, que presentó fallas recurrentes como apagarse y encenderse repetidamente y emitir un olor a quemado, problemas que no fueron solucionados tras tres ingresos al servicio técnico. En una carta fechada el 30 de mayo de 2022, Conecta Retail aceptó la denuncia del Sr. Gómez, solicitando una

amonestación y la exoneración de los costos del procedimiento. Este acto puede interpretarse como un reconocimiento implícito de responsabilidad y un intento de mitigar las sanciones legales. La postura de Conecta Retail destaca la relevancia de cumplir rigurosamente con las normativas de protección al consumidor para evitar sanciones más severas. La persistencia de las fallas y la ineficacia del servicio posventa en resolverlas evidencian una clara falta de diligencia, constituyendo una violación a las normas que aseguran la calidad de los productos y la eficiencia en el servicio al cliente. En este contexto, la resolución del INDECOPI será fundamental para establecer un precedente sobre la responsabilidad de las empresas en situaciones similares y fortalecer las protecciones destinadas a los consumidores.

- ✓ Para fortalecer el análisis sobre la supuesta infracción, es crucial examinar detalladamente los artículos 18, 19 y 117 de la Ley número 29571. Estos artículos son fundamentales para determinar si efectivamente se ha producido una violación a la normativa vigente. El artículo 18 podría proporcionar información sobre las condiciones o requisitos específicos que deben cumplirse, el 19 podría detallar las posibles consecuencias de incumplir con dichas condiciones, y el artículo 117 podría establecer los procedimientos legales a seguir en caso de infracción. Es importante tener en cuenta cada uno de estos artículos para realizar un análisis exhaustivo y llegar a una conclusión fundamentada.
- De acuerdo a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571 y al artículo 117°, se encontró que Conecta Retail violó las regulaciones de los derechos del consumidor. Como medida correctiva, se le ordena proporcionar una lavadora nueva y similar al denunciante en un plazo de quince días hábiles a partir de la notificación de la resolución.
- De acuerdo con lo establecido en el artículo 117° de la Ley número 29571, se establece que en caso de que un proveedor reciba una orden de aplicar una medida correctiva, deberá presentar pruebas de haber cumplido con dicha medida ante el Organismo de Protección al

Consumidor (OPS) en un plazo máximo de cinco días, contados a partir de la fecha de vencimiento del plazo otorgado para ejecutar la corrección. En caso de no cumplir con esta obligación, el proveedor se expone a una sanción económica coercitiva que oscila entre una y tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por desacatar la orden impartida.

- Se impone una amonestación a Conecta Retail Selva S.A.C. por infringir los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, de la regulación y salvaguardas para los derechos de los consumidores. Esta sanción se fundamenta en la venta de una lavadora WA17N6780CV - 17 Kg – Black Samsung al señor Nicolás Gómez Huaranga el 6 de noviembre de 2021. La lavadora presentó fallas recurrentes en su funcionamiento, como apagarse y reiniciarse con la programación alterada, además de emitir un olor a quemado, a pesar de haber sido llevada al servicio técnico en tres ocasiones.
- Conecta Retail Selva S.A.C. ha sido requerida para entregar una lavadora nueva similar a la denunciada por el Sr. Nicolás Gómez Huaranga en un plazo de quince días hábiles a partir de la notificación de la resolución. Asimismo, debe demostrar el cumplimiento de esta medida dentro de cinco días hábiles después del plazo establecido, o enfrentar una multa coercitiva por incumplimiento, como se establece en el artículo 117º de la normativa de protección al consumidor. Es responsabilidad del consumidor informar cualquier falta de cumplimiento a la entidad correspondiente.
- Las partes involucradas son informadas de que la resolución se hará efectiva al momento de la notificación y que esto no implica el fin del proceso administrativo en curso. Se les indica que, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 32º de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, tienen la posibilidad de impugnar la decisión mediante la presentación de un recurso de apelación ante la autoridad competente de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, la cual se encarga de resolver ágilmente asuntos relacionados con la protección al

consumidor. Este recurso debe ser presentado dentro de un plazo de quince días hábiles a partir de la notificación. En caso de no interponer el recurso dentro de dicho plazo, se entenderá que aceptan la resolución emitida.

- A las partes se les informa que, de acuerdo con el artículo 34 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, las decisiones de la institución referentes a procedimientos de Protección al Consumidor no requieren una manifestación de acuerdo explícito al finalizar el proceso.
- Una vez que la decisión sea final en la sede administrativa, Conecta Retail Selva S.A.C. debe ser incluida en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, como indica el artículo 119 del marco legal para la protección y defensa de los consumidores.

A partir del análisis del caso, se desprende que el OPS inició un procedimiento sancionador contra Conecta Retail, de acuerdo con la resolución 328-2022/PS0-INDECOPI-JUN y el expediente 257-2022/PS0-INDECOPI-JUN. La Resolución N° 1, emitida el 20 de mayo de 2022, marca el inicio del proceso debido a supuestas infracciones a los artículos 18° y 19° de la normativa que protege los derechos de los consumidores. Este procedimiento se desencadenó tras la venta de una lavadora Samsung WA17N6780CV de 17 kg el 6 de noviembre de 2021, que presentó fallas recurrentes como apagarse y encenderse repetidamente y emitir un olor a quemado, problemas que no fueron solucionados tras tres ingresos al servicio técnico. En una carta fechada el 30 de mayo de 2022, Conecta Retail aceptó la denuncia del Sr. Gómez, solicitando una amonestación y la exoneración de los costos del procedimiento. Este acto puede interpretarse como un reconocimiento implícito de responsabilidad y un intento de mitigar las sanciones legales. La postura de Conecta Retail destaca la relevancia de cumplir rigurosamente con las normativas de protección al consumidor para evitar sanciones más severas. La persistencia de las fallas y la ineficacia del servicio posventa en resolverlas evidencian una clara falta de diligencia, constituyendo una violación a las normas que

aseguran la calidad de los productos y la eficiencia en el servicio al cliente. En este contexto, la resolución del INDECOPI será fundamental para establecer un precedente sobre la responsabilidad de las empresas en situaciones similares y fortalecer las protecciones destinadas a los consumidores.

Tabla 8

Expediente N° 179-2022/PS0-INDECOPI- JUNIN

Resolución Final N.° 179-2022/PS0-INDECOPI-JUN	
Resolución Final N° Expediente	179 – 2022/PS0-INDECOPI-JUN 110-2022/PS0-INDECOPI- JUNIN
Actividad	Agencias de viaje
Autoridad	"El ente responsable de resolver los procesos"
Denunciado	Anyela Santos Durán
Denunciante	Noemi Domínguez Ponce
Materia	Proceso administrativo para imponer sanciones, obligación de competencia, obligación de suministrar información.
Antecedentes	La Oficina de Protección al Consumidor (OPS) ha iniciado un proceso sancionador contra la señora Santos debido a posibles violaciones a diferentes disposiciones del "Código de Protección y Defensa del Consumidor". Estas presuntas infracciones incluyen la falta de proporcionar información clara, veraz y suficiente sobre los productos y servicios ofrecidos, así como la realización de prácticas comerciales abusivas y engañosas, y la vulneración del derecho a la seguridad y calidad de los productos y servicios. Asimismo, se le imputa la falta de cumplimiento de normativas relacionadas con la información y condiciones de contratación, así como el derecho a la reparación, reposición o devolución de productos defectuosos adquiridos. La Resolución N° 1 del 7 de marzo de 2022 tiene como objetivo esclarecer estos hechos y determinar las sanciones correspondientes para garantizar la

protección efectiva de los derechos de los consumidores,

1.- En el marco del proceso sancionador iniciado a través de la Resolución N° 1 del 7 de marzo de 2022, se argumenta que la señora Santos no respetó la petición de posponer los vuelos comprados por la denunciante con destino a Lima – Puerto Maldonado y viceversa para el 3 de junio de 2022 (ida) y 27 de junio de 2022 (vuelta). Este incumplimiento podría constituir una violación de los derechos del consumidor, especialmente en lo que se refiere a la obligación de ofrecer un servicio adecuado y conforme a lo acordado, como lo establecen los artículos 3° y 18° del "Código de Protección y Defensa del Consumidor". La negativa o retraso en la solicitud de reposición podría considerarse como una práctica abusiva y una falta de cumplimiento de las condiciones de contratación, afectando el derecho del consumidor a recibir un servicio que cumpla con sus expectativas y necesidades.

2.- En el contexto del proceso sancionador iniciado a través de la Resolución N° 1 del 7 de marzo de 2022, se plantea que la señora Santos informó a la denunciante sobre la postergación de los vuelos. No obstante, existe la posibilidad de que esta comunicación no sea veraz. De confirmarse esta conducta, podría constituir una infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° del "Código de Protección y Defensa del Consumidor", el cual requiere proporcionar información clara, veraz y suficiente a los consumidores. Emitir información falsa o engañosa acerca de la reprogramación de vuelos no solo mina la confianza del consumidor, sino que también podría considerarse una práctica comercial abusiva según el numeral 2.1 del artículo 2°. Esta posible falta de veracidad en la información comunicada agrava la situación, ya que impide al consumidor tomar decisiones informadas y oportunas sobre sus planes de viaje.

Resolución N° 1, emitida el 7 de marzo de 2022, inició un proceso administrativo sancionador contra la señora Santos

por posibles violaciones a varios artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Estas presuntas infracciones están relacionadas con la falta de reprogramación de vuelos adquiridos con destino a Lima - Puerto Maldonado y viceversa en fechas específicas. Se alega que la señora Santos no solo incumplió con la solicitud de posponer dichos vuelos, sino que también habría proporcionado información potencialmente falsa sobre su reprogramación. De confirmarse estas acciones, podrían constituir infracciones a los artículos 3°, 18° y 19° del Código, los cuales salvaguardan el derecho del consumidor a recibir información veraz y suficiente, así como a obtener soluciones adecuadas en caso de contratiempos con los servicios contratados. La posible falta de veracidad en la información comunicada acerca de la reprogramación no solo afecta la transparencia en la relación de consumo, sino que también podría ser interpretada como una práctica comercial abusiva según el numeral 2.1 del artículo 2°. El objetivo de este procedimiento es esclarecer los hechos y, de ser necesario, aplicar las sanciones correspondientes para asegurar el respeto de los derechos de los consumidores.

Análisis

El inciso b) del numeral 1.1 del artículo 1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece el derecho de los consumidores a recibir información precisa, oportuna y fácilmente accesible para tomar decisiones de compra informadas. Por su parte, el numeral 2.1 del artículo 2° refuerza este derecho al acceso a información relevante, prohibiendo cualquier práctica que limite indebidamente este acceso. De manera complementaria, el artículo 3° del Código prohíbe la divulgación de información falsa o la omisión de datos significativos por parte de los proveedores de bienes y servicios. En el caso concreto de la señora Santos y la supuesta falta de reprogramación de vuelos, estas disposiciones juegan un papel crucial. La negativa a cumplir con la solicitud de postergación y la posible entrega de información inexacta sobre la reprogramación podrían constituir violaciones directas a estos artículos del Código.

Esto no solo afecta el derecho del consumidor a recibir servicios conforme a lo acordado, sino que también mina la confianza pública en la transparencia y veracidad de las prácticas comerciales. La Resolución N° 1 del 7 de marzo de 2022 tiene como objetivo verificar la veracidad de estas alegaciones y aplicar las medidas correctivas correspondientes para proteger de manera efectiva los derechos de los consumidores.

El artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor se enfoca en la adecuación de los productos y servicios ofrecidos, asegurando que lo recibido por el consumidor esté en línea con sus expectativas de acuerdo a la oferta, publicidad, información suministrada, condiciones de la transacción, características del producto, precio y otros aspectos relevantes. Esta disposición busca garantizar que los consumidores obtengan productos y servicios que sean apropiados y satisfactorios para sus necesidades y expectativas. En el caso de la señora Santos y la supuesta falta de reprogramación de vuelos adquiridos, la evaluación de la idoneidad cobra gran relevancia. Si la solicitud de postergación no fue atendida y se brindó información potencialmente falsa sobre la reprogramación, esto podría interpretarse como una violación al artículo 18. El consumidor tiene el derecho de recibir un servicio que cumpla con lo acordado y que sea adecuado para sus propósitos, y cualquier desviación de estas expectativas podría considerarse una práctica engañosa o contraria a las normas de idoneidad establecidas por el Código. La Resolución N° 1 del 7 de marzo de 2022 deberá tener en cuenta estos aspectos para determinar si se ha infringido este artículo y aplicar las medidas correctivas correspondientes en beneficio de los consumidores afectados.

El artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la obligación de los proveedores de garantizar la idoneidad y calidad de sus productos y servicios. Esto implica asegurar la autenticidad de marcas y leyendas, la coherencia entre la publicidad y los productos

ofrecidos, así como la veracidad de la información presentada en el envase o etiquetado. Asimismo, los proveedores deben asegurar la durabilidad y contenido de los productos, según sea necesario. En el caso de la señora Santos y la supuesta falta de reprogramación de vuelos adquiridos por la denunciante, estas disposiciones son relevantes. Si la señora Santos no cumplió con la solicitud de postergación y proporcionó información potencialmente falsa sobre la reprogramación de los vuelos, podría constituir una infracción al artículo 19. Los consumidores tienen el derecho esencial de recibir productos y servicios de calidad y acordes a lo promocionado o pactado. Cualquier deficiencia en garantizar la idoneidad y calidad de los servicios, como en este caso, podría ser interpretada como una práctica engañosa o contraria a las normativas de protección al consumidor. La Resolución N° 1 del 7 de marzo de 2022 deberá analizar estos aspectos para determinar si se ha infringido el artículo 19 y tomar las medidas correctivas necesarias para salvaguardar los derechos de los consumidores afectados.

**Presuntas
Infracciones
a analizar**

1.- En su denuncia, la señora Domínguez expone la presunta infracción cometida por la señora Santos, quien no habría cumplido con postergar los vuelos adquiridos por la denunciante con destino de Lima a Puerto Maldonado y viceversa para los días 3 de junio de 2022 (ida) y 27 de junio de 2022 (vuelta).

2.- La señora Santos habría informado a la denunciante que los vuelos habían sido postergados; sin embargo, esta información podría no ser verídica.

En el caso, se ha establecido que la señora Domínguez contrató con la señora Santos el servicio de transporte aéreo en la ruta Lima - Puerto Maldonado, programado para el 10 de enero de 2022, según se verifica en los Tickets N° 5449413003155, 6059413005908 y 6059413005907, que figuran en el expediente de las fojas 6 a 8. Además, se evidencia que el 8 de enero de 2022, a las 5:30 p. m., la

señora Domínguez solicitó a la señora Santos la postergación de su vuelo programado para el 10 de enero de 2022, como se acredita en la conversación vía WhatsApp que consta en las fojas 14 a 20 del expediente (conversación reconocida por la denunciada). Del análisis de este medio probatorio, se puede concluir lo siguiente:

Es importante señalar que la señora Santos, al actuar como intermediaria en la venta de boletos aéreos, vendió a la denunciante boletos en las aerolíneas Latam Airlines Perú y Sky Airline, según se observa en los mismos boletos aéreos del expediente de las fojas 6 a 8. Al revisar las páginas web de ambas aerolíneas, se observa que está contemplada la posibilidad de postergar los vuelos adquiridos, con un mínimo de 24 horas de anticipación. Por lo tanto, se entiende que la acción de la señora Domínguez fue adecuada, ya que solicitó la postergación dos (2) días antes de la fecha programada para su viaje, como se evidencia en las imágenes presentadas como medios probatorios.

De los medios probatorios presentados, se desprende que el 8 de enero de 2022, a las 5:30 p. m., la señora Domínguez solicitó a la señora Santos la postergación de su vuelo programado para el 10 de enero de 2022, según se acredita en la conversación vía WhatsApp que consta en las fojas 14 a 20 del expediente. Esta conversación queda plenamente validada y genera certeza de su realización entre las partes, dado que ambas reconocieron haber sostenido dicha conversación.

- En el contexto de la Resolución N° 1 emitida el 7 de marzo de 2022 y en consonancia con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el órgano resolutorio posee la autoridad de imponer medidas correctivas reparadoras. Estas acciones tienen como objetivo compensar los daños financieros directos e inmediatos sufridos por el consumidor a raíz de la infracción administrativa. Su propósito fundamental radica en devolver al consumidor a su estado previo a la infracción, evitando así que experimente pérdidas económicas injustas. Además de las medidas

**Medida
correctiva**

reparadoras, el órgano resolutorio puede implementar medidas complementarias para contrarrestar los efectos de la conducta infractora y prevenir su repetición en el futuro. Estas acciones adicionales podrían incluir un aumento en los controles de supervisión, la imposición de nuevas obligaciones al proveedor infractor o la divulgación de la resolución a modo de advertencia para otros proveedores. En el caso particular de la señora Santos y las posibles infracciones asociadas con la falta de reprogramación de vuelos, la aplicación de estas medidas correctivas y complementarias resulta crucial para salvaguardar de forma efectiva los derechos de los consumidores y mantener la integridad del mercado de consumo.

- Basándonos en la Resolución N° 1 emitida el 7 de marzo de 2022, se ha determinado que la señora Santos ha infringido normativas del Código de Protección y Defensa del Consumidor en relación con la falta de reprogramación de vuelos adquiridos por la señora Domínguez. Como parte de las medidas correctivas, el órgano resolutorio ha dictaminado que la señora Santos debe reembolsar a la señora Domínguez el monto total abonado por la adquisición de tres (3) boletos aéreos objeto de la denuncia. Esta acción tiene como objetivo compensar directamente las consecuencias financieras sufridas por la consumidora como resultado de la infracción administrativa, restituyéndola a la situación previa a la contratación de los servicios no cumplidos. El plazo establecido de quince (15) días hábiles a partir de la notificación de la resolución garantiza la pronta realización del reembolso, permitiendo así que la consumidora recupere equitativamente los fondos invertidos de forma expedita. Esta medida no solo respeta el principio de reparación integral del perjuicio sufrido por la consumidora, sino que también funciona como un precedente disuasorio para posibles infracciones futuras por parte de proveedores de bienes y servicios.

- De acuerdo con la Resolución N° 1 del 7 de marzo de 2022 y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se determina que la proveedora, en este caso la señora Santos, debe cumplir con la medida correctiva de reembolsar completamente el costo de los boletos aéreos en un plazo específico. Asimismo, se le solicita presentar pruebas documentales al OPS que confirmen la ejecución de esta medida en un plazo adicional de cinco (05) días hábiles después de vencido el plazo inicial otorgado. Esta solicitud garantiza que la consumidora, señora Domínguez, reciba el reembolso de manera puntual y efectiva. En caso de que la señora Santos incumpla con la presentación de pruebas dentro del plazo establecido, el artículo 117° del Código contempla la imposición de una multa coercitiva. El propósito de esta multa es asegurar el cumplimiento de las medidas correctivas impuestas por la autoridad competente. La cuantía de la multa varía de una (01) a tres (03) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), dependiendo de la gravedad del incumplimiento y su impacto en los derechos del consumidor. Esta disposición no solo fortalece la ejecución efectiva de las resoluciones administrativas, sino que también incentiva a los proveedores a acatar las decisiones del OPS y proteger los derechos de los consumidores de manera diligente y responsable.

- Si la señora Santos no cumple con la medida correctiva de reembolsar el importe total de los boletos aéreos dentro del plazo establecido, la señora Domínguez puede activar el apercibimiento mencionado informando por escrito al OPS sobre el incumplimiento. Esta notificación permite al OPS tomar medidas adicionales, como la imposición de una multa coercitiva según el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Es crucial que el consumidor notifique por escrito para asegurar que el procedimiento administrativo sea transparente y que se protejan adecuadamente los derechos del consumidor.

- La solicitud de la señora Domínguez para reprogramar los vuelos adquiridos se desestima, ya que estos estaban programados para el 10 de enero de 2022, fecha que ya ha

pasado, lo que implica que los boletos se consideran perdidos y, por lo tanto, no es posible reprogramarlos.

Nota. Oficina Regional del Indecopi en Junín es responsable de resolver procedimientos sumarísimos relacionados con la protección y defensa del consumidor.

Análisis e Interpretación: La Resolución 179-2022/PS0-INDECOPI-JUN, del expediente 110-2022/PS0-INDECOPI-JUN, describe un proceso sancionador iniciado por el OPS contra la señora Santos, basado en posibles infracciones a diversos artículos de la normativa de protección al consumidor. Estas transgresiones están vinculadas con la negativa a posponer vuelos adquiridos con destino Lima - Puerto Maldonado en fechas específicas, además de brindar información incorrecta a la denunciante sobre la postergación de los vuelos. El OPS cumple su función de salvaguardar los derechos de los consumidores, velando por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor por parte de los proveedores de servicios. En este caso, la señora Santos supuestamente no atendió la solicitud de postergación de vuelos y ofreció información engañosa a la consumidora perjudicada. Estas conductas podrían constituir violaciones a los artículos que garantizan la veracidad de la información suministrada al consumidor (numeral 1.1 del artículo 1°), así como a los principios de idoneidad y calidad de los servicios (artículo 18). La Resolución 179-2022/PS0-INDECOPI-JUN refleja el compromiso del OPS en abordar con seriedad las quejas de los consumidores y en aplicar medidas correctivas que no solo reparen el perjuicio causado, como el reembolso del importe de los boletos, sino que también prevengan futuras transgresiones y fomenten prácticas comerciales éticas y transparentes en el mercado de consumo.

- ✓ La presunta infracción objeto de análisis se enfoca en diversos artículos claves de la Ley N° 29571, la cual regula la protección y defensa de los consumidores en Perú. Estos artículos (1.1, 2.1, 3, 18 y 19) definen los derechos de los consumidores a recibir información precisa y completa acerca de bienes y servicios, así como las obligaciones de los proveedores en garantizar la calidad y veracidad de la información suministrada. En el caso específico de la señora Santos,

la omisión de la postergación de vuelos y la entrega de información errónea podrían constituir una violación a estos derechos. Un análisis minucioso permitirá al OPS valorar la situación y aplicar medidas correctivas para resguardar a los consumidores y promover prácticas comerciales equitativas y transparentes.

- El órgano competente, representado en este caso por el OPS, posee la autoridad para establecer medidas correctivas reparadoras como directrices frente a infracciones administrativas cometidas por proveedores, como en el caso de la señora Santos. Estas medidas tienen como propósito compensar las consecuencias financieras directas e inmediatas sufridas por el consumidor perjudicado, restituyéndolo a su situación anterior a la infracción. Además de la devolución del monto abonado por servicios no recibidos, estas acciones correctivas pueden abarcar iniciativas adicionales para contrarrestar los efectos negativos de la conducta infractora. Por ejemplo, podrían requerir que la proveedora mejore sus prácticas comerciales, establezca controles más estrictos o brinde capacitación a su personal para prevenir futuros incumplimientos de la normativa de protección al consumidor. Estas medidas buscan no solo reparar el perjuicio directo ocasionado al consumidor, sino también prevenir la reiteración de infracciones similares por parte de otros proveedores. En consecuencia, el OPS no solo vela por los derechos individuales del consumidor afectado, sino que también fomenta un entorno de mercado más equitativo y transparente para todos los consumidores.
- Después de constatar que la señora Santos ha infringido el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se determina como medida correctiva que debe reembolsar a la señora Domínguez la totalidad del pago realizado por la compra de tres (3) boletos aéreos objeto de la denuncia, en un plazo de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a la notificación de la resolución. Esta acción tiene como propósito compensar directamente las consecuencias financieras sufridas por la consumidora a causa de la infracción administrativa cometida por la proveedora. El plazo establecido asegura que el

reembolso se realice de manera oportuna y equitativa, restableciendo a la consumidora a su situación económica previa a la contratación de los servicios no prestados. Además del reembolso, esta medida correctiva enfatiza la responsabilidad de los proveedores en cumplir con las regulaciones de protección al consumidor, fortaleciendo la confianza y la seguridad de los consumidores en el mercado. Estas acciones no solo protegen los derechos individuales de los consumidores afectados, sino que también fomentan prácticas comerciales responsables y transparentes entre los proveedores de bienes y servicios.

