

FACULTAD DE DERECHO

Escuela Académico Profesional de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Desempeño profesional en el estudio jurídico
Loaiza & Asociados de la ciudad del Cusco**

Milagros Ccorimanya Quintana

Para optar el Título Profesional de Abogado

Cusco, 2024

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de suficiencia profesional



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD
DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

A : Eliana Carmen Mory Arciniega.
Decana de la Facultad de Derecho

DE : Gabriel Ravelo Franco
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 30 de julio de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarla y en vista de haber sido designado asesor del trabajo de suficiencia profesional titulada: “DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL ESTUDIO JURÍDICO LOAIZA & ASOCIADOS DE LA CIUDAD DEL CUSCO”, perteneciente a la bachiller Milagros Ccorimanya Quintana, de la E.A.P. de Derecho; se procedió con la carga del documento a la plataforma “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 17% de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: 15) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y sobre el asesor recae la responsabilidad sobre el proceso de asesoría, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original

(no se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

DEDICATORIA

El presente trabajo de suficiencia profesional va dedicado a mis amados padres Roque y Ricarda, quienes son el pilar fundamental en mi vida para obtener los logros que he podido alcanzar, a mi hermana Jakeline que ha sido un apoyo incondicional muy importante en mi camino profesional y personal, a mi hermano Grover que con su apoyo y aliento ha destacado lo mejor de mí.

A mi amado sobrino Noah Alessandro, quien se ha vuelto mi inspiración de querer sacar mi mejor versión.

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien en todo este camino de formación profesional estuvo presente, guiando cada paso que di dándome fuerza y perseverancia para poder seguir avanzando con mis metas.

A mi querida familia que me apoyó incondicionalmente en todo el camino de mi formación profesional, quienes siempre me brindaron aportes invaluable y buenos valores, fomentando en mí el deseo de superación y triunfo en la vida.

A la Universidad Continental, la cual me acogió en su casa de estudios para poder culminar con parte de una etapa muy importante de mi vida.

RESUMEN EJECUTIVO

En este trabajo de suficiencia profesional se contemplará el desarrollo de las actividades profesionales que desarrollé en la empresa, estudio jurídico Loaiza & Asociados, donde se trabajó a profundidad la estructura de la empresa. Al mismo tiempo se presenta una breve descripción de los profesionales que se encuentran a cargo de cada área, pues la firma de abogados viene ofreciendo sus servicios legales en las distintas áreas de la práctica del derecho en la ciudad del Cusco desde hace ocho años, para buscar así ofrecer servicios legales con un alto estándar de calidad, y de esta manera poder consolidar la satisfacción de los clientes que buscan un soporte legal.

El área en el que desarrollé mis prácticas profesionales como asistente legal es el área de derecho administrativo sancionador (protección al consumidor), área de la firma que tiene el objetivo de defender los derechos de los consumidores, y estos no sean vulnerados por los proveedores, y de esta manera fomentar un desarrollo económico, social, justo y equitativo para generar seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

En ese mismo contexto, el desarrollo de este informe de suficiencia profesional trae a colación la descripción de las actividades, funciones y responsabilidades que me fueron asignadas en la práctica profesional, de igual manera se podrá ver las dificultades que se me presentaron el trayecto del desarrollo de la práctica profesional, así como también los aportes, los resultados, y las capacidades que pude adquirir en el transcurso de mi desenvolvimiento.

En virtud de los resultados que traerá este trabajo de suficiencia profesional es únicamente informativo y analítico, pues se verá plasmado en el desarrollo del mismo. Asimismo, los ejemplares casuísticos que trajo mi aprendizaje al asistir los distintos casos que llegaron a mi cargo, trasladaron consigo una ardua ampliación de conocimiento y una mejora

de capacidad analítica, para buscar así que los conocimientos que vine forjando demuestren que me encuentro preparada poder ejercer la abogacía.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	5
DEDICATORIA	4
INDICE.....	8
LISTA DE TABLAS	12
INDICE DE FIGURAS	13
RESUMEN EJECUTIVO.....	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I.....	16
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	16
1.1. Datos generales de la empresa.....	16
1.2. Actividades principales de la empresa.....	16
1.3. Reseña histórica de la empresa.....	19
1.4. Organigrama de la empresa	21
1.5. Misión y visión.....	22
1.6. Bases legales o administrativas.....	22
1.6.1. Estatuto del Ilustre Colegio de Abogados del Cusco.....	22
1.7. Descripción del área donde realiza sus actividades profesionales.....	24
1.8. Descripción del cargo y de las responsabilidades de la bachiller en la empresa	
24	
CAPÍTULO II.....	27

ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES.....	27
2.1. Antecedentes o diagnóstico situacional	27
2.2. Identificación de necesidades o necesidad en el área de actividad profesional	
28	
2.2.1. Problemática	29
2.2.2. Casuística.....	30
2.3. Objetivos de la actividad profesional.....	35
2.4. Justificación de la actividad profesional	35
2.5. Resultados esperados	36
CAPÍTULO III.....	37
MARCO TEÓRICO	37
3.1. Bases teóricas de las metodologías o actividades profesionales	37
3.1.1. Derecho administrativo.....	37
3.1.2. Ley del procedimiento administrativo general	38
3.1.3. Código de protección al consumidor- Ley N.º 29571	39
3.1.4. Definiciones básicas	40
3.1.5. Decreto Ley N.º 25868 ley de organización y funciones del Indecopi	43
3.1.6. Órganos Competentes.....	44
3.1.7. Tipos de procedimientos sancionadores en materia de protección al consumidor	45
3.1.8. Calificación de la denuncia.....	46
3.1.9. Cuantía y competencia territorial.....	46

3.1.10. Etapas del procedimiento	47
3.1.11. Conclusión del procedimiento sancionador	47
3.1.12. Contenido de la resolución final	48
3.1.13. Actos susceptibles a ser impugnados	48
CAPÍTULO IV	50
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES.....	50
4.1. Descripción de las actividades profesionales.....	50
4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales	50
4.1.2. Alcance de las actividades profesionales en materia de protección al consumidor	50
4.1.3. Entregables de las actividades profesionales	51
4.2. Aspectos técnicos de la actividad profesional	60
4.2.1. Metodologías	60
4.2.2. Técnicas	61
4.2.3. Instrumentos	61
4.2.4. Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades	61
4.3. Ejecución de las actividades profesionales	62
4.3.1. Cronograma de actividades realizadas	62
4.3.2. Proceso y secuencia de las actividades profesionales.....	65
CAPÍTULO V.....	67
RESULTADOS	67
5.1. Resultados finales de las actividades realizadas	67

5.2. Logros Alcanzados	67
5.3. Dificultades Encontradas	68
5.4. Planteamiento de mejoras	69
5.4.1. Metodologías propuestas	69
5.5. Análisis	70
5.6. Aporte del bachiller en la empresa	71
5.6.1. Casuística.....	71
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES.....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA	93
ANEXOS	95
ANEXO A	95
ANEXO B.....	122
ANEXO C.....	131
ANEXO D	134
ANEXO E.....	143

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Áreas que desarrolla el Estudio Jurídico Loaiza & Asociados	17
Tabla 2 Casos ganados de expedientes ganados en los que participé como asistente Legal ...	52
Tabla 3 Casos de expedientes en curso en los que participé como asistente Legal	54
Tabla 4 Total del universo de casos en lo que participe como asistente legal	59
Tabla 5 Cronograma de actividades	63
Tabla 6 Descripción de Aportes	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama institucional.....	21
Figura 2 Encabezado de resolución N° 338-2022/PSO-INDECOPI.....	32
Figura 3 Etapas del Procedimiento Sancionador-Procedimiento Sumarísimo.....	47
Figura 4 Etapas del Procedimiento Sancionador-Procedimiento Ordinario	47
Figura 5 Etapas del Procedimiento Sancionador.....	47
Figura 6 Organigrama Institucional de Indecopi.....	49
Figura 7 Demanda de casos que recibe el estudio jurídico Loaiza & Asociados-área de derecho administrativo-administrativo sancionador	59
Figura 8 Encabezado de resolución N.º 315-2021/CPC-INDECOPI-CUS	74
Figura 9 Encabezado de resolución N.º 1200-2023/SPC-INDECOPI -CUS.....	78
Figura 10 Encabezado de resolución N.º 350-2023/-INDECOPI -CUS	81
Figura 11 Encabezado expediente civil N.º 02257-2023-0-1001-JR-CI-03	86

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo versa sobre la información en referencia a la empresa en la que realicé mis labores profesionales; así mismo desarrollé de manera detallada las actividades que vine realizando.

Para ello, debemos de conocer el derecho administrativo sancionador (protección al consumidor), pues en la práctica del derecho de protección al consumidor tuvo como antecedente relevante la decisión tomada por el estado al crear la Ley N.º 15868 en 1992, para buscar como objetivo primordial defender la capacidad adquisitiva, seguridad y salud de los ciudadanos ante la administración de los productos y servicios ofertados por los proveedores, hechos que a la actualidad si bien es cierto tuvieron mejora en la sociedad, sin embargo, la lucha por defender los derechos de los consumidores no se extinguirá mientras que en el mercado exista la relación de consumo entre proveedores y consumidores.

Además, se podrá apreciar que todo lo plasmado demuestra la experiencia que pude adquirir, desarrollando mis actividades como asistente legal, llegando a desenvolverme en el área de derecho administrativo sancionador (protección al consumidor). De modo que en este informe se podrá apreciar el desarrollo del aspecto metodológico analítico y descriptivo, pues la formación que adquirí durante mis prácticas profesionales y mi función como asistente legal, las he desarrollado trayendo consigo los alcances en dominio, análisis crítico y percepción de ramas específicas del derecho como son el derecho de propiedad intelectual, derecho de la competencia desleal, derecho de marcas y especialmente el derecho de protección al consumidor, puesto que en cada expediente que asistí, logré ver el desarrollo del proceso y las etapas que traía consigo, caminos que me motivaron a continuar esta práctica. Por lo que quedé cautivada por esta rama del derecho, la cual siendo tan amplia merece especialidad y deseo desarrollarla en mi ejercicio profesional.

Así mismo, dentro del desarrollo de este trabajo se hicieron visibles algunas limitaciones que pude avizorar en la práctica, empero a ello considero que a la fecha tengo capacidades suficientes para resolver problemas jurídicos, interactuar con los clientes de manera idónea, responder consultas técnicas y litigar en todas las instancias del derecho administrativo.

Dicho brevemente lo anterior, en el capítulo I se precisan los datos importantes del estudio jurídico Loaiza & Asociados, con la finalidad de conocer en profundidad el desarrollo de la práctica de la abogacía que realiza la empresa en un ámbito privado.

Además, en el capítulo II se exponen los antecedentes que surgieron en el desarrollo de la práctica del derecho administrativo sancionador (protección al consumidor), la problemática advertida en el desarrollo de mis actividades, presentando un expediente asistido en mi práctica como casuística el cual trae consigo una búsqueda de solución a la problemática advertida.

En esa misma línea, el capítulo III contiene la información legal que soporta este trabajo de suficiencia profesional, doctrina en referencia, pues estas forman parte de la base teórica del presente trabajo, cumpliendo un rol importante, ambas tienen por función velar por la correcta interpretación de las leyes aplicables.

Del mismo modo, el capítulo IV se puntualiza la descripción de mis actividades profesionales, en el área de derecho de protección al consumidor, así como también el resumen de mi actividad profesional, detallando los procesos administrativos en los que participé.

Por último, el capítulo V señala los resultados, logros, dificultades y aportes que obtuve en mi labor como asistente legal.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.1. Datos Generales de la Empresa

Razón social	: Serendipia Asesoría Empresarial
Nombre	: Loaiza & Asociados
Dirección	: Urbanización Manuel Prado Jirón Pisac B-18
Distrito	: Cusco
Provincia	: Cusco
Departamento	: Cusco
RUC	20602931626
Teléfono fijo	084 654770
Celular	987197828
Correo	: administración@loizafirma.com
Página web	: https://loizafirma.com/

1.2. Actividades Principales de la Empresa

El estudio jurídico Loaiza & Asociados es una firma legal especializada en la materia de derecho de protección al consumidor, en el cual también se desarrollan áreas de especialidad como las siguientes:

Tabla 1

Áreas que desarrolla el estudio jurídico Loaiza & Asociados

Áreas	Descripción
1. Derecho corporativo	En esta área se desarrolla la estructura y cambios de la sociedad mercantil (constitución de empresas S.A.C., E.I.R.L., S.R.L., acuerdos de accionistas, relaciones entre accionistas, cambio de forma societaria y fusiones).
2. Derecho civil	En esta área se desarrolla la defensa de los derechos de las personas naturales como jurídicas teniendo una especial importancia en el derecho civil económico (embargos, obligación de dar suma de dinero, otorgamiento de escritura pública, indemnización de daños y perjuicios por responsabilidad civil).
3. Derecho administrativo	En esta área se desarrolla la defensa de los administrados en procedimientos administrativos, bilaterales y trilaterales (protección al consumidor, licencia de obras, procedimientos administrativos de tránsito, procedimiento administrativo disciplinario, procedimientos contenciosos en derecho marcario, procedimiento de competencia desleal, barreras burocráticas de acceso al mercado).

3.1. Protección al consumidor	En esta área se brinda asesoría legal a los consumidores que, al encontrarse su derecho vulnerado, se brinda el patrocinio en defensa de la misma para buscar así sancionar al proveedor infractor que contravino a lo establecido al Código de Protección al Consumidor (bancos, seguros, Falla de vehículos e información indebida).
3.2 Propiedad intelectual	En esta área se brinda asesoría legal a personas naturales o jurídicas que requieran un soporte legal en referencia a la marca que se encuentra el mercado, siendo la asesoría en los procesos no contenciosos (registro de marca), así como también se ven los procesos contenciosos (nulidad de marca, infracción marcaria, cancelación de marca y oposición marcaria).
3.3 Competencia desleal	En esta área se brinda asesoría legal a personas naturales o jurídicas que en el ejercicio de su derecho como consumidores se ven afectados por la conducta anticompetitiva de los agentes del mercado (publicidad engañosa, actos de confusión y actos de engaño).
3.2. Tránsito y transporte terrestre	En esta área, se brinda asesoría legal en la impugnación de papeletas de tránsito a administrados naturales y jurídicas, brindando soporte en toda la fase instructiva en la impugnación de sus papeletas ante la autoridad administrativa competente (descargos, observación, apelación y prescripción).
4. Derecho penal	En esta área se brinda asesoría legal a personas naturales que requieren la defensa antes procesos en los que se les acuse o deseen iniciarlos contra otra persona natural, los cuales son llevados ante el poder judicial y el ministerio público (robo, violación, hurto, daños y defraudación).

1.3. Reseña Histórica de la Empresa

Julio Ronald Loaiza Miranda, abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú, inició las operaciones del estudio jurídico Loaiza & Asociados, en 2015. En su visión busca la práctica del derecho económico en áreas como el derecho corporativo, administrativo y civil. En ese contexto, sumó profesionales del medio a su equipo, para consolidar las áreas mencionadas y expandir su práctica legal al mercado local y nacional.

De manera que en el 2016 se sumó como socio del estudio el abogado Adonay Quispe Achahuanco, quien es especialista en la rama de derecho penal, aperturando así un área más al estudio jurídico Loaiza & Asociados, por lo que, a través de su práctica, consolidó las áreas de trabajo adicionando recurso humano y formando a practicantes preprofesionales.

Asimismo, en 2018, se sumó la abogada Katherin Briseida Jiménez Chulla, quien comienza como practicante preprofesional, de manera que, en el transcurso del tiempo, desarrolló su habilidad técnica, llegó a ser ascendida a asistente legal y posteriormente titulada es contratada como abogada y asociada del estudio jurídico Loaiza & Asociados, siendo a la fecha la abogada encargada en el área de derecho civil, denotándose el crecimiento del estudio y de las áreas que desarrolla.

Del mismo modo, a lo largo de los ocho años de práctica, el estudio jurídico Loaiza & Asociados viene brindando servicios legales a sus clientes, trabajo que se ve reflejado en la confianza y lealtad.

Valores de la empresa

Todos los abogados que pertenecen al estudio jurídico Loaiza & Asociados cumplen una función muy importante en la sociedad, por ello, es que traen consigo valores que rigen su conducta en su actividad profesional, siendo estos los siguientes valores:

Integridad. Este valor es guiado por principios sólidos, basados en la transparencia y la honestidad, pues la estrategia legal será siempre coherente con los objetivos de sus clientes.

Excelencia. Cada caso supone el reto de alcanzar un objetivo, el reto del estudio jurídico Loaiza & Asociados es ofrecer lo mejor a sus clientes para lograr el éxito de los casos que se les asesora.

Diversidad e inclusión. El compromiso del estudio jurídico Loaiza & Asociados está enfocando al 100 % en una cultura con diversidad e inclusión, donde se prohíbe todo tipo de discriminación y se fortalece el empoderamiento de la mujer.

Vocación de servicio. Este valor es guiado por un equipo profesional que busca la mejora constante de sus métodos de trabajo y relación con los clientes, para brindar una mejor asesoría y soporte legal.

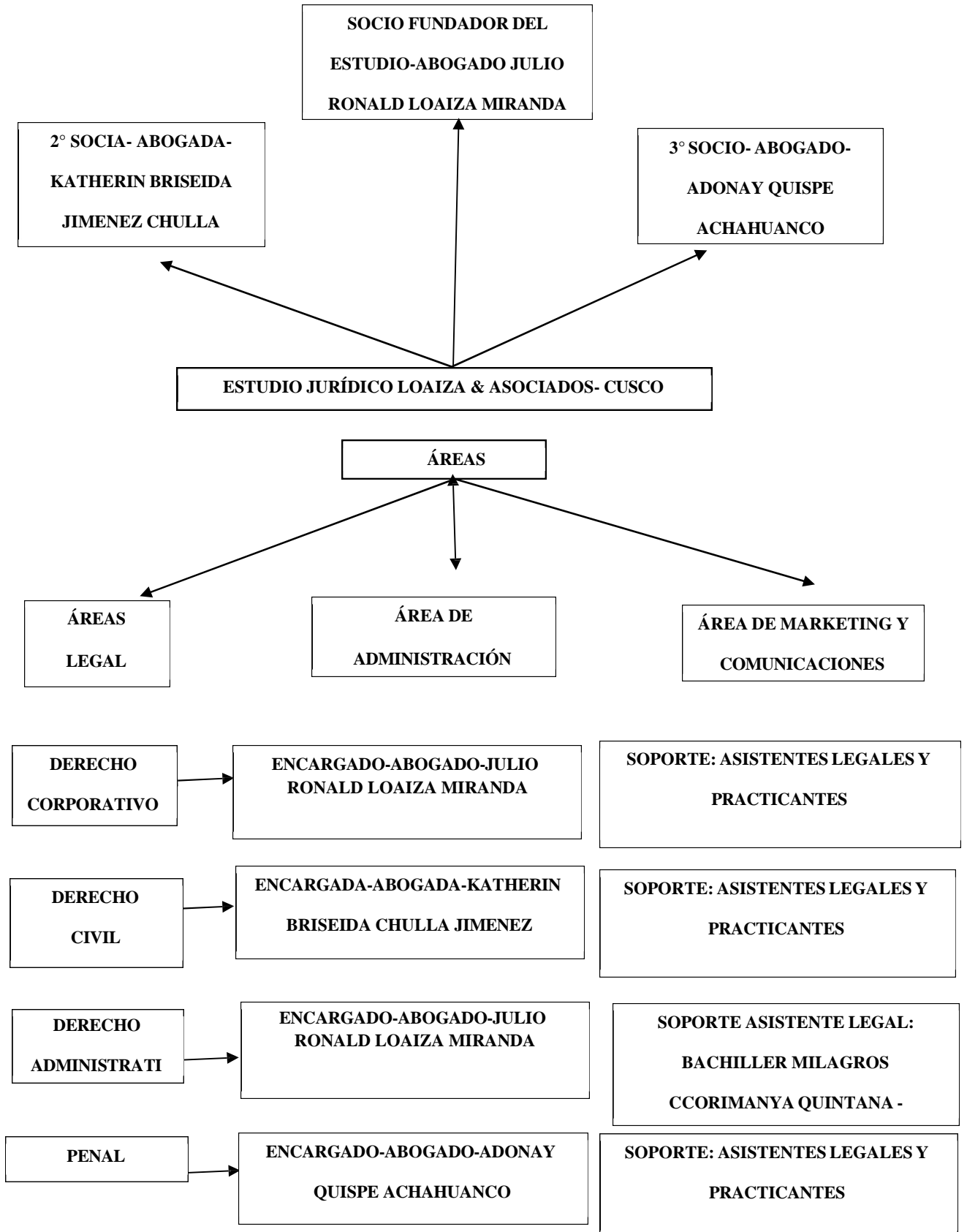
Ética. En el estudio jurídico Loaiza & Asociados, se trabaja con una ética sostenible, con respeto a las reglas deontológicas de la profesión, respeto a los tribunales, autoridades y a los clientes, respetando la confidencialidad en los casos y la transparencia del mismo.

La experiencia de trabajo que vino desarrollando el estudio jurídico Loaiza & Asociados cumplió la satisfacción de ver los buenos resultados que surgen en los procesos a cargo, cuyo rasgo distintivo es el conocimiento profundo de diversas ramas del derecho, con el único objetivo de atender las principales necesidades del cliente (Estudio Loaiza & Asociados, s.f.).

1.4. Organigrama de la empresa

Figura 1

Organigrama institucional



1.5. Misión y visión

Misión. El estudio jurídico Loaiza & Asociados utiliza los mejores métodos y herramientas que ofrece el derecho para brindar una asesoría de calidad a sus clientes y así definir el futuro del derecho con un servicio óptimo y accesible.

Visión. El estudio jurídico Loaiza & Asociados tiende a ser una firma especializada en protección al consumidor con accesibilidad a nivel nacional y el uso de tecnologías que aporten a brindar un servicio eficiente y de calidad, orientado a la satisfacción del cliente.

1.6. Bases Legales o Administrativas

1.6.1. Estatuto del ilustre Colegio de Abogados del Cusco

El desarrollo de cada profesional se encuentra enmarcado dentro de valores y principios que deben seguir, los mismos que para el ejercicio de la abogacía son administrados por un colegio de abogados, es así que en el presente caso se aplica el estatuto del Colegio de Abogados de Cusco (Estatuto del Ilustre colegio de abogados del Cusco, 2009), el mismo en el que generalmente se atribuyen funciones de ordenación y disciplina de la actividad profesional la misma que dignifica la profesión, lo que constituye una garantía de los altos estándares de los profesionales.

De manera que parte del estatuto son los valores con los que se forma a un abogado, los cuales buscan como imperativo categórico guiar al abogado en un marco de respeto, a las normas, la moral y las buenas costumbres. En este contexto, el estatuto del Colegio de Abogados de Cusco abarca XVII títulos y 134 artículos de los cuales considero que toda la normativa es muy importante, sin embargo, dentro de esta normativa resaltaré los artículos que deben de primar para que el abogado sea un profesional intachable.

Artículo 1. Normas principistas

- **Defender la persona humana como fin supremo de la sociedad y el Estado.** En el derecho la abogacía tiene un rol importante para nuestra sociedad. El fin que defiende son los derechos de las personas para buscar la justicia y así poder vivir en una sociedad integra y justa.
- **Velar por la plena vigencia de los derechos humanos, el sistema democrático y el estado de derecho para garantizar el desarrollo de la sociedad en libertad.** Es importante tomar en cuenta que el abogado resguarda los derechos de su cliente al tomar un caso, así mismo también tiene deberes que debe de cumplir al prestar sus servicios responsablemente, resguardando la información que este recibe de su cliente, para así poder guiarlo a una buena asesoría.

Artículo 7. Fines

Garantizar el correcto ejercicio profesional de la abogacía con dignidad, probidad, veracidad, lealtad, ética, respeto, solidaridad y tolerancia en todos los niveles y circunstancias. Al momento de ejercer la abogacía se debe actuar con lealtad y honradez, para que de esta manera el abogado pueda orientar con eficacia a sus clientes, se debe de tener en cuenta que el abogado al momento en el ejerce su carrera tiene derecho a poder ser la defensa tanto de la parte acusada o la parte acusadora, por lo que debe de actuar con total licitud y sumado a ello siguiendo el debido proceso.

De esta manera entendemos que la abogacía cumple una función muy importante al servicio de la sociedad teniendo como objetivo primordial la justicia y la paz social por encima de encima de todo conflicto intersubjetivo de intereses.

1.7. Descripción del Área donde Realiza sus Actividades Profesionales

A lo largo de mi desarrollo profesional, me desempeñé como asistente legal en el área de derecho administrativo sancionador (protección al consumidor) del estudio jurídico Loiza & Asociados, el cual tiene como subáreas las siguientes:

- Derecho de protección al consumidor.
- Derecho de propiedad intelectual.
- Derecho de la competencia desleal
- Derecho administrativo en procedimientos contenciosos de tránsito y transporte terrestre.
- Procedimientos administrativos sancionadores.

Así, el área principal en la que vine desarrollando la práctica del derecho es el área de Derecho de Protección al Consumidor, acorde a lo tipificado en el artículo 6 del título preliminar del Código de Protección al Consumidor, se desarrolla el actuar que tiene el estado para motivar la protección del consumidor en nuestro país. En ese sentido, Indecopi es el ente encargado de velar por la protección y defensa de los derechos de los consumidores en todo el Perú. Por lo que se tiene la existencia de firmas legales en las que se practica de manera privada la defensa y patrocinio de los consumidores afectados, siendo esta una de las áreas que desarrolla el estudio jurídico Loiza & Asociados.

1.8. Descripción del Cargo y de las Responsabilidades de la Bachiller en la Empresa

De acuerdo con el perfil profesional y la estructura organizacional del estudio jurídico Loiza & Asociados, me desempeño con el cargo asistente legal, siendo este un puesto de soporte, en el cual el abogado a cargo del área dispone las labores y actividades diarias. En ese sentido, soporta parte de la carga laboral del área con apoyo de mi asistencia.

Dentro de las funciones que realiza el asistente legal, en el estudio jurídico Loaiza & Asociados, están las siguientes:

- Realizar denuncias administrativas en contextos de procedimientos administrativos sancionadores.
- Realizar descargos dentro de procedimientos administrativos sancionadores.
- Contestar los descargos dentro de procedimientos administrativos sancionadores.
- Realizar apelaciones dentro de procedimientos administrativos sancionadores.
- Contestar apelaciones dentro de procedimientos administrativos sancionadores.
- Solicitar informes orales, suspensión de procedimientos, copia de expedientes, rebeldías, impulsos procesales, solicitar audiencias de conciliación, presentar quejas al procedimiento y la liquidación de costas y costos del proceso.
- Iniciar procesos contenciosos administrativos en la vía civil.
- Iniciar la solicitud de costas y costos del proceso.

Debo precisar que como asistente legal tengo una carga procesal considerable a asistir en procedimientos administrativos sancionadores instadas ante Indecopi, desempeñando las siguientes funciones:

- Elaborar denuncias administrativas (protección al consumidor), estudiar el caso, elaborar la denuncia, comunicarme con el cliente respecto a la validación de la denuncia, pagar la tasa de derecho de denuncia, una vez notificada la admisión de la denuncia ver que contiene lo actuado acorde a la notificación, guiando este proceso desde la etapa de inicio hasta finalizarla (Indecopi).
- Elaborar denuncias administrativas (competencia desleal), estudiar el caso, elaborar la denuncia, comunicarme con el cliente respecto a la validación de la denuncia, pagar la tasa de derecho denuncia, una vez notificada la admisión de la denuncia ver

contiene lo actuado acorde a la notificación, guiando este proceso desde la etapa de inicio hasta finalizarla (Indecopi)

- Elaborar el procedimiento de registros de marcas (derecho marcario) validar que la marca que el cliente desea inscribir se encuentre libre, informar al cliente sobre lo indagado, solicitar datos de inscripción de la marca, realizar el pago de la tasa por derecho de registro de marca, ingresar el registro y esperar hasta una nueva notificación y posteriormente comunicársela al cliente brindando este servicio al cliente desde la etapa de inicio hasta finalizarla (Indecopi).

Así mismo, en este mismo ámbito también se tienen expedientes en el cual se hace la defensa de registro de marcas en discusión, en la cual mi función es la de realizar escritos en precisión al expediente que se esté viendo.

De igual modo, vengo teniendo bajo mi responsabilidad la constante comunicación con los clientes y de esta manera brindarles detalladamente el informe respectivo de su caso que se encuentre en curso.

CAPÍTULO II

ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

2.1. Antecedentes o Diagnóstico Situacional

En el Perú, como país con una economía social de mercado, existen innumerables relaciones de consumo, así al tener un gran número de transacciones comerciales siempre existirán distorsiones en el mercado, es decir, que toda transacción comercial está sujeta a un riesgo de transacción. Dicho riesgo, en un contexto negativo de la transacción, la cual conlleva la falta de idoneidad en el servicio contratado o el producto adquirido.

Así, la probabilidad que existan consumidores insatisfechos es alta, por este motivo, el estado en ejercicio de su función tuitiva debe brindar la protección a los consumidores. Por ello, Indecopi como ente competente para la protección de los consumidores, desarrolla normas administrativas para equilibrar la relación de consumo.

Por lo que en los últimos años de crecimiento económico del país y con la necesidad de equilibrar el mercado, se ha desarrollado el área de protección de los derechos del consumidor, con una injerencia cada vez más importante.

