



# **UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO”**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN DERECHO**

---

**“La Protección al Consumidor Lambayecano en el Procedimiento Sumarísimo del Indecopi”**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN DERECHO  
CON MENCIÓN EN DERECHO EMPRESARIAL**

**AUTORA**

**Abg. Huaccha Vidaurre Vanessa**

**ASESOR**

**Ms. Obiol Anaya Erik Francesc**

**LAMBAYEQUE – PERU**

**2020**

**“La Protección al Consumidor Lambayecano en el Procedimiento Sumarísimo del Indecopi”**

  
-----  
**Abg. Vanessa Huaccha Vidaurre**  
**Autor**

  
-----  
**Ms. Erik Francese Obiol Anaya**  
**Asesor**

Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de **MAESTRA EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO EMPRESARIAL**.

Aprobado por:

  
-----  
**Dr. Víctor Ruperto Anacleto Guerrero**  
**Presidente del Jurado**

  
-----  
**Ms. Luis Armando Hoyos Vásquez**  
**Secretario del Jurado**

  
-----  
**Ms. Carlos Manuel A. Cevallos de Barrenechea**  
**Vocal del Jurado**

Lambayeque, 2020

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS (COPIA)

#### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

107

Siendo las 18.00 horas del día Diez de enero del año Dos Mil veinte (2020), en la Sala de Sustentación de la Escuela de Posgrado de la

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se reunieron los miembros del Jurado, designados mediante Resolución N° 0788-2019 de fecha 18/06/2019, conformado por:

Dr. Víctor Ruberto Anacleto Guerrero PRESIDENTE (A)

Mg. Luis Armando Hoyas Vásquez SECRETARIO (A)

Mg. Carlos Manuel Cevallos de Ballesteros VOCAL

Mg. Erick Frances Obiol Anaya ASESOR (A)

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada "La Protección al Consumidor Lambayecano en el Procedimiento Sumarísimo del INDECOPI"

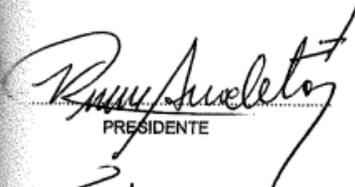
presentado por el (la) Tesista Vanessa Huaccha Vidaurte

sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 1918-2019-EPG de fecha 31 de diciembre del 2019.

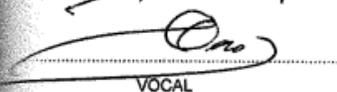
El Presidente del jurado autorizó del acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas por el (la) sustentante, quien obtuvo 85 puntos que equivale al calificativo de Muy bueno.

En consecuencia el (la) sustentante queda apto (a) para obtener el Grado Académico de: Maestra en Derecho con mención en Derecho Empresarial.

Siendo las 19.24 horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.

  
PRESIDENTE

  
SECRETARIO

  
VOCAL

ASESOR



  
LUIS JAIME COLLANTES SANTISTEBAN  
Director Académico

### **Declaración Jurada de Originalidad**

Yo Vanessa Huaccha Vidaurre investigador principal y Ms. Erik Francesc Obiol Anaya asesor del trabajo de Investigación “La Protección al Consumidor Lambayecano en el Procedimiento Sumarísimo del Indecopi”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 21 de febrero de 2020

Autor: Abg. Vanessa Huaccha Vidaurre

Asesor: Ms. Erik Francesc Obiol Anaya

**DEDICATORIA:** A mi madre; quien con su esfuerzo y entrega me enseñó que cada día se debe de dar lo mejor de sí mismo y nunca dejar de luchar... Gracias Mami; Mi eterna Mariposa Amarilla.

**AGRADECIMIENTO:** Un agradecimiento especial a mi madre, quien es y será mi mayor motivación para ser cada día mejor persona y profesional.