- Es crucial que el proveedor acate las medidas correctivas dispuestas por el OPS, como el reembolso de los boletos aéreos, en un lapso de cinco (05) días hábiles y presente evidencia de su cumplimiento. Esta acción garantiza que los consumidores perjudicados reciban la compensación correspondiente por las infracciones cometidas. La omisión de la presentación de pruebas podría desencadenar una multa coercitiva de acuerdo al artículo 117° del reglamento, la cual tiene como objetivo asegurar la observancia de las normativas de protección al consumidor y desalentar posibles incumplimientos futuros por parte del proveedor.
- Es crucial que el consumidor pueda hacer uso del apercibimiento mencionado en caso de que el proveedor no cumpla con las medidas correctivas dispuestas por el OPS. Para ello, el consumidor debe comunicar por escrito a la instancia resolutoria cualquier falta de cumplimiento por parte del proveedor. Esta comunicación garantiza que el OPS esté al tanto de la situación y pueda tomar las acciones pertinentes para proteger los derechos del consumidor y asegurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas
- Se desestima la solicitud de la señora Domínguez de reprogramar, los vuelos adquiridos, dado que estos estaban programados para el día 10 de enero de 2022, una fecha que ya ha pasado, por lo que se considera que los boletos están perdidos y no se pueden reprogramar.
- En el caso, se ha confirmado que la señora Domínguez contrató con la señora Santos el servicio de transporte aéreo en la ruta Lima - Puerto

Maldonado, programado para el 10 de enero de 2022, según se ha verificado mediante los Tickets N° 5449413003155, 6059413005908 y 6059413005907, que constan en las fojas 6 a 8 del expediente. Además, se evidencia que el 8 de enero de 2022, a las 5:30 pm, la señora Domínguez solicitó a la señora Santos la postergación de su vuelo programado para el 10 de enero de 2022, como se acredita en la conversación vía WhatsApp que figura en las fojas 14 a 20 del expediente (conversación reconocida por la denunciada). Del análisis de este medio probatorio, se puede concluir lo siguiente:

Resulta relevante señalar que la señora Santos, al actuar como intermediaria en la venta de boletos aéreos, vendió a la denunciante boletos en las aerolíneas Latam Airlines Perú y Sky Airline, como se puede observar en los mismos boletos aéreos que constan en las fojas 6 a 8 del expediente. Al revisar las páginas web de ambas aerolíneas, se observa que está contemplada la posibilidad de postergar los vuelos adquiridos, los cuales pueden ser reprogramados con un mínimo de 24 horas de anticipación. Por lo tanto, se entiende que la actuación de la señora Domínguez fue adecuada, dado que solicitó la postergación dos (2) días antes de la fecha programada para su viaje, como se evidencia en las imágenes presentadas como son medios probatorios. Sobre las evidencias se confirma que, de los medios probatorios presentados, se verifica que el 8 de enero de 2022, a las 5:30 pm, la señora Domínguez solicitó a la señora Santos la postergación de su vuelo programado para el 10 de enero de 2022, conforme se acredita en la conversación vía WhatsApp que consta en las fojas 14 a 20 del expediente, la cual queda plenamente validada.

Tabla 9

Cantidad de casos analizados referentes a la denuncia de idoneidad

DENUNCIAS	CANTIDAD
Denuncias sobre idoneidad	8

Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco 2022

Gráfico 1

Cantidad de casos analizados referentes a la denuncia de idoneidad



Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco 2022

Tabla 10

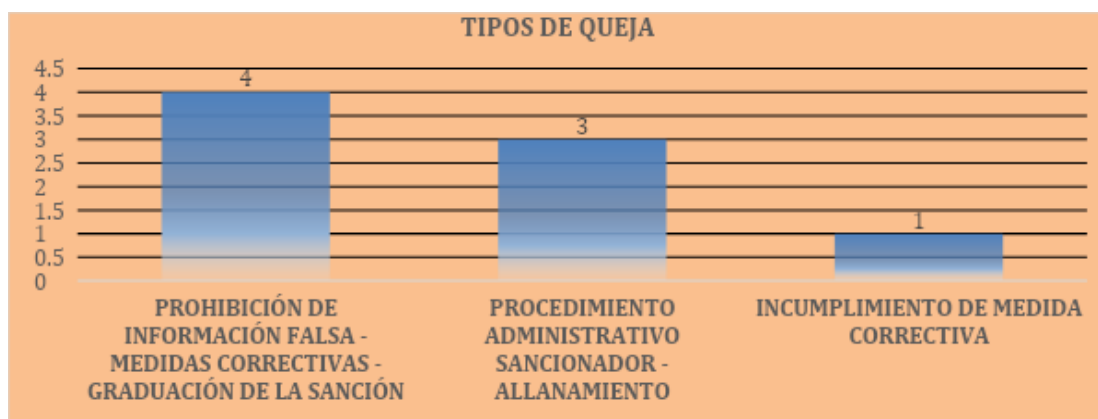
Tipos de queja

Tipo de Queja	Cantidad
Prohibición de datos engañosos - Correctivas – Escala de castigo	4
Procedimiento Administrativo sancionador - Allanamiento	3
Incumplimiento de Medida Correctiva	1

Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco, 2022

Gráfico 2

Tipos de queja



Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco, 2022

Tabla 11

Resultado de resoluciones

RESULTADO DE RESOLUCIONES	CANTIDAD
Resueltas a su favor	8
Desestimadas	0

Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco, 2022

Gráfico 3

Resultado de resoluciones a favor o desestimadas por el consumidor



Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco, 2022

Tabla 12

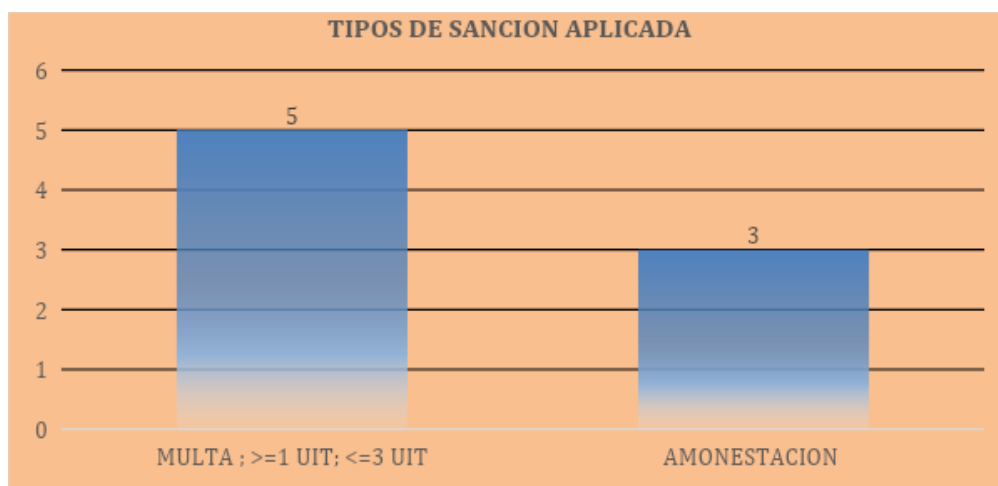
Tipos de sanción aplicada

TIPO DE SANCIÓN	CANTIDAD
MULTA; ≥ 1 UIT; ≤ 3 UIT	5
AMONESTACIÓN	3

Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco, 2022

Gráfico 4

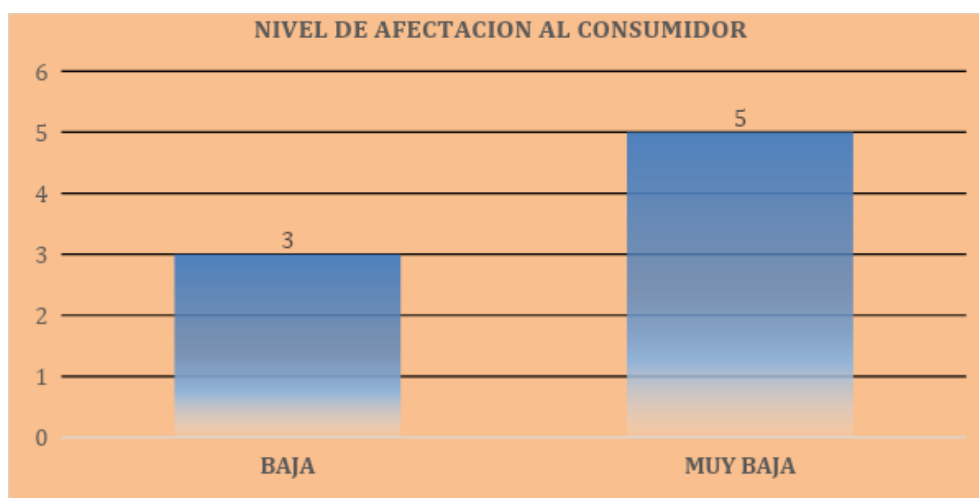
Tipos de sanción aplicada



Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco, 2022

Tabla 13*Nivel de afectación al consumidor*

NIVEL DE AFECTACION	CANTIDAD
Baja	3
Muy baja	5

Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco, 2022**Gráfico 5***Nivel de afectación al consumidor**Nota.* Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco, 2022**Tabla 14***Análisis de tiempo promedio en resolver una denuncia*

INICIO DE PROCESO	FIN DE PROCESO	DÍAS CALENDARIOS	DÍAS HÁBILES
7/03/2022	8/04/2022	32	25
25/03/2022	27/05/2022	63	46
12/04/2022	30/05/2022	48	35
21/04/2022	9/06/2022	49	36
22/04/2022	17/06/2022	56	41
27/04/2022	30/06/2022	64	47
20/05/2022	7/07/2022	48	35
24/05/2022	22/07/2022	59	44
PROMEDIO		45.5	34.5

Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco, 2022

Tabla 15

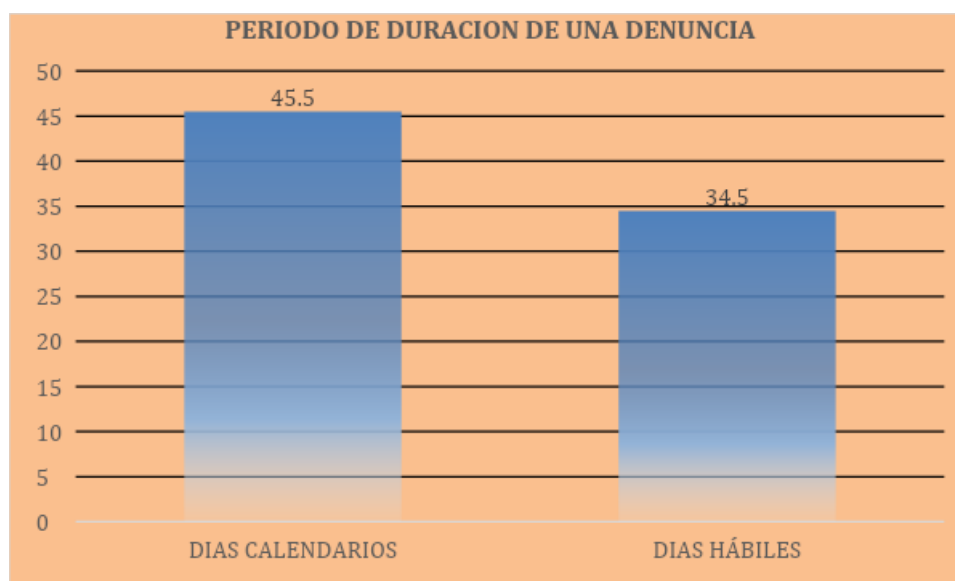
Período de duración de una denuncia

PLAZOS DE RESOLUCIÓN	PERÍODO DE DURACIÓN
DÍAS CALENDARIOS	45.5
DÍAS HÁBILES	34.5

Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco, 2022

Gráfico 6

Análisis de tiempo promedio al resolver una denuncia



Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco, 2022

Tabla 16

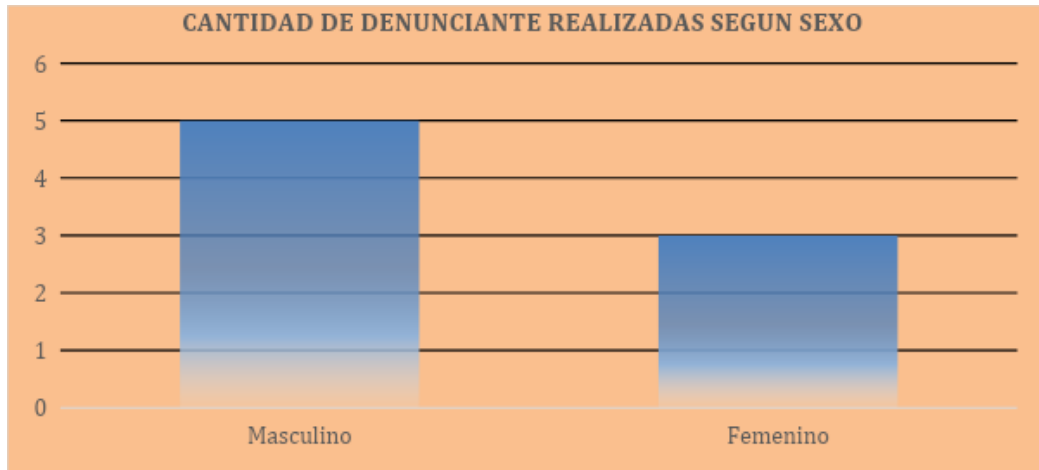
Cantidad de denuncias realizadas según sexo

Sexo Denunciante	Cantidad
Masculino	5
Femenino	3

Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco, 2022

Gráfico 7

Cantidad de denunciante realizadas según sexo



Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco, 2022

Tabla 17

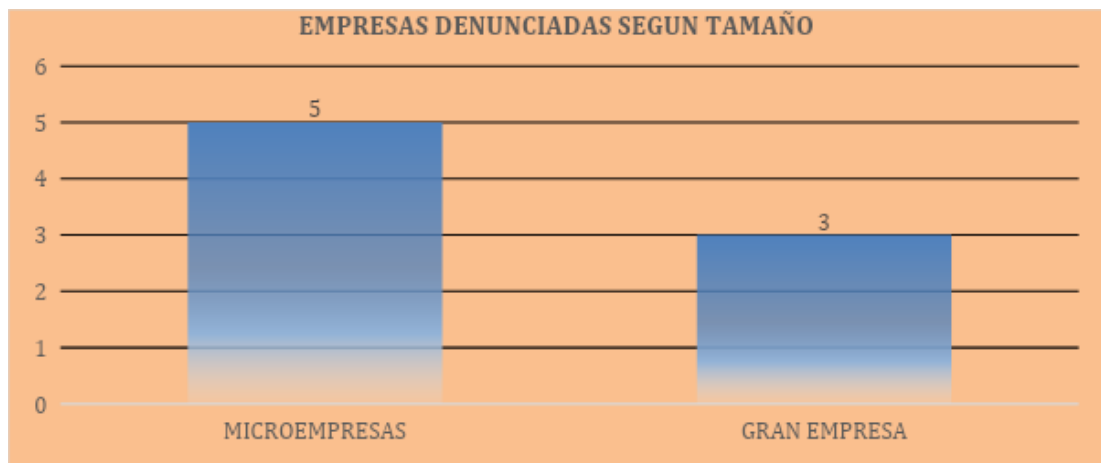
Empresas denunciadas según tamaño

EMPRESA	CANTIDAD
MICROEMPRESAS	5
GRAN EMPRESA	3

Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco, 2022

Gráfico 8

Empresas denunciadas según tamaño



Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco

OTROS DATOS OBTENIDOS DE LAS RESOLUCIONES PARA LA INVESTIGACIÓN.

Tabla 18

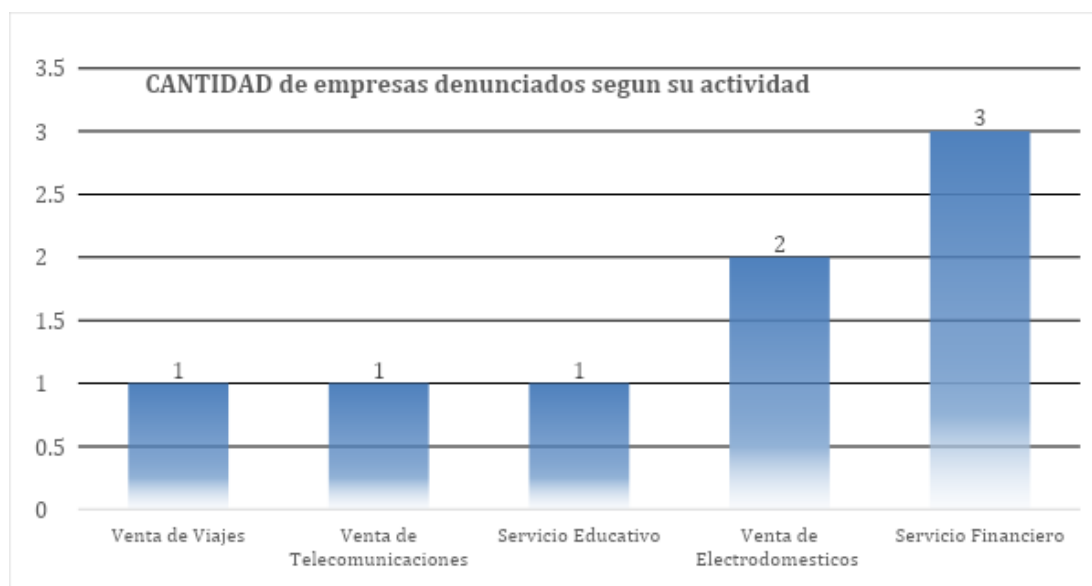
Cantidad de empresas denunciados según su actividad

Actividad	Cantidad
Venta de Viajes	1
Venta de Telecomunicaciones	1
Servicio Educativo	1
Venta de Electrodomésticos	2
Servicio Financiero	3

Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco, 2022

Gráfico 9

Cantidad de empresas denunciados según su actividad



Nota. Datos de Indecopi Oficina Regional Huánuco, 2022

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después de llevar a cabo un exhaustivo análisis del archivo documental, fundamentado en las resoluciones emitidas por la entidad competente de seguridad y resguardo del consumidor del INDECOPI, Oficina Regional Huánuco, se arriba a la siguiente conclusión.

➤ **Con la hipótesis general**

La falta de aplicación y el desconocimiento son factores que contribuyen a la violación del principio de idoneidad y al trato al consumidor, según lo establecido en el artículo 18 de la Ley N° 29571, en el INDECOPI - Oficina Regional Huánuco, en 2022.

La validación de esta teoría se fundamenta en las deducciones extraídas de la Resolución N.º 248-2022/PS0-INDECOPI-JUN, Expediente N.º 169-2022/PS0-INDECOPI-JUN, emitida por el órgano resolutivo en procedimientos sumarísimos de protección al consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI Junín. En dicho dictamen, se estableció que la Universidad de Huánuco no cumplió con la entrega integral de los sílabos requeridos el 10 de marzo de 2022, correspondientes al periodo 2019-I al 2021-II. Esta omisión podría constituir una infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. El artículo 18º de la ley se enfoca en la adecuación de los servicios ofrecidos, garantizando que estos satisfagan las expectativas razonables del consumidor en términos de calidad y cumplimiento de lo prometido. En este escenario, la Universidad no cumplió con su responsabilidad de suministrar los sílabos completos, lo que impacta directamente en la excelencia del servicio educativo proporcionado. Por otra parte, el artículo 19º establece la responsabilidad del proveedor en asegurar la calidad y autenticidad de la información brindada, así como la concordancia con lo ofertado. La falta de entrega total de los sílabos solicitados podría interpretarse como una omisión de datos relevantes para los consumidores, afectando su capacidad

para tomar decisiones educativas fundamentadas. En resumen, la resolución del INDECOPI Junín resalta la importancia de cumplir con las obligaciones establecidas por la normativa de protección al consumidor, garantizando que los consumidores accedan a servicios educativos de alta calidad y que la información suministrada sea precisa y completa.

Además, se decide cerrar el proceso sancionador instaurado por la señora Glerida Greace Torres da Silva contra la Universidad de Huánuco, por supuesta violación de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a la falta de evidencia que respalde la falta de entrega de su certificado de estudios sin sellos ni la identificación del destinatario correcto.

El cierre del proceso administrativo sancionador iniciado por la señora Glerida Greace Torres da Silva contra la Universidad de Huánuco pone de relieve la relevancia de contar con pruebas sólidas y verificables al plantear posibles infracciones a la Ley N° 29571 de protección y defensa del consumidor. En este caso en particular, la carencia de evidencia concluyente que respalde las alegaciones de un servicio de atención deficiente, descrito como estresante y humillante, resultó en el archivo del caso. Los artículos 18° y 19° de la ley de protección al consumidor establecen la responsabilidad de los proveedores de servicios en garantizar la idoneidad y calidad de los servicios ofrecidos, así como la veracidad y pertinencia de la información proporcionada. No obstante, la falta de pruebas contundentes que evidencien el incumplimiento de estas obligaciones por parte de la Universidad de Huánuco llevó a la falta de fundamentos para imponer sanciones administrativas. Este caso destaca la importancia de la imparcialidad y la verificación meticulosa de las denuncias presentadas por los consumidores antes de aplicar medidas punitivas. Es esencial que los procesos administrativos se desarrollen con transparencia y equidad, asegurando así la salvaguarda de los derechos de los consumidores sin comprometer la equidad y la justicia en la resolución de conflictos.

➤ **Con la hipótesis específica N° 01**

De acuerdo con la hipótesis formulada para este estudio, que se expresa textualmente como sigue:

La falta de aplicación y el desconocimiento tienen un impacto en el incumplimiento de las normativas y en el trato justo al consumidor al momento de realizar una compra de un producto o servicio en el INDECOPI - Oficina Regional Huánuco, en 2022.

El análisis realizado por Imbrogno resalta la relevancia de asegurar un trato equitativo y digno hacia los consumidores como un aspecto fundamental del derecho del consumidor. Según el autor, la demora prolongada, el trato inadecuado y la falta de colaboración por parte de los empleados de una empresa hacia los consumidores representan una clara infracción a esta responsabilidad. Estas actitudes no solo impactan la vivencia del consumidor, sino que también pueden ocasionar un perjuicio moral que merece ser identificado y remediado. Los tribunales desempeñan un rol crucial al reconocer y sancionar estos incumplimientos a través de la aplicación del daño moral. Esta medida no solo busca compensar el sufrimiento experimentado por el consumidor, sino que también cumple una función punitiva hacia la empresa que ha sido negligente en sus obligaciones. Este enfoque fortalece la defensa del consumidor como sujeto con derechos, asegurando que las empresas asuman responsabilidad y actúen de manera ética en sus interacciones con los consumidores. En síntesis, la jurisprudencia que emplea el daño moral como una medida sancionatoria enfatiza la importancia de establecer estándares claros de conducta empresarial, fomentando prácticas comerciales justas y respetuosas hacia los consumidores.

➤ **Con la hipótesis específica N° 02**

La idea central planteada en este estudio se expresa de la siguiente manera:

Las acciones u omisiones se consideran como una infracción al principio de idoneidad establecido en el artículo 18 de la Ley 25791 y al deber de idoneidad en el INDECOPI - Oficina Regional Huánuco, en 2022.

Según lo planteado por Verde Basilio, S. y Huayta Tolentino, S. N. (2016), es esencial tener en cuenta que la calidad en la atención al cliente va más allá de la amabilidad del personal, ya que también se basa en su habilidad para manejar de forma eficaz las necesidades del servicio. La falta de eficiencia atribuida a empleados de mayor edad resalta la importancia de actualizar las habilidades del personal y ajustarlas a las demandas actuales del servicio al cliente. Asimismo, la escasez de personal para cubrir la demanda no solo resulta en largas filas y tiempos de espera prolongados, sino que también genera una percepción negativa del servicio que impacta directamente en la satisfacción del cliente. La ausencia de iniciativa y proactividad en la resolución de problemas se refleja en una experiencia deficiente para el usuario, lo que resalta la necesidad de implementar programas de formación continua y estrategias de gestión más efectivas para mejorar la calidad del servicio y, por ende, la satisfacción del cliente

CONCLUSIONES

Primera conclusión: En resumen, la falta de aplicación y conocimiento contribuyen a la violación del principio de idoneidad y el trato al consumidor, lo que puede resultar en abusos contra los derechos de los consumidores. Esta falta de conocimiento tanto por parte de los consumidores como de los proveedores puede llevar a una comprensión deficiente de la normativa que salvaguardan a los consumidores en sus transacciones comerciales y a la incapacidad para tomar acciones efectivas en casos como compras accidentales, suscripciones no deseadas y disputas financieras, lo que afecta negativamente la experiencia del usuario final o consumidor. Es crucial abordar esta falta de claridad y conocimiento para garantizar un trato justo y adecuado a las personas que adquieren bienes o servicios para su uso personal.

Segunda conclusión: La falta de aplicación del principio de idoneidad en el trato al consumidor por parte del Indecopi en la provincia de Huánuco podría generar graves consecuencias para los consumidores. Esto podría dar lugar a situaciones en las que los productos o servicios no satisfacen adecuadamente las necesidades o expectativas de los consumidores, lo que podría provocar insatisfacción y conflictos. Es fundamental que tanto las autoridades como las empresas en Perú promuevan activamente el cumplimiento de este principio para proporcionar seguridad a la protección y el estado de satisfacción de los consumidores en la oficina regional de Huánuco.

Tercera conclusión: La falta de programas de capacitación y educación por parte del Indecopi en la oficina regional de Huánuco en relación con el trato al consumidor es preocupante. Además, la supervisión y el control mínimos podrían no garantizar que las acciones de los proveedores y consumidores estén alineadas con la correcta y efectiva aplicación del principio de idoneidad y el trato al consumidor. Es crucial que se implementen programas de capacitación y educación adecuados, así como una supervisión más rigurosa, para asegurar la protección y el bienestar de los consumidores en la región de Huánuco.

RECOMENDACIONES

Primera recomendación: A fin de atender la falta de aplicación y el desconocimiento de la normativa que protege al consumidor que son perjudiciales tanto para los consumidores como para las empresas, es necesario asegurarse que tanto los consumidores como los proveedores estén informados sobre las leyes y regulaciones que rigen las relaciones comerciales en Huánuco. Cumplir con la normativa vigente es fundamental para prevenir problemas legales futuros tanto para los consumidores como para los proveedores, en caso de que alguna de las partes no cumpla con lo acordado.

Segunda recomendación: Se sugiere supervisar y ofrecer capacitaciones tanto a consumidores como a proveedores para garantizar que estén bien informados sobre las regulaciones y las prácticas justas de atención al cliente. Es importante recordar que el respeto a los derechos del consumidor no solo es una necesidad legal, sino que también puede fortalecer la reputación y la confianza de las empresas en el mercado.