Por lo expuesto, la situación actual de nuestro país en esta materia de protección al consumidor es necesaria y también insuficiente, puesto que el mercado, aun precario, no encuentra equilibrio en sus transacciones, habiendo una necesidad inmediata de protección a los consumidores.

En mi práctica he advertido un sinnúmero de situaciones jurídicas en las cuales el proveedor de manera reiterada y sistemática vulnera los derechos del consumidor siendo necesario que Indecopi disponga precedentes de observancia obligatoria para alinear el criterio de resolución de todas sus oficinas y de esta manera, los nuevos casos que ingresen los

consumidores afectados, sabrían a dónde va direccionada su denuncia y la defensa de sus derechos.

2.2. Identificación de Necesidades o Necesidad en el Área de Actividad Profesional

El tiempo que vine realizando la función como asistente legal en el estudio jurídico Loaiza & Asociados desarrolle el procedimiento administrativo sancionador en Indecopi, especialmente la fase instructiva del procedimiento, pues en este ámbito advertí que los proveedores buscan liberarse de la sanción administrativa a través de los mecanismos que los liberan de multas pecuniarias; esta figura se da habitualmente gracias al allanamiento administrativo, regulado en el Código de Protección al Consumidor.

Mediante el artículo 112º, inciso 3, del Código de Protección al Consumidor, se regula el allanamiento administrativo en materia de protección al consumidor, el mismo que dispone lo siguiente:

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 una atenuante, pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y

reconocimientos formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas (Código de Protección al Consumidor, 2022, p. 54).

Considero que este artículo del Código de Protección al Consumidor debería de estar mejor regulado, pues a razón de esta disposición los proveedores en muchas ocasiones aprovechan esta figura e incumplen sus obligaciones contractuales de manera recurrente, dejando en indefensión al consumidor.

En el ámbito civil, el allanamiento se encuentra estipulado en el título XI, capítulo II, el artículo 330° de CPC, el cual nos indica lo siguiente:

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 esta el reconocimiento se regula por lo dispuesto para el allanamiento. (Editores, 2022, p. 555).

Como podemos advertir en materia civil, el allanamiento es una forma imperfecta de solucionar el conflicto, teniendo como consecuencia el fin del proceso en cualquier fase antes de la sentencia.

2.2.1. Problemática

El allanamiento administrativo libera al proveedor de una sanción pecuniaria que recibe el proveedor cuando comete una infracción económica contra el denunciante de manera que el órgano resolutorio tras el allanamiento realizado por el proveedor lo amonesta y este evita la multa y los costos del proceso y pagar las costas, sin embargo, esta debe de cumplir con la medida correctiva solicitada por el denunciante, actuar que considero válido, pues si el

consumidor es afectado económicamente y mediante la denuncia administrativa instada este monto se le es resarcido se culmina el proceso.

Sin embargo, tal retribución económica no sucede cuando una de las infracciones cometidas por el proveedor no va por una afectación económica, si no al contrario es un valor invaluable que el órgano resolutorio no aprecia, pues cuando el proveedor mella la reputación del denunciante llámese salud, trabajo o tiempo este valor nunca podrá ser retribuido pues el daño que causa el proveedor al denunciante es una afectación que el allanamiento no lo satisface.

2.2.2. Casuística

A. CASO-EXPEDIENTE N.º 239-2022/PSO-INDECOPI-CUS

En adelante expondré uno de los casos en el que participé como asistente legal, pues particularmente me llamó mucho la atención; en este expediente, visualizaremos la aplicación de la figura del allanamiento administrativo en materia educativa.

HECHOS. El denunciante es un padre de familia, el cual como cada inicio de año escolar decide matricular a su menor hija en el colegio; el padre de familia gestiona los papeles correspondientes para que su menor hija postule al colegio denunciado.

En este contexto, el padre de familia realizó dos pagos a fin de que su hija reciba los servicios educativos de parte del colegio denunciado para el primer grado de primaria, pues según la plataforma de admisión, el procedimiento de matrícula para el 2022 era el siguiente:

- i. Reservar la vacante,
- ii. A los tres días siguientes se debía de realizar el pago de derecho de ingreso,
- iii. Completar el formulario,
- iv. Si el postulante era admitido se debería de pagar la cuota de ingreso, y en consecuencia realizar el pago de derecho de matrícula.

Empero, el padre de familia debía ser informado vía correo electrónico si la menor era admitida o no, es así que el denunciante hizo el depósito de S/.234.50.00 (doscientos treinta cuatro con 50/100 soles) a la cuenta del colegio denunciado por el concepto de cuota de alumno nuevo o derecho de ingreso, así como también el depósito de S/670.00.00 (seiscientos setenta y siete con 00/00) soles a la cuenta colegio denunciado por el concepto de derecho de matrícula, sin embargo al padre de familia nunca se le envió vía correo electrónico con la carta de admisión ni mucho menos se le envió la constancia de vacante. Este incumplimiento causó en el padre de familia incertidumbre en todo el proceso de matrícula debido a que esperaba que el colegio le confirme explícitamente que su menor hija estaba admitida y que existía una vacante para luego de esas confirmaciones realizar con total normalidad todas sus actividades educativas.

Por lo que en *contrario sensu* se sobreentiende que, si el colegio denunciado no envía el correo electrónico, la alumna no fue admitida y/o no existe una vacante disponible, este hecho fue el que generó en el padre de familia la preocupación de que el destino educativo de su hija se vea afectado gravemente.

Posteriormente, para evitar que su niña se vea perjudicada, el padre de familia la matriculó en otro colegio; por ello que al no recibir el servicio educativo por la imprudencia del colegio denunciado se solicitó la devolución de los montos pagados, pedido que no fue atendido por el colegio denunciado en el plazo razonable que la sala establece, el mismo que debe ser similar al plazo que se otorga para responder los reclamos que es de 30 días, lo que trajo consigo un grave perjuicio al denunciante, por ello interpuso una denuncia administrativa, la misma que culmina a través de la Resolución N.º 338-2022 Indecopi, en primera instancia.

En precisión a lo anterior se ve la vulneración como consumidor de un padre de familia que matricula a su menor hija, así como también se resalta la afectación que hubo para la menor pues esta se vio afectada en su derecho educativo.

Figura 2

Encabezado de resolución N° 338-2022/PSO-INDECOPI



Nota: En la imagen se parte de la resolución en sanción del expediente, tomado de (Expediente Administrativo, 2022)

“III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

8. Determinar

- (i) Si, colegios peruanos infringieron o no lo establecido en el artículo 73° del código.
- (ii) Si, colegios peruanos infringieron o no lo establecido en los artículos 1°.1 literal b) y 2° del código.
- (iii) Si, colegios peruanos infringieron o no lo establecido en el artículo 19° del código.
- (iv) Si, colegios peruanos infringieron o no lo establecido en el artículo 19° del código.

(v) Las medidas correctivas a ser ordenados de demostrase responsabilidad administrativa de colegios peruanos.

(vi) Si, corresponde ordenar el pago de Costas y costas.

V. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Colegios Peruanos S.A. con AMONESTACIÓN por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber de idoneidad en servicios educativos, al no haber cumplido con remitir al señor ***** la constancia de vacante con ocasión del proceso de admisión 2022, realizado para su menor hija y archivar el procedimiento administrativo sancionador en el extremo de no haber cumplido con remitirle carta de admisión , al haber quedado demostrado su entrega.

SEGUNDO: Sancionar a Colegios Peruanos S.A. con AMONESTACIÓN por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 1°.1 literal b) y 2° del Código de Protección al Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber de información, al no haber cumplido con informar al señor ***** el estado de la matrícula de su menor hija.

TERCERO: Sancionar a Colegios Peruanos S.A. con AMONESTACION por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y defensa del consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber fe idoneidad, al no haber atendido la solicitud de gestión presentad por el señor ***** en fecha 24 de enero de 2022.

CUARTO: Ordenar a Colegios Peruanos S.A como medida correctiva que, en el plazo de quince días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con:

(i) Devolver al Sr. ***** la suma de S/234.50 (doscientos treinta y cuatro con 50/100 soles) que pago por el concepto de cuota de alumno nuevo o derecho de ingreso y la suma de S/ 670.00 (Seiscientos setenta con 00/100 soles) que pago por el concepto de derecho de matrícula; ocasión del proceso de admisión 2022 realizado para su menor hija.” (Procedimiento Administrativo Sancionador, 2022)

De lo anterior se visualiza que el colegio denunciado aplicó el allanamiento administrativo, con la finalidad de evitar una infracción pecuniaria; pues al allanarse reconoce las imputaciones, más no los hechos y, acorde a la normativa de Indecopi solo le genera una amonestación escrita.

Sin embargo, se debe advertir que los derechos vulnerados en este caso concreto no son apreciables en dinero, por lo cual la afectación a la menor se direcciona a los siguientes derechos:

- **Derecho de los padres como consumidores del colegio.** Los padres al ser los progenitores de sus menores hijos son los encargados de velar por sus derechos como tal, pues acorde a lo establecido en el artículo 74° del Código de Protección al Consumidor en la cual se reconocen algunos derechos de los consumidores en los servicios educativos, trayendo a este lado un punto importante pues los proveedores de servicios educativos deben de brindar a los consumidores una información oportuna y objetiva sobre las características, condiciones y ventajas del servicio; que se les esté cobrando por esta contraprestación.

- **Derecho de la menor a la educación.** Al respecto se tiene que el concepto de la educación se encuentra estipulado en los artículos 13 y 14 de la constitución política del Perú y es que la educación es un derecho fundamental del ser humano, la libre elección de donde los padres de familia deciden educar a sus hijos, teniendo como finalidad de desarrollar integralmente a las personas promoviendo el conocimiento, aprendizaje el cual si es obstruido el que debería de recibir esta educación queda totalmente perjudicado.

Por ello, la pregunta es **¿quién realmente es el afectado?**

En este caso la afectación se dirige a la menor edad pues al margen de la afectación económica al padre de familia por la inversión económica en la postulación al colegio, debemos enfocar y valorar proporcionalmente la afectación del derecho fundamental a la educación, el cual a través del allanamiento administrado es menos ponderado.

2.3. Objetivos de la Actividad Profesional

Mi labor encomendada en el estudio jurídico Loaiza & Asociados, me brindó la oportunidad de poder desarrollarme profesionalmente, teniendo como objetivo personal mejorar mis conocimientos en el área de derecho administrativo, dichos conocimientos fueron potenciados día a día.

En la misma línea, he podido desarrollar mis capacidades de liderazgo, pues en mi función de asistente legal he tenido a cargo a practicantes preprofesionales con el objetivo de guiar su práctica y mejorar sus capacidades analíticas y habilidades blandas, función que he cumplido con responsabilidad.

2.4. Justificación de la Actividad Profesional

La actividad que vine realizando en el estudio jurídico Loaiza & Asociados, se forjó en mi práctica asistencial del área de protección al consumidor, en el cual la finalidad de esta fue

desarrollar las habilidades, técnicas de redacción, análisis crítico y valores éticos con las que vine desenvolviéndome, siendo estos pilares importantes para mi desarrollo como profesional pues, cada paso que fui dando hacen que mi apreciación como profesional sea más exigente.

A razón del desarrollo de mis habilidades considero necesario el desarrollo práctico del derecho, porque es de suma relevancia para concretar los conocimientos teóricos adquiridos en pregrado, siendo así necesario para el progreso integral de todo futuro abogado.

2.5. Resultados Esperados

Por todo lo señalado anteriormente, considero que he cumplido con los resultados esperados, puesto que a lo largo de mi práctica debo destacar las siguientes habilidades desarrolladas:

- Mejora de redacción de escritos.
- Habilidades analíticas para el desarrollo de los casos encomendados.
- Aprendizaje constante en el área de derecho de protección al consumidor.
- Procuración, control de plazos e información actualizada de procesos que se encuentra en curso.
- Habilidades de interacción con mis compañeros de trabajo y los clientes.
- Conocer los límites en la práctica del derecho y desarrollar un análisis ético dentro de mis funciones.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Bases Teóricas de las Metodologías o Actividades Profesionales

3.1.1. Derecho administrativo

El derecho administrativo es una de las ramas del derecho, la cual abarca el estudio del conjunto de normas y principios que regula la administración pública de cada país, pues las regulaciones que manejan son distintas en cada una, teniendo como una característica primordial el poder de manejo de la administración pública para así supeditar a las personas, naturales y jurídicas, a las decisiones que tomen, respetando su libertad y derecho.

Es así que acorde al concepto de derecho administrativo que nos brinda Jorge Santiesteban de Noriega de la obra de Roberto Dromi en su libro de derecho administrativo precisó lo siguiente:

El derecho administrativo transformado brinda un nuevo marco de tutela, fiscalización pública y protección jurídica a los administrados que se manifiesta en la ampliación de la legitimación procesal, ya que se protege no solo al individuo, sino también al grupo, a la colectividad, al núcleo social, pueden accionar judicialmente tanto el particular afectado, como el defensor del pueblo y más aún las asociaciones intermedias para promover por la vía judicial la corrección de los actos lesivos que afecten sus asociados o a toda la comunicada, la ampliación de la protección de usos, consumos, competencia y ambiente deriva a la ampliación de la legitimación procesal pues la administración le cabe la insustituible misión de promover la tutela de los interesados colectivos supra individuales o difusos (Noriega, 2005, p. 238).

Para sintetizar lo mencionado en líneas antes, tenemos como concepto que el derecho administrativo es parte de la emisión de un acto administrativo de los administrados ante las administraciones públicas del estado.

3.1.2. Ley del procedimiento administrativo general

La ley del procedimiento administrativo general dispone y regula los procedimientos administrativos de las entidades públicas, en la misma que determina la relación entre los administrados ante las entidades de la administración pública, dicha relación se sujeta a lo dispuesto en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2022), la cual el 04 de mayo del 2022 fue actualizada mediante la Ley N.º 31465, con algunas modificaciones en los artículos que se desarrollan dentro de esta Ley.

El procedimiento administrativo es un pilar fundamental dentro de una relación entre el administrado y la administración pública por lo que la norma citada en el acápite anterior, nos da a conocer que es de fundamental importancia, debiendo ser de obligatorio cumplimiento en toda relación en la que se genere un acto administrativo.

Cabe señalar que Christian Guzmán Napurí indicó lo siguiente:

El procedimiento administrativo es un proceso cognitivo, pues implica una toma de decisión motivada posterior a un correcto análisis, tras el cual se emite una resolución. Se debe tener en cuenta que el procedimiento administrativo no implica la generación de una declaración de voluntad. También se conoce al procedimiento administrativo como medio legal del que dispone el particular afectado en sus derechos o intereses por un acto administrativo determinado, para obtener en los términos legales de la autoridad administrativa una revisión del propio acto, a fin de que dicha autoridad lo revoque, lo

anule o lo reforme en caso de encontrar comprobada la ilegalidad o la inoportunidad del mismo (Napuri, 2013, p. 372).

Tal es así también que acorde a lo establecido en el procedimiento administrativo general, el cual es utilizado en la casación N.º 546-2022 LIMA, versando así lo siguiente:

Las autoridades administrativas, al momento de resolver y/o emitir pronunciamiento, deben tener presente que la verdad material debe primar sobre la verdad formal, más aún si en los procedimientos existe una alta dosis de actividad probatoria, ya sea presentada por los administrados dentro o fuera del plazo correspondiente, o impulsados de oficio por la administración, debiendo entenderse, así, que la administración tiene la obligación de llegar a la verdad material. (Corte Suprema de Justicia de la República, 2022, p. 25).

Por consiguiente, el procedimiento administrativo tiene como prioridad fundamental que los procedimientos sean llevados de una manera ordenada y legal respetando el principio de legalidad, y de esta manera buscar la protección de los derechos de los administrados, en el presente trabajo de suficiencia profesional, me enfoco en el procedimiento administrativo sancionador llevado ante los distintos órganos y comisiones del Indecopi el cual desarrollaré en líneas abajo.

3.1.3. Código de Protección al Consumidor, Ley N.º 29571

El Código de Protección y Defensa del Consumidor fue promulgado el 01 de setiembre de 2010, este es el cuerpo normativo que regula los derechos de los consumidores (Código de Protección al Consumidor, 2022) y constituye el desarrollo legislativo del artículo 65º de la Carta Magna (Congreso de la República, 1993), la cual dispone defender los derechos de los consumidores y usuarios para buscar garantizar que los consumidores reciban bienes y servicios idóneos que ofrece el mercado.

Ahora bien, cuando el consumidor se ve afectado a uno de sus derechos contra algunos de los proveedores con los que contrató bienes o servicios, este tiene la necesidad de solucionar sus conflictos, pues es menester precisar que antes de la creación de Indecopi las relaciones de consumo no tenían regulación especial y eran derivadas directamente al poder judicial ocasionando al consumidor indefensión por cuantía, especialidad o materia que requiere algún conocimiento técnico. Así, el 24 noviembre de 1992, mediante el Decreto Ley N.º 25868, se crea Indecopi entidad especializada en la protección al consumidor, siendo la entidad encargada de regular el comportamiento en el mercado entre consumidores y proveedores.

3.1.4. Definiciones básicas

Consumidor. Definimos al consumidor como aquella persona natural o jurídica, la cual, al momento de adquirir un bien o servicio en beneficio propio o social, adquiere los servicios o bienes de un proveedor.

Proveedor. El proveedor puede ser una persona jurídica o natural la cual brinda servicios o venta de productos en dirección al consumidor.

Producto. Se refiere a cualquier bien mueble o inmueble nacional o internacional.

Servicio. Viene a ser cualquier actividad que va a prestar una persona ya sea natural o jurídica.

Relación de consumo. Es el vínculo que existe entre proveedor y consumidor, ya que el consumidor recibe del proveedor un producto o servicio y nace la relación de consumo.

Asociación de consumidores. Son aquellas personas naturales que forman una asociación con la finalidad de proteger los derechos de los consumidores.

Asimetría informativa. Este es un derecho de igualdad en la información entre el proveedor y el consumidor.

Habitualidad. Se refiere a la constante venta de productos y servicios entre el proveedor y el consumidor.

Derecho de los consumidores. Los consumidores tienen derechos a que se les brinde un servicio idóneo, derecho a la información idónea, a un trato justo, elegir libremente entre productos o servicios, a la salud.

Información a los consumidores. Los consumidores tienen derecho a una información relevante que todo proveedor le pueda ofrecer, la misma que da que el consumidor evalúe si esta información proporcionada conduce a una confusión o no.

Protección al consumidor frente a la publicidad. El consumidor se encuentra protegido frente a la publicidad engañosa o falsa que cualquier proveedor pueda proporcionar, dando a entender un mensaje totalmente falso.

Idoneidad de los productos y servicios. Los consumidores tienen derecho a recibir, la idoneidad de los productos que pueda recibir siendo esto definido como lo que un consumidor promedio, a lo que recibe, siendo este un producto en su beneficio.

Protección a la salud y seguridad de los consumidores. Los consumidores tienen derecho a la protección de su salud con el único fin de resguardar la salud del mismo.

Protección a los consumidores en los alimentos. Se debe de tener en cuenta que los proveedores tienen la responsabilidad de brindar alimentos que se encuentren en perfecto estado, pues, de ser lo contrario, estos estarían afectando con uno de los derechos que el consumidor posee.

Protección en los intereses sociales y económicos. Los consumidores no pueden ser discriminados por raza, sexo u condición social, la cual pueda poner al consumidor en estado de indefensión.

De las definiciones que fueron versadas son las que se encuentran establecidas en el Código de Protección al Consumidor, sin embargo, es menester precisar lo que nos indicó Juan Espinoza Espinoza respecto a las definiciones de consumidor:

Cabe precisar que en términos similares al análisis de la calidad de los consumidores de las personas naturales que adquieren un producto o un servicio en un ámbito ajeno a lo empresarial, la evaluación de carácter de consumidoras de las personas jurídicas no lucrativas de derecho privado en las mismas circunstancias (adquisición de productos o contratación de servicios fuera de un ámbito empresarial) no requiere de un análisis de asimetría informativa en el caso en concreto pues, del contexto se presume que se encuentran en dichos términos de disparidad (Espinoza, 2021, p. 55).

De igual manera, podemos advertir que la finalidad del Código de Protección al Consumidor es buscar el equilibrio de mercado entre consumidores y proveedores y de la misma manera los consumidores tengan acceso productos y servicios idóneos, así también puedan gozar de sus derechos y mecanismos efectivos para su protección, y de esta manera poder prevenir que los consumidores no se vean afectado sus derechos.

Es así que según lo señalado por Julio Baltazar Durand Carrión precisa lo siguiente:

El derecho del consumidor está formado por “el conjunto de medidas legales adoptadas por un Estado con la finalidad de defender la capacidad adquisitiva de su población, cautelar su salud y seguridad física frente a la administración de determinados productos y servicios, y garantizar la utilidad o capacidad de uso de los bienes que adquiera o de los servicios que contrate para la satisfacción de sus necesidades (Carrion, 2007, p. 59).

Así mismo, en su artículo descrito para la revista de la Pontifica Universidad Católica del Perú *Derecho & Sociedad* se precisó lo siguiente:

El derecho del consumidor es, por lo tanto, la disciplina jurídica de la vida cotidiana del habitante de la sociedad de consumo. La actualidad del tema no quiere decir que antes no existieran consumidores; por el contrario, estos han existido siempre, solo que el derecho, o mejor dicho, el legislador, no tenía una percepción clara de su marco, como sujeto diferenciado de categorías tradicionales (como el comprador y el arrendatario por ejemplo) y es que las soluciones del liberalismo clásico producidas bajo una realidad económica diferente de la actual no tuvo en cuenta que los fenómenos de masa no permiten remedios individualistas, basadas en ideas sin ninguna conexión con la realidad, sino que necesitan respuestas efectivas que solucionen problemas de carácter colectivo, porque en materia de consumo el interés es generalizado para toda la masa de consumidores. Por ello, el surgimiento de la sociedad de consumo propició la aparición de relaciones jurídicas antes desconocidas (Carrion, 2010, p. 7).

3.1.5. Decreto Ley N.º 25868 ley de organización y funciones del Indecopi

La presente ley (Ley N.º 25868, 1992) nos dará a conocer de forma específica y detalladamente de las funciones que realiza el Indecopi como institución.

Ante ello debemos de considerar al Indecopi como un organismo que se encuentra adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, está encargado de velar lo siguientes:

- i. Que el funcionamiento del mercado sea más óptimo y más idóneo, evitando que las malas prácticas monopólicas que están sujetas para con los consumidores sea de una manera limpia ante todos los ciudadanos.
- ii. Los derechos de aquellos ciudadanos que de manera creativa realizan invenciones, las cuales pueden ser patentadas ante Indecopi, así como también los registros de marcas de servicios o productos que producen los ciudadanos.

- iii. Supervisar la calidad de productos y servicios que se brindan los proveedores para el consumo de los consumidores.
- iv. Controlar que las entidades del estado no generen barreras burocráticas de acceso al mercado, que generen desequilibrio entre los consumidores.
- v. Regular el mercado frente a potenciales distorsiones de los agentes del mercado por actos de engaños, como puede ser la publicidad engañosa.

En ese sentido, se tiene como concepto primordial que esta entidad está encargada de fomentar un buen funcionamiento del mercado peruano, y de esta manera poder buscar equilibrio entre las relaciones mercantiles de los ciudadanos, consumidores, agentes del mercado y empresarios en general.

Asimismo, es necesario conocer lo que Alfredo Bullard considera de esta ley precisando lo siguiente:

La seguridad jurídica implica que las personas y empresas en general puedan conocer, de antemano, cuáles serían las posibles consecuencias jurídicas de una acción y omisión. Saber qué es lo que va a pasar es esencial para saber qué es lo que se debe hacer. Ello reduce la incertidumbre, y la consecuencia natural de reducir incertidumbre es aumentar seguridad. Ello afecta nuestros derechos fundamentales y crea un marco adecuado para reducir los llamados costos de transacción o costos de contratar (o costos de actuar en general). Si hay incertidumbre no hay contratos, no hay intercambios, no hay inversión, por tanto, no hay desarrollo (Bullard, 2002, p. 254).

3.1.6. Órganos competentes

En los siguientes acápite se irán desglosando cada función que viene a realizar cada órgano de Indecopi (Plataforma Unica digital del Estado, 2021).

- **Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.** Son aquellos que ven las denuncias en esta materia en primera instancia de acuerdo a las facultades y competencia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 125 del Código de Protección al Consumidor.
- **Comisión de Protección al Consumidor.** Este está encargado de resolver en primera instancia los procedimientos ordinarios de acuerdo a las competencias del artículo 105 del Código de Protección al Consumidor, también resuelve en segunda instancia las apelaciones contra las decisiones del órgano resolutivo.
- **Sala Especializada en Protección al Consumidor.** Es aquella instancia que resuelve en segunda y última instancia en contra las decisiones de la comisión, así como también esta instancia conoce las contiendas de las competencias de los órganos sumarísimo y las comisiones.

3.1.7. Tipos de procedimientos sancionadores en materia de protección al consumidor

Procedimiento sumarísimo. Estos procedimientos son aquellos procedimientos donde versan sobre las denuncias sobre productos o servicios cuya cuantía es inferior a 3 UIT, así como también ven la atención de reclamos requerimiento de información métodos abusivo de cobranza independientemente de la cuantía que puedan tener, además también ven aquellas infracciones que se encuentran estipuladas en los artículos 5 y 7 del Decreto 807 referencia a información falsa, así también como las denuncias maliciosas.

De manera que se subdivide en tres:

- i. **OPS1.** Se encarga de velar el incumplimiento de acuerdos conciliatorios, reclamos por servicios o productos adquiridos, denuncias relacionadas con transporte y turismo.

- ii. **OPS2.** Se encarga de velar en temas financieros, bancarios y seguros.
- iii. **OPS3.** Se encarga de velar sobre aquellas denuncias que tiene de fondo temas de salud.

El procedimiento ordinario. En este procedimiento se tramitan las denuncias, producto o servicios mayores a 3 UIT, actos de discriminación o trato diferenciado y afectación de intereses colectivos y difusos de la sociedad.

- i. **CPC 1.** Esta comisión está a cargo de ver temas financieros y bancarios, seguros y mercado de valores.
- ii. **CPC 2.** Esta comisión se encarga de ver denuncias relacionadas con todos los servicios que no están comprendidos en la comisión.
- iii. **CPC 3.** Esta comisión tiene la función de ver los procedimientos iniciados por la autoridad administrativa, la cual se apoya en la gerencia de fiscalización de Indecopi que hace las labores de investigación, quien reúne la información necesaria para recomendar el inicio del procedimiento sancionador.

3.1.8. Calificación de la denuncia

Ahora bien, una vez que se inicia el procedimiento administrativo sancionador, este pasa a ser calificado, en el cual al órgano al que ingresa la denuncia es revisada y validada con los datos que solicitan (nombres completos, DNI, RUC, domicilio, medios probatorios etc).

En caso de los órganos resolutiveos que no sea competencia para conocer la denuncia deberá declinar su competencia, también se puede declarar improcedente cuando exista situación que lo ameriten porque no le compete al mismo Indecopi a resolverlo.

3.1.9. Cuantía y competencia territorial

Para poder determinar la competencia de los órganos resolutiveos existen dos criterios:

- **Cuantía.** Se debe tomar en cuenta que la cuantía se determina en función al valor del producto o servicio contratados.
- **Competencia territorial.** En ese sentido, será competente el órgano resolutorio adscrito a la sede donde el consumidor ingresa su denuncia.

3.1.10. Etapas del procedimiento

Figura 3

Etapas del procedimiento sancionador-procedimiento sumarísimo

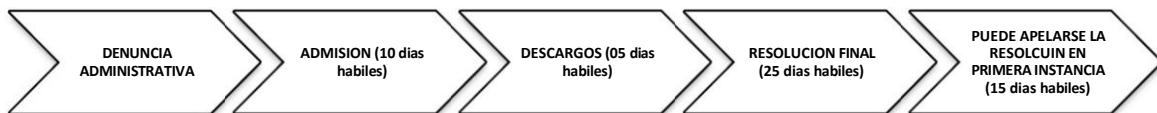


Figura 4

Etapas del procedimiento sancionador-procedimiento ordinario

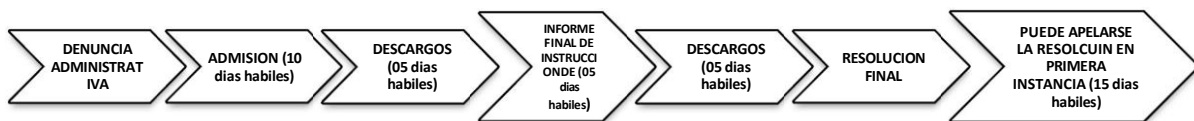


Figura 5

Etapas del procedimiento sancionador



3.1.11. Conclusión del procedimiento sancionador

Una vez ingresada la denuncia y haberse admitido las imputaciones atribuidas a la empresa denunciante, existen varios factores por la cual el proceso podría culminar, siendo estas la manera en la que sucede esta conclusión:

Cuando se declara la conclusión anticipada del procedimiento por lo siguiente:

- **Allanamiento.** Con el allanamiento o reconcomiendo de una de la parte el proceso concluye aceptando todas las infracciones, siendo amonestadas por ello.