## INDICE

RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
INTRODUCCIÓN .....	11
CAPITULO I: ANALISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	12
1. Aspectos de la problemática .....	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2 Planteamiento del problema.....	13
1.3 Formulación del problema .....	13
1.4 Justificación e importancia del estudio .....	13
2. Objetivos .....	15
2.1. General .....	15
2.2. Específicos .....	15
3. Hipótesis y variables .....	15
3.1. Hipótesis 1:.....	15
4. Marco metodológico .....	16
4.1. Tipo y nivel de la investigación .....	16
4.2. Diseño de la contrastación de Hipótesis .....	16
4.3. Población y muestra. ....	17
4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	17
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	18
2.1. Antecedentes del Problema .....	18
2.1.1. Directos.....	18
2.1.2. Indirectos .....	19
2.2. Base teórica.....	19
2.2.1. Protección al Consumidor.....	19
2.2.2. El consumidor y el proveedor, como agentes del mercado .....	36
2.2.3. La normativa de protección al consumidor en el procedimiento sumarísimo.....	43

2.2.4. El procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor. ....	55
CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION .....	70
3.1. La Protección al Consumidor .....	70
3.2. El Procedimiento Sumarísimo .....	71
3.3. La Protección al Consumidor Lambayecano a través del Procedimiento Sumarísimo	72
3.4. Procedimientos concluidos por el OPS ORI Lambayeque .....	74
3.5. Plazo de tramitación del Procedimiento Sumarísimos en la Región Lambayeque ...	75
CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	77
CONCLUSIONES .....	79
RECOMENDACIONES .....	81
BIBLIOGRAFIA GENERAL .....	82
ANEXOS .....	84

## RESUMEN

El 2 de octubre de 2010, con la emisión de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor se reconoció a los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos como autoridad unipersonal encargada de resolver controversias que, por su materia o cuantía, debían ser investigados en un vía ágil y celer. Dichos órganos iniciaron sus funciones el 1 de diciembre de 2010.

Ha transcurrido más de ocho años de su entrada en vigencia; por lo que se ha creído conveniente realizar esta tesis, la misma que tiene por objetivo evidenciar la mejora en la protección al consumidor por medio de la creación del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque (OPS).

En la Región Lambayeque, durante el periodo 2010 – 2018, la mayor carga en materia de protección al Consumidor recayó ante el OPS, en tanto ha tramitado 6081 procedimientos.

En el referido periodo el OPS ha dilucidado el mayor número de controversias en materia de consumo, en tanto ha resuelto 6095 procedimientos.

Asimismo, cabe indicar que el OPS ha cumplido con resolver los procedimientos presentados ante su instancia dentro del plazo legal establecido (30 días hábiles) e incluso en un plazo menor.

Palabras claves: Consumidor, Proveedor, Indecopi, Procedimiento Sumarísimo, Vía Procedimental, Autoridad Administrativa, Autoridad Unipersonal.

## ABSTRACT

On October 2, 2010, with the issuance of Law N° 29571, Consumer Protection and Defense Code, the Resolutive Organ of Summary Procedures were recognized as sole proprietorship responsible for resolving disputes that, due to their subject matter or amount, should be investigated in an agile and quick. These organs began their functions on December 1, 2010.

More than eight years have passed since its entry into force; for what I have considered convenient to carry out this research work, which aims to demonstrate the improvement in consumer protection through the creation of the Resolute Organ of Consumer Protection Summary Procedures of the Regional Office of Indecopi Lambayeque (OPS).

In the Lambayeque Region, during the period 2010 - 2018, the greatest burden in terms of consumer protection fell to OPS, while it has processed 6081 procedures.

In the aforementioned period, OPS has elucidated the largest number of consumer disputes, while it has resolved 6095 procedures.

Likewise, it should be noted that OPS has complied with resolving the procedures presented before its instance within the established legal period (30 business days) and even in a shorter period.