Tercera recomendación: Para resolver disputas de manera justa, es fundamental establecer políticas claras y precisas. Proporcionar a los consumidores información clara sobre cómo ejercer reclamos, devoluciones y garantías puede ayudar a prevenir malentendidos y conflictos. A través de supervisiones constantes, se puede asegurar que los productos y servicios ofrecidos sean apropiados, evitando prácticas deshonestas por parte de los proveedores. Cumplir con las expectativas razonables de los consumidores es clave para mantener relaciones sólidas y de confianza en el mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana Ramos, E. y Gagliuffi Piercechi, I.S. (2019), La Noción de Consumidor Final: el ámbito de aplicación subjetiva de la Ley de Protección al Consumidor según el nuevo precedente de observancia obligatoria del Indecopi. Obtenido de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/11722>
- Cáceres Valle, Crisólogo Luis (2020). Análisis crítico sobre la insuficiente regulación jurídica de las asociaciones de consumidores en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571. Obtenido de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/b388c02d-94a4-42d5-8a78-9a93035350f5/content>
- Constanza Garcino, M. (2020). Definición legal y supuestos controvertidos de la condición de consumidor. Análisis comparado de los derechos español y argentino. Universidad Pompeu Fabra. Tesis doctoral UPF. Tomado de: <https://tesisenred.net/bitstream/handle/10803/670044/tcg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010), Ley N.º 29571. Obtenido de: https://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/img_bol08/COdigo%20de%20protecciOn%20y%20defensa%20del%20consumidor.pdf
- Cordova Heredia, L. M. Caso N° 04225-2018-0-1801-JR-CA-25 (Defensa del consumidor - calidad del servicio - acciones correctivas - determinación de la sanción económica). Obtenido de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/667307?show=full>
- Cubas Rodríguez, M.A. (2023), Concertación de precios y la ley de represión de conductas anticompetitivas. Universidad de Huánuco. Tesis para optar el título profesional de abogada. Obtenido de: <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/5251/Cubas%20Rodr%C3%ADguez%2C%20Maritza%20Agustina.pdf?sequen>

ce=1&isAllowed=y

De la Maza Gazmuri, I. (2010). artículo publicado en la Revista de Derecho (Coquimbo). Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=344110>

Durán Carrión, J.B. (2013). Derecho & Sociedad. Obtenido de <https://www.pucp.edu.pe/profesor/julio-durand-carrion/publicaciones/?x&orden=titulo&pagina=1>

Espinoza, J.A. (2007). La tutela giuridica del consumatore di fronte alla responsabilità civile ed amministrativa della banca. Responsabilità civile e previdenza. Volumen: 1. (pp. 688 - 706). Obtenido de: <https://www.pucp.edu.pe/profesor/juan-espinoza-espinoza/publicaciones/?x&orden=titulo&pagina=12>

Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT). Manual de Frascati. Guía elaborado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

García, G. R. (2014). El surgimiento y declive del deber de aptitud en la jurisprudencia peruana sobre protección al consumidor. THEMIS: Revista de Derecho, (65), 303-314.

Guzmán Valderde A. y otros (2023), El comportamiento del consumidor y su relación con la decisión de compra del snack (caso octógonos) en el distrito de Huánuco, 2022. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Obtenido de: https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/9866/T023_74064062_T.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Karnani (2010). ¿Contribuyen las prácticas empresariales responsables a la reducción de la pobreza? Obtenido de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/6766>

López, M. J. M. (2021). El concepto de consumidor vulnerable en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y

- Usuarios, Revista CESCO de Derecho de Consumo. Obtenido de:
<https://revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/2680>
- Lorenzetti, R. (2009). Consumidores. *Díkaion*, 15 (2). Recuperado a partir de:
<https://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/dikaion/article/view/1366>
- Lovelock. C. (2011). Marketing de Servicios, personal, tecnología y estrategia. Obtenido de: <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>
- Ostos De La Cruz, M. (2017). Evaluación de la implicación de las cláusulas generales de contratación en los derechos del consumidor.
- Guzmán Arias, Rocío (2022), La tutela jurídica del derecho del consumidor y el sistema arbitral de consumo español en Ecuador. Universidad de Coruña. Tomado de: <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/31715>
- Marín Borunda, D. Y. (2017). Investigación acerca de la calidad del servicio y su conexión con la satisfacción del cliente en la veterinaria San Roque de Huánuco, durante el año 2017.
- Muchaypiña Castañeda, M. Á. (2020). El deber de idoneidad en el marco del derecho del consumidor, análisis del Expediente n.º 1268-2015/CCI (Idoneidad). Universidad San Ignacio de Loyola. Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Abogado. Obtenido de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/49866416-e8d0-48cc-ad0e-cd4aec7973c1/content>
- Organización Internacional de Consumidores (2020). Objetivos de desarrollo sostenible. Obtenido de:
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-consumption-production/>
- Oviedo-Vélez, M., & Vásquez, M. M. (2014). Recursos disponibles para el consumidor ante fallos de calidad y aptitud del producto. *Revista de Derecho Privado*, (51), 1-27.

- Pérez y Martínez (2018). Política Nacional de Competitividad y Productividad 2019-2030. Obtenido de: <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/politicas/Politica-Nacional-de-Competitividad-y-Productividad-2019-2030.pdf>
- Pérez Nicolás. S. (2021), la implicancia del derecho del consumidor en la compra venta electrónica. Universidad de Huánuco. Tesis para optar el título profesional de abogada. Obtenido de: <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2917/Perez%20Nicolas%2c%20Sussi%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojo Gallego-Burín, M. (2021), Los fundamentos históricos del derecho del consumo. Artículo de investigación. Ius Et Praxis. Obtenido de: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122021000100037
- Salinas Ruiz, R.I. (2023), Análisis del deber de idoneidad en la comercialización de productos electrónicos dentro del mercado peruano. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis para optar el título profesional de abogado. Obtenido de: <https://gestionrepo.unmsm.edu.pe/items/795406b5-2d81-45f0-9552-42a88f254c70>
- Sampieri, H. (2014). Metodología de la Investigación. Obtenido de: https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Silva (2016). Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Huánuco, propuestas generales 2019 - 2019. Obtenido de: <https://www.munihuanuco.gob.pe/intranetmunihco/archivos/II%20PROPUESTAS%20GENERALE.pdf>
- Stiglitz (2002). Manual de Protección del Consumidor. Naciones Unidas. Obtenido de: [/https://unctad.org/es/system/files/official-document/ditccplp2017d1_es.pdf](https://unctad.org/es/system/files/official-document/ditccplp2017d1_es.pdf)
- Verde Basilio, S., & Huayta Tolentino, S. N. (2016). Exploración sobre la

calidad de atención al cliente y su impacto en el nivel general de satisfacción del servicio en SEDA Huánuco durante el año 2015.

Villegas Ingunza, J. (2017). La cuestión de la aptitud y los estímulos en el marco del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú.

Vinatea, R. (2013). El derecho del consumidor como nuevo paradigma del derecho en una economía social de mercado. (Corte Superior de Lima.), tomado de:
https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/d3685a00405440d3b0d4f647fc427cac/D_Derecho_Consumidor_120713.pdf?MOD=AJPERES&CA CHEID=d3685a00405440d3b0d4f647fc427cac

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Salgado Cabrera, F. (2025). *Contravención al principio de idoneidad y su relación con el trato al consumidor en el Indecopi - oficina regional Huánuco, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “CONTRAVENCIÓN AL PRINCIPIO DE IDONEIDAD Y SU RELACIÓN CON EL TRATO AL CONSUMIDOR EN EL INDECOPI OFICINA REGIONAL HUÁNUCO, 2022)

FORMULACIÓN DE LOS PROBLEMAS	FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		MARCO METODOLÓGICO	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACION
PG. ¿Cuáles son los factores que vulneran el principio de idoneidad en el consumidor, en el INDECOPI Oficina Regional Huánuco, 2022?	OG. Determinar los factores que vulneran el principio de idoneidad en el consumidor, en el INDECOPI Oficina Regional Huánuco, 2022. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HG. La inaplicación y el desconocimiento son los factores, que contribuyen a la vulneración del principio de idoneidad y el trato al consumidor artículo 18 de la ley N° 29571 en el INDECOPI – Oficina Regional Huánuco, 2022.	VARIABLE INDEPENDIENTE Contravención al principio de idoneidad.	DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE - Personalidad - Criterios - Calidad	INDICADORES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE - Falta de criterios claros - Discriminación	Aplicativa <hr/> ENFOQUE DE INVESTIGACION N <hr/> Cuantitativo <hr/> NIVEL DE INVESTIGACION N <hr/> Descriptivo – explicativo <hr/> DISEÑO DE INVESTIGACION

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OE1. Identificar de qué manera las empresas o proveedores de servicio, incumplen la norma y el trato equitativo al consumidor al momento de que estos adquieren un bien o contratan un servicio en el INDECOPI Regional Huánuco, 2022.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	HE1. La inaplicación y el desconocimiento influye para contravenir las condiciones de incumplimiento a la norma y el trato equitativo al consumidor al momento de que estos adquieren un bien o contratan un servicio en el INDECOPI – Oficina Regional Huánuco, 2022.	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	N
PE1. ¿Cómo pueden las empresas o proveedores de servicio asegurarse de cumplir con las normas de trato equitativo al consumidor al momento de que estos adquieren un bien o contratan un servicio en el INDECOPI Regional Huánuco, 2022?	OE2. De qué manera se presentan las causas de acciones u omisiones que califican como	HE2. Las acciones u omisiones califican como		Relación con el trato al consumidor.	Presión Bienestar Rendimiento Servicio	Número de quejas de los clientes Tiempo de respuesta a las consultas o reclamos de los clientes.	No experimental de carácter transeccional – correlacional
PE2. ¿De qué	califican como	al principio de			Satisfacción del cliente	Nivel de recomendación Nivel de satisfacción del	POBLACIÓN 66 resoluciones emitidas por el órgano encargado de resolver procedimientos sumarios de protección al usuario final o consumidor en el año 2022.
						Nivel de recomendación Nivel de satisfacción del	MUESTRA 8 resoluciones emitidas por el órgano encargado de

<p>manera se contravención al idoneidad artículo 18 presentan las principio de de la 29571 y al deber causas de idoneidad artículo de idoneidad en el acciones u 18 de la Ley n.º INDECOPI – Oficina omisiones que 29571, en el Regional Huánuco, califican como INDECOPI Oficina 2022</p> <p>contravención Regional Huánuco, HE3. Se disminuye al principio de 2022. la contravención al idoneidad OE3. Precisar principio de idoneidad artículo 18 de la cómo se puede artículo 18 a través de Ley n.º 29571, disminuir las las facultades que en el contravenciones al brinda la ley 29571 en INDECOPI principio de el INDECOPI – Oficina idoneidad artículo Oficina Regional Regional 18 a través de las Huánuco, 2022. facultades que HE4. Las medidas 2022? otorga la Ley n.º que impone el órgano PE3. ¿Cómo 29571, en el competente resultan se puede INDECOPI Oficina efectivas, para disminuir las Regional Huánuco, disminuir las contravencione 2022. contravenciones al s al principio de OE4. Mencionar si principio de idoneidad idoneidad las medidas que artículo 18 de la ley</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Lealtad del cliente - Retención del cliente - Confianza del cliente - Valor percibido del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fidelidad del cliente - Números de quejas de los clientes. - Tiempo de respuesta a las consultas o reclamos de los clientes. 	<p>cliente resolver procedimientos sumarios de protección al usuario final o consumidor en el año 2022.</p> <hr/> <p>TÉCNICAS</p> <hr/> <p>Análisis documental</p> <hr/> <p>INSTRUMENTOS</p> <hr/> <p>Ficha de análisis documental</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

artículo 18 a impone el órgano 29571 en el
 través de las competente resulta INDECOPI – Oficina
 facultades que efectiva, para Regional Huánuco,
 otorga la Ley disminuir las 2022.
 n.º 29571, en el contravenciones al **HE5.** La aplicación
 INDECOPI principio de idónea de atención al
 Oficina idoneidad artículo consumidor influye en
 Regional 18 de la Ley n.º la satisfacción de los
 Huánuco, 29571, en el consumidores de la
 2022? INDECOPI Oficina ciudad de Huánuco,
PE4. ¿Cómo Regional Huánuco, en el INDECOPI –
 se puede 2022. Oficina Regional
 disminuir las **OE5.** Enunciar Huánuco, 2022.
 contravencione cómo la atención
 s al principio de idónea influye para
 idoneidad no contravenir el
 artículo 18 a artículo 18 de la
 través de las Ley n.º 29571, en
 facultades que el INDECOPI
 otorga la Ley Oficina Regional
 n.º 29571, en el Huánuco, 2022.
 INDECOPI
 Oficina

Regional

Huánuco,

2022?

PE5. ¿Cómo se puede disminuir las contravenciones al principio de idoneidad artículo 18 a través de las facultades que otorga la Ley n.º 29571, en el INDECOPI

Oficina

Regional

Huánuco,

2022?

ANEXO 2

**FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LAS DECISIONES
DEL COMITÉ RESOLUTORIO EN PROCEDIMIENTOS
ESPECIALIZADOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL
CONSUMIDOR**

Datos generales:	Entidad encargada a nivel nacional de salvaguardar los derechos del consumidor.
Fecha:	Establecido en noviembre de 1992.
N° de resolución:	Ley número 25868.
Procedencia:	Entidades gubernamentales especializadas supervisadas por la oficina del primer ministro.
Materia:	Normas relacionadas con el consumo.
actividad:	Analiza la efectividad de los métodos para prevenir y resolver conflictos en las transacciones de consumo.
Resuelve:	Incumplimientos menores, incumplimientos graves y incumplimientos muy graves en el ámbito del consumo.
Amonestación:	Acciones correctivas, acciones de reparación y medidas complementarias.
Multa:	Por no cumplir con un mandato.

Responsable: Bach. Fredy Felix Salgado Cabrera

ANEXO 3
FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

**Sobre contravención al principio de idoneidad y su relación
con el trato al consumidor en la Oficina Regional INDECOPI
Huánuco, 2022**

Exp. N.º:

Fecha de revisión del expediente:

DATOS	DESCRIPCIÓN
FECHA	
N.º DE RESOLUCIÓN	
PROCEDENCIA	
MATERIA	
ACTIVIDAD	
PRONUNCIAMIENTO	
AMONESTACIÓN	
MULTA	

ANEXO 4

RESOLUCIONES DE INDECOPI ANALIZADAS



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 154-2022/PS0-INDECOPI-JUN

RESOLUCIÓN FINAL N° 245-2022/PS0-INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE : 154-2022/PS0-INDECOPI-JUN
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (OPS)
DENUNCIANTE : PASTOR JHON MARTINEZ RAMIREZ (SEÑOR MARTINEZ)
DENUNCIADO : AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (AMERICA MÓVIL)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES

Huancayo, 27 de mayo de 2022

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1, de fecha 25 de marzo de 2022, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de América Móvil, por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 18° y 19°, del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que habría vendido al denunciante el 3 de agosto de 2021 un equipo celular marca Xia Redmi 9T 128G GR, el cual habría presentado fallas en su funcionamiento (problemas de audio, distorsión de imágenes y videos y pérdida de señal), motivo por el cual habría sido internado en el servicio técnico; sin embargo, al ser devuelto habría seguido presentando las mismas fallas.
2. En fecha 21 de abril de 2022 América Móvil, presentó sus descargos en donde señaló lo siguiente:
 - (i) El deber de idoneidad no significa que los productos o servicios nunca puedan presentar fallas sino implica la exigencia al proveedor para que otorgue los mecanismos de solución adecuados al consumidor cuando presenten las fallas o desperfectos en los productos o servicios recibidos. En esta línea la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 ha señalado que la sola existencia de un defecto en el bien no amerita, de forma automática, la determinación de la responsabilidad del proveedor, siendo necesario analizar si dicho defecto fue subsanado, en virtud de la garantía con la que cuenta cada producto.
 - (ii) Corresponde a los administrados que buscan tutela en materia de protección al consumidor que aporten el material probatorio suficiente que acredite al menos la existencia de la infracción denunciada, luego de lo cual le corresponderá al proveedor denunciado demostrar que dichas presuntas infracciones no le son imputables, sin embargo, el denunciante no ha presentado medio probatorio que dé cuenta de las presuntas fallas alegadas, ni que desvirtúen el diagnóstico técnico emitido. El equipo ingresó por única vez el 6 de octubre de 2021 al Servicio Técnico registrado en la Orden de Servicio Técnico (OST) N° 03099681, donde no se advirtió falla o desperfecto que tuviera que ser objeto de una reparación o reemplazo en aplicación de la garantía ofrecida.
 - (i) En relación a las fotografías, videos y audios presentados por el denunciante dichos materiales no resultan idóneos para generar certeza respecto a los presuntos desperfectos, pues no permiten determinar la fecha en que fueron capturadas las fotografías, los videos y las grabaciones de audio, tampoco permiten identificar el

M-OPS-03/03

1 de 14

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Psje. Comercial N° 474 – El Tambo, Huancayo, Junín / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 + opción 5 + 6407
(desde un teléfono fijo) o con el 01-2247777 + opción 5 + 6407 (desde un celular)
E-mail: gozarabal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



RESOLUCIÓN FINAL N° 248-2022/PS0-INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE : 169-2022/PS0-INDECOPI-JUN
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (OPS)
DENUNCIANTE : GLERIDA GREACE TORRES DA SILVA (SEÑORA TORRES)
DENUNCIADO : UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO (UNIVERSIDAD)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
 DEBER DE IDONEIDAD
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

Huancayo, 30 de mayo de 2022

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1, de fecha 12 de abril de 2022, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad, por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a lo siguiente:
 - (i) No habría cumplido con entregar a la denunciante de manera completa los sílabos solicitados el 10 de marzo de 2022 correspondientes al periodo 2019-I al 2021-II; hecho que constituye una presunta infracción de lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - (ii) Habría entregado a la denunciante su certificado de estudios sin sellos ni la identificación a quien corresponderían los mismos; hecho que constituye una presunta infracción de lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - (iii) No habría brindado a la denunciante un buen servicio de atención; en tanto, la misma sería estresante y humillante; hecho que constituye una presunta infracción de lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
2. Mediante escrito del 25 de abril de 2022, la Universidad presentó sus descargos señalando lo siguiente:
 - (i) En relación de la primera imputación señaló que, es falsa la afirmación y que no guarda relación con los hechos que afirma la denunciante, toda vez que en el cargo de recepción firmado por la madre de la denunciante señaló que recibió 24 sílabos, suscrito el 24-03-22 y con otro tipo de lapicero consignó que solicitó el documento de sílabo el 10 de marzo y fue entregado el 28 de marzo.
 - (ii) Que, en ninguna parte del documento señala que los sílabos no se le habrían entregado de forma completa, pretendiendo confundir a la autoridad administrativa y que debería notarse la diferencia de color de la tinta de lapicero entre el cargo de recepción del 24-03-2022 y los datos consignados líneas abajo, ya que en la constancia figuran dos fechas entrega.
 - (iii) Debe tomarse en consideración, que las dificultades que se presentaron en la atención del pedido de la denunciante se generaron por la imprecisión de la solicitud, toda vez que solicitó todos los sílabos de los cursos del primer al sexto ciclo, para lo cual pago la suma de S/ 35.00, equivalente a 35 curso, cuando los cursos llevados en el periodo señalado líneas arriba son 41 cursos, y que nunca especificó la relación de los 35 sílabos, además de no corregir el error en el que incurrió, el cual era de conocimiento de la denunciante ya que fue comunicado vía telefónica y mensaje de

M-OPS-03/03

1 de 16



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN EXPEDIENTE N° 257-2022/PS0-INDECOPI-JUN

RESOLUCIÓN FINAL N° 328-2022/PS0-INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE : 257-2022/PS0-INDECOPI-JUN
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (OPS)
DENUNCIANTE : NICOLAS GÓMEZ HUARANGA (SEÑOR GOMEZ)
DENUNCIADO : CONECTA RETAIL SELVA S.A.C. (CONECTA RETAIL)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR ALLANAMIENTO
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELÉCTRICOS DE USO DOMÉSTICO, MUEBLES, EQU. DE ILUMINACIÓN Y OTROS ENSERES EN COM. ESPECIALIZADOS

Huancayo, 7 de julio de 2022

I. ANTECEDENTES

- 1. Mediante Resolución N° 1, de fecha 20 de mayo de 2022, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Conecta Retail, por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 18° y 19°, del Código de Protección y Defensa del Consumidor...
2. Mediante escrito de fecha 30 de mayo de 2022, Conecta Retail se allanó a la denuncia presentada por el señor Gómez en virtud a ello solicitó que se le imponga como sanción una amonestación y se le exonere del pago de los costos del procedimiento.

II. ANÁLISIS

II.1. Sobre el allanamiento en los procedimientos administrativos

- 3. De acuerdo a lo expuesto por el señor Gómez, la presunta infracción cometida por Conecta Retail consistiría en que le habría vendido el 6 de noviembre de 2021 una lavadora WA17N6780CV - 17 Kg - Black Samsung, la cual habría presentado fallas en su funcionamiento...
4. Por su parte, Conecta Retail se allanó a la mencionada imputación, en virtud a ello solicitó que se le imponga como sanción una amonestación y se le exonere del pago de los costos del procedimiento.
5. El artículo 112° del Código -modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1390- establece como una circunstancia atenuante especial, en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, el supuesto donde el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas...

M-OPS-03/03

1 de 9

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Psje. Comercial N° 474 - El Tambo, Huancayo, Junín / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 + opción 6 + 0407
(desde un teléfono fijo) o con el 01-2247777 + opción 6 + 0407 (desde un celular)
E-mail: gojazaba@Indecopi.gob.pe / Web: www.Indecopi.gob.pe



RESOLUCIÓN FINAL N° 291-2022/PS0-INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE : 220-2022/PS0-INDECOPI-JUN
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (OPS)
DENUNCIANTE : GREISY VICKY PALOMINO RETIS (SEÑORA PALOMINO)
DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A.-INTERBANK (INTERBANK)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
 DEBER DE IDONEIDAD
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Huancayo, 17 de junio de 2022

I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° 1, de fecha 22 de abril de 2022, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Interbank, por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 18° y 19°, del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que no habría cumplido con realizar la restitución de saldo de ahorros en la cuenta corriente N° 8983144912570 por la suma de S/ 2,783.17, en la medida de que la compra realizada por la denunciante por dicho monto no se habría llegado a concretar.
- Interbank, fue debidamente notificado con la Resolución N° 1, el 5 de mayo de 2022, pese a ello no cumplió con presentar sus descargos.

II. ANÁLISIS

II.1. Marco Legal Aplicable

Sobre el deber de idoneidad

- El artículo 19° del Código¹ establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado.
- De acuerdo con el artículo 18° del Código² se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le

¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.



RESOLUCIÓN FINAL N° 315-2022/PS0-INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE : 206-2022/PS0-INDECOPI-JUN
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (OPS)
DENUNCIANTE : VITELIO JULIO CAMPOS ROJAS (SEÑOR CAMPOS)
DENUNCIADO : CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A. (CENCOSUD) CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CENCOSUD SCOTIA PERÚ S.A. (CENCOSUD SCOTIA PERÚ)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR IMPROCEDENCIA ALLANAMIENTO
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Huancayo, 30 de junio de 2022

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1, de fecha 27 de abril de 2022, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Cencosud, por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que:
 - (i) Habría ofrecido al denunciante mediante correo electrónico una campaña para comprar artefactos eléctricos en doce meses sin intereses, motivo por el cual habría realizado una compra el 28 de noviembre de 2021 por S/ 1,646.10 en doce cuotas; sin embargo, se le estarían cobrando los intereses; hecho que constituye una presunta infracción de lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
2. En fecha 11 de mayo de 2022, Cencosud presentó sus descargos donde señaló que el giro de su negocio es la venta de alimentos, bebidas etc, y no pertenece al sector financiero, no siendo apto para desarrollar actividades empresariales y que la promoción materia de denuncia fue realizada por la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú. Asimismo, señaló que en virtud al reclamo presentado en Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú se procedió al cambio de 12 cuotas sin intereses, conforme carta de respuesta de fecha 30 de marzo de 2022.
3. Mediante Resolución N° 2 de fecha 13 de mayo de 2022, se resolvió incluir de oficio a Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. e imputar el siguiente cargo:
 - (i) Habría ofrecido al denunciante mediante correo electrónico una campaña para comprar artefactos eléctricos en doce meses sin intereses, motivo por el cual habría realizado una compra el 28 de noviembre de 2021 por S/ 1,646.10 en doce cuotas; sin embargo, se le estarían cobrando los intereses; hecho que constituye una presunta infracción de lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
4. En fecha 23 de mayo de 2022, Cencosud Scotia Perú presentó sus descargos en donde señaló lo siguiente:

M-DPS-03/03

1 de 14



RESOLUCIÓN FINAL N° 341-2022/PS0-INDECOPI-JUN

INTERESADO : **CARLOS EDUARDO CHACÓN CESPEDES (SEÑOR CHACÓN**
DENUNCIADO : **BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK**
(INTERBANK)
MATERIA : **INCUMPLIMIENTO DE MEDIDA CORRECTIVA**

Huancayo, 22 de julio de 2022

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución Final N° 330-2020/PS0-INDECOPI-JUN del 25 de agosto de 2020, este OPS, ordenó a Interbank en calidad de medida correctiva que cumpla:
 - (i) Anular el crédito Extracash de fecha 20 de julio de 2020, realizado con cargo a la tarjeta de crédito N° 4913*****7359 de titularidad del señor Carlos Eduardo Chacón Céspedes, más los intereses, penalidades, gastos y comisiones que se hayan generado como consecuencia de dicho crédito.
 - (ii) Anular la Cuenta de Ahorros N° 8983144252235, que aperturaron a nombre del señor Carlos Eduardo Chacón Céspedes sin su consentimiento.
 - (iii) Devolver al señor Carlos Eduardo Chacón Céspedes los importes que haya cancelado por concepto del crédito Extracash de fecha 20 de julio de 2020, hasta la fecha del cumplimiento de la medida correctiva.
 - (iv) Cese del cobro por concepto denominado "Interés Crédito Normal", con cargo a la tarjeta de crédito N° 4913*****7359 de titularidad del señor Carlos Eduardo Chacón Céspedes.
2. El 29 de setiembre de 2020, Interbank interpuso recurso de apelación en contra de la Resolución Final N° 330-2020/PS0-INDECOPI-JUN. En virtud a ello, mediante Resolución Final N° 467-2020/INDECOPI-JUN de fecha 27 de noviembre de 2020, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín (en adelante La Comisión), confirmó la resolución venida en grado, en todos sus extremos, incluida la medida correctiva ordenada.
3. La Resolución Final N° 467-2020/INDECOPI-JUN fue notificada a Interbank, el 7 de diciembre de 2020, por lo que, el cumplimiento de la medida correctiva debió hacerse efectivo a más tardar el 30 de diciembre de 2021.
4. El 24 de mayo de 2022, el señor Chacón comunicó el incumplimiento de la medida correctiva especificando que Interbank no cumplió con devolverle los importes que ha cancelado por concepto del crédito Extracash de fecha 20 de julio de 2020, hasta la fecha del cumplimiento de la medida correctiva.
5. Por lo que mediante Resolución N° 4, del 7 de junio de 2022, se inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Interbank por presunta infracción del artículo 117° del Código, en tanto no habría cumplido con la medida correctiva ordenada a favor del señor Chacón, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos.
6. El 21 de junio de 2022, Interbank presentó sus descargos señalando que:
 - (i) Procedió a dejar sin efecto el Extracash que el cliente mantenía en su tarjeta de crédito, sin embargo, debe tenerse en cuenta que además del Extracash el cliente tenía consumos los cuales no cumplió con pagar y que generaron que toda la tarjeta de crédito fuera derivada a cobranza judicial.