- Desistimiento del procedimiento. Cuando el denunciante se desiste del procedimiento ya instando.
- Acuerdo conciliatorio. Cuando el denunciante arriba un acuerdo con un tercero como autoridad mediando, así que el acuerdo entre ambas partes sea satisfactorio.
- Transacción extrajudicial. Esta se arriba de manera privada pues quien busca este acuerdo suele ser el proveedor llegando a un acuerdo con el denunciante.

Cuando se declara la improcedencia de la denuncia en los siguientes supuestos:

- Cuando la denunciante carezca de interés para obrar.
- Cuando el denunciado no califica como proveedor.
- Cuando no existe una relación de consumo, conforme a lo establecido al Código de Protección al Consumidor.

Con la emisión de la resolución final sobre el fondo de la controversia.

3.1.12. Contenido de la resolución final

En ese sentido, se debe de tomar en cuenta que los elementos con los que debe de contar una resolución final que queda consentida deben de fijarse lo siguiente:

- Determinación de la existencia de responsabilidad a la denunciada.
- Infracción administrativa por parte del proveedor.
- Sanción económica.
- Disposición e inscripción del proveedor en el registro de infracciones y sanciones.

3.1.13. Actos susceptibles a ser impugnados

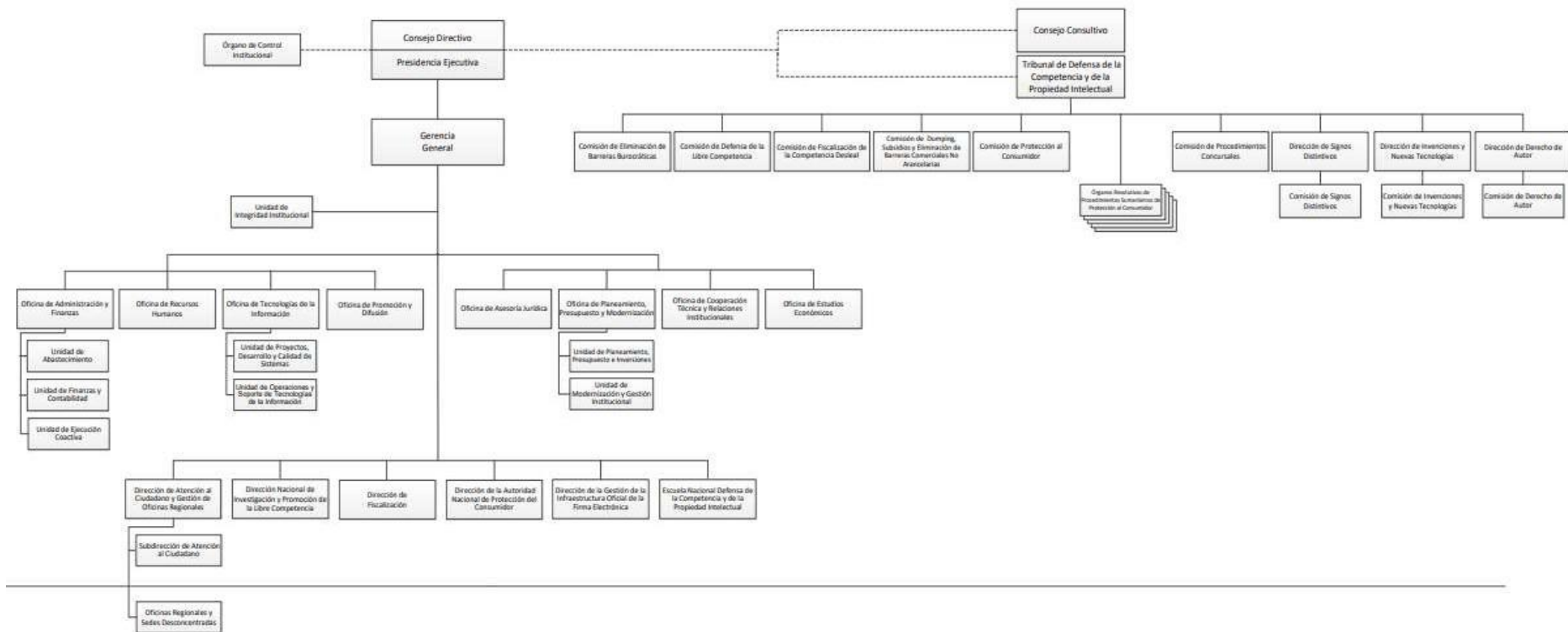
- Resoluciones finales que ponen fin a la instancia.
- Medidas cautelares.
- El denunciante no puede apelar la sanción impuesta por los órganos resolutivos.

Figura 6

Organigrama institucional de Indecopi



ORGANIGRAMA DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI
RESOLUCION N° 000060-2021-PRE/INDECOPI



Nota: En el organigrama se visualiza de manera detallada las funciones que tiene Indecopi, así como también los órganos de control, apoyo y línea, tomado de (Indecopi [fotografía], s.f., p. 1).

CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

4.1. Descripción de las Actividades Profesionales

4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales

El área especializada en la cual desarrollé mi actividad profesional fue el derecho administrativo-administrativo sancionador (protección al consumidor), llevé la práctica de esta materia como asistente legal viendo procedimientos en las áreas de protección al consumidor, propiedad intelectual, competencia desleal, tránsito y transporte terrestre.

De acuerdo con mi experiencia, el área de protección al consumidor tiene especial relevancia para el desarrollo económico de nuestro país, pues une tanto al proveedor como al consumidor dentro de la esfera de la relación de consumo. La relación de consumo debe ser equilibrada, por ello, el derecho de protección al consumidor busca la equidad entre ambas partes con el objetivo de darle eficiencia al mercado, puesto que si no existiera esta materia la práctica del derecho de protección al consumidor generaría inestabilidad y mayores costos de transacción.

El estudio jurídico Loaiza & Asociados tiene como fin lo mencionado en el acápite anterior, siendo un enfoque social muy importante para el equilibrio en la relación de consumo.

4.1.2. Alcance de las actividades profesionales en materia de protección al consumidor

Mi práctica del derecho de protección al consumidor aborda varias subáreas, puesto que este derecho corta transversalmente todas las relaciones de consumo, siendo las áreas más importantes las siguientes:

- Banca y finanzas.

- Seguros.
- Cancelación de pasajes aéreos, terrestres y encomiendas.
- Idoneidad en servicios y productos educativos.
- Idoneidad en servicios y productos muebles e inmuebles.

De la lista expuesta, resaltan las materias más importantes, sin embargo, el derecho de protección al consumidor es mucho más amplio, pues aborda transversalmente a todo el mercado. En ese sentido, existe un sinnúmero de necesidades de defensa por parte de los consumidores, por lo que esta materia es relevante socialmente.

4.1.3. Entregables de las actividades profesionales

En esta sección, expondré todo el material de expedientes a los que asistí, por lo que se presentan dos tablas gráficas, donde se muestra a detalle mis actividades profesionales, todos los actuados realizados en todo el periodo que participé como asistente legal (denuncias, descargos, apelaciones, apersonamientos, seguimiento de expedientes etc.), los cuales forman evidencia física debidamente corroborada por el abogado encargado a quien asisto, la misma que para los fines del presente informe constituyen prueba de mi práctica la misma que resumiré.

Tabla 2*Casos ganados de expedientes ganados en los que participé como asistente legal*

N.º de expediente y entidad denunciada	Observaciones de actuados	Participación de la bachiller
2290-2022/PSO- Banco Interbank	Se imputa al banco por realizar métodos abusivos de cobranza, caso en el que se demuestra responsabilidad del banco sancionando Indecopi con una multa de 3,78 UIT.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, solicitar al cliente la revisión y la firma, ingresar la denuncia y tener una comunicación constante de cada actuado que acontecía en el expediente.
0250-2022- Veterinaria casa de las mascotas	La denunciante se ve afectada por el dueño de la prestadora de servicios porque este no brindó un servicio idóneo a la denunciante.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por la cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, las observaciones correspondientes a los descargos de la parte, teniendo una comunicación constante con la cliente en la que se acordó tener una conciliación.
3196-2023/PSO - Interbank	Se denuncia al banco porque este atribuye al denunciante 07 consumos que este desconoce, dentro del procedimiento el banco se allana siendo así sancionado con una amonestación.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por el cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, las observaciones correspondientes a los descargos, así como también comunicar al denunciante de la audiencia programada por Indecopi.
1376-2023/PS2- Interbank	Se denuncia al banco porque este atribuye al denunciante consumos que este desconoce; finalmente, se llega a arribar un acuerdo conciliatorio.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por el cliente, realicé el pago de tasa de derecho de denuncia, las observaciones correspondientes a los descargos, así como también comunicar al denunciante de la audiencia programada por Indecopi.
0862-2023/PSO- Sky Airline	Se presenta la denuncia a la aerolínea, pues esta cancela indebidamente el vuelo de la denunciante, causando que la denunciante se vea afectada.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por el cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, las observaciones correspondientes a los descargos, así como también comunicar a la denunciante de los correos enviados de la abogada de la otra parte, quien buscó arribar un

		acuerdo con el abogado a representación de la denunciante.
1616-2023/CC1-Pandero S.A EAFC	Se denuncia a la empresa de fondos colectivos porque esta realizó una promesa de venta, la cual era totalmente distinta al contrato pactado. Se llega a arribar un acuerdo conciliatorio para la denunciante.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por la cliente, realicé el pago de tasa de derecho de denuncia, siendo la abogada de la otra parte que buscó arribar un acuerdo conciliatorio con el abogado a representación de la denunciante.
2219-2023/PS2-Banco de Crédito del Perú.	Se denuncia al banco porque este atribuye al denunciante consumos que este desconoce; finalmente, se llega a arribar un acuerdo conciliatorio.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por el cliente, realicé el pago de tasa de derecho de denuncia, consecuentemente Indecopi fija una fecha para audiencia de conciliación en la cual ambas partes logran arribar un acuerdo.
1617-2023/CC1-Pandero S.A EAFC	Se denuncia a la empresa de fondos colectivos porque esta realiza una promesa de venta la cual era totalmente distinta al contrato pactado, se llega a arribar un acuerdo conciliatorio para el denunciante.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por el cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, siendo la abogada de la otra parte que buscó arribar un acuerdo conciliatorio con el abogado a representación de la denunciante.
215-2021/CPC – Motor Mass S.A.C	Se denuncia a la entidad dispensadora de vehículos automotriz, a la cual se comprueba los hechos infractores, sancionándoles con 29.89 UIT.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por el cliente, realicé el pago de tasa de derecho de denuncia, realizar los descargos, observaciones, apelación en primera instancia, observaciones a los actuados.
2039-2022-Colegios Peruanos S. A	Se denuncia a la entidad dispensadora de servicios educativos, la cual se allana al proceso de manera parcial.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por el cliente, realicé el pago de tasa de derecho de denuncia, realizar las observaciones al allanamiento.

Tabla 3*Casos de expedientes en curso en los que participé como asistente legal*

N° de expediente y entidad denunciada	Estado de proceso	Observaciones de actuados	Participación de la bachiller
184-2022/CPC-Rímac Seguros y Reaseguros	Se espera la notificación de la apelación de la otra parte.	La denunciante denuncia al asegurador por no brindar de manera idoneidad el servicio contratado para la salud de esta.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por la cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, iniciado el proceso, se nos corre traslado de los descargos de la otra parte, a la cual realice las observaciones correspondientes, teniendo la resolución en primera instancia a la cual esta parte apela, al igual que parte.
249-2022/CPC-Representaciones E & Inversiones P& B S.A.C	Se ingresó las observaciones a la apelación presentada por la otra parte.	El denunciante denuncia el deber de idoneidad y métodos comerciales abusivos cometidos por la denunciada.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la ampliación de la denuncia administrativa, una vez validada por el cliente, se ingresó la ampliación, iniciado el proceso se nos corre traslado de los descargos de la otra parte a la cual realice las observaciones correspondientes, teniendo la resolución en primera instancia a favor, empero a ello la otra parte realizó la apelación a la cual fue observada por esta parte.
5803-2022/ILN-Sky Airline	Se espera la resolución de rebeldía.	Se denuncia a la aerolínea por bajar injustificadamente a la denunciante, demostrándose así discriminación en los medios de prueba, el cual se solicitó la rebeldía.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por la cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, se corrió el ingreso de inicio de la denuncia, empero a ello a la otra parte aún no se pronuncia por lo que esta parte solicitó la rebeldía.
532-2023/CC1-Banco de crédito del Perú	Se realiza la observación al informe final de instrucción.	La denunciante denuncia al banco por cancelar indebidamente su cuenta, bloquearla y retener el dinero que	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa una vez validada por la cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, iniciado el proceso se nos corre traslado de los descargos de la otra parte a la cual realice las observaciones correspondientes, teniendo el

		se encontraba en esta.	informe final de instrucción al cual realizamos las observaciones correspondientes.
108- 2023/PSO- Scotiabank	Inicio de liquidación de costas y costos.	El denunciante denuncia por que el banco cobra un interés al denunciante al cual no le correspondía pagar.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por la cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, iniciado el proceso se nos corre traslado de los descargos de la otra parte a la cual realice las observaciones a los descargos teniendo la resolución en primera instancia en la cual esta parte apela ganado en segunda instancia en la que se multa al banco con 3.49 UIT, de manera consecuente se cumple con la medida correctiva, así como también se inicia la liquidación de costas y costos del proceso.
236- 2023/PSO- Verisure- Interbank	Ganado segunda instancia.	El caso fue denunciado ante Interbank por haber debitado indebidamente dinero de la cuenta de la denunciante, así como Verisure quien impuso cláusulas abusivas a la denunciante.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por la cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, iniciado el proceso se nos corre traslado de los descargos de las otras partes en este caso Interbank se allana empero a ello Verisure no la cual si haces sus descargos a la cual realice las observaciones a los descargos teniendo la resolución en primera instancia en la cual esta parte apela ganado en segunda instancia en la que se multa al Banco con 3.78 UIT, a la fecha se espera que la otra parte cumpla con la medida correctiva dictada.
606- 2023/PS3- Live Nation Perú S.A	Se espera se notifique la apelación.	Se denuncia a la empresa proveedor por no cumplir idóneamente con el servicio del concierto ofrecido y cambiar las condiciones del mismo a última hora.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por el cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, iniciado el proceso se nos corre traslado de los descargos de la otra parte a la cual realice las observaciones a los descargos teniendo la resolución en primera instancia en la cual esta parte apela, así como también la otra a la fecha nos encontramos esperando la notificación de la apelación de la otra parte.

1591-2023/PS3-Regus Bussines Center Perú S.A	Esta parte presenta recurso de apelación.	Se denuncia la idoneidad del contrato que no fue respetado y cobró indebido del arrendamiento contra el denunciante.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por la cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, iniciado el proceso se nos corre traslado de los descargos de la otra parte a la cual realice las observaciones a los descargos teniendo la resolución en primera instancia en la cual esta parte apela, a la fecha se espera la resolución de notificación de la admisión.
0339-2023/PSO- Mi Banco	Se tiene la resolución en primera instancia a favor de esta parte, la cual fue apelada por la otra parte.	Se denuncia al banco por cometer la infracción de idoneidad al denegar un requerimiento de copia de Boucher efectuado, se tiene la resolución en primera instancia a favor, empero a ello la otra parte apeló.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por el cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, iniciado el proceso se nos corre traslado de los descargos de la otra parte a la cual realice las observaciones a los descargos teniendo la resolución en primera instancia a favor, sin embargo, la otra parte realizó su apelación la cual a la fecha nos encontramos esperando la notificación de esta.
338-2023/PSO- Banco de crédito del Perú	Se presenta el recurso de apelación.	La denunciante denuncia porque el banco incumple con brindarle la información solicitada.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por la cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, iniciado el proceso se nos corre traslado de los descargos de la otra parte a la cual realice las observaciones a los descargos teniendo la resolución en primera instancia cual esta parte apela, admitiéndose la apelación.
1929-2023-PS1- Banco De Crédito Del Perú Pago Efectivo	Se presenta recurso de apelación a la resolución de primera instancia.	El denunciante denuncia a ambas entidades, pues se realiza un cobro doble que el denunciante no reconoce.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por el cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, iniciado el proceso se nos corre traslado de los descargos de la otra parte a la cual realice las observaciones a los descargos teniendo la resolución en primera instancia en la cual esta parte apela ganado en segunda instancia cual esta parte apela, admitiéndose la apelación.

462- 2023/PSO- Banco de crédito del Perú	Se presenta el Recurso de Apelación	La denunciante denuncia al banco porque se le atribuyen consumos que la denunciante desconoce.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por la cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, iniciado el proceso se nos corre traslado de los descargos de la otra parte a la cual realice las observaciones a los descargos teniendo la resolución en primera instancia en la cual esta parte apela ganado en segunda instancia cual esta parte apela, admitiéndose la apelación.
2032- 2023/PS1- Banco de crédito del Perú	Se espera que se corra traslado de los descargos de la otra parte.	El denunciante denuncia al banco porque se le atribuyen 14 consumos que la denunciante desconoce.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por la cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, iniciado el proceso se espera que se corra traslado de los descargos de la otra parte.
1325- 2023/CC2- Gacsa Perú S.A	Se realiza la observación de los descargos.	Se denuncia el servicio brindado, no idóneo, métodos abusivos de cobranza actuados contra el denunciante.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por el cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, iniciado el proceso se nos corre traslado de los descargos de la otra parte a la cual realice las observaciones a los descargos se espera el próximo actuado.
496- 2023/PSO- Dercocenter	Se espera la admisión de la denuncia.	Se denuncia la idoneidad de la información falsa que el denunciante recibió por una promoción que nunca se le brindó.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por el cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, iniciado el proceso, se esperan los descargos de la otra parte.
2506- 2023/PS2- Interbank	Se apela contra la resolución en primera instancia.	Se denuncia al banco por consumos desconocidos del denunciante al cual el banco ellos imputan, en el proceso este se allana parcialmente.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por el cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, iniciado el proceso se nos corre traslado de los descargos de la otra parte en la cual se allana parcialmente, por lo que el proceso queda concluso, sin embargo, se espera que se cumpla la medida correctiva dictada.
2974- 2023/PSO2-	Se subsana requerimiento	El denunciante denuncia consumo	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por el

Scotiabank Perú S.A. A	de información.	no reconocido que pasa el consumo habitual.	cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, iniciado el proceso se solicita requerimiento de información la cual esta parte cumple con presentar.
2675-2023/PS1-Banco Crédito del Perú	Se tiene la resolución en primera instancia.	Se denuncia consumos que la denunciante desconoce.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por el cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, iniciado el proceso se nos corre traslado de los descargos de la otra parte a la cual realice las observaciones a los descargos teniendo la resolución en primera instancia en la cual esta parte apela ganado en segunda instancia cual esta parte apela, admitiéndose la apelación.
0208-2023/CPC-Banco Interbank	Ingreso de denuncia.	Se ingresó la denuncia, se espera el último actuado.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por el cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, se espera la notificación de admisión de la denuncia.
633-2023/PSO-Jet Smart	Ingreso de denuncia.	Se ingresó la denuncia, se espera el último actuado.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por la cliente, realice el pago de tasa de derecho de denuncia, se espera la notificación de admisión de la denuncia.
3282-2023/PS2-Banco Falabella	Subsana el requerimiento de información.	Se denuncia por consumos indebidos del denunciante que el mismo desconoce.	Estudiar los hechos, realizar la redacción de la denuncia administrativa, una vez validada por la cliente, realicé el pago de tasa de derecho de denuncia, una vez iniciado el proceso, se solicita que esta parte cumpla con precisar información en la cual esta parte cumple.

Tabla 4

Total del universo de casos en lo que participé como asistente legal

Derecho administrativo-administrativo sancionador	Cantidad de procesos
Protección al consumidor	41
Competencia desleal	6
Propiedad intelectual	5
Tránsito y trasporte	30

Figura 7

Demanda de casos que recibe el estudio jurídico Loaiza & Asociados-área de derecho administrativo-administrativo sancionador



Del estudio estadístico anexado en líneas antes, podemos apreciar que en el universo de los casos recibidos en el área de derecho administrativo-administrativo sancionador fueron las siguientes:

- Se recibió casos en la materia de protección al consumidor en un porcentaje del 50 %, en el cual la forma de resolverlos fue realizando, el estudio de los hechos, el

escrito de las denuncias, el ingreso de las denuncias y la constante comunicación con los clientes, comunicando las notificaciones respecto a su caso o en algunos casos se resolvía el proceso con la figura del allanamiento realizada por la otra parte, así como también en otros culminábamos en la segunda instancia con multa para la entidad infractora y el cumplimiento de la medida correctiva solicitada para el cliente.

- Así mismo se recibió casos en la materia de propiedad intelectual en un porcentaje del 6 %, teniendo como forma de resolverlos con previa evaluación, pues era necesario identificar si el expediente trataba de la nulidad de una marca, infracción marcaria, cancelación de marca o registro de Marca.
- De igual modo, se recibió casos en la materia de competencia desleal en un porcentaje del 7 %, en la cual la forma de resolverlos fue con previo estudio y evaluación correspondiente.
- Por último, se recibió casos en la materia de tránsito y transporte en un porcentaje del 37 %, en el mismo que la manera de resolverlos fue aplicando el seguimiento de los procedimientos administrativos, agotando así la vía administrativa y poder pasar a una instancia contenciosa administrativa.

4.2. Aspectos Técnicos de la Actividad Profesional

4.2.1. Metodologías

En este trabajo se desarrolló la metodología analítica y descriptiva, puesto que realiza un informe del trabajo realizado, así como también se presenta dos casuísticas como referencia para poder dar a conocer la problemática de los casos surgidos en la práctica.

4.2.2. Técnicas

Las técnicas que se emplearon fueron la observación, pues en este trabajo se ha venido utilizando la observación de todo el procedimiento administrativo sancionador, las etapas que trae consigo y de esta manera poder ofrecer un resultado de lo óptimo.

4.2.3. Instrumentos

Dentro del trabajo realizado se utilizó como instrumentos el uso de los recursos humanos, las practicantes asignadas, el uso de la oficina asignada, reuniones continuas para la designación de las denuncias administrativas.

4.2.4. Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades

Equipos

- a) Computadora designada.
- b) Impresora y fotocopidora.
- c) Internet.
- d) Celulares.
- e) Cámara web.

Materiales

- a) Escritorio.
- b) Útiles de escritorio (lapiceros, lápiz, borrador, tarjador, corrector, resaltadores, plumones, perforadores, engrapadores, goma en barra, cinta adhesiva, pos-it, folders.)
- c) Papel oficio A4.
- e) Tintas de impresión.

f) Pizarra blanca.

4.3. Ejecución de las Actividades Profesionales

4.3.1. Cronograma de actividades realizadas

El cronograma de las actividades que sigo no es un cronograma fijo de manera semanal, ello considerando que la empresa en la que laboro es una empresa privada, por lo que la agenda varía según día de la semana y actividades del estudio.

De manera que los pendientes que suelo tener son acordes a la carga asignada, la misma que podemos apreciar continuación respecto a la semana de 08 al 12 de abril del 2024:

Tabla 5

Cronograma de actividades

Hora	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
08:00-09:00	-Revisión de agenda del día.	-Revisión de agenda del día.	-Revisión de agenda del día.	-Revisión de agenda del día.	-Revisión de agenda del día.
	-Imprimir y anexar las notificaciones nuevas.	-Imprimir y anexar las notificaciones nuevas.	-Imprimir y anexar las notificaciones nuevas.	-Imprimir y anexar las notificaciones nuevas.	-Imprimir y anexar las notificaciones nuevas.
	-Designar pendientes a la practicante que me apoya.	-Designar pendientes a la practicante que me apoya.	-Designar pendientes a la practicante que me apoya.	-Designar pendientes a la practicante que me apoya.	-Designar pendientes a la practicante que me apoya.
09:00-10:00	-Revisar la bandeja de entrada del correo institucional para verificar si llegaron nuevas notificaciones.	-Revisar la bandeja de entrada del correo institucional para verificar si llegaron nuevas notificaciones.	-Revisar la bandeja de entrada del correo institucional para verificar si llegaron nuevas notificaciones.	-Revisar la bandeja de entrada del correo institucional para verificar si llegaron nuevas notificaciones.	-Revisar la bandeja de entrada del correo institucional para verificar si llegaron nuevas notificaciones.
	-Comunicar a los clientes de las notificaciones que llegaron respecto a sus casos. -Redactar escrito de incumplimiento de medida correctiva, de expediente N.º 236-2023/PS0-INDECOPI-CUS	-Copiar los enlaces de la audiencia vista de Causa 09:15 am Expediente N.º0004-2023-0-1001-JR-CI-04.	-Revisión de expediente para hacer seguimiento. -Ingreso de registro de Marca-Indecopi Expediente N.º 16169-2024/DSD	-Avance de apelación del expediente N.º 0228-2024/PS2.	-Culminar el Avance e ingreso de apelación expediente N.º 02812-2023-0-1001- JR-CI-01
10:00-11:00	-Estudio caso Nuevo Protección al Consumidor.	-Terminar de trabajar apelación del expediente N.º 00039-2024-0-1001- SP-CI-01	-Trabajo de escrito Impulso procesal expediente N.º 00063-2023-0-1001-JR-CI-01.	- Estudio de Apelación de expediente N.º 02812-2023-0-1001- JR-CI-01 avance la apelación.	-Facilitar la comunicación de la Audiencia Conciliatoria con el cliente expediente N.º 0682-2024/PS2
12:00-13:00	-Proyección de Denuncia pendiente.		-Retomar actividades	-Reunión sala Segundo piso Dr. Julio asignación caso nuevo protección al consumidor.	-Gestionar Pendientes anteriores.

13:00-14:00	Refrigerio	Refrigerio	Refrigerio	Refrigerio	Refrigerio
14:00-15:00		-Ingreso de apelación del expediente N.º 00039-2024-0-1001- SP-CI-01.	-Actualización de casilla electrónica, comunicar a los clientes de las notificaciones nuevas.		
15:00-16:00	-Estudio de apelación de expediente N.º 00039-2024-0-1001- SP-CI-01 avance la apelación.	-Llamar a cliente para disipar las dudas que cuestiono en el grupo de Whatsapp. -Atención a cliente que vino a preguntar sobre su expediente N.º 00063-2023-0-1001-JR-CI-01	-Presentación de términos y condiciones de audiencia conciliatoria para el expediente N.º 0682-2024/PS2	-Investigación estudio caso nuevo protección al consumidor.	-Avance denuncia administrativa contra Banco BBVA
16:00-17:00	-Ordenar expedientes	-Trabajo de estudio de apelación del expediente N.º 0228-2024/PS2.	-Trabajo de escrito solicito informe Oral expediente N.º 0001-2024/DSD		-Reunión Caso nuevo
17:00-18:00	- Preparar expediente para la vista de causa de día siguiente con el encargado Dr. Julio Loaiza.	-Comunicar citas del día siguiente a administración	-Comunicar al cliente del ingreso de su escrito.	-Bajar expediente N.º 0682-2024/PS2, para audiencia conciliatoria.	-Avance culminación pendientes

Fuente: Agenda del estudio jurídico.

4.3.2. Proceso y secuencia de las actividades profesionales

EXPEDIENTE N°0462-2023/PSO-INDECOPI-CUS

DENUNCIADO: BANCO DE CREDITO DEL PERÚ

A continuación, se empezará a dilucidar la secuencia operativa y el proceso detallado de las actividades profesionales que realicé apreciándose mi participación y ejercicio como asistente legal:

- a) **Designación de caso.** En fecha 11 de agosto de 2023, el Dr. Julio Loaiza Miranda solicita reunirse conmigo, con la finalidad de asignarme un caso nuevo a asistir, me expone de manera detallada el caso nuevo procediendo a entregarme los medios probatorios, así como también creo un grupo de trabajo por el aplicativo de Whatsapp en el cual se tuvo la participación de mía, el Dr. Julio Loaiza y la denunciante.
- b) **Redacción y trabajo en la denuncia administrativa.** Ya teniendo los documentos de la denuncia me pongo a estudiarlos y trabajar el escrito de la denuncia, correspondiente, por lo que en fecha 16 de agosto de 2023, comunico en el grupo de trabajo de Whatsapp que la denuncia ya se encontraba lista.
- c) **Revisión y validación de la denuncia.** Una vez haber comunicado de la denuncia lista y solicitar al cliente si tiene alguna información a adicionar, teniendo como respuesta dos observaciones, se procedió a levantar las observaciones correspondientes.
- d) **Ingreso de la denuncia administrativa.** Una vez validada la denuncia, es ingresada, correctamente a mesa de partes de Indecopi, es así que al transcurrir los días en fecha 18 de setiembre de 2023, comunico al cliente de la notificación efectuada a nuestra parte con el admisorio de la denuncia.