M-OPS-03/03

1 de 10



RESOLUCIÓN FINAL N° 179-2022/PS0-INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE : 110-2022/PS0-INDECOPI-JUN
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (OPS)
DENUNCIANTE : NOEMI DOMINGUEZ PONCE (SEÑORA DOMINGUEZ)
DENUNCIADO : ANYELA SANTOS DURAN (SEÑORA SANTOS)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
PROHIBICIÓN DE INFORMACIÓN FALSA
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJES

Huancayo, 8 de abril de 2022

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1, de fecha 7 de marzo de 2022, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la señora Santos, por presuntas infracciones a lo establecido en el literal b) del numeral 1.1 del artículo 1°, numeral 2.1 del artículo 2°, artículo 3°, 18° y 19°, del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que:
 - (i) No habría cumplido con postergar los vuelos adquiridos por la denunciante con destino Lima – Puerto Maldonado y viceversa para los días 3 de junio de 2022 (ida) y 27 de junio de 2022 (vuelta).
 - (ii) Habría informado a la denunciante que se habría realizado la postergación de los vuelos; sin embargo, ello no sería cierto.
2. El 21 de marzo de 2022, la señora Santos presentó sus descargos señalando que:
 - (i) Realizó la venta de pasajes a la denunciante de 2 aerolíneas diferentes (Latam Airlines y Sky Airlines) los días 6 y 7 de enero de 2022, pero es falso de que no se haya cumplido con la postergación de los pasajes vendidos. El día 8 de enero de 2022, la denunciante comunica vía WhatsApp aproximadamente a las 17:30 horas manifestado que, si sería posible postergar los pasajes porque tenía inconvenientes fuertes, a lo que respondió que no sabría si se podría postergar ya que solo falta un día y que se intentaría, solicitándole fecha para el cambio a lo que la denunciante no tenía una fecha definida indicándole que ese dato se necesitaba con urgencia para realizar la postergación, por ello se comunicó vía telefónica con la aerolínea quienes le indicaron que si podrían cambiar la fecha pero la multa a pagar es de US\$ 70.00 por cada pasaje y ese monto puede variar a mas dependiendo de la fecha que quiere hacer el cambio, sin embargo la denunciante no realizó la confirmación de la fecha de cambio.
 - (ii) El día sábado 8 de enero de 2022 a las 19:03 horas puso en conocimiento y comunico a la denunciante que ya no se puede haber el cambio como es sábado no aceptan, ya que la mayoría de empresas trabajan de lunes a viernes en horario de oficina y los días sábados solo hasta medio día, es por ello que hizo todo lo posible como agencia de

M-OPS-03/03

1 de 14

ANEXO 5

FORMATO DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Título: "Contravención al principio de idoneidad y su relación con el trato al consumidor en la Oficina Regional INDECOPI Huánuco, 2022"

Nombre del Instrumento: Ficha de análisis documental

I. DATOS DEL INFORMANTE:

- a. Apellidos y Nombres: Andy W. Chamoli Falcón
- b. Cargo e institución donde labora: Docente de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Huánuco

II. DATOS DEL TESISISTA:

- c. Apellidos y Nombres: Salgado Cabrera Fredy Felix
- d. Línea de investigación: Derecho del Consumidor

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
		30%	31-50%	51-70%	51-70%	91-100%
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
ACTUALIDAD	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	

SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y claridad.				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación a realizar.					X
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos del tema de investigación.				X	
COHERENCIA	Entre dimensiones (si hubiera), indicadores, ítems e índices.				X	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	

IV. **PROMEDIO DE VALORACION:** (90 %)

V. **INFORME DE APLICABILIDAD:**

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'CJP', is located in the upper right quadrant of the page.

DNI: 43664627

ORCID : 0000-0002-2758-1867

Lugar y fecha: Huánuco, 05 de enero de 2023

FORMATO DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Título: "Contravención al principio de idoneidad y su relación con el trato al consumidor en la Oficina Regional INDECOPI Huánuco, 2022"

Nombre del Instrumento: Ficha de análisis documental

I. DATOS DEL INFORMANTE:

- a. Apellidos y Nombres: Saldaña Torpoco, Arturo Jesus
- b. Cargo e institución donde labora: Docente de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Huánuco

II. DATOS DEL TESISISTA:

- a. Apellidos y Nombres: Salgado Cabrera Fredy Félix
- b. Línea de investigación: Derecho del Consumidor

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
		30%	31-50%	51-70%	51-70%	91-100%
11. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					•
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				•	
13. ACTUALIDAD	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.					•
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				•	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y claridad.				•	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar					•


	aspectos de la investigación a realizar.					
17. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos del tema de investigación.				•	
18. COHERENCIA	Entre dimensiones (si hubiera), indicadores, ítems e índices.				•	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				•	
20. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				•	

IV. PROMEDIO DE VALORACION: (90%)

V. INFORME DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.


DNI 10606057
0000 - 0003 - 22465 2.84 X

Lugar y fecha: Huánuco, 15 de enero de 2023

FORMATO DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Título: "Contravención al principio de idoneidad y su relación con el trato al consumidor en la Oficina Regional INDECOPI Huánuco, 2022"

Nombre del Instrumento: Ficha de análisis documental

I. DATOS DEL INFORMANTE:

- a. Apellidos y Nombres: Jesús Manuel Figueroa Ambicho
- b. Cargo e institución donde labora: Docente de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Huánuco

II. DATOS DEL TESISISTA:

- a. Apellidos y Nombres: Salgado Cabrera Fredy Felix
- b. Línea de investigación: Derecho del Consumidor

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
		30%	31-50%	51-70%	51-70%	91-100%
21. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.				X	
22. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
23. ACTUALIDAD	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.					X
24. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	

25. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y claridad.					
26. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación a realizar.					X
27. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos del tema de investigación .					
28. COHERENCIA	Entre dimensiones (si hubiera), indicadores, ítems e índices.					
29. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación .					
30. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación .					

IV. PROMEDIO DE VALORACION: (89 %)

V. INFORME DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.



Manuel Figueroa Ambicho
ABOGADO
CAH. N° 1057

Lugar y fecha: Huánuco, 12 de enero de 2023

ANEXO 6
EXPEDIENTES



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 100-2022/PS0-INDECOPI-JUN

RESOLUCIÓN FINAL N° 169-2022/PS0-INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE : 100-2022/PS0-INDECOPI-JUN
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (OPS)
DENUNCIANTE : LORENZO TEOFILO LEON ORDOÑEZ (SEÑOR LEÓN)
DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ (BANCO DE CRÉDITO)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
ATENCIÓN DE RECLAMOS
ALLANAMIENTO PARCIAL
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Huancayo, 1 de abril de 2022

I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° 1, de fecha 1 de marzo de 2022, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Banco de Crédito, por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 18°, 19° y numeral 88.1 del artículo 88° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que:
 - Habría permitido que en el periodo de julio a diciembre de 2021 se realicen veintitrés (23) consumos en la empresa Intralot por la suma total de S/ 9,350.00 a con cargo a la cuenta de ahorros de titularidad del denunciante, movimientos que no reconoce haber realizado. Asimismo, no habría cumplido con alertar al denunciante respecto a dichos consumos.
 - No habría dado respuesta al reclamo del 3 de febrero de 2022 presentado por el denunciante.
- El 9 de marzo de 2022, Banco de Crédito presentó sus descargos señalando que:
 - Respecto a la imputación (i), se allanó a la denuncia presentada por el señor León en virtud a ello solicitó que se le imponga como sanción una amonestación y se le exonere del pago de los costos del procedimiento.
 - Respecto a la imputación (ii), no obra medio probatorio alguno en la denuncia que acredite fehacientemente que el señor León hubiera presentado dicho supuesto reclamo, pese a corresponderle la carga de la prueba.

II. ANÁLISIS

II.1. Marco Legal Aplicable

Sobre el deber de Idoneidad

- El artículo 19° del Código¹ establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado.

¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 19°. - Obligación de los proveedores



4. De acuerdo con el artículo 18° del Código² se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Sobre la atención de reclamos

5. El numeral 88.1 de artículo 88° del Código³ ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos por los proveedores de servicios financieros precisando que éstos deben ser atendidos dentro del plazo establecido por la normativa correspondiente. Esto es, por la normatividad emitida por la SBS.
6. Por su parte, la Circular N° G-184-2015 - Circular de Atención al Usuario - establece la atención de reclamos por parte de los proveedores de servicios financieros en un plazo máximo de 30 días:

9. Cómputo de plazos y notificación

Aspectos relacionados al cómputo de plazos

9.1 Los requerimientos -con excepción de aquellos supuestos en los que normas de carácter general establezcan plazos máximos para su atención-, deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados. Los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de los reclamos presentados contra las AFP y el producto microseguros, que se rigen por las normas sobre la materia.

II.2. Presuntas infracciones a analizar

7. De acuerdo a lo expuesto por el señor León, las presuntas infracciones cometidas por Banco de Crédito consistirían en:
- (i) Habría permitido que en el periodo de julio a diciembre de 2021 se realicen veintitrés (23) consumos en la empresa Intralot por la suma total de S/ 9,350.00 a con cargo a la

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 88°.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros

88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 100-2022/PSO-INDECOPI-JUN

- cuenta de ahorros de titularidad del denunciante, movimientos que no reconoce haber realizado. Asimismo, no habría cumplido con alertar al denunciante respecto a dichos consumos.
- (ii) No habría dado respuesta al reclamo del 3 de febrero de 2022 presentado por el denunciante.

8. En ese sentido, este OPS considera pertinente pronunciarse por separado sobre cada uno de los hechos denunciados por el señor León en contra de Banco de Crédito.

Sobre los 23 consumos no reconocidos

9. De acuerdo a lo expuesto por el señor León, la presunta infracción cometida por Banco de Crédito consistiría en que habría permitido que en el periodo de julio a diciembre de 2021 se realicen veintitrés (23) consumos en la empresa Intralot por la suma total de S/ 9,350.00 a cargo a su cuenta de ahorros, movimientos que no reconoce haber realizado. Asimismo, no habría cumplido con alertar al denunciante respecto a dichos consumos.
10. Por su parte, Banco de Crédito se allanó a las mencionadas imputaciones, en virtud a ello solicitó que se le imponga como sanción una amonestación y se le exonere del pago de los costos del procedimiento.
11. El artículo 112° del Código –modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1390– establece como una circunstancia atenuante especial, en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, el supuesto donde el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria⁴, siendo que en ambos casos se origina la conclusión con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor.
12. En esa misma línea, el literal d) del artículo 29° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI –“Directiva Única que regula los procedimientos de Protección al Consumidor, previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, señala que, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor.

4

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

M-OPS-03/03

3 de 13



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 100-2022/PSO-INDECOPI-JUN

13. Por su parte, el artículo 322° del Código Procesal Civil⁵, norma de aplicación supletoria al ordenamiento administrativo, establece que el allanamiento es una forma de conclusión del procedimiento con declaración sobre el fondo.
14. Asimismo, el artículo 330° de dicho cuerpo normativo⁶ dispone que el allanamiento consiste en presentar ante la autoridad un reconocimiento de la pretensión dirigida contra el demandado. En tal sentido, habrá allanamiento cuando el demandado, sin reconocer la exactitud de los hechos y del fundamento del derecho de la demanda, manifiesta estar conforme en que se dicte la sentencia que pidió el actor en su demanda.
15. De otro lado, el artículo 474° del mismo cuerpo legal señala que el Juez declarará concluido el proceso si durante su tramitación se presentan cualquiera de los casos previstos en el artículo 322°.
16. En consecuencia, en la medida que Banco de Crédito se allanó a la imputación formulada en su contra y atendiendo a la finalidad del mismo, el cual no implica un reconocimiento de los hechos materia de denuncia; sino únicamente la renuncia a la oposición frente a la otra parte, aceptando que se emita una resolución que acoja lo pretendido por esta última, este OPS declara fundada la denuncia planteada por el señor León, en contra de Banco de Crédito por infracción de lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre el reclamo del 03/02/2022

17. En su denuncia, el señor León señaló que Banco de Crédito no habría dado respuesta al reclamo del 3 de febrero de 2022 presentado.
18. En su defensa, Banco de Crédito manifestó que no obra medio probatorio alguno en la denuncia que acredite fehacientemente que el señor León hubiera presentado dicho supuesto reclamo, pese a corresponderle la carga de la prueba.
19. Al respecto, el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General que establece el principio de verdad material, según el cual la autoridad deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones⁷. Así, las pruebas actuadas en el procedimiento deben ser suficientes para generar

⁵ **TUO CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 322.- Concluye el proceso con declaración sobre el fondo cuando:

1. El Juez declara en definitiva fundada o infundada la demanda;
2. Las partes concilian;
3. El demandado reconoce la demanda o se allana al petitorio;
4. Las partes transigen; o
5. El demandante renuncia al derecho que sustenta su pretensión.

⁶ **TUO CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 330.- El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta. El reconocimiento se regula por lo dispuesto para el allanamiento.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones para lo cual deberá adoptar todas las medidas



convicción en el OPS acerca de la ocurrencia del hecho denunciado⁸, siendo que el proveedor denunciado deberá aportar los medios probatorios que demuestren que no es responsable de las imputaciones atribuidas.

20. En este orden de ideas, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General en su artículo 173.2 establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones⁹. En ese sentido, es preciso señalar que la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
- (i) **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
21. Dicho análisis se realizará en función a los medios probatorios aportado por las partes y del principio de verdad material¹⁰. En esa línea, en los procedimientos de protección al consumidor, es primero el denunciante quien debe acreditar la existencia de una infracción

probatorias necesarias autorizadas por la ley aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también el interés público.

(...)

2. Los principios señalados servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento, como parámetros para la generación de otras disposiciones administrativas de carácter general, y para suplir los vacíos en el ordenamiento administrativo.

La relación de principios anteriormente enunciados no tiene carácter taxativo.

- ⁸ En ese sentido, el inciso 4) del artículo 461° del Código Procesal Civil establece que la presunción legal de veracidad sólo es relativa, pues de existir hechos alegados que no generen convicción en el juzgador, éstos no deberán tomarse como ciertos. En ese sentido la mencionada norma señala lo siguiente:

Artículo 461°.- Efectos de la declaración de rebeldía

La declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que:

4. El Juez declare, en resolución motivada, que no le produce convicción.

- ⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 173°.- Carga de la prueba

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

- ¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

(...)

1.11. **Principio de verdad material.** - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

(...)



por parte del proveedor, para que luego sea este quien con medios de probatorios suficientes busque eximir su responsabilidad.

22. No obstante, el señor León no ha presentado medio probatorio alguno que evidencie que haya presentado un reclamo ante Banco de Crédito el 3 de febrero de 2022.
23. Cabe mencionar que, la Sala Especializada en Protección al consumidor¹¹ (en adelante, la Sala), señaló: "(...) *Las declaraciones testimoniales presentadas (...), si bien podrían constituir indicios de la veracidad (de los hechos), por sí solos no resultan suficientes para tener por acreditadas las infracciones denunciadas, al no encontrarse acompañadas por medios probatorios adicionales (...)*".
24. En ese sentido, la alegación del señor León sólo tiene calidad de declaración de parte, la misma que no resulta suficiente para acreditar que Banco de Crédito cometió una infracción.
25. En consecuencia, no ha quedado acreditado que Banco de Crédito haya infringido lo establecido en el numeral 88.1 del artículo 88° del Código.

II.3. Medida correctiva

26. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras¹² –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias

¹¹ Resolución N° 1982-2015/SPC-INDECOPI de fecha 04 de febrero de 2015, emitida en el Expediente N° 206-2013/CCI.

¹² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente



patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias¹³ –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

27. En el presente caso, se ha verificado que Banco de Crédito, ha cometido una infracción al Código; por lo que, corresponde ordenarle como medidas correctivas, que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor León, el importe total de S/ 9,350.00, importe que corresponde a los (23) consumos realizados en la empresa Intralot, materia de denuncia, más los intereses legales, gastos y comisiones generados hasta la fecha de cumplimiento de la medida correctiva.
28. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código¹⁴.

al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

¹⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 100-2022/PSO-INDECOPI-JUN

29. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.

II.4. Graduación de la sanción

30. Con fecha 15 de junio de 2021, entro en vigor el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la "Graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del INDECOPI"¹⁵, respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.
31. Por lo que, en base a dicho cuerpo normativo aplicable a los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia, la multa a imponer por infracciones al Código se calculará en base a la fórmula " $M = m \times F$ " donde "m" representa la multa base y "F" la sumatoria de los factores agravantes y atenuantes.
32. No obstante, capítulo I, del anexo de la citada norma¹⁶, establece que en aquellos casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, primará 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.
33. En ese sentido, si bien se estableció una metodología específica para la aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor, lo cierto es que, de manera especial el artículo 112¹⁷ del Código, establece causales de atenuación de la sanción que corresponde a

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

- ¹⁵ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, 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**

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 resolutorios 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.

- ¹⁶ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, 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**

ANEXO

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.

- ¹⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.

M-OPS-03/03

8 de 13



un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo, resaltando el supuesto donde el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria¹⁸.

3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

18

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 100-2022/PSO-INDECOPI-JUN

34. A criterio de este Órgano Resolutivo, la figura del allanamiento resulta una circunstancia atenuante que faculta a la Autoridad Administrativa a sancionar con amonestación en caso considere que la infracción materia de análisis amerita la imposición de dicha sanción benigna, en cuyo caso, no resultará aplicable la fórmula propuesta por el Decreto Supremo 032-2021-PCM, en atención a la disposición especial que precisa el Código.
35. Por tales consideraciones, y en la medida que el presente procedimiento concluyó con la resolución de determinación de responsabilidad de Banco de Crédito en virtud al allanamiento que formuló conjuntamente con sus descargos y dentro del plazo establecido, corresponde sancionarlo con una amonestación por el hecho imputado en su contra.

II.5. Costas y costos del procedimiento

36. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁹ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
37. Banco de Crédito, deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36.00²⁰.
38. Banco de Crédito, tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas ordenada en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) UIT por incumplimiento del pago de costas, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código²¹.
39. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo

discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

19 DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 7.- Pago de costas y costos.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. (...)

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

²⁰ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

21 LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo."

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

M-OPS-03/03

10 de 13



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 100-2022/PSO-INDECOPI-JUN

40. De conformidad con lo establecido en el artículo 112° del Código²², se exonera a Banco de Crédito al pago de los costos, en virtud al allanamiento que presentó, conjuntamente con sus descargos.

III. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Banco de Crédito del Perú, con una amonestación, por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19°, del Código de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que permitió que en el periodo de julio a diciembre de 2021 se realicen veintitrés (23) consumos en la empresa Intralot por la suma total de S/ 9,350.00, con cargo a la cuenta de ahorros de titularidad del señor Lorenzo Teófilo León Ordoñez. Asimismo, no cumplió con alertar respecto a dichos consumos.

SEGUNDO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Banco de Crédito del Perú, por presunta infracción a lo establecido en el numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no ha quedado acreditado que el señor Lorenzo Teófilo León Ordoñez haya presentado un reclamo el 3 de febrero de 2022.

TERCERO: Ordenar a Banco de Crédito del Perú, como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor Lorenzo Teófilo León Ordoñez, el importe total de S/ 9,350.00, importe que corresponde a los (23) consumos realizados en la empresa Intralot, materia de denuncia, más los intereses legales, gastos y comisiones generados hasta la fecha de cumplimiento de la medida correctiva.

Banco de Crédito del Perú, deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

CUARTO: Exonerar a Banco de Crédito del Perú, al pago de costos del procedimiento, en virtud al allanamiento que presentó, conjuntamente con sus descargos.

QUINTO: Ordenar a Banco de Crédito del Perú, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36.00.

22

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

M-OPS-03/03

11 de 13



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 100-2022/PS0-INDECOPI-JUN

Banco de Crédito del Perú, deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo

SEXTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Junín en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²³, caso contrario la resolución quedará consentida²⁴.

SÉPTIMO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI²⁵, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Banco de Crédito del Perú, en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°²⁶ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

²³ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.

²⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 222.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

(Texto según el artículo 212 de la Ley N° 27444)

²⁵ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

²⁶ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN**

EXPEDIENTE Nº 100-2022/PS0-INDECOPI-JUN



Firma Digital

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por OLAZABAL
SUCASACA Edwar Fredy FAU
201338405333 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01.04.2022 16:38:12 -05:00

**Edwar Fredy Olazabal Sucasaca
Jefe**

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de
Protección al Consumidor
Oficina Regional del INDECOPI de Junín**

administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

M-OPS-03/03

13 de 13

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Psje. Comercial Nº 474 – El Tambo, Huancayo, Junín / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 + opción 6 + 6407
(desde un teléfono fijo) o con el 01-2247777 + opción 6 + 6407 (desde un celular)

E-mail: eolazabal@indecopi.gob.pe Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 110-2022/PS0-INDECOPI-JUN

RESOLUCIÓN FINAL N° 179-2022/PS0-INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE : 110-2022/PS0-INDECOPI-JUN
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (OPS)
DENUNCIANTE : NOEMI DOMINGUEZ PONCE (SEÑORA DOMINGUEZ)
DENUNCIADO : ANYELA SANTOS DURAN (SEÑORA SANTOS)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
PROHIBICIÓN DE INFORMACIÓN FALSA
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJES

Huancayo, 8 de abril de 2022

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1, de fecha 7 de marzo de 2022, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la señora Santos, por presuntas infracciones a lo establecido en el literal b) del numeral 1.1 del artículo 1°, numeral 2.1 del artículo 2°, artículo 3°, 18° y 19°, del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que:
 - (i) No habría cumplido con postergar los vuelos adquiridos por la denunciante con destino Lima – Puerto Maldonado y viceversa para los días 3 de junio de 2022 (ida) y 27 de junio de 2022 (vuelta).
 - (ii) Habría informado a la denunciante que se habría realizado la postergación de los vuelos; sin embargo, ello no sería cierto.
2. El 21 de marzo de 2022, la señora Santos presentó sus descargos señalando que:
 - (i) Realizó la venta de pasajes a la denunciante de 2 aerolíneas diferentes (Latam Airlines y Sky Airlines) los días 6 y 7 de enero de 2022, pero es falso de que no se haya cumplido con la postergación de los pasajes vendidos. El día 8 de enero de 2022, la denunciante comunica vía WhatsApp aproximadamente a las 17:30 horas manifestado que, si sería posible postergar los pasajes porque tenía inconvenientes fuertes, a lo que respondió que no sabía si se podría postergar ya que solo falta un día y que se intentaría, solicitándole fecha para el cambio a lo que la denunciante no tenía una fecha definida indicándole que ese dato se necesitaba con urgencia para realizar la postergación, por ello se comunicó vía telefónica con la aerolínea quienes le indicaron que sí podrían cambiar la fecha pero la multa a pagar es de US\$ 70.00 por cada pasaje y ese monto puede variar a mas dependiendo de la fecha que quiere hacer el cambio, sin embargo la denunciante no realizo la confirmación de la fecha de cambio.
 - (ii) El día sábado 8 de enero de 2022 a las 19:03 horas puso en conocimiento y comunico a la denunciante que ya no se puede haber el cambio como es sábado no aceptan, ya que la mayoría de empresas trabajan de lunes a viernes en horario de oficina y los días sábados solo hasta medio día, es por ello que hizo todo lo posible como agencia de

M-OPS-03/03

1 de 14



- viajes para realizar la postergación, incluso se quedó a trabajar pasado el horario de atención al público esperando tener alguna respuesta por parte de la denunciante.
- (iii) Si bien la denunciante a las 20:46 horas envió un mensaje manifestando por qué está cobrando tanto la postergación, como se puede apreciar de la conversación, la denunciante ya tuvo conocimiento que se le hizo de conocimiento que el cambio de vuelos de los pasajes ya no se podía realizar por ser sábado y que el sistema no aceptaba. Asimismo, la denunciante no realizó ningún pago por penalidad que se tenía que pagar para la postergación del pasaje, ni existe documento o prueba alguna sobre la confirmación de la postergación de los pasajes, además un día antes del vuelo programado (domingo 9 de enero) se le envió un mensaje de texto al WhatsApp indicando como haría con su vuelo, no teniendo respuesta alguna por parte de la denunciante.
- (iv) Respecto a la imputación (ii), la denunciante está mal interpretando el mensaje enviado "señito ya está"; pues se le dio a entender que ya se había llegado a comunicar con las aerolíneas mas no era una confirmación de que los pasajes ya estaban postergados.