- e) **Información y comunicación la cliente.** En fecha 16 de octubre de 2023 se nos notifica con los descargos que realizo la otra parte, la cual se corre traslado de dicha información a la cliente, precisando el actuar que se realizaría.
- f) **Comunicación de la resolución en Primera Instancia.** En fecha 03 de noviembre de 2023 comunicó sobre la Resolución Final N.º 582-2023/PSO-INDECOPI notificada a nuestra casilla, en la cual no fue favorable para nuestra parte pues el *a quo* a cargo no considero nuestros argumentos por lo que a criterio suyo la denuncia debía ser archivada, de manera que se comunica a la cliente que estaríamos trabajando en la apelación de la resolución.
- g) **Trabajo del recurso de apelación e ingreso.** En las fechas consecuentes trabajé la apelación del caso, comunicando el ingreso del escrito en fecha 23 de noviembre de 2023.
- h) **Resultados segunda Instancia.** En fecha 08 de febrero de 2024 comunicó la notificación de la Resolución N.º 05-2024 -INDECOPI, fijada en segunda instancia, la cual fue a favor nuestro sancionando a la entidad bancaria denunciada con 3.49 UIT, y ordenándose como medida correctiva la devolución de los consumos no reconocidos por la denunciante y las costas y costos del proceso.
- i) **Cumplimiento de la medida correctiva.** En fecha 05 de marzo de 2024, se nos notifica con el escrito de cumplimiento de la medida correctiva efectuada por el banco, la cual es inmediatamente comunicada en el grupo de Whatsapp culminado así la prestación de servicios del estudio jurídico Loaiza & Asociados con la cliente.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Resultados Finales de las Actividades Realizadas

5.2. Logros alcanzados

Después de un año de práctica en el cargo como asistente legal en el área de derecho administrativo-administrativo sancionador (protección al consumidor) he adquirido competencias técnicas y analíticas que voy a describir en el siguiente detalle:

- **Mejora de redacción de escritos.** La mejora de la redacción en los escritos fue fundamental para mi desarrollo profesional, pues los escritos han mejorado en calidad, fundamentación y tiempos de redacción.
- **Habilidades analíticas para el desarrollo de los casos encomendados.** La práctica del derecho requiere rigurosidad técnica, por lo cual fue necesario mejorar el análisis de los casos, esta competencia la he adquirido gracias al estudio e interés en esta área de protección al consumidor.
- **Aprendizaje constante en el área de derecho de protección al consumidor.** Mi aprendizaje fue continuo, por lo que necesité estar constantemente informada y relacionada con la normativa actualizada de Indecopi y el Código de Protección al Consumidor, para buscar así adquirir los mecanismos de información necesarios para absolver las denuncias iniciadas por el estudio jurídico Loaiza & Asociados.
- **Procuración, control de plazos e información actualizada de procesos que se encuentra en curso.** Para esta carrera profesional, el control de plazos y manejo de información actualizada es fundamental; así, he conocido los plazos del procedimiento administrativo, así como también los plazos de los procesos judiciales ante los procesos

que se encuentran en curso; logrando ingresar todos los escritos asignados dentro de sus plazos y manteniendo los expedientes con la información actualizada.

- **Habilidades de interacción con mis compañeros de trabajo y los clientes.** La interacción con mis compañeros y clientes es necesario para la práctica del derecho; así, a través de estas interacciones desarrollé el manejo de mi dicción y así pude sostener mis posiciones con más seguridad; asimismo pude brindar información necesaria y entendible a los clientes con lo que se consolidó una relación de confianza. Por otro lado, desarrollé la habilidad de captación de clientes nuevos para el estudio, esta actividad mejoró mi confianza y comprendí la necesidad de generar una buena relación cliente-abogado.
- **Conocer los límites en la práctica del derecho y desarrollar un análisis ético dentro de mis funciones.** En el desarrollo de mi labor encontré clientes desleales, pues muchas veces venían con información que traía mentiras que no coincidían con la información proporcionada para iniciar procedimientos administrativos sancionadores; en este contexto, pude advertir tal actuar y lo comuniqué inmediatamente a mi jefe, teniendo como enseñanza la línea ética que como abogado se debe seguir para buscar que los procesos se lleven con el principio de veracidad, por lo cual el actuar del estudio jurídico Loaiza & Asociados, era renunciar al patrocinio.

5.3. Dificultades Encontradas

Dentro de las dificultades que he podido advertir en mi práctica visualizo las siguientes:

Dificultades técnicas

- Desconocer materias no vinculadas al derecho administrativo, pues el trabajo en el área de derecho administrativo tiene la necesidad de abarcar otras ramas del derecho, siendo estos los procesos contencioso-administrativos y procesos constitucionales.

- En la práctica del derecho administrativo, el estudio jurídico Loaiza & Asociados, presto servicios de patrocinio a los administrados que requerían la representación del mismo, sin embargo, fue complicado trabajar estos documentos directamente con las instituciones del estado pues, la norma procesal dispone parámetros y fechas que en el ejercicio dichas entidades no las cumplen.
- Cuando se me designa a un practicante nuevo, este aún se encuentra aprendiendo el área de derecho administrativo, por lo que su aprendizaje usualmente tiene altibajos, estos hechos merma mi agenda de actividades y muchas veces tuve una sobrecarga laboral para poder cumplir mis metas.

Dificultades operativas

- El estudio jurídico Loaiza & Asociados ha desarrollado su práctica durante más de ocho años, por lo que el número de expedientes archivados y en curso son significativos en número; por ello, es de suma importancia el manejo de un archivo general. Sin embargo, el manejo de expedientes en diferente área hace que su membretado y correlación sea complejo, por lo cual el orden de este archivo dificulta un manejo idóneo de tiempos y muchas veces la información no se encuentra disponible inmediatamente.

5.4. Planteamiento de Mejoras

5.4.1. Metodologías propuestas

Ante el surgimiento de los problemas detectados, propongo lo siguiente:

Dificultades técnicas

- **Desconocer materias no vinculadas al derecho administrativo.** Ante este hecho, la mejora es aprender de las áreas en las que tengo dificultad; capacitarme, leer

artículos, libro y ejemplares y de esta manera poder llevar estos procesos con total sublimidad.

- **El trabajo con las instituciones del estado.** Considero que es necesario que las instituciones del estado deben de crear más puestos de trabajo en las áreas administrativas, pues ante la demora de los plazos que no son respetados, afectan a los administrados quienes esperan resolver su conflicto dentro del plazo propuesto, caso contrario que no sucedería si el recurso humano es suficiente.
- **Practicantes nuevos.** Se requiere que los practicantes que ingresen se les brinde un pequeño folleto y casuística para que lo lean y estudien previamente, ello con la finalidad de que se les tome un pequeño examen y así en este examen se pueda plasmar los intereses reales de cada practicante y así poder redireccionarlo al área que realmente está interesado y de esta manera se pueda desempeñar como un practicante preprofesional con un alto conocimiento reforzando así las habilidades que pueda tener.

Dificultades operativas

- **Etiquetado de expedientes.** Se requiere que el área de la administración del estudio jurídico Loaiza & Asociados gestione de manera integral todos los expedientes archivados que se van para generar en todas las áreas; de esta manera se podrá tener un mayor orden correlato del archivo en pro un eficiente manejo de información.

5.5. Análisis

En el Perú, el derecho administrativo es una de las ramas más importantes, pues el desarrollo de esta tiene como finalidad regular el funcionamiento, la organización, poderes y deberes de la administración pública y otros, ya sean empresas o individuos siendo tan relevante pues gran parte de la actividad que realiza el estado dicta en su función legislativa, el

mismo que se regula bajo la ley 27444, Ley que busca que se cumpla la normativa las entidades públicas.

Sin embargo, una vez que se hayan agotado estas instancias administrativas, los administrados tienen la potestad de poder acudir al Poder Judicial, instando así procesos contenciosos administrativos y de esta manera interviene el Poder Judicial para controlar la legalidad de los actos emitidos.

En ese sentido, mi práctica como asistente legal del área de derecho administrativo-administrativo sancionador (protección al consumidor) en el estudio jurídico Loaiza & Asociados, captó mi interés, desarrollando así mis habilidades analíticas, resolución de conflictos, comunicación oral, administración de tiempo, atención a detalle, trabajo en equipo, toma de decisiones y la captación de clientes, las cuales considero que estas habilidades me permitieron mejorar profesionalmente, pues a la fecha todo el conocimiento adquirido me hace estar segura de que puedo desenvolverme profesionalmente como tal en área de Derecho administrativo.

5.6. Aporte del Bachiller en la Empresa

5.6.1. Casuística

Área : Derecho Administrativo Sancionador-Protección al Consumidor

Materia : Servicios automotriz

Competencia : Comisión de protección al consumidor

Expediente : N.º 0215-2021/CPC-INDECOPI-CUS

HECHOS: En fecha del 25 de enero de 2021, los denunciantes deciden adquirir un vehículo motorizado, motivo por el cual se apersonan a las oficinas de la entidad denunciada quienes, a través de su representante, los atienden y hacen la muestra de los vehículos que

tienen en su concesionaria, siendo que los denunciantes deciden adquirir el vehículo de marca JAC JS-4 1.5T MT LUXURY -ROJO, una vez ya encontrándose con poder sobre el vehículo este venía siendo utilizado esporádicamente ya que, al aún encontrarnos en pandemia por el COVID-19 con confinamiento voluntario el vehículo se encontraba guardado en la cochera del domicilio de los denunciantes, llegando a ser utilizado en veces necesarias y ocasionales de abastecimiento alimentario del hogar y traslados ocasionales.

De manera que, cuando el vehículo estaba siendo manipulado por los denunciantes advierten que al momento de realizar el uso del vehículo este empezaba a calentarse, llegando a botar humo por la parte del motor, percibiendo un olor a quemado, por lo cual en fecha 18/06/2021 los denunciantes se apersonan a las oficinas de la entidad denunciada indicando los hechos producidos, teniendo como respuesta que el vehículo debería de ingresar a servicio de reparación mecánica bajo referencia la hoja de ingreso del vehículo el N.º 004110, actuar que es consecuente, pues pese al ya haber sido ingresado este nuevamente venía fallando que, de manera que los denunciantes expresaron los malestares e inconvenientes presentados dos meses después de entregado, tiempo en el que el vehículo únicamente tenía 1,236 km de recorrido; es decir, el vehículo ni siquiera había llegado a la primera fecha de mantenimiento (5000 km) y ya presentaba desperfectos en su funcionamiento, desperfectos que por máximas de la experiencia no resultan propios de un vehículo nuevo.

En ese sentido, la entidad denunciada devuelve el vehículo a los denunciantes, indicando que no existía problema ni inconveniente alguno con el vehículo, pues los olores se debían a que el vehículo era nuevo; por lo que nuevamente se entrega el vehículo sin ningún diagnóstico.

Sin embargo, el vehículo nuevamente presentó inconvenientes en su funcionamiento, ya que cuando el denunciante utilizaba el vehículo, el embrague del vehículo (sistema que permite tanto transmitir como interrumpir la transmisión de una energía mecánica a su acción

final de manera voluntaria), se trababa, sin permitir que el denunciante pueda realizar cambios en la caja, es decir, no permitió que este transmita el giro del motor a la caja de cambios presentando nuevamente olores a incinerado, impidiendo su uso y propio avance del vehículo, paralizándose en plena autopista de cruce vehicular ocasionando que el denunciante tenga que llamar a una grúa para movilizar su vehículo entonces, los denunciantes al sentirse afectados por todos los inconvenientes presentados consecuentemente a causa de los desperfectos en el funcionamiento del vehículo adquirido.

De lo que se condice que la entidad denunciada prestó un deficiente servicio en reparación y generó desinformación en los denunciantes, toda vez que, pese a los ingresos del vehículo en el servicio técnico mecánico de la entidad denunciada, no se logró diagnosticar y solucionar o reparar los desperfectos del vehículo presentados desde su adquisición.

Finalmente, de los hechos narrados y de las infracciones atribuidas a la entidad denunciada se evidencia de forma indiciaria y también a nivel probatorio que su actuar vulneró los derechos de consumidor de los denunciantes al vender el vehículo marca JAC, modelo JS-4 1.5T MT LUXURY, color rojo, año modelo 2022, con desperfectos en su funcionamiento desde su adquisición, brindar un ineficiente servicio técnico respecto al vehículo vendido, ya que éste fue devuelto con los mismos desperfectos en dos oportunidades consecutivas y, finalmente al no gestionar el reclamo N.º 032 de fecha 07 de julio de 2021, ni gestionar de forma idónea la solicitud contenida en la carta de fecha 10 de setiembre de 2021 en la que se peticiona el cambio de producto o devolución, de manera que se lleva el expediente ante Indecopi en la que se tiene la resolución en primera instancia a la comisión de protección al consumidor bajo el expediente N.º 0215-2021/CPC-INDECOPI-CUS trayendo consigo la resolución final N.º 314-2022/INDECOPI-CUS en la cual se consigna que:

“III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

34. Corresponde determinar:

(i) Si Motor Mass infringió el artículo 19° del Código, en tanto habría vendido un vehículo nuevo que presenta desperfectos en su funcionamiento desde el momento de su adquisición.

(ii) Si, Motor Mass infringió el artículo 19° del Código, en tanto habría atendido de forma satisfactoria la solicitud de gestión contenida en la carta del 10 de setiembre de 2021, en tanto no se pronunció respecto a la solicitud de devolución o cambio de vehículo;

(iii) Si, Motor Mass infringió el artículo 23.1° del Código, no habría aplicado de manera idónea la garantía que correspondía al vehículo, en tanto habría brindado un servicio técnico deficiente al devolver el vehículo con los desperfectos con los que ingreso;

(iv) Si, Motor Mass infringió el artículo 24.1° del Código, en tanto no habría cumplido con brindar una respuesta al reclamo 032 de fecha 07 de julio de 2021.

(v)Cuál sería la sanción para imponerse, de comprobarse la responsabilidad administraba de Motor Mass;

(vi) Sí, procede ordenar las medidas correctivas solicitadas; y

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** la denuncia interpuesta por los señores ***** contra Automotriz y Máquinas Motor Mass S.A.C por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo que habría vendido un vehículo nuevo que presentó desperfectos en su

funcionamiento, debido a la falta de interés para obrar de los interesados en el presente procedimiento.

SEGUNDO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por los señores *****contra Automotriz y Maquinas Motor Mass S.A.C por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto atendió de manera adecuada la solicitud de gestión contenida en la carta del 10 de septiembre de 2021.

TERCERO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por los señores ***** contra Automotriz y Máquinas Motor Mass S.A.C por infracción del artículo 23°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se acreditó que aplicó de manera idónea la garantía que correspondía. Al vehículo, ante los defectos presentados.

CUARTO: Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por los señores Luis *****contra Automotriz y Máquinas Motor Mass S.A.C por infracción del artículo 24°1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no cumplió con brindar una respuesta al reclamo 032 de fecha 07 de julio de 2021.

QUINTO: Sancionar a Automotriz y Máquinas Motor Mass S.A.C con 0.75 UIT por infracción del artículo 24°.1 del Código de Protección y Defensa. 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 consumidor.

SEXTO: Ordenar a Automotriz y Maquinas Motor Mass S.A.C como medida correctiva que cumpla con:

- (i) Brindar respuesta al reclamo 032 de fecha 07 de julio de 2021.

Además, Automotriz y Maquinas Motor Mass S.A.C, deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada ante este órgano resolutorio, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato, bajo apercibimiento de lo dispuesto en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEPTIMO: Ordenar a Automotriz y Maquinas Motor Mass S.A.C como pago de costas del procedimiento la devolución de la suma de S/ 36.00 (Treinta y Seis con 00/100 Soles) a los señores ***** De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos. (Procedimiento Administrativo Sancionador, 2022)

De la primera resolución se visualiza que para el órgano resolutorio solo fueron válidos ciertos argumentos, sin embargo, no enfocó este análisis en las infracciones imputadas que fueron más relevantes, por ello es que esta parte realiza la apelación respectiva en la que se fundamentan los argumentos que debieron de considerarse en primera instancia de manera que se fija en la resolución N.º 1200-2023/SPC-INDECOPI la cual resuelve que:

Figura 9

Encabezado de resolución N.º 1200-2023/SPC-INDECOPI -CUS

EXPEDIENTE 0215-2021/CPC-INDECOPI-CUS

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTES : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
DENUNCIADA : AUTOMOTRIZ Y MAQUINARIAS MOTOR MASS S.A.C.
MATERIAS : DEBER GENERAL DE SEGURIDAD
DEBER DE IDONEIDAD
IMPROCEDENCIA
ACTIVIDADES : TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, que declaró improcedente la denuncia contra Automotriz y Maquinarias Motor Mass S.A.C., respecto de la venta de un vehículo que presentó desperfectos en su funcionamiento; y, en consecuencia, se declara procedente de forma parcial, al haberse demostrado que el desperfecto del vehículo vinculado al motor no fue subsanado con anterioridad a la interposición de la denuncia, por lo que la parte denunciante sí tenía interés para denunciar este desperfecto. En consecuencia, se dispone que la primera instancia, en un plazo que no supere los treinta (30) días hábiles contado desde la fecha efectiva de recepción del presente expediente, emita un pronunciamiento de fondo sobre la conducta denunciada, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución.*

Se revoca la resolución apelada, que declaró infundada la denuncia contra Automotriz y Maquinarias Motor Mass S.A.C.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma: (a) de forma parcial, respecto de la falta de aplicación de la garantía al haber brindado un servicio técnico deficiente, al haberse demostrado que el defecto del motor del vehículo, que botó humo y un olor a quemado no fue reparado por la denunciada, por cuanto no se aprecia una constancia expresa en el expediente que dicho desperfecto fue reparado cuando ingresó el vehículo al taller, o que el mismo no era pasible de reparación; y, (b) al haberse demostrado que la denunciada no atendió debidamente la solicitud de gestión contenida en la carta del 10 de setiembre de 2021, mediante la cual se requirió el cambio de unidad vehicular o la devolución del dinero por la compra.

SANCIONES:

*1 UIT – por el deficiente servicio técnico de reparación
6,89 UIT – por la falta de atención a la solicitud de gestión*

Nota: En la imagen se parte de la resolución en sanción del expediente, tomado de (Proceso Civil-Idemnización de Daños y Perjuicios, 2023)

PRIMERO: Confirmar la Resolución 314-2022/INDECOPI-CUS del 26 de mayo de 2022, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que declaró improcedente por falta de interés para obrar la denuncia interpuesta

contra Automotriz y Maquinarias Motor Mass S.A.C. respecto de la venta de un vehículo que presentó desperfectos en su sistema de embrague.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 314-2022/INDECOPI-CUS, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Automotriz y Maquinarias Motor Mass S.A.C., respecto de la venta de un vehículo que presentó desperfectos en su funcionamiento; y, en consecuencia, se declara procedente de forma parcial, al haberse demostrado que el desperfecto del vehículo vinculado al motor no fue subsanado con anterioridad a la interposición de la denuncia, por lo que la parte denunciante sí tenía interés para denunciar este desperfecto. En consecuencia, se dispone que la primera instancia, en un plazo que no supere los treinta (30) días hábiles contados desde la fecha efectiva de recepción del presente expediente, emita un pronunciamiento de fondo sobre la conducta denunciada, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución.

TERCERO: Confirmar la Resolución 314-2022/INDECOPI-CUS, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Automotriz y Maquinarias Motor Mass S.A.C., al haberse demostrado que aplicó de forma debida la garantía al haber brindado el servicio técnico de reparación del sistema de embrague.

CUARTO: Revocar la Resolución 314-2022/INDECOPI-CUS en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Automotriz y Maquinarias Motor Mass S.A.C.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma: (a) de forma parcial, al haberse demostrado que el defecto del motor del vehículo, que botó humo y un olor a quemado no fue reparado por la denunciada, por cuanto no se aprecia una constancia expresa en el expediente que dicho desperfecto fue reparado cuando ingresó el vehículo al taller, o que el mismo no era pasible de reparación; y, (b) al haberse demostrado que la denunciada no atendió debidamente la solicitud de gestión contenida en la carta del

10 de setiembre de 2021, mediante la cual se requirió el cambio de unidad vehicular o la devolución del dinero por la compra.

QUINTO: Ordenar a Automotriz y Maquinarias Motor Mass S.A.C. el cumplimiento de las siguientes medidas correctivas:

(a) En un plazo máximo de quince (15) días hábiles, cumpla con brindar una respuesta sustentada a lo peticionado expresamente por los denunciantes en su solicitud de gestión del 10 de setiembre de 2021;

(b) en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contado desde el día siguiente que los denunciantes entreguen en sus instalaciones el vehículo, la denunciada deberá efectuar un adecuado servicio de reparación al desperfecto vinculado con el motor del vehículo; debiendo entregar un informe técnico emitido por una entidad especializada elegida por la parte denunciante, donde se deje constancia del funcionamiento óptimo de dicho sistema, dentro de un plazo de diez (10) días hábiles, contado desde el plazo otorgado para la reparación y/o cambio del sistema; y,

(c) para el cumplimiento de esta última medida correctiva, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, la proveedora deberá informar a los denunciantes el lugar donde se deberá entregar el vehículo.

SEXTO: Sancionar a Automotriz y Maquinarias Motor Mass S.A.C. con las siguientes multas:

(i) 1 UIT, por la infracción demostrada al artículo 23°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y,

2021, en tanto, no se pronunció respecto a la solicitud de devolución o cambio de vehículo.

(iii) Si motor Mass infringió el artículo 23.1° del código, no habría aplicado de manera idónea la garantía que corresponde al vehículo, en tanto habría brindado un servicio técnico deficiente al devolver en vehículo con los desperfectos con los que ingreso.

(iv) Si motor Maas infringió el artículo 24.1° del código, en tanto, no habría cumplido con brindar una respuesta al reclamo 032 de fecha 07 de julio 2021.

(v) Cuál sería la sanción para imponerse de comprobarse la responsabilidad administrativa de Motor Mass.

(vi) Si procede ordenar las medidas correctivas solicitadas

(vii) Si corresponde Ordenar el pago de Costas y Costos.

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** la denuncia interpuesta por los señores***** contra Automotriz y Máquinas Motor Mass S.A.C por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo que habría vendido un vehículo nuevo que presentó desperfectos en su funcionamiento, debido a la falla de Interés para obrar de los interesados en el presente procedimiento.

SEGUNDO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por los señores ***** contra Automotriz y Máquinas Motor Mass SAC por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto atendió de manera adecuada la solicitud de gestión contenida en la carta del 10 de septiembre de 2021.

TERCERO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por los señores ***** contra Automotriz y Máquinas Motor Mass SAC por infracción

del artículo 23°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se acreditó que aplicó de manera idónea la garantía que correspondía al vehículo, ante los defectos presentados.

CUARTO: Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por los señores Luis ***** contra Automotriz y Máquinas Motor Mass S.A.C por infracción del artículo 24°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no cumplió con brindar una respuesta al reclamo 032 de fecha 07 de julio de 2021.

QUINTO: Sancionar a Automotriz y Máquinas Motor Mass S.A.C con 0.75 UIT por infracción del artículo 24°.1 del Código de Protección y Defensa. (...)

SEXTO: Ordenar a Automotriz y Máquinas Motor Mass S.A.C como medida correctiva que cumpla con:

(i) Brindar respuesta al reclamo 032 de fecha 07 de julio de 2021. (...)

SEPTIMO: Ordenar a Automotriz y Maquinas Motor Mass S.A.C como pago de costas del procedimiento la devolución de la suma de S/ 36.00 (Treinta y Seis con 00/100 Soles) a los señores ***** de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Automotriz y Máquinas Motor Mass 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° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (...)" (Procedimiento Administrativo Sancionador, 2022)

El presente procedimiento administrativo sancionador tuvo una fase instructiva bastante particular, pues, al margen de iniciar el 2021, dicho procedimiento culmina el 2023. Asimismo, debo resaltar que la resolución final de primera instancia tuvo errores de derecho objetivo, pues no se ha valorado todos los elementos de prueba para generar convicción; por ello la decisión de segunda instancia, la cual analiza y revoca la decisión de la primera dando relevancia a la actuación de medios probatorios, por lo que su análisis sistemático del caso genera para el administrado tutela jurisdiccional efectiva dentro del marco de los derechos fundamentales protegidos por la constitución política del Perú.

Relevancia del expediente

Ahora bien del caso expuesto en líneas anteriores, realizaré un pequeño análisis e informe, de manera que este expediente llega a mis manos para poder asistirlo como practicante preprofesional en el mes de noviembre de 2021 en el cual me desenvolvía apoyando al abogado Julio Ronald Loaiza Miranda, sin embargo, en el transcurrir del tiempo y ser asignada con el cargo de asistente legal pude ver y seguir muy de cerca cada actuado en el expediente, en este entender estuve a cargo de cada actuado en el expediente por lo que considero varios puntos a destacar y es necesario ver la relevancia de este expediente siendo estos los siguientes:

- a) **Sobre haber vendido un vehículo nuevo que presentó desperfectos.** En este caso esta imputación fue discutida en dos ocasiones, en primera instancia él a quo no consideró todos los medios probatorios que fueron presentados en el proceso, pues prueba de ello se tenía la primera hoja de ingreso N.º 004110, en donde los denunciantes dejan expresa constancia que los malestares e inconvenientes se dan a tan solo dos meses después de entregado la unidad vehicular (vale decir en fecha 18/06/2021), además, de esa misma hoja de ingreso se evidencia que el kilometraje del vehículo era de solo 1,236km, situación que permitió dejar demostrado los desperfectos en su funcionamiento no resultan propios de un vehículo nuevo, así como de la segunda hoja

de ingreso del vehículo N.º 004211, se deja constancia que el vehículo en fecha 06/07/2021 tenía únicamente 1,551km de recorrido, es decir, que habiendo transcurrido tan solo 18 días de la primera vez que el vehículo ingresó al servicio técnico, dicha unidad vehicular continuaba presentando desperfectos, por lo que quedó fehacientemente demostrado que la denunciada sí realizó la venta de un vehículo que presentó desperfectos en su funcionamiento desde su adquisición, infracción que si fue valorada en segunda instancia por él a quem pues, ya con la actuación de todos los medios probatorios se crea convicción y da razón a esta parte, como consecuencia se sanciona con una multa 22 UIT a la denunciada, hecho infractor que vino contraviniendo a lo estipulado en los artículos 18º y 19º del código de protección y defensa del consumidor.

Y es que en el caso en el concreto considero que la multa fue correcta e idónea, pues se ve que el accionar infractor de la denuncia ocasionó que el denunciante tenga que acudir a un proceso el cual le costó tiempo y gastos legales que no estaban dentro de su presupuesto pues si la denunciada hubiera atendió el pedido inicial del denunciante es decir si a la revisión hubiera sido idónea no se habría llegado a instancias administrativas.

b) Sobre haber brindado un ineficiente servicio técnico respecto al vehículo vendido.

Se debe de tener en cuenta que este expediente fue relevante al demostrarse que la denunciada brindó un servicio ineficiente a los denunciantes, ello considerando a lo establecido en el artículo 23.1. del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la misma que refiere acerca de los servicios de reparación que el prestador debe realizar, servicios diligentes que debe de haber, sin embargo, en el presente caso a pesar de que el código de protección y defensa del consumidor lo establezca la denunciada hizo caso omiso, afectándose así la valoración de los medios probatorios ofrecidos, donde el *a*

Desde que se me asignó el cargo de asistente legal me he trazado como meta sumar tanto a la empresa y a mi desarrollo profesional, pues a la fecha de hoy he progresado superlativamente y considero que mi aporte al estudio jurídico Loaiza & Asociados fue mi análisis crítico, sistemático e integral de los casos en los que asistí en las denuncias administrativas de protección al consumidor y todas las asignadas, pues cada caso ganado suma reputación para el estudio.

Así también en mi calidad de asistente legal, tengo a mi cargo dos practicantes, mi aporte es guiar y compartir con ellos el conocimiento que yo vine adquiriendo para que puedan desarrollar sus habilidades y capacidad técnica que es necesaria para que se forjen como futuros profesionales de la carrera de derecho.

Del mismo modo, como asistente legal tuve la oportunidad de asistir y procurar un número significativo de expedientes administrativos sancionadores en materia de protección al consumidor, es en esa práctica que pude advertir situaciones jurídicas bastante particulares que merecen un análisis más detallado y que podría ser jurisprudencia relevante pues, los hechos no son ajenos al habitual comportamiento de los consumidores y proveedores evidenciando la falta de idoneidad de los productos y servicios contratados.

Lo manifestado en el párrafo anterior se puede evidenciar en la casuística que desarrollé, pues en el caso analizado participé activamente en la elaboración, análisis, procuración y todo acto procesal dispuesto por la autoridad administrativa, teniendo como evidencia los siguientes aportes:

Tabla 6*Descripción de aportes*

Aporte procesal	Aporte técnico
<ul style="list-style-type: none">• Participé en el desarrollo de la denuncia administrativa con las imputaciones respectivas, entregando el proyecto de denuncia a mi superior jerárquico para su validación y respectivo ingreso a la comisión de protección al consumidor competente.	<ul style="list-style-type: none">• Para poder realizar la imputación de las infracciones atribuidas a la entidad denunciada, se estudió los hechos suscitados, consecuentemente se planteó una estrategia para poder denunciar a la entidad con la valoración suficiente de pruebas otorgadas por el cliente.
<ul style="list-style-type: none">• Cuando evalué los medios de prueba propuse a mi superior jerárquico el ingresar toda la data probatoria en un formato drive (almacenamiento de datos online- nube), para lo cual teniendo su aprobación coordiné con la autoridad administrativa (Indecopi) para hacer uso de este medio dentro del procedimiento administrativo sancionador.	<ul style="list-style-type: none">• La actuación de los medios prueba son parte fundamental en un proceso, en ese contexto acorde a la respuesta brindada por la autoridad administrativa (Indecopi) logré la admisión de los medios de prueba portados mediante el enlace drive el mismo que se encuentra direccionado en la denuncia administrativa.• Este accionar innovador permitió que la comisión de protección al consumidor competente pueda tener un mejor acceso a los medios probatorios proporcionados, agilizando el desarrollo de toda la fase instructiva.
<ul style="list-style-type: none">• Con el desarrollo del proceso, en una reunión de trabajo con el equipo, advierto que es necesario sumar un medio probatorio necesario pues, para este caso sería importante un informe técnico pericial de un especialista que permita aclarar aspectos técnicos en materia automotriz, por ello propuse a mi superior jerárquico solicitar que los clientes contraten ese servicio, este aporte fue aprobado y requerido a los clientes.	<ul style="list-style-type: none">• Acorde a la complejidad del caso se solicitó a los clientes, que de manera particular se realice la contratación de los servicios profesionales de un técnico perito en la cual se pueda dar a conocer los desperfectos del vehículo, ello con la finalidad de que la Comisión de Protección al Consumidor determine la causa de los daños del vehículo.