II. ANÁLISIS

II.1. Marco Legal Aplicable

Sobre el derecho a la información

3. El artículo 1° inciso 1.1. b) del Código¹ establece que el consumidor tiene derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

Sobre la información relevante

4. El artículo 2° numeral 2.1 del Código² establece que el consumidor tiene derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

Sobre la prohibición de información falsa o que induzca al error

¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...)

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 2.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...)



5. El artículo 3° del Código³ establece que queda prohibida brindar información u omitir la misma, que induzca al error al consumidor, respecto a la naturaleza, origen modo de fabricación, componentes, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

Sobre el deber de Idoneidad

6. El artículo 19° del Código⁴ establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado.
7. De acuerdo con el artículo 18° del Código⁵ se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

II.2. Presuntas infracciones a analizar

8. De acuerdo a lo expuesto por la señora Domínguez, las presuntas infracciones cometidas por la señora Santos, consistirían en:
- (i) No habría cumplido con postergar los vuelos adquiridos por la denunciante con destino Lima – Puerto Maldonado y viceversa para los días 3 de junio de 2022 (ida) y 27 de junio de 2022 (vuelta).
 - (ii) Habría informado a la denunciante que se habría realizado la postergación de los vuelos; sin embargo, ello no sería cierto.
9. En ese sentido, este OPS considera pertinente pronunciarse por separado sobre cada uno de los hechos denunciados por la señora Domínguez en contra de la señora Santos.

³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 3.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor

Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.



Sobre la postergación de vuelos

10. De acuerdo a lo expuesto por la señora Domínguez, la presunta infracción cometida por la señora Santos consistiría en que no habría cumplido con postergar los vuelos adquiridos con destino Lima – Puerto Maldonado y viceversa para los días 3 de junio de 2022 (ida) y 27 de junio de 2022 (vuelta).
11. En su defensa, la señora Santos manifestó que, realizó la venta de pasajes a la denunciante de 2 aerolíneas diferentes (Latam Airlines y Sky Airlines) los días 6 y 7 de enero de 2022, pero es falso de que no se haya cumplido con la postergación de los pasajes vendidos. El día 8 de enero de 2022, la denunciante comunica vía WhatsApp aproximadamente a las 17:30 horas manifestando que, si sería posible postergar los pasajes porque tenía inconvenientes fuertes, a lo que respondió que no sabía si se podría postergar ya que solo falta un día y que se intentaría, solicitándole fecha para el cambio a lo que la denunciante no tenía una fecha definida indicándole que ese dato se necesitaba con urgencia para realizar la postergación, por ello se comunicó vía telefónica con la aerolínea quienes le indicaron que sí podrían cambiar la fecha pero la multa a pagar es de US\$ 70.00 por cada pasaje y ese monto puede variar a más dependiendo de la fecha que quiere hacer el cambio, sin embargo la denunciante no realizó la confirmación de la fecha de cambio.
12. Asimismo, indicó que el día sábado 8 de enero de 2022 a las 19:03 horas puso en conocimiento y comunico a la denunciante que ya no se puede haber el cambio como es sábado no aceptan, ya que la mayoría de empresas trabajan de lunes a viernes en horario de oficina y los días sábados solo hasta medio día, es por ello que hizo todo lo posible como agencia de viajes para realizar la postergación, incluso se quedó a trabajar pasado el horario de atención al público esperando tener alguna respuesta por parte de la denunciante.
13. Finalmente agregó que si bien la denunciante a las 20:46 horas envió un mensaje manifestando por qué está cobrando tanto la postergación, como se puede apreciar de la conversación, la denunciante ya tuvo conocimiento que se le hizo de conocimiento que el cambio de vuelos de los pasajes ya no se podía realizar por ser sábado y que el sistema no aceptaba. Asimismo, la denunciante no realizó ningún pago por penalidad que se tenía que pagar para la postergación del pasaje, ni existe documento o prueba alguna sobre la confirmación de la postergación de los pasajes, además un día antes del vuelo programado (domingo 9 de enero) se le envió un mensaje de texto al WhatsApp indicando como haría con su vuelo, no teniendo respuesta alguna por parte de la denunciante.
14. Es menester precisar lo establecido por la Ley de Aeronáutica Civil del Perú, que define el servicio de transporte aéreo como la serie de actos destinados a trasladar por vía aérea a personas de un punto de partida a otro de destino a cambio de una contraprestación con sujeción a las frecuencias, itinerarios y horarios prefijados o informados a los consumidores, estableciendo como obligación de las aerolíneas hacer mención expresa de las condiciones del servicio al momento de la venta o en la publicidad que difunda⁶.

⁶ **LEY N° 27261. Ley de Aeronáutica Civil del Perú**

Artículo 78.- Del transporte aéreo, transporte aéreo especial y el trabajo aéreo

78.1 Se considera servicio de transporte aéreo a la serie de actos destinados a trasladar por vía aérea a personas o cosas, de un punto de partida a otro de destino a cambio de una contraprestación, salvo las condiciones particulares del transporte aéreo especial y el trabajo aéreo.

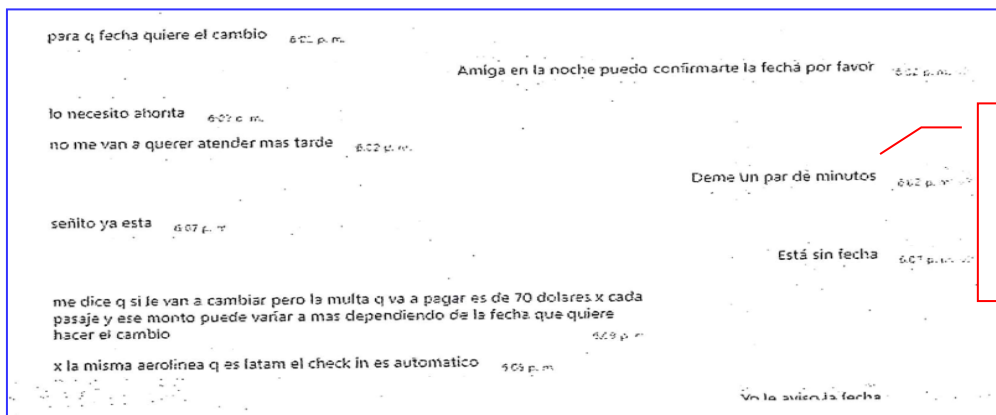
78.2 Se considera servicio de transporte aéreo especial al empleo de una aeronave para el traslado de personas o cosas con fines específicos, bajo diferentes formas y modalidades, a cambio de una contraprestación.

78.3 El concepto de trabajo aéreo alude al empleo de una aeronave directamente como herramienta de trabajo para una o más labores específicas a cambio de una contraprestación.



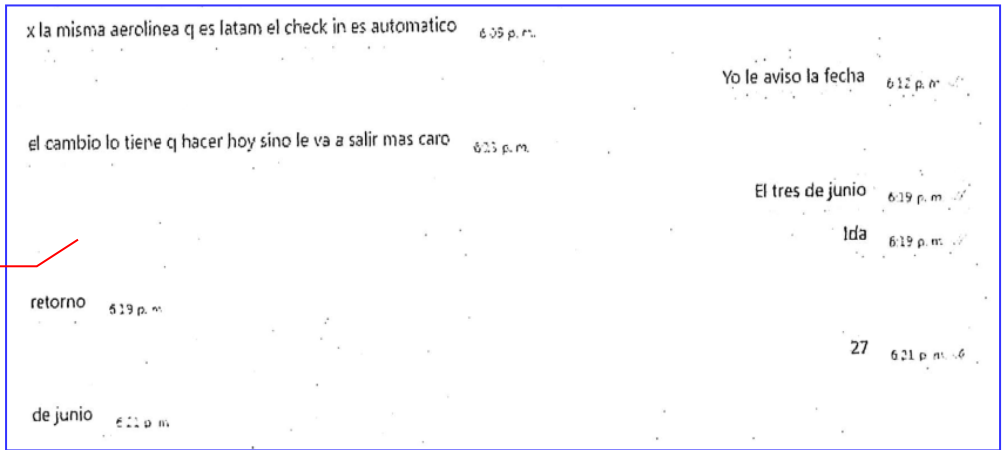
- 15. En el caso, ha quedado acreditado que la señora Domínguez contrató con la señora Santos la prestación del servicio de transporte aéreo en la ruta Lima - Puerto Maldonado, programado para el 10 de enero de 2022, conforme se ha verificado de los Tickets N° 5449413003155, 6059413005908 y 6059413005907, para ella y sus dos menores hijos; que obran de foja 6 a 8 del expediente.
- 16. Por otro lado, se evidencia que con fecha 8 de enero de 2022 a horas 5:30 pm., la señora Domínguez solicitó a la señora Santos la postergación de su vuelo programado para el 10 de enero de 2022 conforme se acredita de la conversación vía WhatsApp que obra de foja 14 a 20 del expediente (conversación que fue reconocida por la denunciada). Del análisis de dicho medio probatorio se puede concluir lo siguiente:

Imagen Nº 1 – Conversaciones vía WhatsApp entre las partes

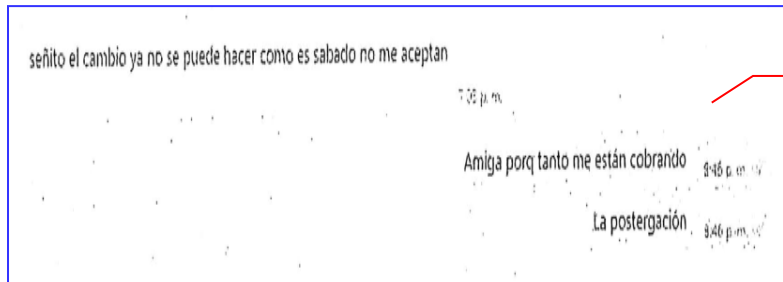


La señora Santos solicita a la denunciante la fecha a la que desea postergar su viaje y la penalidad que debe asumir

La denunciante informa la fecha a cambiar su viaje: 3 de junio de 2022 (ida) y 27 de junio de 2022 (vuelta)



La señora Santos informa a la denunciante que no se puede realizar la postergación.





17. Resulta pertinente señalar que la señora Santos al ser una intermediaria en la venta de boletos aéreos, vendió a la denunciante boletos en las aerolíneas de Latam Airlines Perú y Sky Airline, tal como se advierte de los mismos boletos aéreos que obran de foja 6 a 8 del expediente. De la revisión de las páginas web de ambas aerolíneas, se advierte que se encuentra contemplado dentro de su servicio la postergación de los vuelos adquiridos, los mismos que se pueden realizar con un mínimo de 24 horas de anticipación, por lo que se entiende, que el actuar de la señora Domínguez fue correcto, en tanto solicitó la postergación dos (2) días antes de la fecha programada para su viaje; conforme se advierte en las siguientes imágenes:

Imagen N° 2 – Página web de Latam

Respecto a las postergaciones:

- Se aplica solo en boletos 100% pagados, en rutas 100% nacionales en el Perú e iniciados en éste.
- Las postergaciones se pueden realizar llamando al Contact Center con un mínimo de 24 horas antes de la salida del vuelo que se quiera postergar (así se haya iniciado el viaje). No se realiza en Aeropuertos ni en Oficinas de Venta.
- El cambio procederá respetando siempre:
 - a. Las regulaciones del boleto original, sujeto a la disponibilidad de la misma tarifa o superior; aplicando cobro de diferencia tarifaria, de ser el caso.
 - b. Aplica cargo por reemisión de \$16 no reembolsable.
- Si el boleto no ha sido utilizado, la postergación se hará sujeta a la disponibilidad de itinerarios aprobados por la Autoridad Aeronáutica (DGAC) al momento de la solicitud.
- Si el boleto ha sido parcialmente utilizado, la postergación se hará sujeta a la disponibilidad de itinerarios aprobados por la Autoridad Aeronáutica (DGAC) al momento de la solicitud.
- Solo aplica para pasajeros que califiquen como consumidores finales, conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor. En ese sentido, no aplica a empresas que cuenten con contrato corporativo u otras empresas o pasajeros que no califiquen como consumidores finales.

Fuente: <https://www.latamairlines.com/pe/es/legal/endosos-y-postergaciones>

Imagen N° 2 – Página web de sky

Cambios

- Vuelos dentro de Perú
- Todas las **tarifas de Sky Airline** están sujetas a la aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo cual está permitido el endoso y postergaciones según las condiciones siguientes:
 - Aplican en Rutas 100 % Nacionales y en boletos completamente Pagados.
 - La forma de realizar el cambio o devolución es llamando al número del Contac Center : +51 1 3913600, para llamadas desde Perú, desde otros países el número de contacto es: +56 2 23522845, aplicando cargos por llamada de larga distancia internacional.
 - La postergación de la fecha de viaje o solicitud de devolución debe realizar con un tiempo mínimo de hasta 24 horas antes de la hora y fecha programada para el vuelo.
 - Se aplicara un cargo de \$ 15 Dolares, costo que no es reembolsable.
 - Para realizar un endoso se deberá enviar el documento de identidad del titular del boleto y del tercero, además de un poder simple entregado por la compañía aérea.
 - Cualquier otro tipo de cambio deberá respetar las regulaciones que aplican en el boleto original, el cual está sujeto a disponibilidad de la misma tarifa o superior, se aplicara un cobro extra por diferencia tarifaria de ser necesaria en este caso.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 110-2022/PS0-INDECOPI-JUN

Fuente: <https://skyperu.org/cambios-y-devoluciones-sky-airline/>

18. En concordancia a ello, el numeral 66.7 del artículo 67 del Código, señala que los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad pueden postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas, pudiendo ser considerado como parte de pago según lo pactado, debiendo comunicar ello de manera previa y fehaciente al proveedor del servicio con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas de la fecha y hora prevista para la prestación del servicio.
19. Dada la naturaleza del servicio y la regulación que lo rige, se entiende que la señora Santos, al ser una agencia de viajes responde por la idoneidad de servicio que brinda puesto que tiene los mismos deberes que la propia aerolínea, en tanto su actividad económica no se limita a la venta de boletos aéreos, sino que engloba las implicancias que deriven de este, como la postergación del vuelo, el endoso o la cancelación de boletos aéreos; por ello, la proveedora se encontraba en la obligación de gestionar la postergación solicitada por la denunciante, al encontrarse dentro del plazo establecido por la propias aerolíneas y por ser parte integrante de su servicio.
20. Al respecto, un consumidor que contrata un servicio de transporte aéreo con un itinerario de vuelo determinado espera que en caso se le presenten contratiempos y requiera la postergación de su viaje, estos sean gestionados diligentemente, sin mayores dilaciones, máxime si es un derecho reconocido en las normas que rigen la prestación de dicho servicio.
21. En consecuencia, ha quedado acreditado que la señora Santos infringió lo establecido por los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre la información falsa

22. De acuerdo a lo expuesto por la señora Domínguez, la presunta infracción cometida por la señora Santos consistiría en que le habría informado que se habría realizado la postergación de los vuelos; sin embargo, ello no sería cierto.
23. En su defensa, la señora Santos manifestó que la denunciante está mal interpretando el mensaje enviado "señito ya está"; pues se le dio a entender que ya se había llegado a comunicar con las aerolíneas mas no era una confirmación de que los pasajes ya estaban postergados.
24. El inciso 1.1.b) artículo 1° y el numeral 2.1 del artículo 2° del Código establece que el consumidor tiene derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo.
25. Por su parte, el artículo 3° del Código establece que queda prohibida brindar información u omitir la misma, que induzca al error al consumidor, respecto a la naturaleza, origen modo de fabricación, componentes, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.
26. De los medios probatorios presentados, se evidencia que con fecha 8 de enero de 2022 a horas 5:30 pm., la señora Domínguez solicitó a la señora Santos la postergación de su vuelo programado para el 10 de enero de 2022, conforme se acredita de la conversación vía WhatsApp que obra de foja 14 a 20 del expediente -la misma que queda plenamente validada y genera certeza de su realización entre las partes, en la medida que ambas reconocieron haber sostenido referida conversación-.

M-OPS-03/03

7 de 14



27. No obstante, de la mencionada conversación, se evidencia que la señora Santos le informó a la señora Domínguez que la postergación solicitada no sería posible; conforme se ha analizado en líneas precedentes; por lo cual resulta erróneo lo señalado por la denunciante, de que se le informó que se realizó la postergación.
28. Cabe mencionar que, la Sala Especializada en Protección al consumidor⁷ (en adelante, la Sala), señaló: "(...) *Las declaraciones testimoniales presentadas (...), si bien podrían constituir indicios de la veracidad (de los hechos), por sí solos no resultan suficientes para tener por acreditadas las infracciones denunciadas, al no encontrarse acompañadas por medios probatorios adicionales (...)*".
29. En consecuencia, no ha quedado acreditado que la señora Santos haya infringido lo establecido en el literal b) del numeral 1.1 del artículo 1°, numeral 2.1 del artículo 2° y artículo 3°, del Código, en este extremo de la denuncia.

II.3. Medida correctiva

30. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras⁸ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias

⁷ Resolución N° 1982-2015/SPC-INDECOPI de fecha 04 de febrero de 2015, emitida en el Expediente N° 206-2013/CCI.

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

a. Reparar productos.

b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.

c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.

d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.

e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.

f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.

h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.

i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del



patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias⁹ –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

31. En el presente caso, se ha verificado que la señora Santos, ha cometido una infracción al Código, por lo que, corresponde ordenarle como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Domínguez el importe total cancelado por la compra de tres (3) boletos aéreos, materia de denuncia.
32. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código¹⁰.

consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1390)

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1390)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 110-2022/PS0-INDECOPI-JUN

33. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.
34. Respecto a la solicitud de la señora Domínguez de que se re programe los vuelos adquiridos, se desestima dicho pedido, en la medida que estos estaban programados para el día 10 de enero de 2022, fecha que ya paso y por tanto se entiende que dichos boletos se encuentran perdidos, por lo que no resulta posible reprogramarlos.

II.4. Graduación de la sanción

35. La autoridad administrativa cuenta con dos instrumentos para maximizar el bienestar social, las cuales son la multa y el nivel de esfuerzo o gasto en la detección y sanción de infractores, que se traduce en una probabilidad de captura y sanción.
36. En base a ello, se aprobó el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia; el mismo que entró en vigencia el 15 de junio de 2021.
37. 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 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*).
38. Bajo este contexto, corresponde establecer, en primer lugar, la multa base, para cuyo efecto, se deberá determinar (i) el nivel de afectación en función al tipo de infracción, esto es, si es muy baja, baja, moderada, alta o muy alta; (ii) el tamaño del infractor, verificando, si a la fecha en que cometió la infracción tenía la condición de micro, pequeña, mediana o gran empresa; y, (iii) el periodo de duración de la infracción cometida, que podría ser hasta 24 meses.
 - (i) **Nivel de afectación:** La infracción cometida está referida a la falta de atención a la solicitud de postergación solicitada por la denunciante; por lo que se determina que el tipo de afectación es "muy baja", según el valor preestablecido en el cuadro 16 del Decreto Supremo 032-2021-PCM.
 - (ii) **Tamaño del infractor:** El artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, norma modificada por la Ley 30056, prevé que la condición de micro, pequeña, mediana y gran empresa se obtiene a partir de las ventas anuales (microempresa: ventas anuales de 1 a 150 UIT; pequeña empresa: ventas anuales de 150 a 1700 UIT; mediana empresa: ventas anuales de 1700 a 2300 UIT; y, si las ventas anuales superan las 2300 UIT se trata de una gran empresa.

De acuerdo a la información presentada por la señora Santos, se ha acreditado su condición de microempresario a ser una persona natural con negocio conforme se verifica del Registro Remype.

Considerando el nivel de afectación y el tamaño del infractor, el valor preestablecido conforme al cuadro 18 previsto en el Decreto Supremo 032-2021-PCM es de 1,01.



- (iii) **Periodo de duración de la infracción:** La infracción se cometió en un solo acto, dada su naturaleza instantánea; por lo que, el factor de duración conforme al valor preestablecido en el cuadro 23 del Decreto Supremo 032-2021-PCM es 1,0.

Al multiplicar el monto preestablecido (1,01) por el factor de duración (1,0), se determina que la multa base es de 1,01 UIT.

Definida la multa base, corresponde establecer el factor "F", para lo cual se podrán considerar las circunstancias atenuantes y agravantes previstas en el Código, cuyos valores preestablecidos se han recogido en el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM. Como las circunstancias atenuantes (AT) solo pueden reducir la multa base hasta en un 50%, es decir, la mitad (el valor en este caso es 0,5); y, las circunstancias agravantes (AG) solo pueden incrementarla hasta en un 100%, es decir, el doble (el valor en este caso es 2,0); el resultado total de sumar los valores asignados a cada circunstancia no podrá exceder dichos topes.

En el presente caso, este ORPS no verifica la existencia de circunstancias atenuantes ni agravantes, por lo tanto, el valor viene representado por $F=1+(0)$, el mismo que equivale a 1.

39. Siendo así, la multa a imponer (M), en atención a la fórmula " $M = m \times F$ ", con los datos obtenidos, es de $M = 1,01 \times 1$, resultando un valor de 1,01 UIT. Por tanto, corresponde sancionar a la señora Santos con una multa de 1,01 UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

II.5. Costas y costos del procedimiento

40. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹¹ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
41. La señora Santos, deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36.00¹².
42. La señora Santos, tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas ordenadas en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) UIT por incumplimiento del pago de costas, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código¹³.

¹¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- Pago de costas y costos.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. (...)
En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
(Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

¹² Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos



43. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.
44. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

III. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a la señora Anyela Santos Duran, con una multa de 1,01 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19°, de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no cumplió con postergar los vuelos adquiridos por la señora Noemi Domínguez Ponce, con destino Lima – Puerto Maldonado y viceversa para los días 3 de junio de 2022 (ida) y 27 de junio de 2022 (vuelta).

SEGUNDO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la señora Anyela Santos Duran, por presunta infracción de lo establecido en el literal b) del numeral 1.1 del artículo 1°, numeral 2.1 del artículo 2° y el artículo 3°, de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que haya informado a la señora Noemi Domínguez Ponce que se habría realizado la postergación de los vuelos.

TERCERO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de las multas¹⁴, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁵, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.”

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

¹⁴ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta “Indecopi-Multas”. 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

¹⁵ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 110-2022/PS0-INDECOPI-JUN

ejecución coactiva respectivo¹⁶. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁷.

CUARTO: Ordenar a la señora Anyela Santos Duran, como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Noemi Domínguez Ponce el importe total cancelado por la compra de tres (3) boletos aéreos, materia de denuncia.

La señora Anyela Santos Duran, deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

QUINTO: Ordenar a la señora Anyela Santos Duran, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36.00, sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

La señora Anyela Santos Duran, deberá de acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

SEXTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso

¹⁶ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforma a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

¹⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 110-2022/PS0-INDECOPI-JUN

deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Junín en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁸, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁹.

SÉPTIMO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI²⁰, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

OCTAVO: Disponer la inscripción de la señora Anyela Santos Duran, en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°²¹ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.



Firma Digital

Firmado digitalmente por OLAZABAL
SUCASACA Edwar Fredy FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 08.04.2022 11:40:11 -05:00

Edwar Fredy Olazabal Sucasaca
Jefe

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de
Protección al Consumidor
Oficina Regional del INDECOPI de Junín**

¹⁸ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.

¹⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 222.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

(Texto según el artículo 212 de la Ley N° 27444)

²⁰ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

²¹ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 154-2022/PS0-INDECOPI-JUN

RESOLUCIÓN FINAL N° 245-2022/PS0-INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE : 154-2022/PS0-INDECOPI-JUN
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (OPS)
DENUNCIANTE : PASTOR JHON MARTINEZ RAMIREZ (SEÑOR MARTINEZ)
DENUNCIADO : AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (AMERICA MÓVIL)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE TELECOMUNICACIONES

Huancayo, 27 de mayo de 2022

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1, de fecha 25 de marzo de 2022, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de América Móvil, por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 18° y 19°, del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que habría vendido al denunciante el 3 de agosto de 2021 un equipo celular marca Xia Redmi 9T 128G GR, el cual habría presentado fallas en su funcionamiento (problemas de audio, distorsión de imágenes y videos y pérdida de señal), motivo por el cual habría sido internado en el servicio técnico; sin embargo, al ser devuelto habría seguido presentando las mismas fallas.
2. En fecha 21 de abril de 2022 América Móvil, presentó sus descargos en donde señaló lo siguiente:
 - (i) El deber de idoneidad no significa que los productos o servicios nunca puedan presentar fallas sino implica la exigencia al proveedor para que otorgue los mecanismos de solución adecuados al consumidor cuando presenten las fallas o desperfectos en los productos o servicios recibidos. En esta línea la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 ha señalado que la sola existencia de un defecto en el bien no amerita, de forma automática, la determinación de la responsabilidad del proveedor, siendo necesario analizar si dicho defecto fue subsanado, en virtud de la garantía con la que cuenta cada producto.
 - (ii) Corresponde a los administrados que buscan tutela en materia de protección al consumidor que aporten el material probatorio suficiente que acredite al menos la existencia de la infracción denunciada, luego de lo cual le corresponderá al proveedor denunciado demostrar que dichas presuntas infracciones no le son imputables, sin embargo, el denunciante no ha presentado medio probatorio que dé cuenta de las presuntas fallas alegadas, ni que desvirtúen el diagnóstico técnico emitido. El equipo ingresó por única vez el 6 de octubre de 2021 al Servicio Técnico registrado en la Orden de Servicio Técnico (OST) N° 03099681, donde no se advirtió falla o desperfecto que tuviera que ser objeto de una reparación o reemplazo en aplicación de la garantía ofrecida.
 - (i) En relación a las fotografías, videos y audios presentados por el denunciante dichos materiales no resultan idóneos para generar certeza respecto a los presuntos desperfectos, pues no permiten determinar la fecha en que fueron capturadas las fotografías, los videos y las grabaciones de audio, tampoco permiten identificar el

M-OPS-03/03

1 de 14



número de IMEI (número de serie) del equipo materia de denuncia; a diferencia de los Informes Técnicos presentados en los que se acredita el uso de herramientas técnicas de diagnóstico aplicadas por el fabricante, la denunciante no ha demostrado tener capacitación técnica ni el uso de alguna herramienta técnica ni mucho menos que las supuestas pruebas de funcionamiento se han realizado en un ambiente técnico idóneo para ello.

II. ANÁLISIS

II.1. Marco Legal Aplicable

Sobre el deber de idoneidad

3. El artículo 19° del Código¹ establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado.
4. De acuerdo con el artículo 18° del Código² se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

II.2. Presunta infracción a analizar

Sobre las fallas del equipo celular

5. De acuerdo a lo expuesto por el señor Martínez, la presunta infracción cometida por América Móvil consistiría en que le habría vendido el 3 de agosto de 2021 un equipo celular marca Xia Redmi 9T 128G GR, el cual habría presentado fallas en su funcionamiento (problemas de audio, distorsión de imágenes y videos y pérdida de señal), motivo por el cual habría sido internado en el servicio técnico; sin embargo, al ser devuelto habría seguido presentando las mismas fallas.
6. En su defensa, América Móvil manifestó que, el deber de idoneidad no significa que los productos o servicios nunca puedan presentar fallas sino implica la exigencia al proveedor

¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.



para que otorgue los mecanismos de solución adecuados al consumidor cuando presenten las fallas o desperfectos en los productos o servicios recibidos. En esta línea la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 ha señalado que la sola existencia de un defecto en el bien no amerita, de forma automática, la determinación de la responsabilidad del proveedor, siendo necesario analizar si dicho defecto fue subsanado, en virtud de la garantía con la que cuenta cada producto.

7. Agregó que le corresponde a los administrados que buscan tutela en materia de protección al consumidor que aporten el material probatorio suficiente que acredite al menos la existencia de la infracción denunciada, luego de lo cual le corresponderá al proveedor denunciado demostrar que dichas presuntas infracciones no le son imputables, sin embargo, el denunciante no ha presentado medio probatorio que dé cuenta de las presuntas fallas alegadas, ni que desvirtúen el diagnóstico técnico emitido. El equipo ingresó por única vez el 6 de octubre de 2021 al Servicio Técnico registrado en la Orden de Servicio Técnico (OST) N° 03099681, donde no se advirtió la falla o desperfecto que tuviera que ser objeto de una reparación o reemplazo en aplicación de la garantía ofrecida.
8. Finalmente indicó que en relación a las fotografías, videos y audios presentados por el denunciante dichos materiales no resultan idóneos para generar certeza respecto a los presuntos desperfectos, pues no permiten determinar la fecha en que fueron capturadas las fotografías, los videos y las grabaciones de audio, tampoco permiten identificar el número de IMEI (número de serie) del equipo materia de denuncia; a diferencia de los Informes Técnicos presentados en los que se acredita el uso de herramientas técnicas de diagnóstico aplicadas por el fabricante, la denunciante no ha demostrado tener capacitación técnica ni el uso de alguna herramienta técnica ni mucho menos que las supuestas pruebas de funcionamiento se han realizado en un ambiente técnico idóneo para ello.
9. El artículo 18° del Código³ entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, en atención a las circunstancias del caso.
10. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.
11. El artículo 19° del Código⁴ establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado.

³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18°.- Idoneidad.- Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.- El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 154-2022/PSO-INDECOPI-JUN

12. En el caso, ha quedado acreditado que con fecha 3 de agosto de 2021, el señor Martínez, adquirió de América Móvil un equipo celular marca Xiaomi Redmi 9T 128G GR, con IMEI/SERIE N° 000860519051202503, conforme se advierte de la Boleta de Venta Electrónica Nro. B092-0229626 y del documento denominado "Acuerdo Adicional para la compra de equipos celulares en cuotas"; que obran a foja 6 y 7 del expediente, respectivamente.
13. De igual forma, ha quedado acreditado que con fecha 6 de octubre de 2021, el mencionado equipo celular, ingresó al servicio técnico autorizado, por fallas reportadas por el señor Martínez (Problemas de audio, problemas de transmisión o de red, problemas con software, no puede escuchar nada en llamadas, no timbra, escucha su propia voz, parpadea como si fuera modo nocturno la pantalla y cuando le llaman suena como si estuviera apagado), conforme se evidencia del contenido de la Orden de servicio técnico (OTS) N° 03099681, que obra a foja 18 del expediente.
14. Como consecuencia del ingreso del equipo celular al Servicio Técnico, con fecha 14 de octubre de 2021 Anovo, marca autorizada de brindar el servicio técnico, emitió el Informe Técnico N° 2021-03099681⁵, el cual emitió las siguientes conclusiones:

Imagen N° 1 – Conclusiones del servicio técnico

Conclusiones.

El Equipo XIAOMI, modelo Redmi 9T // M2010J19SL con IMEI: 860519051202503 se encuentra operativo, no se encontró ningún defecto en la funcionalidad del Hardware del equipo a través de pruebas realizadas. Cumple con las condiciones de garantía del fabricante.

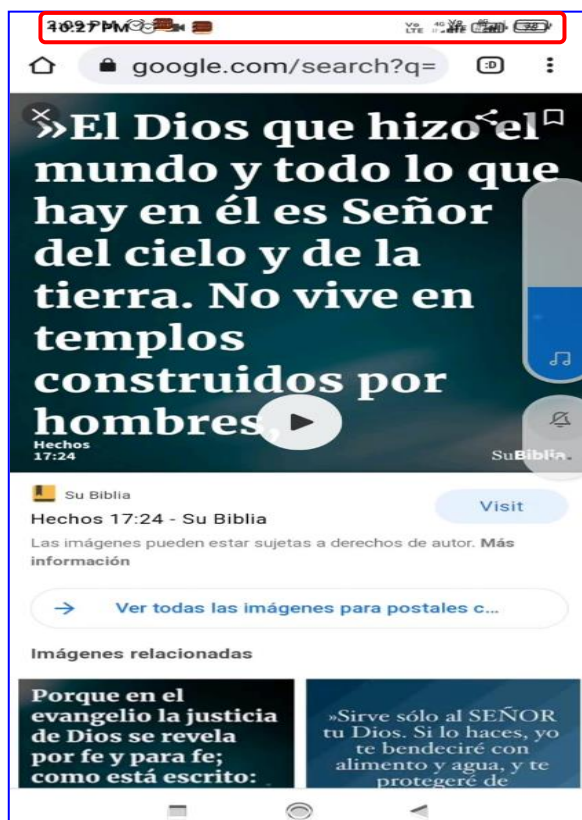
El contenido del presente informe se encuentra resumido en la siguiente glosa: GARANTÍA SI / PRUEBAS GENERALES / PRUEBAS DE PANTALLA Y TÁCTIL OK / PRUEBAS DE SEÑAL, TRANSMISIÓN Y RECEPCIÓN DE LLAMADAS OK / SE REALIZÓ REFLASH DE SW PREVENTIVO V12.0.2.0.QJQLMCR / PANTALLA CON RAYAS / BORDES CON RAYAS Y LIGEROS DESGASTES / TAPA DE BATERÍA Y MICA DE CÁMARA CON RAYAS.

15. El mencionado documento, muestra los test realizados al equipo materia de denuncia, sin embargo, se puede constatar que estos se realizaron a través de programas por los que pasó el equipo, sin existir evidencias claras de que la cámara, las imágenes y el audio fueron verificados - considerando que los desperfectos alegados fueron referidos a la distorsión de imágenes y videos, pérdida de señal y problemas en el audio - a través de tomas fotográficas como pruebas realizadas al equipo, que en efecto evidencien que el equipo del señor Martínez se encuentre operativo, pues los resultados arrojados distan mucho de las imágenes y audios presentados por el denunciante, los cuales se encuentran contenidos en el soporte magnético CD que obra a foja 21 del expediente; en donde se evidencia claramente que la propia pantalla del equipo celular se encuentra distorsionada (los iconos son borrosos), existe interferencia en las llamadas efectuadas, se escucha en eco la voz del denunciante y existe pérdida de señal:

Imagen N° 2 – Distorsión de pantalla

---- ver imagen en la página siguiente ----

⁵ Ver de foja 38 al 40 del expediente.



16. Entonces, al existir discrepancias entre las pruebas presentadas por ambas partes, este órgano resolutorio concluye, que, si bien las tomas fotográficas y audios presentados por el señor Martínez no son pruebas técnicas aplicadas al equipo celular -como lo sería un informe técnico-, lo cierto es que tales medios probatorios, resultan ser una de las pocas formas en las que un consumidor puede generar evidencia de un hecho determinado, por lo que, los mismos tienen pleno valor probatorio, además que, estos demuestran los desperfectos alegados en el producto.
17. Sobre el particular, un consumidor esperaría que el producto que compró no presente fallas al poco tiempo de hacer uso del mismo, situación que se ha dado en el presente caso, toda vez que las fallas fueron detectadas después de unos meses de adquirido el equipo.
18. Al respecto, el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad de sus productos. Es el proveedor el que tendrá que acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado para ser eximido de responsabilidad⁶.

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 104º.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para



19. Por lo que habiéndose comprobado que el equipo celular del denunciante presentó fallas, correspondía al administrado denunciado presentar los medios probatorios que acrediten la ruptura del nexo causal, para eximirse de la responsabilidad por las fallas presentadas.
20. En consecuencia, ha quedado acreditado que América Móvil infringió lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código, en tanto vendió al señor Martínez, el 3 de agosto de 2021 un equipo celular marca Xia Redmi 9T 128G GR, el cual presentó fallas en su funcionamiento (problemas de audio, distorsión de imágenes y videos y pérdida de señal), motivo por el cual fue internado en el servicio técnico; sin embargo, al ser devuelto siguió presentando las mismas fallas.

II.3. Medida correctiva

21. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras⁷ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias

analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
- Reparar productos.
 - Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.



patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias⁸ –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

22. En el presente caso, se ha verificado que América Móvil, ha cometido una infracción al Código, por lo que, corresponde ordenarle como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con entregar al señor Martínez un equipo celular nuevo y de similares características a la que es materia de denuncia.
23. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código⁹.
24. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1390)

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1390)



II.4. Graduación de la sanción

25. La autoridad administrativa cuenta con dos instrumentos para maximizar el bienestar social, las cuales son la multa y el nivel de esfuerzo o gasto en la detección y sanción de infractores, que se traduce en una probabilidad de captura y sanción.
26. En base a ello, se aprobó el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia; el mismo que entró en vigencia el 15 de junio de 2021.
27. 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 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*).
28. Bajo este contexto, corresponde establecer, en primer lugar, la multa base, para cuyo efecto, se deberá determinar (i) el nivel de afectación en función al tipo de infracción, esto es, si es muy baja, baja, moderada, alta o muy alta; (ii) el tamaño del infractor, verificando, si a la fecha en que cometió la infracción tenía la condición de micro, pequeña, mediana o gran empresa; y, (iii) el periodo de duración de la infracción cometida, que podría ser hasta 24 meses.
- (i) **Nivel de afectación:** La infracción cometida está referida a haberle vendido al señor Martínez, un equipo celular que presentó fallas en su funcionamiento, por la suma de S/ 1,115.00; por lo que, el monto involucrado en la denuncia es menor a 1 UIT (S/ 4,400,00), se determina que el tipo de afectación es "baja", según el valor preestablecido en el cuadro 16 del Decreto Supremo 032-2021-PCM.
- (ii) **Tamaño del infractor:** El artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, norma modificada por la Ley 30056, prevé que la condición de micro, pequeña, mediana y gran empresa se obtiene a partir de las ventas anuales (microempresa: ventas anuales de 1 a 150 UIT; pequeña empresa: ventas anuales de 150 a 1700 UIT; mediana empresa: ventas anuales de 1700 a 2300 UIT; y, si las ventas anuales superan las 2300 UIT se trata de una gran empresa.

Sin embargo, el administrado, no presentó la suma de sus ingresos, a fin de verificar su condición de micro, mediana o pequeña empresa; en ese sentido, al no contar con todos los datos necesarios para generar la multa en base a la nueva metodología para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios, el cálculo de la multa será realizada en función de los criterios establecidos en el artículo 112° del Código:

- (ii) **Beneficio ilícito:** el beneficio ilícito obtenido por América Móvil es el dinero que recibió por haber vendido al denunciante un equipo celular que presentó fallas en su funcionamiento.
- (iii) **Probabilidad de detección:** en el presente caso la probabilidad de detección fue alta, pues en virtud a la actuación de los medios probatorios que obran en el expediente, se verificó la infracción en la que incurrió América Móvil.
- (iv) **Daño resultante de la infracción:** La infracción en la que incurrió América Móvil, ocasionó que el señor Martínez no pueda hacer uso del equipo celular que compró,



viendo vulnerada sus expectativas sobre el producto adquirido, viéndose en la necesidad de presentar una denuncia administrativa, debiendo de invertir tiempo y recursos económicos, a efectos de obtener una medida correctiva que satisfaga su interés patrimonial afectado.

- (v) **Otros criterios que corresponden adoptar (conforme al numeral 6 del artículo 112° del Código):** El administrado omitió brindar información a este OPS respecto a sus ingresos brutos, los que fueron requeridos al inicio del presente procedimiento administrativo, hecho que a consideración de este Órgano Resolutivo, resulta una conducta contraria al principio de buena fe procedimental, ya que los administrados deben realizar sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la **colaboración** y la buena fe. Lo anterior se considera en la presente graduación, sin perjuicio de hacer efectivo el apercibimiento contenido en la resolución que requirió la información.

29. De acuerdo con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁰, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar a América Móvil, con una multa de dos (2) UIT.

II.5. Costas y costos del procedimiento

30. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, modificado por la Tercera Disposición Complementaria Modificatoria del Código¹¹, dispone que, en cualquier procedimiento

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹¹ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, **puede** ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda (...)

(Resaltado agregado)



contencioso seguido ante el Indecopi, es potestad ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi.

31. De lo anterior, conviene hacer notar que la orden para que el infractor asuma el pago de los costos del procedimiento, deviene en una facultad de la Autoridad Administrativa, y no en una obligación.
32. En esa línea se ha pronunciado recientemente la Sala Especializada en Protección al Consumidor¹², al señalar que la Autoridad Administrativa -en ejercicio de la facultad antes señalada- podrá determinar si corresponde o no el otorgamiento de los costos del procedimiento, en atención a las particularidades de cada caso en concreto, pudiendo estas estar referidas a:

“En primer lugar, a la necesidad de recurrir a la Autoridad para la satisfacción de una pretensión relativa a la restitución de un derecho vulnerado. Así, por ejemplo, si el denunciando hubiera ejecutado todas las acciones posibles que restituyan o mitiguen la afectación al derecho infringido con anterioridad a la interposición de la denuncia, el consumidor no tendría apremio para interponer la misma, ni mucho menos incurrir en costos que deban ser reembolsados.

En segundo lugar, podría tenerse en consideración la simplicidad o complejidad de la controversia que se discute. En ese sentido, si para la solución de la controversia no se debe realizar un análisis mayor de cuestiones de derecho o medios probatorios que presupongan un conocimiento especializado, no se advertiría la ventaja de contar con el asesoramiento o patrocinio de un profesional en derecho cuyo costo deba ser trasladado al proveedor una vez constatada la infracción.

Finalmente, otra circunstancia a tomar en cuenta, podría estar referida a la conducta del proveedor denunciado, pues una conducta renuente u obstruccionista por parte del infractor, podría complicar y elevar los costos en los que el consumidor deba incurrir durante el procedimiento para lograr el reconocimiento o restitución del derecho vulnerado, supuesto que justificaría que se le condene al pago de costos del mismo”.

33. En atención a lo expuesto, este OPS encuentra adecuado adherirse al criterio establecido por la Sala, en tanto el ejercicio de la facultad de la Autoridad respecto a ordenar el reembolso o la condena al pago de los costos debe guardar congruencia con el análisis de costo y beneficio que tanto el denunciado como el denunciante deben efectuar antes de acudir a la Administración Pública mediante el inicio de un procedimiento administrativo.
34. En efecto, la facultad para ordenar el reembolso de los costos, constituye una herramienta de la autoridad para eliminar cualquier incentivo perverso que pudiera desnaturalizar los fines del sistema de protección al consumidor.
35. En el caso, si bien ha quedado acreditado que América Móvil vendió al señor Martínez, el 3 de agosto de 2021 un equipo celular marca Xia Redmi 9T 128G GR, el cual presentó fallas en su funcionamiento (problemas de audio, distorsión de imágenes y videos y pérdida de señal), motivo por el cual fue internado en el servicio técnico; sin embargo, al ser devuelto siguió presentando las mismas fallas; ésta controversia no reviste mayor complejidad, no

¹² Ver la **RESOLUCION 2290-2017/SPC-INDECOPI** del 19 de julio de 2017 emitida en el trámite del expediente 0663-2016/CC1; y la **RESOLUCION 2353-2017/SPC-INDECOPI** del 31 de julio de 2017 emitida en el trámite del expediente 0307-2015/CC1.



habiéndose efectuado un análisis mayor de cuestiones de derecho o medios probatorios que presupongan un conocimiento especializado, por lo que no se advierte la ventaja de contar con el asesoramiento o patrocinio de un profesional en derecho cuyo costo deba ser trasladado al proveedor.

- 36. Por ello, en atención a la simplicidad de la controversia discutida, -en concordancia con lo desarrollado previamente- el consumidor no tenía apremio para incurrir en costos que deban ser reembolsados, por lo que, corresponde denegar el pago de costos del presente procedimiento.
- 37. Por otro lado, conviene destacar que el criterio desarrollado en párrafos anteriores no será aplicado a las costas del procedimiento, en tanto el pago de la tasa administrativa es, para el consumidor, indispensable para recurrir ante la autoridad administrativa en este tipo de procedimientos; por lo que América Móvil deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar, las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36.00¹³ a la parte denunciante.
- 38. América Móvil, deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.
- 39. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

III. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a América Móvil Perú S.A.C.; con una multa de dos (2) UIT por infracción de lo establecido en los artículos 18° y 19°, de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que vendió al señor Pastor Jhon Martínez Ramírez, el 3 de agosto de 2021 un equipo celular marca Xia Redmi 9T 128G GR, el cual presentó fallas en su funcionamiento (problemas de audio, distorsión de imágenes y videos y pérdida de señal), motivo por el cual fue internado en el servicio técnico; sin embargo, al ser devuelto siguió presentando las mismas fallas.

SEGUNDO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de las multas¹⁴, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del

¹³ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁴ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 154-2022/PSO-INDECOPI-JUN

Procedimiento Administrativo General¹⁵, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo¹⁶. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁷.

TERCERO: Ordenar a América Móvil Perú S.A.C., como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla entregar al señor Pastor Jhon Martínez Ramírez un equipo celular nuevo y de similares características a la que es materia de denuncia.

América Móvil Perú S.A.C., deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

CUARTO: Denegar al señor Pastor Jhon Martínez Ramírez, el pago de costos del procedimiento, por los motivos expuestos en la presente Resolución.

QUINTO: Ordenar a América Móvil Perú S.A.C., que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36.00.

América Móvil Perú S.A.C., deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

¹⁵ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

¹⁶ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

¹⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 154-2022/PS0-INDECOPI-JUN

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.

SEXTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Junín en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁸, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁹.

SÉPTIMO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI²⁰, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

OCTAVO: Disponer la inscripción de América Móvil Perú S.A.C., en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°²¹ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁸ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.

¹⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 222.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

(Texto según el artículo 212 de la Ley N° 27444)

²⁰ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

²¹ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN**

EXPEDIENTE N° 154-2022/PS0-INDECOPI-JUN



Firma Digital

Firmado digitalmente por OLAZABAL
SUCASACA Edwar Fredy FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.05.2022 09:49:26 -05:00

**Edwar Fredy Olazabal Sucasaca
Jefe**

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de
Protección al Consumidor
Oficina Regional del Indecopi de Junín**

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN****EXPEDIENTE N° 169-2022/PS0-INDECOPI-JUN****RESOLUCIÓN FINAL N° 248-2022/PS0-INDECOPI-JUN**

EXPEDIENTE : **169-2022/PS0-INDECOPI-JUN**
AUTORIDAD : **ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (OPS)**
DENUNCIANTE : **GLERIDA GREACE TORRES DA SILVA (SEÑORA TORRES)**
DENUNCIADO : **UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO (UNIVERSIDAD)**
MATERIA : **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS**
ACTIVIDAD : **ENSEÑANZA SUPERIOR**

Huancayo, 30 de mayo de 2022

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1, de fecha 12 de abril de 2022, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad, por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a lo siguiente:
 - (i) No habría cumplido con entregar a la denunciante de manera completa los sílabos solicitados el 10 de marzo de 2022 correspondientes al periodo 2019-I al 2021-II; hecho que constituye una presunta infracción de lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - (ii) Habría entregado a la denunciante su certificado de estudios sin sellos ni la identificación a quien corresponderían los mismos; hecho que constituye una presunta infracción de lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - (iii) No habría brindado a la denunciante un buen servicio de atención; en tanto, la misma sería estresante y humillante; hecho que constituye una presunta infracción de lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
2. Mediante escrito del 25 de abril de 2022, la Universidad presentó sus descargos señalando lo siguiente:
 - (i) En relación de la primera imputación señaló que, es falsa la afirmación y que no guarda relación con los hechos que afirma la denunciante, toda vez que en el cargo de recepción firmado por la madre de la denunciante señaló que recibió 24 sílabos, suscrito el 24-03-22 y con otro tipo de lapicero consignó que solicitó el documento de sílabo el 10 de marzo y fue entregado el 28 de marzo.
 - (ii) Que, en ninguna parte del documento señala que los sílabos no se le habrían entregado de forma completa, pretendiendo confundir a la autoridad administrativa y que debería notarse la diferencia de color de la tinta de lapicero entre el cargo de recepción del 24-03-2022 y los datos consignados líneas abajo, ya que en la constancia figuran dos fechas entrega.
 - (iii) Debe tomarse en consideración, que las dificultades que se presentaron en la atención del pedido de la denunciante se generaron por la imprecisión de la solicitud, toda vez que solicito todos los sílabos de los cursos del primer al sexto ciclo, para lo cual pago la suma de S/ 35.00, equivalente a 35 curso, cuando los cursos llevados en el periodo señalado líneas arriba son 41 cursos, y que nunca especifico la relación de los 35 sílabos, además de no corregir el error en el que incurrió, el cual era de conocimiento de la denunciante ya que fue comunicado vía telefónica y mensaje de

M-OPS-03/03

1 de 16



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 169-2022/PS0-INDECOPI-JUN

WhatsApp. Y que pese a no tener conocimiento cuales eran los 35 sílabos que necesita la denunciante, atendieron su solicitud el 24 de marzo de 2022, cuando la madre de la denunciante se apersono a la Universidad , y luego de llamar a la denunciante, quien indicó los 24 sílabos urgentes que necesitaba urgente estos fueron atendidos ese mismo día, quedando en que corregirían el error, con un escrito con la relación de los 35 sílabos que necesitaba, y luego entregar los 11 sílabos que quedaban pendientes, el cual no habría cumplido.

- (iv) Que, la madre de la denunciante en fecha 28 de marzo, solicitó a la secretaria el cargo de recepción, y procedió anotar la relación de silabo faltantes, además de consignar que solicitó el documento de silabo el día 10 de marzo y fue entregado el 28 de marzo, y luego tomar una foto del documento.
- (v) De la segunda imputación señaló que es falso en tanto cuando la denunciante solicito el certificado de estudios a través de la plataforma virtual, fue atendido oportunamente conforme el proveído N° 0004-2022-MRA -UHD de fecha 21 de abril de 2022, suscrito por la encargada la Oficina de Matricula y Registro Académico de la Universidad, en el que informó que la solicitud de la denunciante fue atendido el 9 de marzo de 2022 en forma virtual, y en forma física el 24 de marzo de 2022, y que de los adjuntos a los correo enviados, se verifica que la identificación y firma de la jefa de matrícula , el Vicerrector, además de dicho documento cuenta con un código QR, que permite verificar el contenido del documento, con lo que quedaría acreditado que se le entregó el documento correctamente.
- (vi) Que, el certificado de estudios fue entregado en físico a la madre de la denunciante el 24 de marzo de 2022, quien suscribió en conformidad sin consignar observaciones algunas, y que en la parte final del documento obran los sellos y firmas de las autoridades Vicerrector Académico Dr. Froilan Escobedo Rivera, y de la Jefa de Matricula C.P.C Luzmila Campos Tarazona.
- (vii) Sobre la tercera imputación de cargos, alegó que no ha cumplido con señalar en que consistieron los tratos humillantes y estresantes que habría brindado el personal de apoyo de la Universidad, ni en que consistió el mal servicio, lo que les impide realizar una defensa eficaz de sus intereses.
- (viii) Y que de la revisión de las capturas de pantalla de las conversaciones por WhatsApp ofrecido por la denunciante, se aprecia como la denunciante solicita ayuda y la encargada de matricula de manera cortés y amable le indica que es lo que tiene que hacer, pese a que ya se había atendido su pedido de certificado de estudios, además de indicarle que no era necesario de pedir todas los syllabus de todos los cursos, sino que únicamente solicite los que necesite, para lo cual debía coordinar con su nueva universidad.