Es menester precisar que los aportes que se realizaron en este expediente proporcionan, al estudio jurídico Loaiza & Asociados, jurisprudencia propia y directa para poder llevar otros casos en los que también se hayan vulnerado los derechos del consumidor ante la adquisición de un producto automotriz.

Además de ello se debe tomar en cuenta que en la actualidad el presentar el medio probatorio tiene un soporte tradicional basado en el papel, el mismo que al ser reemplazado por un soporte *online* presentado en formato Drive hace que el medio probatorio sea más dinámico y cèlere. Como consecuencia de este aporte innovativo en los procesos en los que representa el estudio jurídico Loaiza & Asociados a sus clientes, se aplica este desarrollo innovativo para la presentación de los medios probatorios de las denuncias seguidas, lo cual ha generado una mejora de tiempos en la redacción e ingreso de denuncias administrativas.

CONCLUSIONES

Los estudios jurídicos se caracterizan por ser empresas privadas dedicadas al ejercicio de la abogacía de manera independiente, ofreciendo sus servicios legales a personas naturales o personas jurídicas. En el Perú usualmente dichos estudios se suelen caracterizar por contar con un *staff* de abogados especializados en las diferentes áreas de la práctica del derecho; para este desarrollo es indispensable contar con un equipo de trabajo, pues la cartera de clientes hace que el trabajo conseguido sea más dinámico, en el cual la búsqueda de los estudios es garantizar la defensa de sus clientes. En la actualidad en la que vivimos cada país indistintamente se rige por su propia normativa, empero a ello si avizoramos desde un punto de vista social enfocado en la práctica del derecho en cada país, tenemos como resultado el ejercicio del derecho privado y público en todos los países, es así que las actividades que realiza una firma de abogados son parecidas en cualquier parte del mundo. Un estudio jurídico en el Perú está conformado por especialistas legales que practican el derecho de manera privada, para buscar velar por la defensa de los derechos de las personas que requieren sus servicios dentro del marco legal correspondiente, sean procesos administrativos, comerciales, laborales, judiciales, civiles o penales.

Por tanto, la labor de los abogados es un pilar fundamental para nuestra sociedad, pues la abogacía recae en quien la ejerce desde las distintas ramas del derecho, siendo necesaria para la sociedad que a día a día vive con problemas caóticos, a los cuales se encuentran prestos los abogados para servirlos. Por lo que mantengo esta posición y también la enfoco a la rama en la cual me vine desarrollando.

Asimismo, mi labor como asistente legal me ha permitido conocer los problemas de los consumidores contra los proveedores con los casos asistidos, cada uno con una dificultad en particular, considerando esta problemática como una herramienta de manera que pude plasmar

argumentos críticos y analíticos en cada expediente y de esta manera obtener un resultado positivo en el proceso.

El desarrollo de la práctica del derecho administrativo ha sido un arduo trabajo de aprendizaje, pues el proceso fue constante. En este año, como asistente legal, tuve momentos en los que la carga asumida se me complicaba con los plazos de los procesos en curso, sin embargo, siempre pude estar alineada, pues al llegar nuevos casos a asistir me motivaba a dar lo mejor de mí en casa escrito redactado. Así también, las relaciones interpersonales con los compañeros del trabajo ayudaron, ya que me brindaron su apoyo como tal. En este sentido, considero que esta experiencia me permitió desarrollar en su totalidad mis habilidades técnicas y orales, siendo estas herramientas muy valiosas para desenvolverme como abogada.

RECOMENDACIONES

1. En el desarrollo del capítulo capítulo II se desarrolló una casuística en referencia a la figura del allanamiento administrativo y los problemas que conllevan, por ello, es que, en adición a este hecho, se recomienda que el sistema administrativo de Indecopi implemente al Código de Protección de Consumidor una medida sancionadora al proveedor, respecto de las medidas correctivas que se dictan cuando el allanamiento afecte un derecho que no puede ser resarcido económicamente.
2. Como se mencionó en el desarrollo de este trabajo se precisó que los casos, en los que el estudio jurídico Loaiza & Asociados brinda asesoría jurídica, ocurren ante el Indecopi, entidad en la cual las denuncias presentadas suelen tener demora en atención, pues si bien es cierto los plazos de atención se encuentran normados, empero a ello las demoras de atención deberían de mejorarse y de esta manera la atención a las denuncias administrativas sea más eficaces.
3. De igual manera, se debería de mejorar la atención en cuanto a plazos de trámite de procesos administrativos que suelen manejar las entidades del Estado, llámese municipalidades, pues las entidades privadas como el caso del estudio jurídico Loaiza & Asociados interactúan de manera consecuente con las entidades, lo cual hace que los procedimientos de los administrados que se encuentren en curso se localicen en demora de atención.
4. Así también, las actividades operativas del estudio jurídico Loaiza & Asociados deben de tornarse un manejo más idóneo, lo cual requiere que esta mejora recaiga en la administración interna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bullard, A. (2002). *Derecho & sociedad*. Gaceta Juridica
- Carrion, J. B. (2007). *Tratado de derecho del consumidor*. Universidad San Martín de Porres.
- Carrion, J. B. (2010). Determinacion del Derecho del Consumidor como Disciplina Juridica. *Asociacion Civil Derecho & Sociedad*, 9(34), 69-81. Asociacion civil Derecho & Sociedad.
- Boza, B., Chocano, C. y Salas M. Código de Ética del Abogado. (18 de diciembre de 2019). <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/363238-codigo-de-etica-del-abogado>
- Código Procesal Civil. (2022). Decreto Legislativo N.º 768. Capítulo II: Allanamiento y Reconocimiento (pág. 555).
- Congreso de la República (1993). Constitución Política del Perú. Lima.
- Consejo Directivo Estatuto del Ilustre Colegio de Abogados del Cusco. (19 de junio de 2009). <https://drive.google.com/file/d/1SbwUrkfX9xDPptMo1voJtpY-kJ-CVOTr/view>
- Constitucion Política del Perú Congreso de la República. (31 de noviembre de 1993). <https://www.congreso.gob.pe/constitucionyreglamento/>
- Corte Suprema de Justicia de la República, 546 (Palacio de Justicia 2022). Casación N.º 546-2022 LIMA
- Espinoza, J. E. (2021). *Derecho de los Consumidores*. Lima: Instituto Pacifico.
- Estudio Loaiza & Asociados. (s.f.). Pagina web estudio Loaiza <https://loaizafirma.com/>
- Expediente Administrativo, 239 (Organo Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor 2022). Indecopi
- Ilustre Colegio de Abogados de Lima. (2012). Código de Ética del Abogado. Lima.
- Indecopi [fotografía]. (s.f.). Organigrama del Indecopi <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/5339634-organigrama-del-indecopi>
- Ley N.º 25868. (24 de noviembre de 1992). Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0FEC7D67117C823305257BA4005F2BE1/\\$FILE/d125868.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0FEC7D67117C823305257BA4005F2BE1/$FILE/d125868.pdf)

Ley N.º 29571. Código de Protección al Consumidor. (2022). Lima, Perú.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (04 de Mayo de 2022). Texto Unico Ordenado de la Ley N.º 27444 Ley del procedimiento Administrativo General: <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/>

Napuri, C. G. (2013). Manual de Procedimiento Administrativo General. Pacífico Editores.

Noriega, J. S. (2005). Derecho Administrativo-Tomo I. Editorial de Ciencia y Cultura.

Plataforma Unica digital del Estado. (18 de noviembre de 2021). Reglamento de Organizacion y Funciones de Indecopi: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/2398440-rof-reglamento-de-organizacion-y-funciones>

Procedimiento Administrativo Sancionador, 215 (Comisión de Protección al Consumidor 2022). Indecopi

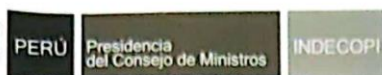
Proceso Civil-Idemnización de Daños y Perjuicios, 215 (Tercer Juzgado de Cusco 12 de Diciembre de 2023). Poder Judicial.

TUO N.º 27444. Ley del Procedimieno Administrativo General. (2022).

ANEXOS

ANEXO A

Resolución Final Caso ganado-Expediente N.º 2290-2022/PSO



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 2290-2022/PS2

RESOLUCIÓN FINAL N° 0387-2023/CC1

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 (OPS)

DENUNCIANTE : JULIO RONALD LOAIZA MIRANDA (SEÑOR LOAIZA)

DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK¹ (BANCO)

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS

ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

SANCIÓN : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK: TRES CON SETENTA Y OCHO (3,78) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS (UIT)

Lima, 1 de febrero de 2023

ANTECEDENTES

- Mediante escritos del 1² y 12 de septiembre de 2022, el señor Loaiza denunció al Banco, por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código)³, señalando que la entidad bancaria incurrió en métodos abusivos de cobranza consistentes en la realización de llamadas telefónicas y el envío constante de mensajes de texto al número de celular de su hermano para requerir el pago de la deuda que mantenía. El detalle de las llamadas y mensajes de textos cuestionadas se inserta a continuación:

Cuadro N° 1: Detalle de las llamadas telefónicas

N° del familiar	N° de teléfono	Fecha/hora
+51 989 *** 519	+51 908 764 514	24/08/2022 04:58 pm
+51 989 *** 519	+51 909 554 159	25/08/2022 05:26 pm

Cuadro N° 2: Detalle de los mensajes de texto

N° del familiar	N° de teléfono	Fecha/hora
+51 989 *** 519	31500	22/06/2022
+51 989 *** 519	31500	07/07/2022
+51 989 *** 519	31500	14/07/2022

 Firma Digital
Indecopi
Firmado digitalmente por ALCALDE
BRICENO Justin Emperatriz FAU
20133640531 hard
Motivo: Day V B
Fecha: 06.02.2023 19:09:25 -05:00

- RUC N° 20100053455.
- Mediante correo de derivación del 5 de septiembre de 2022, el Órgano de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 remitió la denuncia.
- Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010 y vigente desde el 2 de octubre de 2010, modificada mediante Decreto Supremo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

1

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

M-CPC-05/01



+51 989 *** 519	31500	22/07/2022
+51 989 *** 519	31500	05/08/2022
+51 989 *** 519	31500	12/08/2022
+51 989 *** 519	31500	18/08/2022
+51 989 *** 519	31500	19/08/2022
+51 989 *** 519	31500	22/08/2022
+51 989 *** 519	31500	23/08/2022

- El señor Loaiza solicitó, como medida correctiva, que el Banco se abstenga de continuar con las conductas abusivas. Asimismo, solicitó el reembolso de las costas y costos.
- Mediante Resolución N° 1 del 14 de septiembre de 2022, el OPS admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Loaiza contra el Banco, resolviendo lo siguiente:

"(...)

PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 1 de septiembre y al escrito de subsanación del 12 de septiembre de 2022, presentados por el señor Julio Ronald Loaiza Miranda contra Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 61° y 62° literal f) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría incurrido en métodos abusivos de cobranza consistentes en la realización de llamadas telefónicas y el envío constante de mensajes de texto al número de celular de su hermano para requerir el pago de su deuda:

Llamadas telefónicas:

N° del familiar	N° de teléfono	Fecha/hora
+51 989 *** 519	+51 908 764 514	24/08/2022 04:58 pm
+51 989 *** 519	+51 909 554 159	25/08/2022 05:26 pm

Mensaje de texto:

N° del familiar	N° de teléfono	Fecha/hora
+51 989 *** 519	31500	22/06/2022
+51 989 *** 519	31500	07/07/2022
+51 989 *** 519	31500	14/07/2022
+51 989 *** 519	31500	22/07/2022
+51 989 *** 519	31500	05/08/2022
+51 989 *** 519	31500	12/08/2022
+51 989 *** 519	31500	18/08/2022
+51 989 *** 519	31500	19/08/2022
+51 989 *** 519	31500	22/08/2022
+51 989 *** 519	31500	23/08/2022

"(...)"

- A pesar de que el Banco fue válidamente notificado con la Resolución N° 1 el 16 de septiembre de 2022, no cumplió con apersonarse al procedimiento ni presentar sus descargos.
- Mediante Resolución Final N° 1582-2022/PS2 del 2 de noviembre de 2022, el OPS resolvió declarar infundada la denuncia presentada contra el Banco, por presunta



infracción a los artículos 61° y 62° literal f) del Código, por presuntamente haber incurrido en métodos abusivos de cobranza consistentes en la realización de llamadas telefónicas y el envío constante de mensajes de texto al número de celular del hermano del denunciante para requerirle el pago de su deuda, en la medida que los medios probatorios aportados al procedimiento no acreditaron el efecto alegado.

6. El 26 de noviembre de 2022, el señor Loaiza presentó un recurso de apelación contra la Resolución Final N° 1582-2022/PS2, señalando que los medios probatorios ofrecidos en su denuncia eran suficientes para acreditar el hecho denunciado; asimismo, adjuntó una nueva prueba que corroboraba la titularidad del teléfono móvil cuestionado.
7. Mediante Resolución N° 2 del 1 de diciembre de 2022, el OPS concedió el recurso de apelación interpuesto por el señor Loaiza contra la Resolución Final N° 1582-2022/PS2.
8. Por Memorandum N° 1788-2022-PS2/INDECOPI del 13 de diciembre de 2022, el OPS elevó el expediente a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Comisión), en mérito al recurso de apelación interpuesto por el señor Loaiza.
9. Mediante Resolución N° 1 del 28 de diciembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión puso en conocimiento del Banco el recurso de apelación interpuesto por el señor Loaiza.

ANÁLISIS

Sobre la presunta infracción por métodos abusivos de cobranza

10. El Código en su artículo 61° establece la prohibición de practicar métodos abusivos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, la intimidad de su hogar, su ámbito laboral y su imagen ante terceros ajenos a la relación de consumo⁴.
11. Asimismo, el artículo 62° contempla una lista enunciativa de aquellos supuestos en los que se estaría frente a la comisión de métodos abusivos de cobranza por parte de los proveedores. En virtud de ello, la prohibición del empleo de métodos abusivos de cobranza tiene como finalidad evitar conductas abusivas que puedan afectar la tranquilidad y privacidad del consumidor⁵.

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Artículo 61°.- Procedimiento de cobranza

El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Artículo 62°.- Métodos abusivos de cobranza

A efectos de la aplicación del artículo 61°, se prohíbe:

- a. Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.
- b. Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.
- c. Colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o en locales diferentes de éstos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.
- d. Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2290-2022/PSJ

12. Asimismo, el literal f) del citado artículo⁶ señala que también constituirá un método abusivo de cobranza, enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.
13. Los mecanismos adoptados por los acreedores para pretender el cobro de sus acreencias deben ajustarse a lo dispuesto en dicha normativa bajo la premisa de que la legalidad de toda acción de cobranza depende del respeto de los derechos de los consumidores tales como el honor, buena reputación e imagen frente a terceros y el derecho a la tranquilidad, siempre cautelando que las gestiones de cobranza realizadas por privados no importen una atribución indebida de facultades reservadas al poder público.
14. Al respecto, el Tribunal Constitucional ha señalado en la resolución recaída en el expediente N° 04072-2009-PA/TC⁷ lo siguiente:

"Derecho a la tranquilidad

18. Se trata de un derecho de naturaleza especial, pues permite que su contenido pueda ser enfocado desde una perspectiva tanto individual como extra individual, pues su afectación puede darse tanto de manera individual como conjunta. A través de este derecho se pretende evitar que se perturbe o menoscabe la estabilidad de la vida personal e intersubjetiva de cualquier ciudadano o conjunto de ciudadanos, de manera arbitraria, abusiva o irrazonable, puesto que, de permitirse ello, no solo se la afecta un derecho individual, sino también el orden social preestablecido.

19. Evitar la afectación de este derecho obliga a la autoridad pública a adoptar medidas para prevenir conductas o actividades de los particulares, así como de los poderes públicos; es decir, por el alcance de los efectos de esta y no por sí misma como lo establece la norma"

15. En virtud de ello, la prohibición del empleo de métodos abusivos de cobranza busca evitar conductas abusivas que puedan afectar la tranquilidad y privacidad del consumidor. Sostener lo contrario, significaría determinar la responsabilidad del

-
- e. Difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.
 - f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.
 - g. Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.
 - h. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente.

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR** publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el **DECRETO LEGISLATIVO 1308**, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Artículo 62°.- Métodos abusivos de cobranza

A efectos de la aplicación del artículo 61°, se prohíbe:

(...)

f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor

(...)

⁷ El recurso de agravio constitucional presentado por Juan Román Milla Risco, gerente de la empresa MILLARQ E.I.R.L., contra la resolución de la Tercera Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, tuvo como origen la demanda de amparo interpuesta contra Castillo & Abogados S.R.L. y PRIMA AFP con el objeto de que cesen las amenazas de embargo a su patrimonio, hechas a través de requerimientos de pago por vía telefónica en términos intimidatorios.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

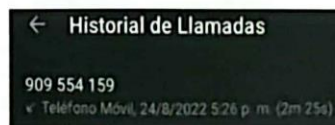
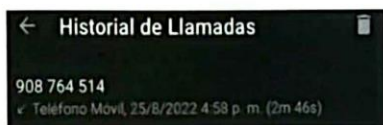
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2290-2022/PS2

proveedor sobre la base del impacto generado por la conducta infractora, es decir, por el alcance de los efectos de esta y no por sí misma como lo establece la norma.

16. En este extremo de la denuncia, el OPS se pronunció declarando infundada la denuncia interpuesta por el señor Loaiza contra el Banco, por presunta infracción a lo establecido en los artículos 61° y 62° literal f) del Código, por presuntamente haber incurrido en métodos abusivos de cobranza consistentes en la realización de llamadas telefónicas y el envío constante de mensajes de texto al número de celular del hermano del denunciante para requerirle el pago de su deuda, en la medida que los medios probatorios aportados al procedimiento no se acreditaría el efecto alegado.
17. El señor Loaiza apeló la Resolución Final N° 1582-2022/PS2 conforme lo señalado en el numeral 6 de la presente resolución.
18. Cabe señalar que, no es materia de cuestionamiento que el señor Loaiza mantenía deudas pendientes de pagos con el Banco, por lo cual, este realizaba gestiones de cobranza; sino únicamente el hecho de que dichas comunicaciones fueron efectuadas a un celular que le pertenecía a su hermano, por lo que será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad.
19. En tal sentido, corresponde analizar si el Banco empleó métodos abusivos de cobranza contra un tercero ajeno a la obligación, en este caso, al hermano del denunciante, mediante llamadas telefónicas y mensajes de textos.
20. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados u ofrecidos por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
21. El señor Loaiza en su denuncia presentó el historial de llamadas⁸, el registro de mensajes de textos enviados⁹ y copia de los audios de las llamadas realizadas al centro de atención telefónica del Banco¹⁰. Asimismo, en su apelación presentó el recibo de pago¹¹ del celular de su hermano a fin de acreditar la titularidad de la línea. Dichos medios probatorios se muestran a continuación:

Imagen N° 1: Historial de Llamadas



⁸ Ver foja 91 del expediente.

⁹ Ver foja 91 del expediente.

¹⁰ Ver foja 91 del expediente.

¹¹ Ver foja 91 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2290-2022/PS2

Imagen N° 2: Mensajes de textos

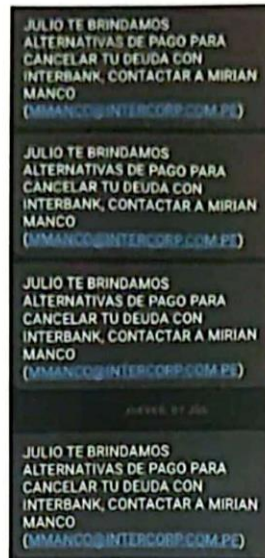
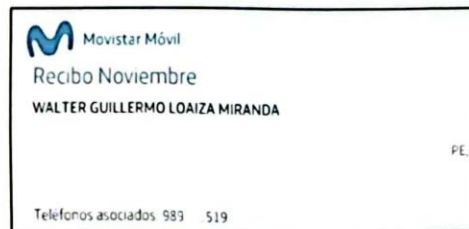


Imagen N° 3: Recibo de teléfono



Transcripción de la llamada N° 1

Hermano del denunciante: Sí, estoy buscando, un momento por favor.

Colaborador del Banco: Ah, correcto.

Hermano del denunciante: Ya, el número es 987 1, (...) 987 *** 828.

(...)

Colaborador del Banco: Correcto.

Hermano del denunciante: Un favor, a ver si en tus observaciones de registro que tienes puedes poner que no me vuelvan a llamar la llamada; si vuelven a llamar, estoy grabando esta llamada, lo voy a denunciar. Eso te voy a pedir que lo pongas con asterisco, que ya he entregado el número de mi hermano y no tendría yo por qué recibir llamadas por parte de él, yo no soy secretario de él. ¿Está bien?

Colaborador del Banco: Sí, sí, correcto.

Hermano del denunciante: Espero que no me vuelvan a molestar con este tipo de llamadas.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2290-2022/PS2

Colaborador del Banco: *Muy bien señor, muchas gracias.*

Hermano del denunciante: *Cual es tu nombre, ¿disculpa?*

Colaborador del Banco: *Mi nombre es Juan Silva, le repito.*

Hermano del denunciante: *Juan Silva de Interbank, ¿no?, listo.*

(...)

Colaborador del Banco: *Muchas gracias por atender la llamada, que tenga buenas tardes.*

Hermano del denunciante: *Listo, chau*

Transcripción de la llamada N° 2

Hermano del denunciante: *Ya, el número es 987 *** 828.*

(...)

Colaboradora del Banco: *¿Ese es el número del señor?*

Hermano del denunciante: *Si*

Colaboradora del Banco: *A ver, voy a ingresarlo porque... no me figura, no me está figurando este número.*

Hermano del denunciante: *Ya, mira, un favor oye, ayer, ya son varios días que me están haciendo esta llamada y ya me está incomodando un poco porque le están llamando a mi hermano a mi número, y yo ya le estoy dando como tres o cuatro veces este número a la persona que me llama, no sé si eres tú o tu compañero o tu compañera, ya son reiteradas las veces. No sé cómo proceder para que me dejen de llamar, me tengo que quejar, los tengo que denunciar, eh... tienen un libro de quejas, tú dime.*

Colaboradora del Banco: *Claro, lo que yo le sugeriría en todo caso es: trasmitale esa información, si le están volviendo a llamar, ese número no hay, (no) tengo ninguna comunicación (...). Maneje una comunicación con su hermano, indíquele, señor Julio que están llamando a este número, y el número que usted está brindando no hay contacto. Yo no soy secretario de mi hermano, o sea...*

Colaboradora del Banco: *No, no, no, acá no se está hablando de secretario. (...)*

Hermano del denunciante: *Entonces por qué está comunicándome con él*

Colaboradora del Banco: *Usted me está brindando una información y se lo agradezco.*

Hermano del denunciante: *Ya pues, ¿entonces?*

Colaboradora del Banco: *Señor, permítame. Usted está equivocado, ¿no? Usted me está dando información de un número y se lo agradezco. Entonces usted me está consultando; yo le estoy indicando que le reitere que me ha brindado el número para que no esté ingresando la llamada para poder tener contacto, esa es la idea.*

Hermano del denunciante: *¿En qué estoy equivocado entonces?, dime. ¿En qué estoy equivocado?*

Colaboradora del Banco: *A ver, bájeme el tono de la voz, señor; estamos conversando. Infórmele eso a su hermano. Buenas tardes.*

22. De los medios probatorios citados se aprecia lo siguiente:

- (i) Los mensajes de textos enviados hacen mención del pago de una deuda que le correspondía al señor "Julio", lo cual coincide con el primer nombre del denunciante.
- (ii) En las llamadas realizadas se requiere el pago de la deuda del señor "Julio" y el hermano del denunciante señaló que el número del denunciante era el 987 *** 828, el cual coincide con el número indicado como teléfono del señor Loaiza en el cargo de presentación de su denuncia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2290-2022/PS2

- (iii) El presunto número que recibió las llamadas y mensajes era el 989***519, quien tiene como titular al hermano del denunciante.
23. Ahora bien, considerando que el Banco no ha desconocido la llamada materia de denuncia, a pesar de que fue válidamente notificado con la Resolución N° 1 el 16 de septiembre de 2022, este Colegiado pasará a analizar el contenido de esta. Así pues, obra en el expediente las grabaciones de la citada llamada, de cuya reproducción se verifica que inicia un diálogo entre el hermano del señor Loaiza y un señor, y luego con una señorita, con motivo de la cobranza de una deuda que el denunciante mantendría con la entidad bancaria.
24. Del desarrollo de la llamada, puede apreciarse que la persona que recibió esta señaló que ese número no le pertenecía al denunciante, quien era titular de la deuda que intentaban cobrar, motivo por el cual brindó el número de su hermano y solicitó que le dejen de llamar por el mismo asunto.
25. En este punto, es preciso indicar que el OPS en su pronunciamiento final señaló lo siguiente:
- "(...) los medios probatorios ofrecidos para acreditar la denunciante resultan insuficientes para acreditar que, en efecto, el Banco haya llamado al celular de su hermano para cobrarle una deuda que mantenía pendiente con esta entidad financiera, ya que, si bien presentó las capturas de pantalla del presunto celular de su hermano, además de las grabaciones de llamadas; lo cierto es que no existe registro alguno que indique que las comunicaciones antes mencionadas hayan sido dirigidas a dicho número de celular; menos aún, que este dispositivo pertenezca a su hermano. El contenido de las llamadas constituye una declaración de parte, aun cuando en ellas el interlocutor haya afirmado que se estaban comunicando a "su número" y, por tanto, solo evidencia que se brindó al Banco un nuevo número para que pueda comunicarse con el denunciante, mas no a qué teléfono se comunicó el proveedor ni que este sea de titularidad de una persona distinta al consumidor."*
26. Al respecto, este Colegiado considera- contrariamente a lo señalado por el órgano de primera instancia- que el contenido de dichas llamadas resultaban suficientes e idóneas para acreditar el hecho materia de denuncia, siendo que el Banco no ha desconocido la existencia de dicha comunicación; asimismo, debe advertirse que se acreditó la titularidad del número del hermano del denunciante y que si bien, de los medios probatorios citados no se observa el número de celular a donde se dirigieron las comunicaciones cuestionadas, cabe indicar que, de la grabación de la llamada existen indicios suficientes para concluir de que se trataba de la deuda del señor Loaiza, la misma que se cobraba a través del número de celular de su hermano.
27. Así, atendiendo a la dinámica probatoria en los procedimientos de protección al consumidor, habiéndose acreditado la realización de las gestiones de cobranza al hermano del denunciante, correspondía al Banco, quien se encontraba en mejor posición de acreditar que el hecho cuestionado no le era atribuible, presentar los medios probatorios que permitan acreditar que dichas comunicaciones no se efectuaron al número de celular del hermano del denunciante; no obstante, el proveedor denunciado no cumplió con ello.



28. Bajo lo expuesto, puede concluirse que la entidad bancaria incurrió en infracción a las normas de protección al consumidor.
29. Por los argumentos expuestos, la Comisión considera que corresponde revocar la Resolución Final N° 1582-2022/PS2 del 2 de noviembre de 2022, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Loaiza contra el Banco; y reformándola, declararla fundada por infracción a los artículos 61° y 62° literal f) del Código, al haber quedado acreditado que la entidad bancaria empleó métodos abusivos de cobranza consistentes en la realización de llamadas telefónicas y el envío de mensajes de texto al número de celular del hermano del denunciante para requerirle el pago de su deuda.

Sobre las medidas correctivas

30. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias¹².
31. 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 anterior¹³. Las medidas correctivas complementarias tienen

¹² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016
Artículo 114.- Medidas correctivas
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

¹³ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016
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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2290-2022/PSJ

el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro¹⁴.

32. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción consistente en que la entidad bancaria empleó métodos abusivos de cobranza consistentes en la realización de llamadas telefónicas y el envío constante de mensajes de texto al número de celular del hermano del denunciante para requerirle el pago de su deuda.
33. Por su parte, el señor Loaiza solicitó, como medida correctiva, que el Banco se abstenga de realizar con las conductas abusivas.
34. En ese sentido, la Comisión considera que, a efectos de revertir la conducta infractora, corresponde ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cese el empleo de cualquier método abusivo de cobranza contra algún familiar del denunciante respecto de las deudas mantenidas por este, comunicando dicho hecho a su personal encargado. Asimismo, en un plazo no mayor

- 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.

¹⁴ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2290-2022/PSJ

de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el Banco deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código¹¹.

35. En este punto cabe indicar que el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", señala que si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la autoridad administrativa, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva¹⁵.
36. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el numeral 6 del artículo 115° del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil.

Sobre la graduación de la sanción

37. El 14 de junio de 2021¹⁶, entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la

¹¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

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.

(Subrayado agregado)

¹⁵ DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por RESOLUCIÓN 049-2021-PRE/INDECOPI, publicada el 30 de abril de 2021

(...)

Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

(...)