II. ANÁLISIS

II.2. Marco Legal Aplicable

Sobre el deber de idoneidad

- 3. El artículo 19° del Código establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado.
- 4. De acuerdo con el artículo 18° del Código se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

II.3. Presuntas Infracciones a analizar

M-OPS-03/03

2 de 16



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 169-2022/PSO-INDECOPI-JUN

Sobre la entrega de los sílabos incompletos

5. En su denuncia la señora Torres, señaló que la Universidad no habría cumplido con entregarle de manera completa los sílabos solicitados el 10 de marzo de 2022 correspondientes al periodo 2019-I al 2021-II.
6. Al respecto la Universidad alegó en su defensa que, es falsa la afirmación y que no guarda relación con los hechos que afirma la denunciante, toda vez que en el cargo de recepción firmado por la madre de la denunciante señaló que recibió 24 sílabos, suscrito el 24-03-22 y con otro tipo de lapicero consignó que solicitó el documento de sílabo el 10 de marzo y fue entregado el 28 de marzo.
7. Agregó que, en ninguna parte del documento señala que los sílabos no se le habrían entregado de forma completa, pretendiendo confundir a la autoridad administrativa y que debería notarse la diferencia de color de la tinta de lapicero entre el cargo de recepción del 24-03-2022 y los datos consignados líneas abajo, ya que en la constancia figuran dos fechas entrega.
8. Asimismo, indicó que debe tomarse en consideración, que las dificultades que se presentaron en la atención del pedido de la denunciante se generaron por la imprecisión de la solicitud, toda vez que solicitó todos los sílabos de los cursos del primer al sexto ciclo, para lo cual pagó la suma de S/ 35.00, equivalente a 35 curso, cuando los cursos llevados en el periodo señalado líneas arriba son 41 cursos, y que nunca especificó la relación de los 35 sílabos, además de no corregir el error en el que incurrió, el cual era de conocimiento de la denunciante ya que fue comunicado vía telefónica y mensaje de WhatsApp. Y que pese a no tener conocimiento cuales eran los 35 sílabos que necesita la denunciante, atendieron su solicitud el 24 de marzo de 2022, cuando la madre de la denunciante se apersonó a la Universidad, y luego de llamar a la denunciante, quien indicó los 24 sílabos urgentes que necesitaba urgente estos fueron atendidos ese mismo día, quedando en que corregirían el error, con un escrito con la relación de los 35 sílabos que necesitaba, y luego entregar los 11 sílabos que quedaban pendientes, el cual no habría cumplido.
9. Finalmente señaló que, la madre de la denunciante en fecha 28 de marzo, solicitó a la secretaria el cargo de recepción, y procedió anotar la relación de sílabos faltantes, además de consignar que solicitó el documento de sílabo el día 10 de marzo y fue entregado el 28 de marzo, y luego tomar una foto del documento.
10. De acuerdo con el artículo 18° del Código¹ se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, en atención a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.
11. El artículo 19° del Código² establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado.

¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18°.- Idoneidad.- Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

M-OPS-03/03



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 169-2022/PS0-INDECOPI-JUN

12. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad de los servicios. Para acreditar la infracción el consumidor o la autoridad administrativa, deben probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado para ser eximido de responsabilidad³.
13. En el caso en concreto, ha quedado acreditado que la denunciante solicitó la entrega de 35 sílabos a la Universidad para lo cual pagó la suma de S/ 38.00, conforme consta en el documento denominado "datos del trámite".
14. Asimismo, de la revisión de dicho documento podemos advertir que en la parte inferior del mismo la señora Karina Da Silva Angulo, suscribió en conformidad por la entrega de información; no obstante, cabe precisar que la misma Universidad señaló en sus descargos que únicamente entregó 24 sílabos.
15. Ahora, si bien la Universidad señaló que la solicitud de la denunciante es imprecisa y que ello fue comunicado a través de llamadas y WhatsApp, de los medios probatorios aportados no advertimos que existan dichas comunicaciones (fotos/audios) que puedan acreditar su alegato, y que la denunciante pese a conocer ello no haya informado cuales eran los sílabos que necesitaba.
16. En ese entender si bien la denunciante pudo haber sido imprecisa en su solicitud podemos advertir, que la Universidad no le comunicó de manera cierta que su solicitud era imprecisa para que la denunciante pueda corregir este hecho, y continuar con una adecuada tramitación, sin la necesidad de acercarse a la Universidad.
17. Pues conforme a lo señalado por la misma Universidad, el día que la madre de la denunciante se acercó a la Universidad recién se hizo entrega de 24 sílabos, quedando pendiente la entrega de 11 sílabos.
18. De los actuados no advertimos que la Universidad haya requerido a la denunciante, que informe cuales eran los 11 sílabos pendientes de entrega, o en su defecto que haya entregado dicha información.
19. En consecuencia, este OPS considera que la Universidad ha infringido los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que no cumplió con entregar a la denunciante de manera completa los sílabos solicitados el 10 de marzo de 2022 correspondientes al periodo 2019-I al 2021-II.

Sobre la entrega del certificado de estudios, sin sellos, e identificación

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.- El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

M-OPS-03/03

4 de 16



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 169-2022/PS0-INDECOPI-JUN

20. En su denuncia la Torres señaló que la Universidad le habría entregado su certificado de estudios sin sellos ni la identificación a quien corresponderían los mismos.
21. En sus descargos la Universidad alegó en su defensa que es falso lo alegado en tanto cuando la denunciante solicitó el certificado de estudios a través de la plataforma virtual, fue atendido oportunamente conforme el proveído N° 0004-2022-MRA -UHD de fecha 21 de abril de 2022, suscrito por la encargada la Oficina de Matricula y Registro Académico de la Universidad, en el que informó que la solicitud de la denunciante fue atendido el 9 de marzo de 2022 en forma virtual, y en forma física el 24 de marzo de 2022, y que de los adjuntos a los correos enviados, se verifica que la identificación y firma de la jefa de matrícula, el Vicerrector, además de dicho documento cuenta con un código QR, que permite verificar el contenido del documento, con lo que quedaría acreditado que se le entregó el documento correctamente.
22. Manifestó que, el certificado de estudios fue entregado en físico a la madre de la denunciante el 24 de marzo de 2022, quien suscribió en conformidad sin consignar observaciones algunas, y que en la parte final del documento obran los sellos y firmas de las autoridades Vicerrector Académico Dr. Froilan Escobedo Rivera, y de la jefa de Matricula C.P.C Luzmila Campos Tarazona.
23. Al respecto, el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General que establece el principio de verdad material, según el cual la autoridad deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones⁴. Así, las pruebas actuadas en el procedimiento deben ser suficientes para generar convicción en el OPS acerca de la ocurrencia del hecho denunciado⁵, siendo que el proveedor denunciado deberá aportar los medios probatorios que demuestren que no es responsable de las imputaciones atribuidas.
24. En este orden de ideas, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General en su artículo 173.2 establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones⁶. En ese sentido, es preciso

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también el interés público.

(...)

2. Los principios señalados servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento, como parámetros para la generación de otras disposiciones administrativas de carácter general, y para suplir los vacíos en el ordenamiento administrativo.

La relación de principios anteriormente enunciados no tiene carácter taxativo.

⁵ En ese sentido, el inciso 4) del artículo 461° del Código Procesal Civil establece que la presunción legal de veracidad sólo es relativa, pues de existir hechos alegados que no generen convicción en el juzgador, éstos no deberán tomarse como ciertos. En ese sentido la mencionada norma señala lo siguiente:

Artículo 461°.- Efectos de la declaración de rebeldía

La declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que:

4. El Juez declare, en resolución motivada, que no le produce convicción.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

M-OPS-03/03

señalar que la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:

- (i) **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
25. Dicho análisis se realizará en función a los medios probatorios aportado por las partes y del principio de verdad material⁷. En esa línea, en los procedimientos de protección al consumidor, es primero el denunciante quien debe acreditar la existencia de una infracción por parte del proveedor, para que luego sea este quien con medios de probatorios suficientes busque eximir su responsabilidad.
26. En el caso en concreto de los actuados podemos advertir ciertamente que la denunciante solicitó su certificado de estudios en fecha 27 de enero de 2022, conforme captura de pantalla del tramite documentario que actuó la denunciante, que obra en el expediente, a foja 5 reverso.
27. Por otro lado, la Universidad adjuntó en calidad de medio probatorio los documentos denominados capturas de pantalla de su sistema de tramite documentario y correo electrónico, los mismos que obran en el expediente, de los mismos podemos advertir que en efecto cumplieron con enviar el certificado de estudios.
28. Ahora bien, de la revisión de dichos correos y del certificado adjunto podemos advertir que el certificado de estudios en efecto se encuentra suscrito por las autoridades de la Universidad conforme la siguiente imagen:

Imagen N° 1 – Certificado de Estudios

--- Imagen en la siguiente página ---

Artículo 173°.- Carga de la prueba

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

(...)

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

(...)



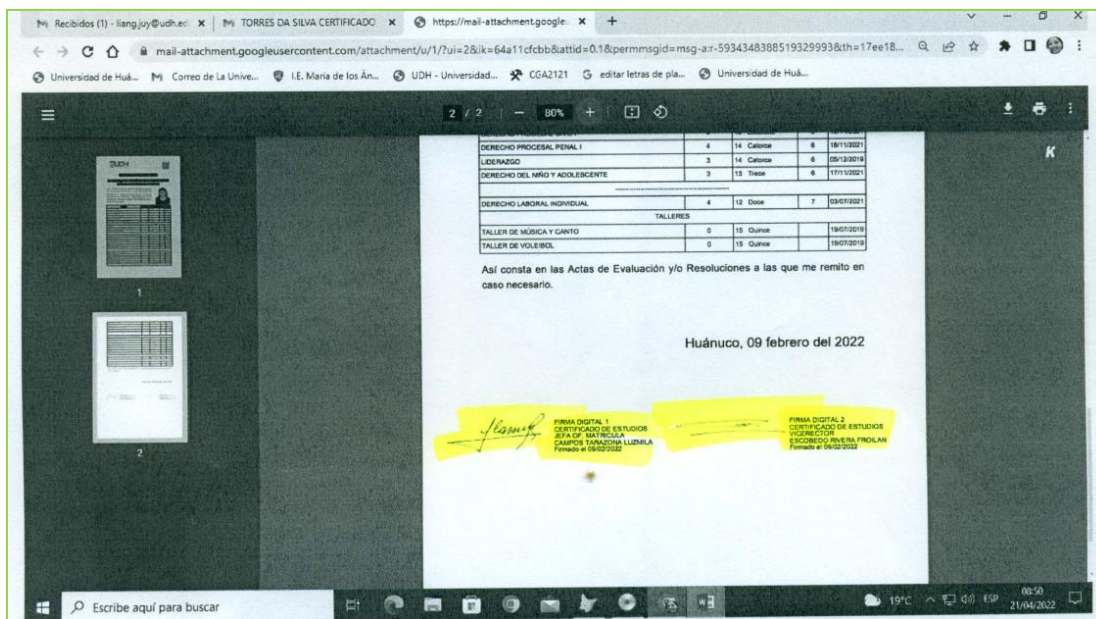
PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

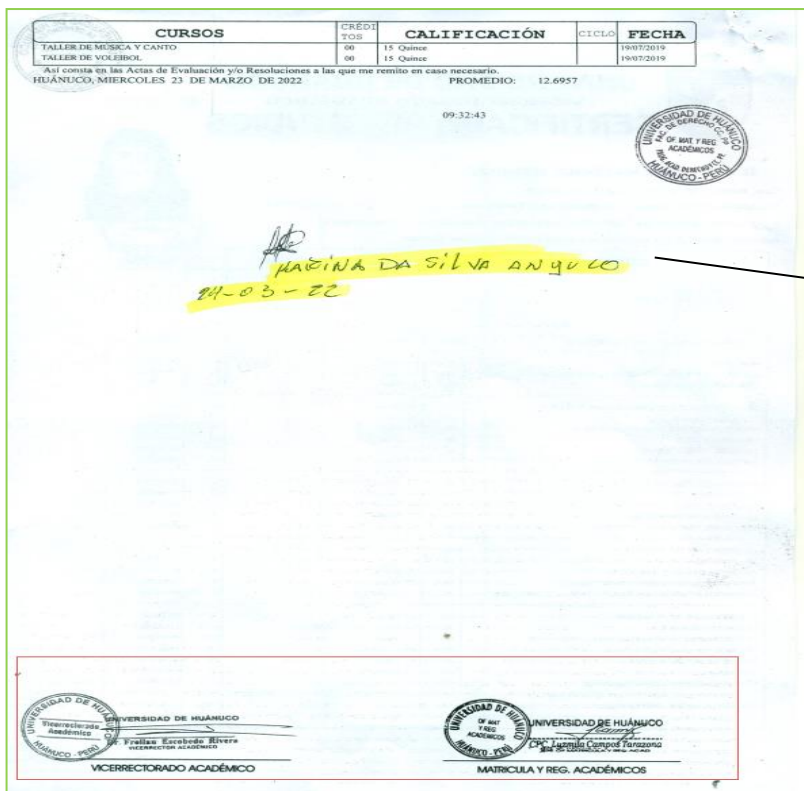
ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 169-2022/PSO-INDECOPI-JUN



- 29. Por otro lado, de los actuados podemos advertir que el certificado de estudios, al ser entregado de manera física también contienen las firmas y nombre de las autoridades pertinente, conforme la siguiente imagen:

Imagen N° 2 – Certificado de Estudios



Firma de recepción de documento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 169-2022/PS0-INDECOPI-JUN

30. Siendo así de acuerdo con los medios probatorios actuados podemos advertir que, la Universidad remitió a la denunciante tanto en físico como virtual un certificado de estudios con las firmas y sellos de identificación de las autoridades universitarias correspondientes.
31. Por lo que este OPS considera que la Universidad no infringió lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que haya entregado a la denunciante su certificado de estudios sin sellos ni la identificación a quien corresponderían los mismos

Sobre el servicio inadecuado brindado

32. En su denuncia la señora Torres, señaló que no le habría brindado un buen servicio de atención; en tanto, la misma sería estresante y humillante.
33. Al respecto la Universidad en sus descargos señaló que no ha cumplido con señalar en que consistieron los tratos humillantes y estresantes que habría brindado el personal de apoyo de la Universidad, ni en que consistió el mal servicio, lo que les impide realizar una defensa eficaz de sus intereses.
34. Y que de la revisión de las capturas de pantalla de las conversaciones por Whatsapp ofrecido por la denunciante, se aprecia como la denunciante solicita ayuda y la encargada de matrícula de manera cortés y amable le indica que es lo que tiene que hacer, pese a que ya se había atendido su pedido de certificado de estudios, además de indicarle que no era necesario de pedir todas las syllabus de todos los cursos, sino que únicamente solicite los que necesite, para lo cual debía coordinar con su nueva universidad.
35. En el caso en concreto la denunciante ofreció como medios probatorios capturas de pantalla de las conversaciones de whatsapp sostenidas con personal de la Universidad, los mismos que obran en el expediente.
36. Ahora bien, de la revisión de dichas conversaciones advertimos ciertamente que la Universidad cumplió con la información requerida, además del contenido del mismo no advertimos una conversación humillante y estresante con la denunciante.
37. Es cierto que existe la posibilidad de que haya existido a criterio de la denunciante un trato humillante y estresante, de los actuados en el presente procedimiento no advertimos medio probatorio (videos, audios), que puedan acreditar ciertamente las alegaciones de la denunciante
38. La Sala Especializada en Protección al consumidor⁸ (en adelante, la Sala), señaló: "(...) *Las declaraciones testimoniales presentadas (...), si bien podrían constituir indicios de la veracidad (de los hechos), por sí solos no resultan suficientes para tener por acreditadas las infracciones denunciadas, al no encontrarse acompañadas por medios probatorios adicionales (...)*".
39. Por lo que este OPS considera que la Universidad, no infringió lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que no haya brindado a la denunciante un buen servicio de atención; en tanto, la misma sería estresante y humillante.

II.1. Medida correctiva

⁸ Resolución N° 1982-2015/SPC-INDECOPI de fecha 04 de febrero de 2015, emitida en el Expediente N° 206-2013/CCI.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 169-2022/PSO-INDECOPI-JUN

40. Este órgano resolutivo se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras⁹ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias¹⁰ –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1390)

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:

M-OPS-03/03

9 de 16



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 169-2022/PS0-INDECOPI-JUN

41. En el presente caso, se ha verificado que la Universidad, ha cometido una infracción al Código, por lo que, corresponde ordenarle como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con solicitar a la señora Torres, de manera escrita cuales son los 11 sílabos faltantes, y una vez cumplido con el requerimiento por parte de la señora Torres, en un plazo de dos (2) días hábiles cumpla con entregar los mismos.
42. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código¹¹.
43. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.
44. Con respecto a la solicitud de reparación invocada en la denuncia por la señora Torres, cabe precisar que en vía administrativa no corresponde otorgar indemnización alguna por daños y perjuicios ocasionados, debiendo solicitar la misma en la vía judicial, ello conforme lo prescrito en el artículo 100° del Código¹². Por lo que, corresponde desestimar el referido pedido formulado por la denunciante.

II.2. Graduación de la sanción

45. La autoridad administrativa cuenta con dos instrumentos para maximizar el bienestar social, las cuales son la multa y el nivel de esfuerzo o gasto en la detección y sanción de infractores, que se traduce en una probabilidad de captura y sanción.
46. En base a ello, se aprobó el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los

-
- (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
 - f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
- El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

11 LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1390)

12 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 100°.- Responsabilidad Civil. El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 169-2022/PSO-INDECOPI-JUN

órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia; el mismo que entró en vigencia el 15 de junio de 2021.

47. 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 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*).
48. Bajo este contexto, corresponde establecer, en primer lugar, la multa base, para cuyo efecto, se deberá determinar (i) el nivel de afectación en función al tipo de infracción, esto es, si es muy baja, baja, moderada, alta o muy alta; (ii) el tamaño del infractor, verificando, si a la fecha en que cometió la infracción tenía la condición de micro, pequeña, mediana o gran empresa; y, (iii) el periodo de duración de la infracción cometida, que podría ser hasta 24 meses.
- (i) **Nivel de afectación:** La infracción cometida está referida en a la entrega incompleta de un requerimiento de información (sílabos correspondientes a los periodos 2019-I al 2021-II); por lo que, se determina que el tipo de afectación es "muy baja", según el valor preestablecido en el cuadro 16 del Decreto Supremo 032-2021-PCM.
- (ii) **Tamaño del infractor:** El artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, norma modificada por la Ley 30056, prevé que la condición de micro, pequeña, mediana y gran empresa se obtiene a partir de las ventas anuales (microempresa: ventas anuales de 1 a 150 UIT; pequeña empresa: ventas anuales de 150 a 1700 UIT; mediana empresa: ventas anuales de 1700 a 2300 UIT; y, si las ventas anuales superan las 2300 UIT se trata de una gran empresa.

De acuerdo a la información brindada por la Universidad se ha acreditado su condición de gran empresa tal como se evidencia de los ingresos percibidos en el año 2020, el mismo que obra en el expediente. Considerando el nivel de afectación y el tamaño del infractor, el valor preestablecido conforme al cuadro 18 previsto en el Decreto Supremo 032-2021-PCM es de 3,00 UIT.

- (iii) **Periodo de duración de la infracción:** La infracción se cometió en un solo acto, dada su naturaleza instantánea; por lo que, el factor de duración conforme al valor preestablecido en el cuadro 23 del Decreto Supremo 032-2021-PCM es 1,0.

Al multiplicar el monto preestablecido (3,0) por el factor de duración (1,0), se determina que la multa base es de 3,0 UIT.

Definida la multa base, corresponde establecer el factor "F", para lo cual se podrán considerar las circunstancias atenuantes y agravantes previstas en el Código, cuyos valores preestablecidos se han recogido en el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM. Como las circunstancias atenuantes (AT) solo pueden reducir la multa base hasta en un 50%, es decir, la mitad (el valor en este caso es 0,5); y, las circunstancias agravantes (AG) solo pueden incrementarla hasta en un 100%, es decir, el doble (el valor en este caso es 2,0); el resultado total de sumar los valores asignados a cada circunstancia no podrá exceder dichos topes.

En el presente caso, este ORPS no verifica la existencia de circunstancias atenuantes ni agravantes, por lo tanto, el valor viene representado por $F=1+(0)$, el mismo que equivale a 1.

49. Siendo así, la multa a imponer (M), en atención a la fórmula " $M = m \times F$ ", con los datos obtenidos, es de $M = 3,0 \times 1$, resultando un valor de 3,0 UIT. Por tanto, corresponde

M-OPS-03/03

11 de 16



sancionar a la Universidad con multa de 3.0 UIT por infracción a los artículos a los artículos 18° y 19° del Código

II.3. Costas y costos del procedimiento

50. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, modificado por la Tercera Disposición Complementaria Modificatoria del Código¹³, dispone que, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, es potestad ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi.
51. De lo anterior, conviene hacer notar que la orden para que el infractor asuma el pago de los costos del procedimiento, deviene en una facultad de la Autoridad Administrativa, y no en una obligación.
52. En esa línea se ha pronunciado recientemente la Sala Especializada en Protección al Consumidor¹⁴, al señalar que la Autoridad Administrativa -en ejercicio de la facultad antes señalada- podrá determinar si corresponde o no el otorgamiento de los costos del procedimiento, en atención a las particularidades de cada caso en concreto, pudiendo estas estar referidas a:

“En primer lugar, a la necesidad de recurrir a la Autoridad para la satisfacción de una pretensión relativa a la restitución de un derecho vulnerado. Así, por ejemplo, si el denunciando hubiera ejecutado todas las acciones posibles que restituyan o mitiguen la afectación al derecho infringido con anterioridad a la interposición de la denuncia, el consumidor no tendría apremio para interponer la misma, ni mucho menos incurrir en costos que deban ser reembolsados.

En segundo lugar, podría tenerse en consideración la simplicidad o complejidad de la controversia que se discute. En ese sentido, si para la solución de la controversia no se debe realizar un análisis mayor de cuestiones de derecho o medios probatorios que presupongan un conocimiento especializado, no se advertiría la ventaja de contar con el asesoramiento o patrocinio de un profesional en derecho cuyo costo deba ser trasladado al proveedor una vez constatada la infracción.

Finalmente, otra circunstancia a tomar en cuenta, podría estar referida a la conducta del proveedor denunciado, pues una conducta renuente u obstruccionista por parte del infractor, podría complicar y elevar los costos en los que el consumidor deba incurrir durante el procedimiento para lograr el reconocimiento o restitución del derecho vulnerado, supuesto que justificaría que se le condene al pago de costos del mismo”.

53. En atención a lo expuesto, este OPS encuentra adecuado adherirse al criterio establecido por la Sala, en tanto el ejercicio de la facultad de la Autoridad respecto a ordenar el

¹³

DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda (...)

(Resaltado agregado)

¹⁴

Ver la **RESOLUCION 2290-2017/SPC-INDECOPI** del 19 de julio de 2017 emitida en el trámite del expediente 0663-2016/CC1; y la **RESOLUCION 2353-2017/SPC-INDECOPI** del 31 de julio de 2017 emitida en el trámite del expediente 0307-2015/CC1.

M-OPS-03/03



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 169-2022/PS0-INDECOPI-JUN

reembolso o la condena al pago de los costos debe guardar congruencia con el análisis de costo y beneficio que tanto el denunciado como el denunciante deben efectuar antes de acudir a la Administración Pública mediante el inicio de un procedimiento administrativo.

54. En efecto, la facultad para ordenar el reembolso de los costos, constituye una herramienta de la autoridad para eliminar cualquier incentivo perverso que pudiera desnaturalizar los fines del sistema de protección al consumidor.
55. En el caso, si bien ha quedado acreditado que la Universidad no cumplió con entregar a la denunciante de manera completa los sílabos solicitados el 10 de marzo de 2022 correspondientes al periodo 2019-I al 2021-II; ésta controversia no reviste mayor complejidad, no habiéndose efectuado un análisis mayor de cuestiones de derecho o medios probatorios que presupongan un conocimiento especializado, por lo que no se advierte la ventaja de contar con el asesoramiento o patrocinio de un profesional en derecho cuyo costo deba ser trasladado al proveedor.
56. Por ello, en atención a la simplicidad de la controversia discutida, -en concordancia con lo desarrollado previamente- el consumidor no tenía apremio para incurrir en costos que deban ser reembolsados, por lo que, corresponde denegar el pago de costos del presente procedimiento.
57. Por otro lado, conviene destacar que el criterio desarrollado en párrafos anteriores no será aplicado a las costas del procedimiento, en tanto el pago de la tasa administrativa es, para el consumidor, indispensable para recurrir ante la autoridad administrativa en este tipo de procedimientos; por lo que la Universidad deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar, las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36.00¹⁵ a la parte denunciante.
58. La Universidad, deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.
59. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

III. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a la Universidad de Huánuco, con una multa de 3,00 UIT, por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que ha quedado acreditado que no cumplió con entregar a la señora Glerida Greace Torres da Silva de manera completa los sílabos solicitados el 10 de marzo de 2022 correspondientes al periodo 2019-I al 2021-II

SEGUNDO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la señora Glerida Greace Torres da Silva en contra de Universidad de Huánuco, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no ha quedado acreditado que no haya entregado a la señora Glerida Greace Torres da Silva su certificado de estudios sin sellos ni la identificación a quien corresponderían los mismos.