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2250-2022/PSJ

determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo N° 032-2021-PCM)¹⁷, aplicable para los procedimientos administrativos de protección al consumidor a cargo de esta Comisión, en la vía ordinaria y en la vía sumarísima —como segunda instancia, a través de un recurso de apelación—, que hayan iniciado a partir de dicha fecha¹⁸.

DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

Artículo 3. Vigencia

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

LEY N° 31112, LEY QUE ESTABLECE EL CONTROL PREVIO DE OPERACIONES DE CONCENTRACIÓN EMPRESARIAL, publicada el 7 de enero de 2021

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

DUODÉCIMA. Vigencia

La presente ley entra en vigencia a los quince (15) días calendario contados a partir de la adecuación normativa establecida en la novena disposición complementana final.

NOVENA. Adecuación

En un plazo no mayor a quince (15) días contados a partir de la publicación del reglamento de la presente ley, se dictan las modificaciones al Reglamento de la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI y demás instrumentos de gestión de la entidad, a fin de adecuarlos a lo dispuesto por la presente ley.

DECRETO SUPREMO N° 104-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA SECCIÓN PRIMERA DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, publicado el 27 de mayo de 2021

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- Vigencia de la Primera Sección del Reglamento de Organización y Funciones

La Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, aprobada por el presente Decreto Supremo, entra en vigencia a partir del día siguiente de la publicación de la Resolución que aprueba la Sección Segunda de dicho Reglamento, con excepción de la Segunda y Quinta Disposición Complementaria Final, que entran en vigencia al día siguiente de la publicación de la presente norma.

RESOLUCIÓN N° 000060-2021-PRE-INDECOPI, APRUEBAN SECCIÓN SEGUNDA DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, publicada el 30 de mayo de 2021

Artículo 1.- Aprobación de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)

Apruébese la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), aprobado por Decreto Supremo N° 104-2021-PCM, que consta de un (1) título, treinta y seis (36) artículos; así como la Estructura Orgánica y el Organigrama del INDECOPI, que como anexos forman parte integrante de la presente Resolución.

¹⁷ **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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

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.

(Subrayado agregado)

¹⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 107.- Postulación del procedimiento.

Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2290-2022/PS2

38. En esa línea, el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, estableció tres (3) métodos para para la graduación de las sanciones, denominados: (i) *método basado en valores preestablecidos*; (ii) *método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado*; y, (iii) *método ad hoc*. Asimismo, respecto del *método basado en valores preestablecidos* se precisó que este se subdividía para cuatro (4) supuestos:
- (i) Método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones
 - (ii) Método de valores preestablecidos para las infracciones a las normas de eliminación de barreras burocráticas
 - (iii) Método de valores preestablecidos para infracciones de Prestadores de Servicios de Certificación Digital
 - (iv) Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC
39. Así, de acuerdo a lo señalado en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, el órgano resolutor de segunda instancia, al conocer determinado procedimiento en vía de apelación, debe aplicar el mismo método de graduación que le corresponde al órgano resolutor de primera instancia; en ese sentido, el *método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones* y el *método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS CPC y SPC* serán los aplicables para este órgano colegiado cuando actúe como superior jerárquico ¹⁹.

consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnada que les produzca agravio. El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.

¹⁹ **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**, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

**ANEXO
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**

Capítulo I: Pasos para la estimación de multas

(...)

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

iii. Estimación de la Multa Base (m)

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

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

iii. Método basado en valores preestablecidos;

ii. Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado;

iii. Método ad hoc.

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

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

Cuadro N° 1

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2290-2022/PSJ

40. El método basado en valores preestablecidos para otras infracciones en OPS CPC y SPC será utilizado para aquellas infracciones al Código que sean distintas a las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones²⁰. Así, dicho método establece el esquema y los factores que se deben tener presente, es decir, la Multa Preliminar (M) será 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 presente en cada caso (F). Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una Multa Final (M*)²¹, tal como se aprecia a continuación:

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

Nota:

(...)

- 1/ El OR de segunda instancia aplica el mismo método que le corresponde al OR de primera instancia cuando analice las respectivas apelaciones.

(...)

²⁰ En este último caso, se deberá utilizar el método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones.

²¹ 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

ANEXO

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

Capítulo I: Pasos para la estimación de multas

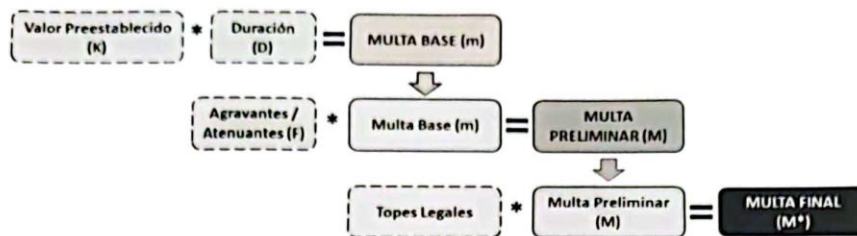
Sobre la base de la revisión del proceso de graduación de sanciones por parte de los OR del Indecopi, se tiene que, en términos generales, la multa preliminar (M) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes 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*).



Diagrama N° 1



—Multa Base (m)

41. De acuerdo con el diagrama planteado, la Multa Base (m) se estima multiplicando un primer componente de valor preestablecido (K) por un segundo componente de factor de duración (D)²². Para la determinación de cada uno de los elementos mencionados, debemos considerar lo siguiente:
 - a) **Determinación del valor preestablecido (K)**
42. El valor preestablecido (K) se determina a partir de un cuadro de doble entrada ordenada, por filas, según el nivel de afectación (subíndice Ki) y, en columnas, según el tamaño del infractor (subíndice Kj), conforme al Cuadro 18 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM:

Cuadro N° 18
OPS - PERÚ y CPC - PERÚ (CUANDO ACTÚE COMO SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE ki,j, POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)

Nivel de afectación (Ki)	Tamaño del infractor (Kj)			
	Microempresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49

(...).

²² 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

(...)

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

Bajo la aproximación de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN10 y SPI, la Multa Base (m) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor (ki,j) por un segundo componente que denominamos factor de Duración (Dt), conforme la siguiente expresión:

$$(VI) m = ki,j \times Dt$$



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2290-2022/PS2

Moderada	2,02	2,42	3,00	3,78
Alta	3,01	3,07	3,95	4,01
Muy alta	5,13	5,46	5,47	5,48*

43. El nivel de afectación (subíndice Ki) se establece según el tipo de infracción asociada a cada caso en particular y se utiliza para los procedimientos administrativos de apelación (segunda instancia), la clasificación contenida en el Cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM²³, cuyo resultado evidenciará si nos encontramos ante una infracción muy alta, alta, moderada, baja o muy baja.

²³ 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

(...)

a) Determinación de ki,j

El primer componente (ki,j) se determina a partir de un cuadro de doble entrada ordenada por filas conforme el nivel de afectación (subíndice i) y en columnas según el tamaño de infractor (subíndice j).¹²

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

Cuadro N° 16
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN

Niveles de Afectación	Tipo de Infracción
Muy Alta	-Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Alta	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía ^{12/} . - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (104) UIT ^{3/} . - Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor.
Moderada	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT ^{3/} . - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas.
Baja	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT. ^{3/} - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.



44. El tamaño del infractor (subíndice Kj) se establece considerando la clasificación de las empresas conforme a su nivel de ventas en UIT, atendiendo a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE (en adelante, Ley Mype)²⁴, según el cuadro siguiente:

Cuadro N° 2

Tipo de empresa	Valor de venta
Microempresa	Desde 1 UIT hasta 150 UIT
Pequeña empresa	Superior a 150 UIT hasta 1 700 UIT
Mediana Empresa	Superior a 1700 UIT hasta 2 300 UIT
Gran empresa	Superior a 2 300 UIT

*Cuadro elaborado por la Secretaría Técnica sobre la base de lo indicado en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

45. Ahora bien, este Colegiado advierte que el *método basado en valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC* no ha contemplado qué ejercicio (año) se tomará en cuenta para valorar las ventas o ingresos del proveedor y qué criterio deberá considerarse en caso de que la autoridad no pueda obtener la información, aspectos relevantes para la determinación del tamaño del infractor.

Muy baja	- Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso). ^{4/} - Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos. ^{5/}
----------	--

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

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

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

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

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

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

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

- 24 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE IMPULSO AL DESARROLLO PRODUCTIVO Y AL CRECIMIENTO EMPRESARIAL**, aprobado por DECRETO SUPREMO 013-2013-PRODUCE, publicado el 28 de diciembre de 2013, y modificada por la LEY N° 30056, LEY QUE MODIFICA DIVERSAS LEYES PARA FACILITAR LA INVERSIÓN, IMPULSAR EL DESARROLLO PRODUCTIVO Y EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL
- Artículo 5.- Características de las micro, pequeñas y medianas empresas**
Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:
- Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias(UIT).
Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.



46. Así, la Comisión advierte que el *método basado en valores preestablecidos para infracciones del Libro de Reclamaciones* establece que se tomará en cuenta el volumen de ventas percibidos por la empresa infractora el año en que cometió la infracción (en caso se tratase de un ejercicio concluido) o, en su defecto, el del inmediato anterior. Asimismo, en caso no se pueda obtener la información, podrá realizarse una estimación de dichas ventas o ingresos en base a la mejor información disponible²⁵.
47. En ese sentido, en virtud de los principios de legalidad y uniformidad de la actuación administrativa²⁶, la Comisión tomará en cuenta lo indicado en el párrafo precedente para determinar el ejercicio (año) de los ingresos o ventas del proveedor denunciado y el criterio a utilizarse en caso no se pueda obtener información del proveedor denunciado, ambos aspectos para establecer el tamaño del infractor.

b) Determinación del factor de Duración (D)

48. El factor de Duración (D) se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción, siendo necesario para ello determinar si nos encontramos ante una infracción de

²⁵ 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

(...)

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

- Factor (FC):

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

(III)

Dónde:

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

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

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

(IV)

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

FC0: Cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.

A0: Cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango.

²⁶ DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019

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:

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

(...)

1.14. Principio de uniformidad.- La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidos en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados.

(...)

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.



naturaleza instantánea²⁷, continuada o permanente²⁸. Luego de ello, el tiempo será medido en meses hasta el tope de dos (2) años (o 24 meses); así, según el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, los valores de dicho factor se han determinado de acuerdo con el cuadro siguiente:

**"Cuadro N° 23
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACITOR,
SEGÚN MESES**

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

—Multa Preliminar (M)

49. La Multa Preliminar (M) se obtendrá de la multiplicación de Multa Base (m) por la valoración de atenuantes y agravantes (F); siendo que, para la determinación de este último factor, se considerará lo siguiente:

a) Determinación de (F)

50. Para determinar la valoración de atenuantes y agravantes (F), se deberá analizar y definir si existen circunstancias agravantes y/o atenuantes que corresponda aplicarse. En caso de no existir ninguna circunstancia agravante o atenuante, dicho factor será equivalente a 1 o 100%. De verificarse circunstancias atenuantes o agravantes se establecerá el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye o aumenta, respectivamente, el valor de la Multa Base (m), según lo determinado en el Cuadro N° 2

²⁷ 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

(...)

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

²⁸ "Es instantánea cuando "la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera", es infracción instantánea con efectos permanentes, cuando se genera "un estado de cosas contrario a/ ordenamiento jurídico, que se mantiene. (...) aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de esta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción"; es infracción continuada, cuando "se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario y, finalmente, es infracción permanente aquella en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable (...) no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma". BACA ONETO, Víctor Sebastián. La prescripción de las infracciones y su clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General. Revista Derecho & Sociedad N° 37. Año 2012. P.268.



del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM²⁹. Para mejor ilustración, a manera de ejemplo, se muestra lo siguiente:

Cuadro N° 3

Ejemplos de circunstancias agravantes
Reincidencia (cuando el administrado ha sido sancionado mediante resolución firme por una infracción igual a la que se le imputa, dentro del plazo de un año como máximo). ³⁰
Reiterancia (cuando el administrado continúa incurriendo en la conducta infractora pese a la advertencia de la autoridad). ³¹

²⁹ 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

B. Valoración de atenuantes y agravantes (F)

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

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

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

(II) Donde n representa al número de circunstancias agravantes y atenuantes identificadas.

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

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

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

³⁰ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019

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

(...)
 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.

(...).

³¹ "(...) la autoridad administrativa deberá considerar la reincidencia (cuando el administrado ya ha sido sancionado por una infracción análoga o igual a la que se le imputa) o reiterancia (cuando el administrado continúa incurriendo en la conducta infractora pese a la advertencia de la autoridad), como un factor que determina el incremento de las sanciones (...). GOMEZ APAC, Hugo y VERGARAY BÉJAR, Verónica. (2009). La potestad sancionadora y los principios del procedimiento sancionador. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de Ciencias Aplicadas. Recuperado de https://www.mpf.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2275_potestad_sancionadora_veronica_vergaray_hugo_gomez.pdf



La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas. ³²
Cuando el denunciado, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.
Ejemplos de circunstancias atenuantes
La presentación por el denunciado de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
Cuando el denunciado reconozca las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos.
Cuando el administrado reconozca su responsabilidad de forma expresa y por escrito con anterioridad y posterioridad al Informe Final de Instrucción.
Cuando el denunciado acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en la normativa.

*Cuadro elaborado por la Secretaría Técnica sobre la base de lo indicado en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

—Multa Final (M*)

51. Finalmente, para determinar la Multa Final (M*) se deberá obtener de la comparación entre la Multa Preliminar (M) y el tope máximo establecido por la normativa vigente³³. Así, en dicha comparación se verificará que la Multa Preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo para los procedimientos de protección al consumidor,

³² 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

B. Valoración de atenuantes y agravantes (F)

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

³³ 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

(...)

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

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

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

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2290-2022-PSJ

según el artículo 110 del Código³⁴; caso contrario, debe limitarse el monto de la multa final al valor del tope establecido en la normativa.

—Aplicación al caso en concreto

52. En el presente caso, el procedimiento administrativo formulado contra el Banco, por presunta infracción al Código, inició el 16 de setiembre de 2022, fecha en que se notificó con la imputación de cargos al proveedor denunciado; por lo que, corresponde aplicar la nueva graduación, metodología y factores para la determinación de las multas establecido por el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
53. Cabe precisar que, la Comisión ha determinado la responsabilidad del Banco respecto a que empleó métodos abusivos de cobranza consistentes en la realización de llamadas telefónicas y el envío constante de mensajes de texto al número de celular del hermano del denunciante para requerirle el pago de su deuda.
54. En ese sentido, se procederá a realizar una graduación de la sanción, conforme a la nueva graduación, metodología y factores para la determinación de las multas establecido por el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
55. Asimismo, para la aplicación del *método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC*, se advierte que la infracción incurrida cumple con lo siguiente: (i) se desarrolló por un periodo menor a dos (2) años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
56. Para este caso en particular, a fin de obtener el valor preestablecido (K) se tomó en cuenta que la infracción cometida por Banco consistió en métodos abusivos de cobranza. En ese sentido, se verifica, según lo desarrollado en el marco teórico, que la infracción denunciada se encuadra en "*Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de*

³⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores.

Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2290-2022/PS2

cobranza que tengan afectaciones materiales" cuyo nivel de afectación (subíndice Ki) es moderado.

57. Por otro lado, en cuanto al tamaño de la empresa (subíndice Kj) debe indicarse que, de la página web de la Superintendencia de Mercados y Valores (SMV) se verificó que esta facturó, en el 2020, un importe superior a 2 300 UIT³⁵, en aplicación del rango establecido; por lo que, corresponde asignarle el valor de gran empresa. En suma, según lo establecido en el Cuadro N° 2, el valor preestablecido (K) equivale a tres con setenta y ocho (3,78) UIT.
58. Ahora bien, en cuanto al factor de duración (D), se evidencia que la infracción tiene naturaleza instantánea, en la medida que esta tuvo lugar en la oportunidad en que se efectuaron las gestiones de cobranza. Así, este Colegiado estima que su duración fue menor a cuatro (4) meses; por lo que, corresponde aplicar un factor de duración de uno (1). Por ende, considerando los resultados obtenidos del valor preestablecido (K) y el factor de duración (D), la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de tres con setenta y ocho (3,78) UIT.
59. De otro lado, en el presente caso, corresponde señalar que la Comisión no evidencia la configuración de algún factor agravante o atenuante (F), lo que implica que dicho factor sea igual a la unidad (F = 1 o 100 %). Bajo ese escenario, la Multa Base (m) obtenida no sufre variación y será equivalente a la Multa Preliminar (M). Para una mejor comprensión de los criterios aplicados, graficamos los datos utilizados de la forma siguiente:

Gráfico N° 1

(ver imagen en la siguiente página)

³⁵ Revisado el 3 de noviembre de 2022, en:
https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=00E99F518A79EA30830AF5D359AB895D5848BCCF6D26D9EBC7E076338B69C3AF9969C710B4740FE8F73A1D47734F4E0DB46988430703A0882DDED753DAFD00FD1E1878607A8AD8531B0B43251679D5C34170EFA395FAF54A1D70D26F3.



REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS PREESTABLECIDO	
Órgano resolutorio	CC1
RUC del sancionado	20102053405
Razón social del sancionado	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU-INTERBANK
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Tipo de infracción	Infracciones relativas a métodos comerciales engañosos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales
Nivel de infracción	Moderada
Factor de duración (D)	1.00
Multa base (UIT)	3.78
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	3.78
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) *	3.78

60. Finalmente, al verificarse que la Multa Preliminar (M) no supera los topes legales, así como tomando en consideración los principios de legalidad, predictibilidad y razonabilidad que rigen la actuación de la autoridad administrativa, este Colegiado estima que corresponde imponer al Banco una Multa Final (M*) de tres con setenta y ocho (3,78) UIT.
61. Por lo expuesto, y considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado; y, adicionalmente, en aplicación del Principio de Razonabilidad que establece el numeral 3 del artículo 248° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS³⁶, la Comisión considera que corresponde sancionar al Banco con una multa de tres con setenta y ocho (3,78) UIT, por infracción a los artículos 61° y 62° literal f) del Código.

³⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**

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; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2290-2022/PS2

Sobre las costas y los costos del procedimiento

62. El artículo 7 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807³⁶, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.
63. En el presente caso, en tanto se ha verificado la responsabilidad del Banco, la Comisión considera que corresponde ordenar que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, el Banco cumpla con pagar las costas del presente procedimiento que ascienden a S/ 36,00; para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el Banco deberá presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de que se les imponga una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código³⁴.
64. De considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar el reembolso de costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos correspondiente.

Sobre la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

65. El artículo 119° del Código precisa que el Indecopi lleva un registro de las infracciones que se comprueben y de las sanciones que se impongan en los procedimientos por infracción a la normativa de protección al consumidor, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones del mercado.
66. La referida norma establece que los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el referido registro por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de la resolución.
67. En la medida que a través del presente pronunciamiento se ha verificado la comisión de una infracción al Código por parte del Banco, así como se le ha impuesto una sanción por ello, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución emitida por este órgano colegiado sea declarada firme en sede administrativa.

RESUELVE

PRIMERO: revocar la Resolución Final N° 1582-2022/PS2 emitida el 2 de noviembre de 2022, por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2,

³⁶ LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADO POR DECRETO LEGISLATIVO N° 807 y publicada el 18 de abril de 1996

Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá 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 u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.



en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por el señor Julio Ronald Loaiza Miranda contra Banco Internacional del Perú - Interbank; y, reformándola, declararla fundada, por infracción a los artículos 61° y 62° literal f) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la entidad bancaria efectuó métodos abusivos de cobranza consistentes en la realización de llamadas telefónicas y el envío constante de mensajes de texto al número de celular del hermano del denunciante para requerirle el pago de su deuda.

SEGUNDO: ordenar a Banco Internacional del Perú - Interbank en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días de notificada la presente resolución, cese cualquier método abusivo de cobranza contra algún familiar del denunciante respecto de las deudas mantenidas por este, comunicando dicho hecho a su personal encargado. Para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, la entidad bancaria deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como en el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor".

TERCERO: sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank con una multa de tres con setenta y ocho (3,78) Unidades Impositivas Tributarias por infracción los artículos 61° y 62° literal f) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: requerir a Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS³⁷, precisándose que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

QUINTO: 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 pagar los costos y costas del procedimiento ascendentes a S/ 36,00 a favor del señor Julio Ronald Loaiza Miranda, para lo cual en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, la denunciada deberá presentar ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de que se le imponga una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

³⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**, aprobado por **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS** y publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de enero de 2019

Artículo 205.- Ejecución forzosa

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2290-2022/PSJ

SEXTO: disponer la inscripción de Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SÉPTIMO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor —modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308—, agota la vía administrativa⁴⁰. Asimismo, esta resolución puede ser cuestionada vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial, dentro del plazo de tres (3) meses posteriores a su notificación, de acuerdo con lo previsto en el numeral 1 del artículo 18 del Texto Único Ordenado la Ley N° 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo⁴¹, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2019-JUS.

Con la intervención de las señoras Comisionadas: Erika Claudia Bedoya Chirinos, Evelyn Edith Chumacero Asención y María de Fátima Ponce Regalado.



Firmado digitalmente por BEDOYA
CHIRINOS Erika Claudia FAU
20133840533 suN
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.02.2023 18:07:20 -05:00

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

⁴⁰ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutores de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(...)

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

⁴¹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2019-JUS, publicada el 4 de mayo de 2019
Artículo 18.- Plazos

La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:

1. Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 4 de esta Ley, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación del acto material de impugnación, lo que ocurra primero.

(...)

ANEXO B

Resolución Final Caso ganado-Expediente N.º 0250-2022/PSO



RESOLUCIÓN FINAL N° 593-2023/INDECOPI-CUS

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

DENUNCIANTE : DANIELA LA TORRE LLOQUE

DENUNCIADO : JUSTINIANO VERA ARAGON

MATERIA : INCUMPLIMIENTO DE TRANSACCIÓN

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES VETERINARIAS

SUMILLA: CONFIRMAR -modificando fundamentos- la Resolución Final N° 350-2023/PSO-INDECOPI-CUS de fecha 23 de junio de 2023, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que sancionó al señor Justiniano Vera Aragón, con un punto cero uno (1.01) UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 108° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con el acuerdo conciliatorio celebrado por las partes el 21 de marzo de 2023, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Cusco, en el extremo de reconocer el error incurrido y ofrecer las disculpas públicas mediante sus redes sociales.

SANCIÓN: 1.01 UIT¹

Cusco, 17 de octubre de 2023.

ANTECEDENTES

- El 22 de noviembre de 2022, la señora Daniela La Torre Lloque (en adelante, señora La Torre), denunció al señor Justiniano Vera Aragón, propietario del establecimiento comercial "Casa de las Mascotas" (en adelante, señora Vera) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, ORPS), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código).
- Al advertir su falta de competencia, debido a la materia discutida, el ORPS declinó la denuncia ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión), siendo recibida por este Despacho el 19 de diciembre de 2022. Esta denuncia fue tramitada en el expediente N° 250-2022/CPC-INDECOPI-CUS.
- El 27 de marzo de 2023, mediante la Resolución Final N° 145-2023/INDECOPI-CUS la Comisión dio por concluido el expediente, al haber celebrado las partes una conciliación que puso fin a la controversia.

¹ **Código Único de Multa (CUM): 2023000000005430**

4. El 18 y 20 de abril de 2023, la señora La Torre hizo de conocimiento de la Autoridad, mediante una denuncia contra el señor Vera, el incumplimiento respecto de un extremo del acuerdo conciliatorio de fecha 21 de marzo de 2023, celebrado por las partes ante la Oficina Regional del Indecopi Cusco, el cual consistía en:
 - (i) El señor Justiniano Vera Aragón en su calidad de denunciado, se compromete a reconocer el error incurrido y ofrecer las disculpas públicas mediante sus redes sociales.
5. Mediante Resolución N° 01 de fecha 04 de mayo de 2023, el ORPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra el señor Vera, por presunta infracción a lo establecido en el artículo 108° del Código².
6. El 23 de junio de 2023, mediante la Resolución Final N° 350-2023/PS0-INDECOPI-CUS el ORPS resolvió:
 - (i) Sancionar al señor Justiniano Vera Aragón, con uno punto cero uno (1.01) UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 108° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con el acuerdo conciliatorio celebrado por las partes el 21 de marzo de 2023, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Cusco, en el extremo de reconocer el error incurrido y ofrecer las disculpas públicas mediante sus redes sociales.
 - (ii) Ordenar al señor Justiniano Vera Aragón, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir de notificada la presente resolución, de cumplimiento al acuerdo conciliatorio celebrado por las partes el 21 de marzo de 2023, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Cusco, en el extremo de reconocer el error incurrido y ofrecer las disculpas públicas mediante sus redes sociales, ello bajo apercibimiento de imponerle una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la misma hasta el cumplimiento del acuerdo conciliatorio.
 - (iii) Condenar al señor Justiniano Vera Aragón al pago de costas y costos del procedimiento.
7. El 24 de julio de 2023, el señor Vera interpuso un recurso impugnatorio de apelación contra de la resolución de primera instancia, bajo los siguientes argumentos:

² LEY N 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 108°.- Infracciones administrativas
Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o de laudos arbitrales y aquellos previstos en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 001-2023-IAC/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 182-2023/CPC-INDECOPI-CUS-APELACIÓN

- (i) Que, la Ley 29571 no implica un encubrimiento al consumidor director o una especie de extraprotección superlativa en favor de estos por parte del ente Estatal, señalando que no es una exclusividad de los consumidores, sino que, involucra a consumidores y proveedores.
 - (ii) A su vez, señala que, tanto consumidores como proveedores deben guiar su conducta acorde con el principio de buena fe de confianza entre las partes, señalando que la interpretación de la norma debe estar dirigida no con exclusividad a los consumidores.
 - (iii) Respecto del ofrecimiento de disculpas públicas mediante redes sociales, señalan que lo acordado es subjetivo sin una definición concreta, interpretándose el termino plural de "redes sociales" de manera indefinida, sin precisar cual sería de todas las redes sociales existentes. Del mismo modo, señala que tiene un conocimiento limitado respecto de las redes sociales y no es asiduo a su uso.
 - (iv) La parte denunciante señala que no se habría dado cumplimiento referido con este extremo, sin embargo, el denunciado afirma que se efectuó a través de la red social personal de Facebook, asimismo, en fecha 29 de mayo de 2023 realizó la publicación en la pagina de la "Casa de las Mascotas", habiéndose cumplido el acuerdo.
 - (v) Por último, señalan que el incumplimiento del acuerdo constituiría una infracción al Código, sin embargo, al haberse cumplido de manera estricta no habría cabida a ninguna sanción.
8. El ORPS concedió el recurso de apelación presentado por el Banco y remitió el expediente a esta Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión).
 9. El 29 de agosto de 2023 la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión) recibió el expediente en grado de apelación, por constituir la segunda instancia administrativa en los procedimientos sumarísimos tramitados en el ORPS, de conformidad con lo establecido en el artículo 125° del Código³.
 10. Mediante Proveído N° 01, de fecha 04 de setiembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión puso en conocimiento de la señora La Torre el recurso de apelación interpuesto por el señor Vera, para que comunique su posición respecto de los argumentos expuestos en dicho recurso y aporte cualquier elemento, hecho o fundamento que pueda ser de utilidad para resolver el asunto que es materia de discusión en esta instancia.

³ LEY N 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutores de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi. (...)

11. Con fecha 18 y 21 de setiembre de 2023, la señora La Torre absolvió el recurso de apelación presentado por el señor Vera bajo los siguientes argumentos:
- (i) Que, habría realizado la publicación de manera extemporánea al plazo establecido en el acuerdo conciliatorio, en tanto, la habría realizado el 29 de mayo de 2023 a través de la red social de "La Casa de las Mascotas", dos meses después de haberse celebrado el acuerdo, generándose un incumplimiento parcial del acuerdo respecto del plazo y el medio en el que fue publicado.
 - (ii) Respecto al conocimiento del manejo de las redes sociales, no significa que el denunciado no pueda realizar una publicación o buscar apoyo para realizar la gestión.
 - (iii) Asimismo, respecto de la publicación de las disculpas en la precisión de "redes sociales", se debe tener en consideración que se debió efectuar en la pagina donde la denunciante fue perjudicada, la cual corresponde a "La Casa de las Mascotas" para verificarse que fueron públicas.

ANÁLISIS

Sobre los alcances de la transacción y comunicación de incumplimiento

12. Los acuerdos conciliatorios son mecanismos de solución de conflictos de intereses, sea durante el desarrollo del procedimiento o antes del inicio de este. En caso de llegar a un acuerdo, las partes dejan constancia en un acta sobre las obligaciones que asumieron siendo las mismas vinculantes entre ellos.
13. El artículo 108° del Código⁴ prevé como una infracción administrativa el incumplimiento, por parte del proveedor, de los acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo (por ejemplo, transacciones) alcanzados con los consumidores a efectos de dar por concluida una controversia de consumo previa.
14. En ese contexto la señora La Torre denunció que el señor Vera no había cumplido con el acuerdo conciliatorio celebrado por las partes, el 21 de marzo de 2023, ante la Oficina Regional del Indecopi Cusco y en virtud de la cual se dio por concluido el expediente N° 250-2022/CPC-INDECOPI-CUS.
15. Conviene entonces, en primer término, revisar los alcances de dicho acuerdo y las prestaciones comprometidas por el denunciado en tal documento:

⁴ LEY N 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 108°.- Infracciones administrativas Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o de laudos arbitrales y aquellos previstos en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.



"(...) Luego que la interesada y el denunciado intercambiaron sus puntos de vista, los mismos llegaron al siguiente acuerdo:

- El señor Justiniano Vera Aragón en su calidad de denunciado, se compromete a reconocer el error incurrido y ofrecer las disculpas públicas mediante sus redes sociales.

- Asumir el pago de S/. 220.00, correspondientes a los gastos ocasionados a la denunciante con motivo de los hechos denunciados.

- Asumir el pago por honorarios profesionales del abogado de la parte denunciante ascendentes a S/. 300.00.

El señor Justiniano Vera Aragón cumplirá con los extremos del presente acuerdo en un plazo máximo de 07 días calendario, contados a partir del día siguiente del presente acto.

(...)"

16. Al respecto, la denuncia presentada por la señora La Torre, versa sobre el incumplimiento del primer extremo del acuerdo conciliatorio celebrado, consistente en que, el señor Justiniano Vera Aragón en su calidad de denunciado, se compromete a reconocer el error incurrido y ofrecer las disculpas públicas mediante sus redes sociales, en ese sentido, corresponde realizar el análisis correspondiente con la finalidad de determinar si el señor Vera cumplió con el acuerdo conciliatorio celebrado y si fue realizado dentro del plazo acordado.

Sobre la acreditación de cumplimiento del acuerdo conciliatorio

17. Ahora bien, la interesada denunció que, el señor Vera no habría dado cumplimiento al primer extremo del acuerdo conciliatorio celebrado, al no haber reconocido el error incurrido y ofrecer las disculpas públicas mediante sus redes sociales.
18. El ORPS resolvió sancionar al señor Vera por el incumplimiento del acuerdo conciliatorio celebrado por las partes el 21 de marzo de 2023.
19. Sobre el particular, resulta pertinente precisar que, la carga probatoria corresponde al obligado, conforme lo dispuesto en el artículo 1229° del Código Civil⁵, y, de acuerdo con lo desarrollado por el ORPS el señor Vera debía acreditar haber dado cumplimiento a lo establecido en el primer extremo del acuerdo conciliatorio dentro del plazo fijado por las partes.
20. En principio, esta Comisión concuerda con lo señalado por el ORPS, si bien en el extremo del acuerdo conciliatorio referido a que el denunciado debía reconocer el error incurrido y ofrecer las disculpas públicas mediante sus redes sociales, no se habría establecido a través de que redes sociales debía realizarse tal publicación, es menester precisar lo siguiente, de acuerdo con la denuncia presentada por la señora La Torre, la misma fue dirigida contra el señor Vera en

⁵ CÓDIGO CIVIL PERUANO
Artículo 1229.- Prueba del pago
La prueba del pago incumbe a quien pretende haberlo efectuado.

su calidad de propietario de la veterinaria "Casa de las Mascotas", la cual tiene página en la red social de Facebook, lo que da cuenta, que la publicación en cuestión debía realizarse a través de dicha página, al ser la red social identificada del denunciado, como establecimiento comercial.

21. Así, habiéndose consignado la página de la red social de Facebook a través de la cual la parte denunciada debía reconocer el error incurrido y ofrecer disculpas, corresponde evaluar los medios probatorios presentados por el señor Vera mediante los cuales acredita haber dado cumplimiento al acuerdo conciliatorio y, de acuerdo con el escrito de descargos de fecha 18 de mayo de 2023, tenemos lo siguiente:

Imagen N°01:



De la imagen presentada como medio probatorio, se puede advertir una publicación en la página personal del señor Vera ofreciendo las disculpas respecto de la atención brindada a la señora La Torre, de fecha 28 de marzo de 2023.

(Imagen del perfil de Facebook – Justiniano Vera)

22. El ORPS consignó que la parte denunciada no habría precisado la red social en la que se habría realizado la publicación, de la revisión efectuada por este Colegiado, se advierte que habría sido efectuada a través de la plataforma de Facebook.
23. En sentido, si bien dentro de los medios probatorios adjuntados a su escrito de descargos, se puede observar una publicación realizada a través de su página personal, no ha cumplido con presentar alguna imagen que acredite haber realizado la publicación a través de la página del negocio del cual es propietario, y respecto del que se generó la denuncia y consiguiente acuerdo conciliatorio, es decir, la página correspondiente a "Casa de las Mascotas" en el plazo establecido.
24. Por otro lado, con fecha 01 de junio de 2023, el señor Vera presentó un escrito que fue agregado de oficio al expediente, mediante el cual presentaba una publicación realizada a través de la página "Casa de las Mascotas", de acuerdo con el siguiente detalle:

Imagen N°02:



(Imagen de la página de Facebook – Casa de las Mascotas)

25. De la imagen en cuestión se puede advertir una publicación de disculpas realizada en la pagina "Casa de las Mascotas", efectuada el 29 de mayo de 2023, sin embargo, de la revisión de la revisión del acuerdo conciliatorio de fecha 21 de marzo de 2023, se advierte que el plazo máximo para dar cumplimiento a ese extremo era el día 28 de marzo de marzo, por lo cual dicho cumplimiento devendría en extemporáneo, configurándose el incumplimiento del acuerdo dentro del plazo establecido.
26. No obstante, si bien en las publicaciones realizadas por el señor Vera a través de su perfil personal y la página "Casa de las Mascotas" en la red social Facebook habría cumplido con ofrecer las disculpas a la señora La Torre, no se puede advertir que el proveedor denunciado acepte el error incurrido, dado que, en todas y cada una de las publicaciones adjuntadas como medios probatorios, sólo se habría limitado a pedir las disculpas respecto de la atención, no pudiendo comprobarse que estuviese aceptando el error, tal y como fue establecido en el acuerdo conciliatorio de fecha 21 de marzo de 2023, el cual establece lo siguiente, "El señor Justiniano Vera Aragón en su calidad de denunciado, se compromete a reconocer el error incurrido y ofrecer las disculpas públicas mediante sus redes sociales". (Subrayado agregado)
27. Finalmente resulta pertinente precisar al señor Vera lo siguiente, en cuanto a la aplicación de la Ley 29571 y la protección superlativa al consumidor, que los procedimientos administrativos seguidos ante el Indecopi iniciados de oficio a través de una denuncia de parte, se encuentran regulados por el principio de imparcialidad, por lo cual las autoridades administrativas como el ORPS y este Colegiado, actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.
28. Por lo expuesto, en virtud del análisis efectuado en los considerandos precedentes, este Colegiado estima pertinente confirmar, modificando los fundamentos de la Resolución Final N° 350-2023/PS0-INDECOPI-CUS de fecha 23 de junio de 2023, en tanto, el señor Vera no ha acreditado haber cumplido con el acuerdo conciliatorio celebrado por las partes el 21 de marzo de 2023, ante la Oficina Regional del Indecopi Cusco.

Sobre la graduación de la sanción impuesta, la condena de costas y costos y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

29. La parte denunciada no ha desarrollado fundamento alguno destinado a cuestionar los criterios de graduación de sanción desarrollados por el ORPS, por lo que este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre este extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁶.
30. Por ello se confirma la Resolución Final N° 350-2023/PS0-INDECOPI-CUS; en el extremo que graduó la sanción a imponerse al señor Vera en 1.01 UIT.
31. Asimismo, se confirma la Resolución Final N° 350-2023/PS0-INDECOPI-CUS, en el extremo que condenó al señor Vera al pago de las costas y costos del procedimiento, así como el que dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR -modificando fundamentos- la Resolución Final N° 350-2023/PS0-INDECOPI-CUS de fecha 23 de junio de 2023, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que sancionó al señor Justiniano Vera Aragón, con uno punto cero uno (1.01) UIT⁷ por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 108° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con el acuerdo conciliatorio celebrado por las partes el 21 de marzo de 2023, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Cusco, en el extremo de reconocer el error incurrido y ofrecer las disculpas públicas mediante sus redes sociales.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL (DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS)**

Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

(...) 6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

⁷ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM N° **202300000005430** 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)
<ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Seguir los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 205° del TUO la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, para proceder a la ejecución forzosa de los actos administrativos debe requerirse al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación a su cargo, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable; por lo que se requiere al administrado sancionada, el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas mediante la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que las mismas serán puestas en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi, a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga, en caso de incumplimiento.

M-CPC-05/01

8/9

SEGUNDO: CONFIRMAR la Resolución Final N° 350-2023/PS0-INDECOPI-CUS, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que ordenó al señor Justiniano Vera Aragón, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir notificada con la presente resolución, de cumplimiento del acuerdo conciliatorio celebrado por las partes el 21 de marzo de 2023, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo de reconocer el error incurrido y ofrecer las disculpas públicas mediante sus redes sociales; ello bajo apercibimiento de imponerle una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de esta hasta el cumplimiento del acuerdo conciliatorio.

TERCERO: Informar a las partes del procedimiento que, la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación⁸.

Con la intervención de los señores comisionados⁹: Helard Mauricio Mujica Cavero, Rocío de María Vignes Pareja y Maurice Pacheco Niño De Guzmán¹⁰.

HELARD MAURICIO MUJICA CAVERO
Presidente

La presente Resolución fue firmada de forma digital, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en la primera página del presente documento que se encuentra en formato PDF¹¹.

⁸ **LEY N 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210 de la Ley número 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.
(...)

DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-INDECOPI-COD QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

4.5. Plazos de tramitación (...)

4.5.5. Para las partes rigen los siguientes plazos máximos:

(...) c) Para interponer recursos de apelación o de revisión, cinco (5) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.

⁹ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá los **acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

¹⁰ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

¹¹ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. (...)

ANEXO C

Acuerdo conciliatorio Caso ganado-Expediente N.º 3196-2023/PSO



SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0139-2023/CC1-APELACIÓN

ACTA DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

Siendo las 15:00 horas del día jueves 16 de marzo de 2023, se convocó a las partes a una Audiencia de Conciliación bajo la modalidad virtual, mediante la plataforma *Microsoft Teams*, contando con la participación de la parte denunciante, el señor JOSE ANTONIO OLIVERA CRUZALEGUI, identificado con DNI N° 46243200 (en adelante, **EL DENUNCIANTE**), acompañado de su abogado el señor Julio Ronald Loaiza Miranda, identificado con Registro C.A.L. N° 62650, y, de la parte denunciada, la señora Lizeth Flora Mamani Uchamaco, identificada con DNI N° 41726961, en representación del **BANCO INTERNACIONAL DEL PERU S.A.A. - INTERBANK** (en adelante, **EL BANCO**), quienes brindaron su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de la audiencia de conciliación virtual, a fin de llevar a cabo la presente diligencia.

Luego de que las partes intercambiaran sus puntos de vista, estas llegaron al siguiente acuerdo:

EL BANCO SE COMPROMETE A:

- 1. ABONAR EN LA CUENTA DE AHORRO EN SOLES N° 488-3062570584 DE TITULARIDAD DEL DENUNCIANTE, EL IMPORTE DE S/ 3 409,10 (TRES MIL CUATROCIENTOS NUEVE CON 00/100 SOLES), CORRESPONDIENTE A LAS OPERACIONES CUESTIONADAS POR S/ 2 000,00, S/ 500,00, S/ 338,00, S/ 175,50 Y S/ 395,60, EN UN PLAZO QUE NO EXCEDERÁ DEL 27 DE MARZO DE 2023.**
- 2. ABONAR EN LA CUENTA DE AHORRO EN DÓLARES N° 631-3184913625 DE TITULARIDAD DEL DENUNCIANTE, EL IMPORTE DE US\$ 800,00 (OCHOCIENTOS CON 00/100 DÓLARES AMERICANOS), CORRESPONDIENTE A LAS OPERACIONES CUESTIONADAS POR US\$ 500,00 Y US\$ 300,00, EN UN PLAZO QUE NO EXCEDERÁ DEL 27 DE MARZO DE 2023.**
- 3. ABONAR EN LA CUENTA DE AHORRO EN SOLES N° 488-3062570584 DE TITULARIDAD DEL DENUNCIANTE, EL IMPORTE DE S/ 2 000,00 (DOS MIL CON 00/100 SOLES), POR CONCEPTO DE COSTAS Y COSTOS DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO, EN UN PLAZO QUE NO EXCEDERÁ DEL 27 DE MARZO DE 2023.**

EL DENUNCIANTE y EL BANCO aceptan que el presente acuerdo conciliatorio pone fin al procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la parte denunciada en todos sus extremos, siendo de su responsabilidad la realización de las acciones necesarias para concretar el acuerdo adoptado en la fecha.

El incumplimiento del presente acuerdo constituye una infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor¹.

¹ LEY N° 29571 - CÓDIGO PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 144°. Exigibilidad de los laudos arbitrales y acuerdos

El laudo arbitral firme y el acta suscrita por las partes que contiene un acuerdo conciliatorio celebrado entre consumidor y proveedor, conforme a los mecanismos señalados en el presente capítulo, constituyen título ejecutivo, conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil.

El incumplimiento de un acuerdo conciliatorio o laudo celebrado entre consumidor y proveedor constituye una infracción al presente Código. En estos casos, si el obligado a cumplir con un acuerdo o laudo no lo hace, se le impone automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se toman en cuenta los criterios establecidos en el artículo 112° de este Código. Dicha multa debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días de notificada, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. Si el obligado persiste en el incumplimiento, el Indecopi puede imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta

En estos casos, si el obligado a cumplir con un acuerdo no lo hiciera, el órgano resolutorio correspondiente puede sancionar con una multa entre una (1) y doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias². Para la graduación se tomará en cuenta los criterios que emplea la Comisión al emitir resoluciones finales, conforme a lo establecido en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor³.

hasta que se cumpla con lo acordado. Las multas impuestas no impiden al Indecopi imponer una multa o sanción distinta al final de un procedimiento, de ser el caso. Asimismo, el Indecopi es competente para ordenar las medidas correctivas enunciadas en el presente Código. Este artículo es de aplicación para todos los acuerdos conciliatorios válidos celebrados entre consumidor y proveedor, incluidos aquellos obtenidos ante instituciones sin convenio con el Indecopi.

LEY N° 29571 - CÓDIGO PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 147°.- Conciliación

Los consumidores pueden conciliar la controversia surgida con el proveedor con anterioridad e incluso durante la tramitación de los procedimientos administrativos por infracción a las disposiciones de protección al consumidor a que se refiere el presente Código.

Los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

En la conciliación, el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso, puede intentar acercar las posiciones de las partes para propiciar un arreglo entre ellas o, alternativamente, propone una fórmula de conciliación de acuerdo con los hechos que son materia de controversia en el procedimiento, la que es evaluada por las partes en ese acto a fin de manifestar su posición o alternativas al respecto. La propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa, debiendo constar ello en el acta correspondiente así como la fórmula propuesta.

2 CÓDIGO PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones administrativas.

(...)

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complemente.

3 LEY N° 29571 - CÓDIGO PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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 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 una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminamente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza 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.

ANEXO D

Acuerdo conciliatorio Caso ganado-Expediente N.º 1376-2023/PS2



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 1376-2023/PS2

RESOLUCIÓN FINAL N° 1278-2023/PS2

DENUNCIANTE : EDSON RAUL QUISPE QUISPE
(EL SEÑOR QUISPE)
DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. –
INTERBANK (EL BANCO)
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ALLANAMIENTO
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS DEL PROCEDIMIENTO
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Lima, 20 de julio de 2023

ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° 1 de fecha 5 de junio de 2023, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) en tanto habría cargado indebidamente cuatro (4) operaciones en la tarjeta de crédito N° 4772-****-****1324 del denunciante, las cuales no reconoce, pues: (i) el Banco no aplicó las medidas de seguridad, dado que no cumplió con su deber de monitoreo ya que no lo alertó por correo ni por mensaje de texto sobre la realización de las operaciones, pese a que eran inusuales y no correspondían con su patrón habitual de consumo, en la medida que: (a) fueron realizadas en un mismo día y por montos altos; (b) se realizaron en un lapso de nueve minutos; y, (c) en los últimos seis meses, su promedio de gasto mensual era de S/ 1 682,38; (ii) bloqueó su equipo celular, donde tenía instalado el aplicativo móvil del Banco, luego de ser víctima del robo del mismo; y, (iii) bloqueó su tarjeta, luego de percatarse de la realización de las operaciones cuestionadas:

Fecha	Detalle	Importe S/
18/03/2023	PAGOEFFECTIVO PAGO EFECTIVO	3 000,00
18/03/2023	PAGOEFFECTIVO PAGO EFECTIVO	3 000,00
18/03/2023	PAGOEFFECTIVO PAGO EFECTIVO	3 000,00
18/03/2023	PAGOEFFECTIVO PAGO EFECTIVO	4 998,00

- El 7 de junio de 2023, el señor Quispe presentó un escrito, mediante el cual presentó los estados de cuenta de su tarjeta de crédito de los seis (6) meses previos a la realización de los hechos materia de denuncia, en atención al requerimiento de información formulado en la Resolución N°1.
- El 14 de junio de 2023, el Banco presentó sus descargos y formuló su allanamiento al cargo imputado en su contra; por lo que solicitó la imposición de una amonestación y la exoneración del pago de costos. Asimismo, para efectos de la medida correctiva, informó que el 7 de junio de 2023 realizó la devolución de dos de las operaciones denunciadas, cuyo monto total asciende a S/ 6 000,00, y se verá reflejado cuando se emita el estado de cuenta correspondiente al periodo facturado.
- El 16 de junio de 2023, el Banco presentó un escrito mediante el cual reiteró los argumentos expuestos en su escrito del 14 de junio de 2023.

M-OPS-04/01

Página 1 de 9

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima, Perú/ Central (511) 224-7800
www.indecopi.gob.pe



5. Mediante Resolución N° 2 del 23 de junio de 2023, se citó a las partes a una audiencia de conciliación virtual a desarrollarse el 3 de julio de 2023, oportunidad en la cual intercambiaron sus puntos de vista; sin embargo, no llegaron a acuerdo conciliatorio. Cabe señalar que, el Banco ofreció como propuesta extornar a la tarjeta de crédito del señor Quispe el monto de S/ 7 998,00 correspondiente a dos de las operaciones no reconocidas, en la medida que las otras dos operaciones fueron extornadas el 7 de junio de 2023, y el abono de S/ 336,00 por gastos incurridos en el procedimiento.
6. El 10 de julio de 2023, el señor Quispe presentó un escrito mediante el cual absolvió los descargos del denunciado y manifestó que, el Banco hasta la fecha no ha cumplido con la devolución de S/ 7 998,00; por lo que solicitó la devolución de dicho importe.

ANÁLISIS

Sobre el allanamiento del Banco

7. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 330° del Código Procesal Civil —aplicable de forma supletoria a los procedimientos administrativos—, el allanamiento implica la aceptación de la pretensión dirigida contra el administrado¹.
8. Por otro lado, el artículo 112° del Código establece que cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada, se da por concluido el procedimiento con la declaración de su responsabilidad, pudiendo imponérsele una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos y exonerándolo del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas².
9. En consecuencia, en mérito al allanamiento formulado por el Banco, corresponde declararlo responsable por infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código por cargar indebidamente cuatro (4) operaciones en la tarjeta de crédito N° 4772-****-****1324 de la denunciante, las cuales no reconoce por las razones expuestas en el numeral 1 de la presente resolución:

Fecha	Detalle	Importe S/
18/03/2023	PAGOEFFECTIVO PAGO EFECTIVO	3 000,00
18/03/2023	PAGOEFFECTIVO PAGO EFECTIVO	3 000,00
18/03/2023	PAGOEFFECTIVO PAGO EFECTIVO	3 000,00
18/03/2023	PAGOEFFECTIVO PAGO EFECTIVO	4 998,00

¹ CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Artículo 330.- Allanamiento y Reconocimiento

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. (. .)

² 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.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1390 publicado el 5 de setiembre de 2018).



Medidas correctivas

10. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras³ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias⁴ –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

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.
- 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)

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

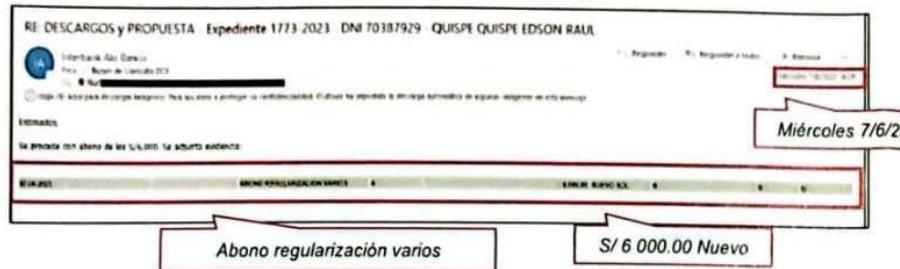
Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

- 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.



11. Ahora bien, mediante escritos del 14 y 16 de junio de 2023, el Banco señaló que, en mérito a la denuncia que interpuso la parte denunciante ante la Defensoría del Cliente, el 7 de junio de 2023 devolvió al señor Quispe dos de las operaciones denunciadas, cuyo valor total asciende a S/ 6 000,00. Para acreditar dicha información adjuntó el siguiente medio probatorio:

Correo que indica la devolución de S/ 6 000,00



12. Del medio probatorio antes citado se observa que, el 7 de junio de 2023, el Banco realizó la gestión de la devolución a la parte denunciante del importe de S/ 6 000,00 correspondiente a dos de las operaciones cuestionadas. Si bien en sus descargos, el denunciado indicó que la referida devolución se verá reflejada cuando se emita el estado de cuenta correspondiente al periodo facturado, lo cierto es que, mediante Resolución N° 2 de fecha 23 de junio de 2023 se puso en conocimiento del denunciante la manifestación efectuada por el Banco, sin que realizara observación alguna a lo largo del procedimiento. Por el contrario, en su escrito del 10 de julio de 2023 solicitó la devolución de S/ 7 998,00, correspondiente a dos de las operaciones denunciadas, y no de los S/ 13 998,00 como sí lo hizo en su escrito de denuncia. Aunado a ello, no debe perderse de vista que, en la Audiencia de Conciliación del 3 de julio de 2023, el Banco manifestó que dos operaciones por el importe total de S/ 6 000,00 fueron extomados en la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante, sin que este argumento sea cuestionado por el consumidor en dicha diligencia.

13. En ese sentido, en vista de que los efectos negativos producidos por la conducta infractora no fueron revertidos en su totalidad por el denunciando; y, en la medida que se ha declarado responsable al Banco por haber infringido el Código, 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:

- (i) Extomar a la tarjeta de crédito N° 4772-****-****1324 de la parte denunciante dos (2) de las operaciones denunciadas, cuyo importe total asciende a S/ 7 998,00 así como los intereses, comisiones, gastos y penalidades que las cuatro (4) operaciones cuestionadas hubieran generado desde la fecha de su cargo hasta el cumplimiento de la medida correctiva; y,
- (ii) solicitar a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, las rectificaciones que correspondan a efectos de que la deuda, generada por las cuatro (4) operaciones no reconocidas, no sea considerada en los reportes

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 1376-2023/PS2

crediticios del denunciante; y, de ser el caso, la calificación negativa por dicha deuda sea modificada.

14. El Banco tiene la obligación de presentar ante este Órgano Resolutivo los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva citada en el numeral precedente, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (1) a tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código⁵.
15. Finalmente, el denunciante solicitó que se le aplique una multa al Banco. Al respecto, debe indicarse que la imposición de una sanción por infracciones a las normas de protección y defensa del consumidor es una facultad discrecional de la autoridad, la que no se encuentra supeditada a la solicitud de parte; por lo que el requerimiento formulado deviene en improcedente. Cabe señalar que la aplicación de una sanción al Banco será evaluada en el acápite siguiente y se regirá conforme a las normas correspondientes.

Graduación de la sanción

16. Mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas a imponer, entre otros, en el ámbito de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, de conformidad con los parámetros señalados en los anexos de dicha norma⁶.
17. Para la estimación de la Multa Base, los Órganos resolutivos de Procedimientos Sumarísimos únicamente pueden utilizar el "Método basado en valores preestablecidos", que consiste en multiplicar el primer componente, que comprende la afectación y el tamaño del infractor, por un segundo componente, que se denomina factor de duración. Dichos componentes se encuentran recogidos en los Cuadros 16, 18 y 23 de la norma en mención. En aplicación de la referida metodología, la sanción se calcula de la siguiente manera:

Nivel de afectación, según tipo de infracción

18. El nivel de afectación está determinado por la cuantía afectada del bien o servicio denunciado, en este caso, el importe del cobro efectuado indebidamente en la tarjeta del señor Quispe, el cual asciende a S/ 13 998,00 y que equivale a 2,82 UIT⁷. Por tanto, el nivel de afectación es Alto:

⁵ 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 resolutivo 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)

⁶ Norma publicada en el Diario El Peruano el 25 de febrero de 2021 y cuya entrada en vigencia ocurrió el 14 de junio de 2021. De acuerdo con la Única Disposición Complementaria Transitoria, dicha norma es aplicable para procedimientos administrativos sancionadores iniciados a partir de su entrada en vigencia.

⁷ El valor de la UIT en el presente año es de S/ 4 950,00.

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Alta	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS.

Tamaño del infractor

19. Este despacho verificó las ventas anuales del Banco, mediante la revisión de los estados financieros publicados en la página web de la Superintendencia de Mercado de Valores (en adelante, SMV)⁸, en el que se verifica que estas superan las 2 300 UIT. Por tanto, la clasificación de empresas⁹ le otorga la categoría de gran empresa. En consecuencia, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 4,01 UIT.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Microempresa o Persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy Baja	1,01	1,09	2,02	3
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49
Moderada	2,02	2,42	3	3,78
Alta	3,01	3,07	3,95	4,01
Muy Alta	5,13	5,46	5,47	5,48

Factor de duración

20. El cargo de operaciones no reconocidas constituye una infracción de naturaleza instantánea, por lo que el factor de duración se determina en 1:

Duración de la infracción	Factor de Duración
Si la infracción duró hasta 4 meses	1

21. En atención a lo antes expresado, la Multa Base se estima en 4,01 UIT.

Agravantes y Atenuantes

22. Considerando que el Banco formuló su allanamiento dentro del plazo otorgado para la presentación de sus descargos¹⁰, en aplicación del ya citado artículo 112² del Código y el literal e) del artículo 29 de la Directiva 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor¹¹, corresponde atenuar la multa e imponer como sanción una amonestación.

⁸ Ver https://www.smv.gob.pe/SIMV/Frm_Memonas?data=520FE826006982B0E5EA28C44836DFD5D328C975B7

⁹ La clasificación de empresas es la siguiente:
-Microempresa: Ventas anuales desde 1 hasta 150 UIT
-Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT hasta 1 700 UIT
-Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1 700 UIT hasta 2 300 UIT
-Gran empresa: Ventas anuales superiores a 2 300 UIT

¹⁰ Mediante Resolución N° 1 se otorgó al Banco un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado desde su notificación, para que presente sus descargos. El Banco fue notificado el 6 de junio de 2023 y formuló su allanamiento el 14 de junio del mismo año.

¹¹ DIRECTIVA 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento



23. Finalmente, mediante Audiencia de Conciliación del 3 de julio de 2023, el Banco efectuó una propuesta conciliatoria que coincide con la medida correctiva ordenada por este despacho. En ese sentido, el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, contempla como una circunstancia atenuante de la sanción, que el denunciado efectúe una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio, lo cual genera una reducción de la sanción en un 30%. Sin embargo, no es posible atenuar nuevamente la multa base, pues esta corresponde a la sanción mínima contemplada legalmente.

Costas y costos del procedimiento

24. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹² dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante o el Indecopi. No obstante, el ya citado artículo 112° del Código establece que, en todos los supuestos de allanamiento o reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonerará al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
25. Asimismo, el ya citado literal e) del artículo 29° de la Directiva N° 001-2021-DIR-COD-INDECOPI establece que la exoneración de costos procederá cuando el denunciado formule su allanamiento dentro del plazo concedido para la presentación de sus descargos. En ese sentido, considerando que el Banco se encuentra dentro de este supuesto, corresponde exonerarlo del pago de costos.
26. El Banco 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 a la parte denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00¹³.
27. El Banco tiene la obligación de presentar ante el Órgano Resolutorio los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa no menor de una (1) UIT por incumplimiento de mandato, hasta cincuenta (50) UIT, en caso de persistir el incumplimiento, de acuerdo con los términos establecidos por el artículo 118° del Código¹⁴.

Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutorios en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:
(...)

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

¹² **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).

¹³ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento de 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.



RESUELVE

PRIMERO: Sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank con una amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en mérito al allanamiento formulado, por cargar indebidamente cuatro (4) operaciones en la tarjeta de crédito N° 4772-****-****1324 del denunciante, las cuales no reconoce por las razones expuestas en el numeral 1 de la presente resolución:

Fecha	Detalle	Importe S/
18/03/2023	PAGOEFFECTIVO PAGO EFECTIVO	3 000,00
18/03/2023	PAGOEFFECTIVO PAGO EFECTIVO	3 000,00
18/03/2023	PAGOEFFECTIVO PAGO EFECTIVO	3 000,00
18/03/2023	PAGOEFFECTIVO PAGO EFECTIVO	4 998,00

SEGUNDO: 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 resolución, cumpla con:

- (i) Extornar a la tarjeta de crédito N° 4772-****-****1324 de la parte denunciante dos (2) de las operaciones denunciadas, cuyo importe total asciende a S/ 7 998,00 así como los intereses, comisiones, gastos y penalidades que las cuatro (4) operaciones cuestionadas hubieran generado desde la fecha de su cargo hasta el cumplimiento de la medida correctiva; y,
- (ii) solicitar a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, las rectificaciones que correspondan a efectos de que la deuda, generada por las cuatro (4) operaciones no reconocidas, no sea considerada en los reportes crediticios del denunciante; y, de ser el caso, la calificación negativa por dicha deuda sea modificada.