TERCERO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la señora Glerida Greace Torres da Silva en contra de Universidad de Huánuco, por presunta infracción a los

¹⁵ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



artículos 18° y 19°, de la Ley N°29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no ha quedado acreditado que no haya brindado a la señora Glerida Greace Torres Da Silva un buen servicio de atención; en tanto, la misma sería estresante y humillante.

CUARTO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de las multas¹⁶, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁷, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo¹⁸. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁹.

QUINTO: Ordenar a la Universidad de Huánuco, como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con solicitar a la señora Glerida Greace Torres Da Silva, de manera escrita cuales son los 11 sílabos faltantes, y una vez cumplido con el requerimiento por parte de la señora Glerida Greace Torres Da Silva, en un plazo de dos (2) días hábiles cumpla con entregar los silabos.

Universidad de Huánuco, deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

¹⁶ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

¹⁷ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

¹⁸ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

¹⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 169-2022/PS0-INDECOPI-JUN

SEXTO: Ordenar a Universidad de Huánuco, que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36.00.

Universidad de Huánuco, deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

SÉPTIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Junín en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²⁰, caso contrario la resolución quedará consentida²¹.

OCTAVO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI²², las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

NOVENO: Disponer la inscripción de Universidad de Huánuco, en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°²³ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

²⁰ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.

²¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 222.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.
(Texto según el artículo 212 de la Ley N° 27444)

²² **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

²³ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede

M-OPS-03/03



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN**

EXPEDIENTE N° 169-2022/PS0-INDECOPI-JUN



Firma Digital

Firmado digitalmente por OLAZABAL
SUCASACA Edwar Fredy FAU
20133840533 hard

Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.05.2022 10:47:16 -05:00

**Edwar Fredy Olazabal Sucasaca
Jefe**

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de
Protección al Consumidor
Oficina Regional del Indecopi de Junín**

administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

M-OPS-03/03

16 de 16

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Psje. Comercial N° 474 – El Tambo, Huancayo, Junín / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 + opción 6 + 6407
(desde un teléfono fijo) o con el 01-224788+ opción 6 + 6407 (desde un celular)

E-mail: eolazabal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 220-2022/PS0-INDECOPI-JUN

RESOLUCIÓN FINAL N° 291-2022/PS0-INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE : 220-2022/PS0-INDECOPI-JUN
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (OPS)
DENUNCIANTE : GREISY VICKY PALOMINO RETIS (SEÑORA PALOMINO)
DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A.-INTERBANK (INTERBANK)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Huancayo, 17 de junio de 2022

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1, de fecha 22 de abril de 2022, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Interbank, por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 18° y 19°, del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que no habría cumplido con realizar la restitución de saldo de ahorros en la cuenta corriente N° 8983144912570 por la suma de S/ 2,783.17, en la medida de que la compra realizada por la denunciante por dicho monto no se habría llegado a concretar.
2. Interbank, fue debidamente notificado con la Resolución N° 1, el 5 de mayo de 2022, pese a ello no cumplió con presentar sus descargos.

II. ANÁLISIS

II.1. Marco Legal Aplicable

Sobre el deber de idoneidad

3. El artículo 19° del Código¹ establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado.
4. De acuerdo con el artículo 18° del Código² se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le

¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 19°. - Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18°. - Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.



hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

II.2. Presunta infracción a analizar

Sobre la restitución de saldo por compra no concretada

5. En su denuncia, la señora Palomino señaló que Interbank no habría cumplido con realizar la restitución de saldo de ahorros en su cuenta corriente N° 8983144912570 por la suma de S/ 2,783.17, en la medida que la compra realizada por dicho monto no se habría llegado a concretar.
6. Interbank fue debidamente notificado con la Resolución N° 1 y sus recaudos, pese a ello, no cumplió con presentar sus descargos.
7. La falta de presentación de descargos implica una presunción relativa de verdad sobre los hechos alegados por la denunciante interesada, ya que podría interpretarse como un reconocimiento tácito de la infracción imputada en contra del administrado; toda vez que, el artículo 233.1° del TUO de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³, establece que las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o merituadas como ciertas.
8. Dicho artículo debe interpretarse de manera sistemática con el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General que establece el principio de verdad material, según el cual la autoridad deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones⁴. Así, las pruebas actuadas en el procedimiento

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 233.- Contestación de la reclamación

233.1 El reclamado deberá presentar la contestación de la reclamación dentro de los quince (15) días posteriores a la notificación de ésta; vencido este plazo, la Administración declarará en rebeldía al reclamado que no la hubiera presentado. La contestación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el Artículo 122 de la presente Ley, así como la absolución de todos los asuntos controvertidos de hecho y de derecho, Las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o merituadas como ciertas.

(...)

(Texto según el artículo 223 de la Ley N° 27444)

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1.El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.



deben ser suficientes para generar convicción en el OPS acerca de la ocurrencia del hecho denunciado⁵, siendo que el proveedor denunciado deberá aportar los medios probatorios que demuestren que no es responsable de las imputaciones atribuidas.

9. Sobre el cuestionamiento de operaciones no reconocidas por los consumidores, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, hoy Sala Especializada de Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en el pronunciamiento emitido en la Resolución N° 270-2008/TDC-INDECOPI⁶, señaló que la comprobación de un hecho negativo (como el desconocimiento de haberse concretado una transacción) no es factible para el consumidor. Por consiguiente, el proveedor del servicio es quien debe probar que dicho hecho negado si se produjo, esto es, que la operación cuestionada se realizó válidamente.
10. Al respecto, todo proveedor ofrece una garantía sobre la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad⁷.
11. Es de precisar, que este OPS considera que los consumidores o usuarios de servicios financieros esperan que sus proveedores les brinden un servicio responsable e idóneo, capaz de generar seguridad en cada una de las transacciones que realicen.
12. En el caso, ha quedado acreditado que la señora Palomino intentó adquirir un boleto aéreo con Nro. de Reserva 171247098 en la empresa Kiwi.com, la misma que le informó que se produjeron

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también el interés público.

(...)

2. Los principios señalados servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento, como parámetros para la generación de otras disposiciones administrativas de carácter general, y para suplir los vacíos en el ordenamiento administrativo.

La relación de principios anteriormente enunciados no tiene carácter taxativo.

La relación de principios anteriormente enunciados no tiene carácter taxativo.

- ⁵ En ese sentido, el inciso 4) del artículo 461° del Código Procesal Civil establece que la presunción legal de veracidad sólo es relativa, pues de existir hechos alegados que no generen convicción en el juzgador, éstos no deberán tomarse como ciertos. En ese sentido la mencionada norma señala lo siguiente:

Artículo 461°.- Efectos de la declaración de rebeldía

La declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que:

4. El Juez declare, en resolución motivada, que no le produce convicción.

- ⁶ Resolución N° 270-2008/TDC-INDECOPI, de fecha 13 de febrero de 2008, emitida en el Expediente N° 161-2007/CPC.

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.



cambios de itinerario, no siendo posible viajar en el horario escogido por la denunciante, conforme se advierte del contenido del correo electrónico que obra a foja 12 del expediente.

13. Ante este hecho que deriva de una responsabilidad directa del proveedor Kiwi.com, se entiende que la compra no se efectuó, en la medida que no existe dentro del expediente un boleto o constancia de pago realizado por la señora Palomino. Mas, por el contrario, existen reclamos y una carta notarial remitida a Interbank informando que la transacción no se llegó a concretar por lo que solicitó la restitución de la retención realizada – ver de foja 13 a 17 del expediente.
14. De igual forma, ha quedado acreditado que Interbank realizó una retención de la cuenta corriente N° 8983144912570 de titularidad de la señora Palomino, por la suma de S/ 2,783.17, el mismo que corresponde a la compra del boleto aéreo a Kiwi.com, tal como se verifica de la carta de fecha 19 de octubre de 2021 emitida por el proveedor denunciado que obra a foja 13 del expediente.
15. Al respecto, el artículo 23° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 (en adelante, el Reglamento) establece que, **ante el rechazo o reclamo del consumidor respecto a la ejecución de una transacción, corresponde a las empresas del sistema financiero demostrar que esta fue correctamente autenticada y registrada**. En ese sentido, corresponde al proveedor del servicio financiero probar que las operaciones cuestionadas se realizaron válidamente⁸. (Subrayado y énfasis nuestro).
16. Bajo esta premisa, era responsabilidad de Interbank acreditar en primer término, que la señora Palomino sí llegó a concretar la transacción o compra del boleto aéreo, y/o debió presentar la documentación pertinente donde se aprecie que la operación cuestionada fue cobrada y facturada por Kiwi-com, a través de medios probatorios idóneos, sin embargo, pese a encontrarse debidamente notificado con la imputación de cargos, no presentó ni descargos ni pruebas que lo exoneren, por lo que no se ha podido desvirtuar su responsabilidad, pese a encontrarse en mejor posición para acreditar dichos extremos y contar con los medios que podrían respaldarlo.
17. En consecuencia, ha quedado acreditado que Interbank infringió lo establecido por los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que no cumplió con realizar la restitución de saldo de ahorros en la cuenta corriente N° 8983144912570 por la suma de S/ 2,783.17, en la medida de que la compra realizada por la señora Palomino por dicho monto no se llegó a concretar.

II.3. Medida correctiva

18. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras⁹ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias

⁸ **RESOLUCIÓN SBS 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO y DÉBITO**

Artículo 23°.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o



patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias¹⁰ –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

no resulte razonable según las circunstancias.

c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.

d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.

e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.

f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.

h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.

i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

¹⁰

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

M-OPS-03/03

5 de 11



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 220-2022/PS0-INDECOPI-JUN

19. En el presente caso, se ha verificado que Interbank ha cometido una infracción al Código, por lo que corresponde ordenarle como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la cuenta corriente N° 8983144912570 de titularidad de la señora Palomino la suma de S/ 2,783.17, correspondiente a la retención efectuada por una operación realizada en Kiwi.com el 28 de setiembre de 2021, más los intereses, penalidades, gastos y comisiones que se hayan generado como consecuencia del mismo, hasta la fecha del cumplimiento de la medida correctiva.
20. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código.¹¹
21. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.

II.4. Graduación de la sanción

22. La autoridad administrativa cuenta con dos instrumentos para maximizar el bienestar social, las cuales son la multa y el nivel de esfuerzo o gasto en la detección y sanción de infractores, que se traduce en una probabilidad de captura y sanción.
23. En base a ello, se aprobó el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia; el mismo que entró en vigencia el 15 de junio de 2021.
24. Es de precisar que 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, conforme lo establece la disposición complementaria del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM¹²; siendo de obligatorio cumplimiento para los procedimientos iniciados después de la entrada en vigencia del mencionado decreto.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308).

¹² **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM - Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del INDECOPI**

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única. Normas aplicables a los procedimientos administrativos sancionadores en trámite

M-OPS-03/03

6 de 11



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 220-2022/PSO-INDECOPI-JUN

25. 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 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*).

26. Bajo este contexto, corresponde establecer, en primer lugar, la multa base, para cuyo efecto, se deberá determinar (i) el nivel de afectación en función al tipo de infracción, esto es, si es muy baja, baja, moderada, alta o muy alta; (ii) el tamaño del infractor, verificando, si a la fecha en que cometió la infracción tenía la condición de micro, pequeña, mediana o gran empresa; y, (iii) el periodo de duración de la infracción cometida, que podría ser hasta 24 meses.

(i) **Nivel de afectación:** La infracción cometida está referida a no haber cumplido con la restitución de un importe retenido pese a que la transacción no se llegó a concretar, por el importe de S/ 2,783.17; por lo que, el monto involucrado en la denuncia es menor a 1 UIT (S/ 4,600.00), se determina que el tipo de afectación es "baja", según el valor preestablecido en el cuadro 16 del Decreto Supremo 032-2021-PCM.

(ii) **Tamaño del infractor:** El artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, norma modificada por la Ley 30056, prevé que la condición de micro, pequeña, mediana y gran empresa se obtiene a partir de las ventas anuales (microempresa: ventas anuales de 1 a 150 UIT; pequeña empresa: ventas anuales de 150 a 1700 UIT; mediana empresa: ventas anuales de 1700 a 2300 UIT; y, si las ventas anuales superan las 2300 UIT se trata de una gran empresa.

De acuerdo a la información económica reportada por el denunciado ante la Superintendencia del Mercado de Valores, en particular, su estado de resultados correspondiente al ejercicio 2021 (año de comisión de la infracción), se verifica que sus ventas anuales, bajo la denominación "Total Ingresos por intereses", superó las 2300 UIT (equivalente a S/ 3'510.790.00), considerando para este cálculo la UIT fijada para el 2021 (S/ 4,400.00); por lo que, se ha acreditado su condición de gran empresa.

Considerando el nivel de afectación y el tamaño del infractor, el valor preestablecido conforme al cuadro 18 previsto en el Decreto Supremo 032-2021-PCM es de 3,49.

(iii) **Periodo de duración de la infracción:** La infracción se cometió en un solo acto, dada su naturaleza instantánea; por lo que, el factor de duración conforme al valor preestablecido en el cuadro 23 del Decreto Supremo 032-2021-PCM es 1,0.

Al multiplicar el monto preestablecido (3,49) por el factor de duración (1,0), se determina que la multa base es de 3,49 UIT.

Definida la multa base, corresponde establecer el factor "F", para lo cual se podrán considerar las circunstancias atenuantes y agravantes previstas en el Código, cuyos valores preestablecidos se han recogido en el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM. Como las circunstancias atenuantes (AT) solo pueden reducir la multa base hasta en un 50%, es decir, la mitad (el valor en este caso es 0,5); y, las circunstancias

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.



agravantes (AG) solo pueden incrementarla hasta en un 100%, es decir, el doble (el valor en este caso es 2,0); el resultado total de sumar los valores asignados a cada circunstancia no podrá exceder dichos topes.

En el presente caso, este ORPS no verifica la existencia de circunstancias atenuantes ni agravantes, por lo tanto, el valor viene representado por $F=1+(0)$, el mismo que equivale a 1.

27. Siendo así, la multa a imponer (M), en atención a la fórmula " $M = m \times F$ ", con los datos obtenidos, es de $M = 3,49 \times 1$, resultando un valor de 3,49 UIT. Por tanto, corresponde sancionar a Interbank con multa de 3,49 UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

II.5. Costas y costos

28. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹³ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
29. Interbank, deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36.00¹⁴.
30. Interbank, tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas ordenadas en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) UIT por incumplimiento del pago de costas, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código¹⁵.
31. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.
32. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la

¹³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7.- Pago de costas y costos.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. (...)

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

¹⁴ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo."

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)



tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

III. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, con una multa de 3,49 UIT por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no cumplió con realizar la restitución de saldo de ahorros en la cuenta corriente N° 8983144912570 por la suma de S/ 2,783.17, en la medida de que la compra realizada por la señora Greisy Vicky Palomino Retis por dicho monto no se llegó a concretar.

SEGUNDO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de las multas¹⁶, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁷, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo¹⁸. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁹.

TERCERO: Ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente

¹⁶ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

¹⁷ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

¹⁸ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

¹⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 220-2022/PS0-INDECOPI-JUN

resolución, cumpla con devolver a la cuenta corriente N° 8983144912570 de titularidad de la señora Greisy Vicky Palomino Retis la suma de S/ 2,783.17, correspondiente a la retención efectuada por una operación realizada en Kiwi.com el 28 de setiembre de 2021, más los intereses, penalidades, gastos y comisiones que se hayan generado como consecuencia del mismo, hasta la fecha del cumplimiento de la medida correctiva.

Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

CUARTO: Ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36.00, sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

QUINTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Junín en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²⁰, caso contrario la resolución quedará consentida²¹.

²⁰ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.

²¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 222.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

(Texto según el artículo 212 de la Ley N° 27444)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 220-2022/PS0-INDECOPI-JUN

SEXTO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI²², las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

SÉPTIMO: Disponer la inscripción de Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°²³ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.



Firma Digital

Firmado digitalmente por OLAZABAL
SUCASACA Edwar Fredy FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.06.2022 17:04:02 -05:00

Edwar Fredy Olazabal Sucasaca
Jefe

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de
Protección al Consumidor
Oficina Regional del Indecopi de Junín**

²² **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

²³ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 257-2022/PS0-INDECOPI-JUN

RESOLUCIÓN FINAL N° 328-2022/PS0-INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE : 257-2022/PS0-INDECOPI-JUN
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (OPS)
DENUNCIANTE : NICOLAS GÓMEZ HUARANGA (SEÑOR GOMEZ)
DENUNCIADO : CONECTA RETAIL SELVA S.A.C. (CONECTA RETAIL)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR ALLANAMIENTO
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELÉCTRICOS DE USO DOMÉSTICO, MUEBLES, EQU. DE ILUMINACIÓN Y OTROS ENSERES EN COM. ESPECIALIZADOS

Huancayo, 7 de julio de 2022

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1, de fecha 20 de mayo de 2022, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Conecta Retail, por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 18° y 19°, del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que habría vendido al denunciante el 6 de noviembre de 2021 una lavadora WA17N6780CV - 17 Kg – Black Samsung, la cual habría presentado fallas en su funcionamiento (se apaga y vuelve a encender reprogramándose todo y presentaría olor a quemado), motivo por el cual habría sido internado en el servicio técnico hasta en tres oportunidades; sin embargo, seguiría presentando las mismas fallas.
2. Mediante escrito de fecha 30 de mayo de 2022, Conecta Retail se allanó a la denuncia presentada por el señor Gómez en virtud a ello solicitó que se le imponga como sanción una amonestación y se le exonere del pago de los costos del procedimiento.

II. ANÁLISIS

II.1. Sobre el allanamiento en los procedimientos administrativos

3. De acuerdo a lo expuesto por el señor Gómez, la presunta infracción cometida por Conecta Retail consistiría en que le habría vendido el 6 de noviembre de 2021 una lavadora WA17N6780CV - 17 Kg – Black Samsung, la cual habría presentado fallas en su funcionamiento (se apaga y vuelve a encender reprogramándose todo y presentaría olor a quemado), motivo por el cual habría sido internado en el servicio técnico hasta en tres oportunidades; sin embargo, seguiría presentando las mismas fallas.
4. Por su parte, Conecta Retail se allanó a la mencionada imputación, en virtud a ello solicitó que se le imponga como sanción una amonestación y se le exonere del pago de los costos del procedimiento.
5. El artículo 112° del Código –modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1390– establece como una circunstancia atenuante especial, en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, el supuesto donde el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los

M-OPS-03/03

1 de 9



descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria¹, siendo que en ambos casos se origina la conclusión con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor.

6. En esa misma línea, el literal d) del artículo 29° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI – “Directiva Única que regula los procedimientos de Protección al Consumidor, previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, señala que, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor.
7. Por su parte, el artículo 322° del Código Procesal Civil², norma de aplicación supletoria al ordenamiento administrativo, establece que el allanamiento es una forma de conclusión del procedimiento con declaración sobre el fondo.
8. Asimismo, el artículo 330° de dicho cuerpo normativo³ dispone que el allanamiento consiste en presentar ante la autoridad un reconocimiento de la pretensión dirigida contra el demandado. En tal sentido, habrá allanamiento cuando el demandado, sin reconocer la exactitud de los hechos y del fundamento del derecho de la demanda, manifiesta estar conforme en que se dicte la sentencia que pidió el actor en su demanda.
9. De otro lado, el artículo 474° del mismo cuerpo legal señala que el Juez declarará concluido el proceso si durante su tramitación se presentan cualquiera de los casos previstos en el artículo 322°.
10. En consecuencia, en la medida que Conecta Retail se allanó a la imputación formulada en su contra y atendiendo a la finalidad del mismo, el cual no implica un reconocimiento de los hechos materia de denuncia; sino únicamente la renuncia a la oposición frente a la otra parte,

¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

² **TUO CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 322.- Concluye el proceso con declaración sobre el fondo cuando:

1. El Juez declara en definitiva fundada o infundada la demanda;
2. Las partes concilian;
3. El demandado reconoce la demanda o se allana al petitorio;
4. Las partes transigen; o
5. El demandante renuncia al derecho que sustenta su pretensión.

³ **TUO CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 330.- El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta. El reconocimiento se regula por lo dispuesto para el allanamiento.



aceptando que se emita una resolución que acoja lo pretendido por esta última, este OPS declara fundada la denuncia planteada por el señor Gómez, en contra de Conecta Retail por infracción de lo establecido en los artículos 18° y 19°, del Código.

II.2. Medida correctiva

11. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras⁴ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias⁵ –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)



12. En el presente caso, se ha verificado que Conecta Retail, ha cometido infracciones al Código; por lo que, corresponde ordenarle como medida correctiva, que en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con entregar al señor Gómez una lavadora nueva y de similares características a la que es materia de denuncia.
13. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código⁶.
14. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.

II.3. Graduación de la sanción

15. Con fecha 15 de junio de 2021, entro en vigor el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la "Graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del INDECOPI"⁷, respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

⁷ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, 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**



16. Por lo que, en base a dicho cuerpo normativo aplicable a los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia, la multa a imponer por infracciones al Código se calculará en base a la fórmula " $M = m \times F$ " donde " m " representa la multa base y " F " la sumatoria de los factores agravantes y atenuantes.
17. No obstante, capítulo I, del anexo de la citada norma⁸, establece que en aquellos casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, primará 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.
18. En ese sentido, si bien se estableció una metodología específica para la aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor, lo cierto es que, de manera especial el artículo 112⁹ del Código, establece causales de atenuación de la sanción que corresponde a

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.

⁸ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, 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 ANEXO**

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.

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el



un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo, resaltando el supuesto donde el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria¹⁰.

19. A criterio de este Órgano Resolutivo, la figura del allanamiento resulta una circunstancia atenuante que faculta a la Autoridad Administrativa a sancionar con amonestación en caso considere que la infracción materia de análisis amerita la imposición de dicha sanción benigna, en cuyo caso, no resultará aplicable la fórmula propuesta por el Decreto Supremo 032-2021-PCM, en atención a la disposición especial que precisa el Código.
20. Por tales consideraciones, y en la medida que el presente procedimiento concluyó con la resolución de determinación de responsabilidad de Conecta Retail en virtud al allanamiento que formuló conjuntamente con sus descargos y dentro del plazo establecido, corresponde sancionarlo con una amonestación por el hecho imputado en su contra.

II.4. Costas y costos del procedimiento

procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

¹⁰ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 257-2022/PSO-INDECOPI-JUN

21. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹¹ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
22. Conecta Retail, deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36.00¹².
23. Conecta Retail, tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas ordenada en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) UIT por incumplimiento del pago de costas, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código¹³.
24. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio
25. De conformidad con lo establecido en el artículo 112° del Código¹⁴, se exonera a Conecta Retail al pago de los costos, en virtud al allanamiento que presentó, conjuntamente con sus descargos.

III. RESOLUCIÓN

¹¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- Pago de costas y costos.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. (...)
En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
(Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

¹² Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo."
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

¹⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
(...)
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 257-2022/PSO-INDECOPI-JUN

PRIMERO: Sancionar a Conecta Retail Selva S.A.C., con una amonestación, por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19°, del Código de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que vendió al señor Nicolás Gómez Huaranga, el 6 de noviembre de 2021 una lavadora WA17N6780CV - 17 Kg – Black Samsung, la cual presentó fallas en su funcionamiento (se apaga y vuelve a encender reprogramándose todo y presentaría olor a quemado), motivo por el cual fue internado en el servicio técnico hasta en tres oportunidades; sin embargo, sigue presentando las mismas fallas.

SEGUNDO: Ordenar a Conecta Retail Selva S.A.C., como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con entregar al señor Nicolás Gómez Huaranga una lavadora nueva y de similares características a la que es materia de denuncia.

Conecta Retail Selva S.A.C., deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

TERCERO: Exonerar a Conecta Retail Selva S.A.C., al pago de costos del procedimiento, en virtud del allanamiento que presentó, conjuntamente con sus descargos.

CUARTO: Ordenar a Conecta Retail Selva S.A.C., que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36.00.

Conecta Retail Selva S.A.C., deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo

QUINTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Junín en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁵, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁶.

¹⁵ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 32.- Apelación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 257-2022/PSO-INDECOPI-JUN

SEXTO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI¹⁷, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

SÉPTIMO: Disponer la inscripción de Conecta Retail Selva S.A.C., en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°¹⁸ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.



Firma Digital

Firmado digitalmente por OLAZABAL
SUCASACA Edwar Fredy FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.07.2022 10:51:37 -05:00

Edwar Fredy Olazabal Sucasaca
Jefe

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de
Protección al Consumidor
Oficina Regional del INDECOPI de Junín**

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.

¹⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 222.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

(Texto según el artículo 212 de la Ley N° 27444)

¹⁷ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

¹⁸ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

M-OPS-03/03

9 de 9