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 hábiles, 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.

TERCERO: Ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A - Interbank, el pago de las costas del procedimiento y disponer 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 parte denunciante el pago de las costas de esta instancia, ascendente a S/ 36,00.

Banco Internacional del Perú S.A.A - Interbank, deberá acreditar el cumplimiento del pago de las costas, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: 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 32.1. 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, 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 N° 2 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁵, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁶.

QUINTO: 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.

SEXTO: Disponer la inscripción de Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank en el Registro de Infracciones y Sanciones de 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.

 Firmado digitalmente por
YOSELY ROSI OSORIO LUCIANO
DNI 80471174
Fecha: 2023.05.11 10:48:02

YOSELY ROSI OSORIO LUCIANO
Jefa (e)
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 2

- ¹⁵ **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**
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 (...).
- ¹⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, 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.
- ¹⁷ **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**
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° 29571, 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.

ANEXO E

Sanción-allanamiento parcial Caso ganado-Expediente N.º 086-2023/PS1



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
Sede Central

EXPEDIENTE N° 0862-2023/PS1

RESOLUCIÓN FINAL N° 1402-2023/PS1

DENUNCIANTE : JUDITH CAROLINA PILARES VILLAGARCIA
(LA SEÑORA PILARES)
DENUNCIADAS : SKY AIRLINE PERÚ
(SKY PERÚ)
SKY AIRLINE PERÚ S.A.C.¹
(SKY)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
IMPROCEDENTE
ALLANAMIENTO
ACTIVIDAD : TRANSPORTE POR VÍA AÉREA

Sanción: *Amonestación – Sky (Deber de idoneidad - Cobro indebido)*

1,75 UIT– Sky (Deber de idoneidad - Negativa de abordaje)

Lima, 25 de agosto de 2023

I. ANTECEDENTES

- Mediante escrito presentado el 05 de junio de 2023, subsanado el 13 de julio del mismo año, la señora Pilares interpuso su denuncia en contra de SKY, por la comisión de la presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) en la medida que:
 - El 15 de mayo de 2023, adquirió un billete aéreo en la ruta Tacna – Lima; sin embargo, el 19 de mayo del mismo año realizó un cambio de ruta para Cusco – Lima;
 - el 23 de mayo de 2023, le informaron que debía abonar la suma de US\$ 0,01 por el cambio antes mencionado, pese a que efectuó el pago completo por el cambio; y,
 - el 24 de mayo de 2023, debía abordar el vuelo en la ruta Cusco – Lima; sin embargo, le informaron que no contaban con asientos disponibles ya que el vuelo había sido sobrevendido, por lo que intentó reprogramarlo; sin embargo, únicamente le dieron como alternativa el reembolso de los impuestos y tasas.
- La señora Pilares solicitó que se ordene a SKY, en calidad de medida correctiva, que cumpla con la devolución de la suma de US\$ 69,33, abonada por el billete aéreo materia de denuncia. Asimismo, solicitó que se ordene a su favor el pago de costas y costos del procedimiento.

¹ RUC N° 20603446543.



3. Mediante Resolución N° 01 del 01 de agosto de 2023 se incluyó de oficio a SKY PERÚ como denunciada² y se inició un procedimiento administrativo sancionador en su contra y en contra de SKY, por la comisión de las siguientes presuntas infracciones:
- (i) Al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código, en la medida que:
 - a) Habrían cobrado de manera indebida la suma de US\$ 00,01 a la denunciante y, pese a que ya había realizado el pago íntegro no le permitieron realizar el check-in de su vuelo con ruta Cusco- Lima;
 - b) habrían impedido el abordaje de la denunciante en el vuelo en la ruta Cusco – Lima en tanto sobrevendieron todos los asientos;
 - (ii) al deber de información, tipificado en el artículo 2° del Código, en la medida que no habrían cumplido con brindar información clara y veraz respecto a la posibilidad de reprogramar su billete aéreo o reembolsar el monto total abonado por este.
4. SKY PERÚ fue notificada con la Resolución que imputó cargos en su contra el 02 de agosto de 2023; sin embargo, no se apersonó al procedimiento.
5. El 09 de agosto de 2023, SKY formuló allanamiento con relación a haber realizado el cobro indebido de US\$ 00,01 y, adicionalmente, indicó que:
- (i) No hubo sobreventa en el vuelo materia de denuncia, ya que de 186 pasajeros que era posible transportar en la aeronave, únicamente se trasladaron 180;
 - (ii) la denunciante se acercó al *counter* para efectuar el *check in* a las 06:36 horas pese a que la hora estimada de salida del vuelo era a las 07:20 horas, motivo por el cual no pudo embarcar; y,
 - (iii) según las condiciones del billete aéreo sólo correspondía el reembolso de impuestos y tasas, lo cual ya se realizó.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

6. Determinar si corresponde:
- (i) Declarar improcedente el procedimiento iniciado en contra de SKY PERÚ por falta de legitimidad para obrar pasiva;
 - (ii) aceptar el allanamiento formulado por SKY;
 - (iii) encontrar responsable a SKY por haber impedido el abordaje de la denunciante en el vuelo con ruta Cusco- Lima en tanto sobrevendieron todos los asientos;
 - (iv) encontrar responsable a SKY por no haber cumplido con brindar información clara y veraz respecto a la posibilidad de reprogramar su billete aéreo o reembolsar el monto total abonado por este;
 - (v) imponer sanciones administrativas, medidas correctivas y ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1 Sobre la legitimidad para obrar pasiva de SKY PERÚ

² Ello, en tanto de la revisión del documento del pago realizado por la denunciante, no era posible identificar a la aerolínea que habría sido responsable de los hechos materia de denuncia.

7. El artículo 108³ del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia, entre otros, cuando no exista una relación de consumo. Al respecto, el Código define como relación de consumo a aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.
8. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues sólo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuando al fondo. Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.
9. Por su parte, el inciso 2 del artículo IV del Código describe al proveedor como aquellas 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.
10. En el caso particular, de la revisión del billete aéreo materia de denuncia, se aprecia que contaba con la ruta Cusco- Lima; mientras que de la lectura de la Resolución Directoral N° 619-2018-MTC/12, que otorgó a SKY PERÚ la Renovación de Permiso de Operación de Servicio de Transporte Aéreo Regular Internacional de pasajeros, carga y correo, se verifica que dicha denunciada sólo cuenta con derechos de vuelo para rutas internacionales:

NATURALEZA DEL SERVICIO:

- Aviación Comercial: Servicio de Transporte Aéreo Regular de pasajeros, carga y correo.

ÁMBITO DEL SERVICIO:

- Internacional.

RUTAS, FRECUENCIAS Y DERECHOS AEROCOMERCIALES:

CON DERECHOS DE TRÁFICO DE TERCERA Y CUARTA LIBERTAD DEL AIRE:

- SANTIAGO – LIMA Y VV., diecinueve (19) frecuencias semanales.

11. En la misma línea, al revisar el billete aéreo materia de denuncia, se aprecia que la aerolínea encargada del vuelo en la ruta Cusco- Lima era SKY, como se visualiza a continuación:

ITINERARIO

Vuelo	Origen	Destino	Salida		Llegada		Operado por	Tarifa
			Fecha	Hora	Fecha	Hora		
H8 5002	CUZ	LIM	24-05-2023	07:20	24-05-2023	08:50	SKY Airline Perú SAC	TZERO

12. Por otro lado, los hechos denunciados, se encuentran vinculados con la prestación efectiva del servicio, por lo que corresponderá al operador asumir la responsabilidad sobre aquellos, según corresponda.
13. En consecuencia, no se aprecia participación de SKY PERÚ en los hechos materia de denuncia; por lo tanto, corresponde declarar improcedente el procedimiento iniciado en contra de dicha aerolínea por falta de legitimidad para obrar pasiva.

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

Artículo 108.- **Infracciones administrativas.**

(...)

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos.

(...)

c) Si no existe una relación de consumo, conforme al código. (...)

Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

III.2 Sobre el allanamiento formulado por SKY

14. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 330° del Código Procesal Civil —aplicable de forma supletoria a los procedimientos administrativos—, el allanamiento implica la aceptación de la pretensión dirigida contra el administrado; es decir, el denunciado acepta la pretensión de la denuncia⁴.
15. Por otro lado, el artículo 112° del Código establece que, cuando el proveedor se allana a las pretensiones del consumidor, se da por concluido el procedimiento con la declaración de su responsabilidad, pudiendo imponérsele una amonestación si el allanamiento se realiza con la presentación de los descargos y exonerándolo del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas⁵.
16. En el caso particular, SKY se allanó a haber realizado el cobro indebido de US\$ 00,01 a la denunciante, motivo por el cual corresponde encontrarla responsable de la comisión de dicha infracción al deber de idoneidad.

III.3 Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

17. El artículo 18° del Código⁶ define la idoneidad como 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. Asimismo, el artículo 19°⁷ de la misma norma señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
18. Cabe precisar que tal obligación no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de productos a los consumidores, sino simplemente de entregarlos con ciertas características o estándares definidos por la ley (garantía legal), con las condiciones ofrecidas y acordadas (garantía expresa) o en función a su propia naturaleza y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual han sido puestos en el mercado (garantía implícita) atendiendo a las circunstancias del caso.

⁴ CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Artículo 330.- Allanamiento y Reconocimiento

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. (...).

⁵ 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.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1390 publicado el 5 de setiembre de 2018)

⁶ 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.

⁷ 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.

19. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.
20. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por el Órgano Resolutivo, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
21. Finalmente, resulta importante precisar que, en materia de responsabilidad administrativa del proveedor, se ha establecido la regla de la carga de la prueba en virtud de la cual, ante la existencia de una defraudación en las expectativas del consumidor sobre el producto adquirido o el servicio contratado, corresponde a este acreditar la existencia de algún defecto en el bien o servicio según las condiciones pactadas. De manera que, acreditado tal defecto, corresponderá recién al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable.
22. En el presente caso, se imputó en contra de SKY que habría impedido el abordaje de la denunciante en el vuelo en la ruta Cusco- Lima en tanto sobrevendieron todos los asientos.

Sobre el impedimento de abordaje de la denunciante

23. SKY refirió que no se permitió el abordaje a la denunciante, en tanto se presentó al counter para el *check in* a las 06:36 horas, pese a que debía presentarse con dos horas de anticipación a la hora de salida del vuelo.
24. Al respecto, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se advierte que el vuelo en la ruta Cusco- Lima estaba programado para las 07:20 horas, como se desprende de la siguiente imagen:

Vuelo	Origen	Destino	Salida	
			Fecha	Hora
H8 5002	CUZ	LIM	24-05-2023	07:20

25. Ahora bien, SKY señaló que la denunciante se presentó en el *counter* de la aerolínea a las 06:36 horas, pese a que se le informó que debía hacerlo a las 06:20 (con una hora de antelación); sin embargo, de la revisión del billete aéreo de la denunciante, se verifica que consigna que el pasajero podrá presentarse en el *counter* de la aerolínea desde 2 horas hasta 40 minutos previos a la hora de salida del vuelo, lo que, en el caso particular, sería a las 06:40 horas:

PRESENTACIÓN EN COUNTER

Si tu viaje es nacional y despacharás equipaje, debes presentarte en counter del aeropuerto 2 horas antes de tu vuelo y hasta 40 minutos antes de la hora de la salida programada. Si tu viaje es internacional,

26. Teniendo en cuenta lo expuesto, contrariamente a lo alegado por SKY, se aprecia que la denunciante se presentó en el *counter* de la aerolínea a las 06:36 horas, es decir, con 44 minutos de antelación a la hora de salida del vuelo, por lo que se encontraba dentro del periodo expresamente informado para ello.

servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.

34. En el presente caso, la señora Pílares señaló que SKY no habría cumplido con brindarle información clara y veraz respecto a la posibilidad de reprogramar su billete aéreo o reembolsar el monto total abonado por este.
35. SKY indicó que, la denunciante no acreditó sus alegaciones y en tanto no se presentó al vuelo dentro del horario indicado en su billete aéreo, solo le correspondía la devolución de las tasas de embarque.
36. Sobre el particular, de la revisión del billete aéreo materia de denuncia, se aprecia que consigna la información – expresa – de las condiciones para los cambios y reembolsos:

CAMBIOS PARA TARIFA ZERO, LIGHT* Y PLUS

Cambios de fecha, vuelo, ruta : permitidos hasta 3 horas antes de la salida del vuelo, pagando la diferencia tarifaria si aplicase más el cargo por cambio de \$20.000 para vuelos nacionales o USD30 para vuelos internacional es por tramo. Cambio de ruta solo permitidos para tramos dentro de un mismo país. No aplica otro tipo de cambio de ruta. *Tarifa Light se vende solo a través de agencias. Cambios de nombre : está permitido con costo adicional. Ver valores en www.skyairline.com sección "Tarifario de Servicios". El único cambio permitido tras la salida del vuelo es el Cambio a vuelo posterior, el que puede ser solicitado hasta 2 horas después de la salida del vuelo, pagando un costo adicional y sujeto a disponibilidad. Ver valores en www.skyairline.com sección "Tarifario de Servicios".

DEVOLUCIONES

Valor de la tarifa y servicios adicionales asociados al pasaje, no son reembolsables. Tasas de Embarque : En caso de no realizar el viaje, el pasajero podrá solicitar la devolución del 100% de las tasas de embarque que hubiere pagado. Devolución de otros tributos o impuestos, según determine la legislación de cada país. Más información en www.skyairline.com sección "Devoluciones"

37. Adicionalmente, la denunciante presentó las comunicaciones sostenidas con SKY, de las cuales se verifica que le informaron que en su caso procedía la devolución de las tasas de embarque mas no el cambio, en tanto habría solicitado el cambio de este al día siguiente de ocurridos los hechos, como se puede visualizar a continuación:

AMAPARO LUISA - 11.53

Hola, mi nombre es Amparo Bautista, desde ahora estaré encargada de su atención.

12.00

Hola Ampara, tenía un pasaje para este miércoles 24 de Cusco a Lima, pasa que cuando quise hacer el check in me dijeron que debía 001 centimos de dolar los pagué y me dijeron que tenía que hacer el checkin en el aeropuerto cuando estuve ese día en el aeropuerto me dijeron que ya el vuelo estaba lleno y que debía de modificar la fecha ahora no puedo modificar la fecha de vuelo qué hago hola?

AMAPARO LUISA - 12.03

Judith entiendo lo que me comenta, en counter no le indicaron alguna información de ayuda o algún documento de constancia del problema que tuvo el día ayer.

¿Me comentas?

12.04

No nada

solo revisaron en sistema y me dijeron que vuelva a casa y que en la opción de administrar tu vuelo realice el cambio de fecha

AMAPARO LUISA - 12.05

Comprendo, en este caso como no hay constancia de lo que me comenta solo puedo ayudarla en solicitar la devolución de tasas.

Más no el cambio de fecha ya que el vuelo fue el día de ayer y para reprogramar son 8 horas del vuelo original.

12.06

Espera pero ustedes mismos me dijeron que no podía viajar ese día yo estuve ese día en el aeropuerto queriendo viajar

AMAPARO LUISA - 12.07

Entiendo, en todo caso debió indicarle alguna otra solución en el mismo counter para que ellos puedan ayudarla.

38. La información brindada por SKY ante la solicitud de reprogramación de la denunciante coincide con la información contenida en su billete aéreo en el que se señaló que los cambios sólo se pueden realizar hasta tres horas antes de la salida del vuelo o hasta dos horas después a dicha salida.
39. En atención a lo expuesto, se acreditó que SKY brindó a la denunciante la información materia de denuncia, por lo que corresponde declarar el archivo del procedimiento iniciado en su contra por este hecho infractor.

III.5 Medidas Correctivas

40. En el artículo 114º del Código se establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de éste, el INDECOPI puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
41. 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 anterior¹⁰. Las medidas correctivas complementarias tienen el

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

Artículo 115º.- 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 y 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.

objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro¹¹.

42. En el presente caso, la señora Pilares solicitó que se ordene a SKY, en calidad de medida correctiva, que cumpla con la devolución de la suma de US\$ 69,33 abonada por el billete aéreo materia de denuncia.
43. Ahora bien, SKY formuló allanamiento con relación a la infracción referida al cobro de la suma de US\$ 0,01 y ofreció como propuesta conciliatoria el reembolso de US\$ 69,33.
44. Al respecto, en tanto se encontró responsable parcialmente a SKY por haber negado a la denunciante el abordaje del vuelo en la ruta Cusco- Lima, corresponde ordenar el reembolso de dicho billete aéreo.
45. Así, revisados los medios probatorios, se advierte que la señora Pilares adquirió inicialmente un billete aéreo en la ruta Tacna- Lima por la suma de US\$ 69,33; sin embargo, modificó la ruta a Cusco – Lima abonando la suma de US\$ 15,01. Por lo tanto, en la medida que el cambio de ruta se efectuó voluntariamente por la denunciante, no corresponde el reembolso de la suma pagada para ello (US\$ 15,01), sino únicamente el reembolso del valor del billete aéreo original.

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 dineranas.

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.

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:

(33) 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.

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.

46. Por lo tanto, corresponde ordenar a SKY en calidad de medida correctiva, que en el plazo máximo no prorrogable de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con reembolsar a la denunciante la suma de US\$ 69,34 correspondiente al costo del billete aéreo materia de denuncia más la suma de US\$ 0,01 cobrada de forma indebida.
47. Cabe precisar que, si a la fecha de emitida la presente Resolución, SKY ya reembolsó total o parcialmente la suma antes indicada, la medida correctiva ordenada será dejada sin efecto en la proporción que corresponda al pago efectivo a la consumidora (total o parcialmente).
48. SKY deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contando a partir del vencimiento del 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, en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.
49. Adicionalmente, corresponde informar a la denunciante que, conforme a lo establecido en el numeral 115.6 del artículo 115° del Código¹², las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen Títulos de Ejecución, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil¹³, de aplicación supletoria en los procedimientos administrativos.

III.6 Graduación de la sanción

50. En el artículo 112¹⁴ del Código se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor

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

Artículo 115.6.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

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.

¹³ CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Artículo 688.- Títulos ejecutivos

Solo se puede promover ejecución en virtud de títulos ejecutivos de naturaleza judicial o extrajudicial según sea el caso. Son títulos ejecutivos los siguientes: (...)

11.- Otros títulos a los que la ley les da mérito ejecutivo.

¹⁴ 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 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

que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

III.6.1 Sobre la sanción a imponer a SKY por el cobro indebido

51. Así, el referido artículo 112° del Código —modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1390— señala como una circunstancia atenuante especial el supuesto en el que el proveedor se allana a las pretensiones contenidas en la denuncia, puediendo imponerse una amonestación si el allanamiento se realiza con la presentación de los descargos.
52. En tal sentido, atendiendo a que SKY formuló allanamiento dentro del plazo legalmente otorgado para la presentación de sus descargos con relación al cobro indebido de la suma de US\$ 0,01, en consideración a los principios de razonabilidad y proporcionalidad¹⁵, este Órgano Resolutivo considera que corresponde imponer a dicho proveedor una amonestación por la comisión de la infracción al deber de idoneidad imputada en su contra.

III.6.2 Sobre la sanción a imponer por el impedimento de abordaje de la denunciante

53. Mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, se aprobó 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 sus competencias (en adelante, el Decreto Supremo). De acuerdo con la citada norma, el proceso de estimación de multas en el Indecopi cuenta con tres etapas:
 - i. Estimación de la multa base (m)
 - ii. Valoración de atenuantes y agravantes (F)
 - iii. Ajuste de la multa según topes legales (Determinación de la multa final M^*)
54. La multa a imponer (M) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (m) por el componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F).
55. Finalmente, el monto obtenido (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M^*).

a) Estimación de la Multa Base (m)

-
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° 1390).

¹⁵ **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).

56. El monto de la multa base (m) comprende una aproximación del beneficio ilícito o afectación generada por el infractor, y del grado de disuasión deseado.
57. En los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, la determinación de la multa base se realiza utilizando un método basado en valores preestablecidos, determinados en función a los criterios establecidos en el Anexo del Decreto Supremo
58. La multa base se estima multiplicando un primer componente (k_{ij}) cuyo valor se establece en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado factor de Duración (D_t):
59. El factor k_{ij} se determina a partir de los niveles de afectación establecidos en función el tipo de infracción verificada a cada caso en particular, y al tamaño del infractor¹⁶.
60. El factor D_t se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses, hasta el tope de dos años (o 24 meses)¹⁷.

(ii) Valoración de atenuantes y agravantes (F)

61. En caso de verificar circunstancias agravantes o atenuantes (f_i), se debe establecer el porcentaje en que cada uno disminuye y/o aumenta, respectivamente, el valor de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo¹⁸.
62. En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).

(iii) Ajuste de la multa según topes legales (determinación de la multa final M*)

¹⁶ 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 RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS ANEXO

(...)
¹² Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley N° 30056 -) es la siguiente:
 - Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
 - Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
 - Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
 - Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.

¹⁷ 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 RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS ANEXO

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

¹⁸ 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 RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS ANEXO

B. Valoración de circunstancias atenuantes y agravantes (F)

(...)
 Cabe mencionar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.
 En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.
 Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.

63. Finalmente, corresponde verificar que la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo; en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en su norma.
64. En los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor¹⁹, el órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas con multas de hasta 450 UIT. Sin embargo, en el caso de microempresas, la multa no puede superar el 10% de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor (%IT), relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos.
65. Por tanto, las multas a imponer a microempresas y pequeñas empresas deberán ajustarse a dichos topes (M_{in}), en los supuestos previstos en el párrafo anterior.

Determinación de k_{ij} .

66. La infracción verificada en el procedimiento consistente en que SKY impidió el abordaje de la denunciante en el vuelo con ruta Cusco- Lima, es menor de 1 UIT, por lo que, de acuerdo con el Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo, el tipo de afectación se considera **Baja**.
67. En ese sentido, a fin de determinar el volumen de las ventas brutas de SKY deberá considerarse la información tributaria para el año 2021 se verifica que su monto factura es de S/ 88 000 000,00, Por tanto, en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial – Ley N° 30056 -), el proveedor tiene la condición de **Gran Empresa**²⁰.
68. Considerando lo expuesto, de acuerdo con el Cuadro 18 del Anexo del Decreto Supremo, el monto preestablecido de k_{ij} por tamaño del infractor, según el tipo de afectación, es de **3,49 UIT**.

Determinación de D_i .

69. En el caso concreto, la infracción materia de sanción fue de tipo instantáneo, configurándose al momento del extravío, por lo que de acuerdo con el Cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo, el factor D_i es de 1.
70. Por tanto, la Multa Base (m) asciende a **3,49 UIT**.

¹⁹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 110.- Sanciones administrativas.
 El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera.
 a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
 b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
 c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
 En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código (...)

²⁰ Disponible en SUNAT:

PADRÓN SUNAT (2021): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC

RUC	20903446543	Colocar el /
Nombre o razón social (1)	SKY AIRLINE PERU S.A.C	
Tamaño de empresa (2)	Gran empresa	
Facturación anual máxima (S/) (3)	88.000.000	

$$m = k_{ij} \times D_t$$

$$m = 3,49 \times 1$$

$$m = 3,49 \text{ UIT}$$

Identificación de circunstancias atenuantes y agravantes (F)

71. El Decreto Supremo reconoce la facultad del órgano resolutorio de considerar circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que éste contempla expresamente, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que el marco legal especial lo permita. Así, cuando el artículo 112° del Código²¹ establece los criterios de graduación de la sanción, reconoce la posibilidad de la autoridad de considerar otras circunstancias atenuantes de características o efectos equivalentes a las expresamente establecidas, dependiendo de cada caso particular.
72. En el presente caso se ha identificado como circunstancia atenuante que, SKY ofreció una propuesta conciliatoria igual a la medida correctiva ordenada y, adicionalmente, no se acreditó la presunta sobreventa alegada por la denunciante, configurándose una infracción parcial, por lo que corresponde aplicar un atenuante del 50%. Por lo tanto, el valor de F es -0,50:

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

$$F = 1 - 0,50$$

$$F = 0,50$$

Determinación de la Multa Final (M*)

73. Considerando los valores obtenidos, la multa (M) que correspondería imponer a SKY es la siguiente:

$$M = m \times F$$

$$M = 3,49 \times 0,50$$

$$M = 1,75 \text{ UIT}$$

74. Cabe precisar que en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de Protección al Consumidor. Por tanto, la multa final (M*) a imponer a SKY es de 1,75 UIT.

²¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
 Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
 Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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 atenuantes especiales, las siguientes:
 (...)
 5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

III.7 Costas y costos del procedimiento

75. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOP²² 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.
76. El artículo 112° del Código —modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1390— señala expresamente que, en todos los supuestos de allanamiento formulado con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
77. Al respecto, si bien SKY formuló allanamiento, este se produjo sólo respecto de una de las dos infracciones respecto de las que se le encontró responsable, por lo que no corresponde exonerarla del pago de los costos del procedimiento a favor de la denunciante.
78. Así, SKY 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 a la denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00²³.
79. SKY 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 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁴ y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.
80. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Declarar improcedente el procedimiento iniciado en contra de Sky Airline Perú, por falta de legitimidad para obrar pasiva.

SEGUNDO: Sancionar a Sky Airline Perú S.A.C., con una amonestación, por la comisión de una infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que cobró, de manera indebida, la suma de US\$ 00.01 a la denunciante y, pese a que ya había realizado el pago íntegro no le permitieron realizar el check in de su vuelo con ruta Cusco- Lima. Ello, en virtud del allanamiento formulado.

²² Para la graduación de las sanciones deberá tomarse en cuenta los criterios de proporcionalidad y razonabilidad, según los cuales la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del principio de razonabilidad, se encuentra el principio de proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

²³ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

²⁴ **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.

TERCERO: Sancionar a Sky Airline Perú S.A.C., con 1,75 UIT, por la comisión de una infracción parcial al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que había impedido el abordaje de la denunciante en el vuelo con ruta Cusco- Lima.

CUARTO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra Sky Airline Perú S.A.C., por la comisión de una presunta infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que habría sobrevendido los asientos del vuelo de la denunciante en la ruta Cusco – Lima.

QUINTO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra Sky Airline Perú S.A.C., por la comisión de una presunta infracción al deber de información, tipificado en el artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no habría cumplido con brindar información clara y veraz respecto a la posibilidad de reprogramar su billete aéreo o reembolsar el monto total abonado por este.

SEXTO: Requerir a Sky Airline Perú S.A.C. el cumplimiento espontáneo de la multa²⁵, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General²⁶, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo²⁷. 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 Consumidor²⁸.

SÉTIMO: Ordenar a Sky Airline Perú S.A.C., en calidad de medida correctiva, que en el plazo máximo no prorrogable de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución Final, cumpla con reembolsar a la denunciante la suma de US\$ 69,34 correspondiente al costo del billete aéreo materia de denuncia más la suma de US\$ 0,01 cobrada de forma indebida.

Cabe precisar que, si a la fecha de emitida la presente Resolución, SKY ya reembolsó total o parcialmente el costo del mencionado billete aéreo, la medida correctiva ordenada será dejada sin efecto en la proporción que corresponda al pago efectivo a la consumidora (total o parcialmente).

²⁵ 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)
<ol style="list-style-type: none"> Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto. 	Seguir los siguientes pasos: <ol style="list-style-type: none"> Seleccionar pagos y transferencias. Seleccionar pago de servicios. Seleccionar Instituciones (Indecopi). Seleccionar el concepto de pago (multas). Ingresar el número de CUM. 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.

²⁶ 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.

²⁷ 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.

²⁸ **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.

Sky Airline Perú S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente apartado, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo no prorrogable de cinco (05) días, contado a partir del día siguiente del vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento de dicha medida correctiva, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de entre una (1) y tres (3) UIT, según corresponda, por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁹

OCTAVO: Ordenar a Sky Airline 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 e informarle que podrá 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.

Sky Airline 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 contados 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 Consumidor³⁰.

NOVENO: 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 numeral 33.1 del artículo 33° 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 Consumidor³¹, 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 N° 1 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación³², caso contrario la resolución quedará consentida³³.

DÉCIMO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° 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 Consumidor³⁴, las resoluciones

²⁹ **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 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).
(...)
Modificado por el Decreto Legislativo N° 1308

³⁰ **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).
(...)
Modificado por el Decreto Legislativo N° 1308

³¹ **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**
Artículo 33.- Actos susceptibles de ser impugnados
33.1. Son susceptibles de impugnación las resoluciones que ponen fin a la instancia, las que declaran la inadmisibilidad de una denuncia, las que disponen la suspensión del procedimiento, las que conceden o deniegan medidas cautelares, así como aquellas que causen indefensión o paralicen el procedimiento (...)

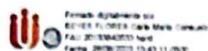
³² **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 32.- Apelación
32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG. (...)

³³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 222. Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

³⁴ **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**
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

de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

DÉCIMO PRIMERO: Disponer la inscripción de Sky Airline 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° del Código de Protección y Defensa del Consumidor³⁵.



Firmado digitalmente por
CARLA REYES FLORES
Jefa

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1

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.

³⁵ **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.