Keywords: Consumer, Provider, Indecopi, Summary Procedure, Procedural way, Administrative authority, sole proprietorship.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo evidenciar la mejora en el sistema de protección al consumidor a raíz de la creación del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque (OPS).

Antes de la creación de dicho Órgano Administrativo Unipersonal la única vía para dilucidar controversias en materia de consumo recaía en las Comisiones de Protección al Consumidor de la Sede Central y en las Adscritas a las Oficinas Regionales que contaban con dicha delegación, a través del denominado procedimiento ordinario, cuyo plazo máximo de tramitación es de 120 días hábiles.

Sin embargo, y gracias a la emisión de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, algunos supuestos por materia o cuantía deben ser tramitados, vía procedimiento sumarísimo, ante los OPS; entre ellos, el de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque; el cual ha dotado de celeridad al Sistema de Protección al Consumidor al haber resuelto el mayor número de controversias en materia de consumo, y en un plazo menor al plazo legal establecido (30 días hábiles).

## **CAPITULO I: ANALISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO**

### **1. Aspectos de la problemática**

#### **1.1. Realidad problemática**

En el Perú, la protección al consumidor se ha venido construyendo teniendo como punto de partida la Economía Social de Mercado, Régimen Económico adoptado por nuestro país desde la Constitución Política de 1979.

En 1991, se emitió el Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor, la cual se constituyó como la primera norma que buscaba salvaguardar los derechos de los consumidores frente al accionar de los proveedores de los diversos productos y servicios que se ofrecen en el mercado.

Bajo la vigencia de dicha norma, el 24 de noviembre de 1992, se creó el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, el cual tiene como finalidad promover y garantizar la leal y honesta competencia; así como la protección de la propiedad intelectual. Para ello, administrativamente, el Indecopi se ha organizado en Comisiones y Direcciones.

En esa misma línea, la Constitución Política del Perú de 1993, en su artículo 65°, garantiza la defensa de los consumidores y usuarios; reconociéndoles su derecho a la información, salud y seguridad.

En octubre del 2010, el Ejecutivo promulgó la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual establecía la creación del procedimiento sumarísimo, como una vía célere y ágil para dilucidar controversias dentro de una relación de consumo.

El 1 de diciembre de 2010, iniciaron sus funciones los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor en las oficinas desconcentradas del Indecopi, entre las cuales encontramos a la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque. Hasta antes de dicha fecha, la autoridad administrativa en materia de consumo recaía únicamente en las Comisiones de Protección al Consumidor de la Sede Central y en las que se encuentran adscritas a las Oficinas Regionales que cuenten con dicha delegación.

Desde dicha fecha, la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque implementó el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.

## **1.2 Planteamiento del problema**

Han pasado ocho años desde la puesta en marcha del procedimiento sumarísimo en nuestra región; por lo que resulta necesario mostrar la evolución de la protección al consumidor bajo dicho procedimiento; así como descubrir las oportunidades de mejora que permitan disminuir la llamada “Asimetría Informativa”.

## **1.3 Formulación del problema**

¿En qué medida la creación del procedimiento sumarísimo ha coadyuvado a la protección efectiva del consumidor de la región Lambayeque?

## **1.4 Justificación e importancia del estudio**

El presente trabajo de investigación, trata sobre la evaluación del nivel de mejora que la protección del consumidor lambayecano ha tenido a raíz de la implementación del procedimiento sumarísimo del Indecopi.

Las investigaciones realizadas sobre este tema, han sido debidamente revisadas y forman parte de la bibliografía del presente trabajo.

Hasta antes de la emisión de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Procedimiento Ordinario era la única vía procedimental administrativa para resolver controversias entre consumidores y proveedores; sin embargo, en la actualidad, y gracias a la mencionada norma, el Sistema de Protección al Consumidor del Indecopi comprende además el Procedimiento Sumarísimo.

He creído conveniente realizar este trabajo en vista que, desde la implementación del procedimiento sumarísimo, la carga procesal de dicho órgano de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha ido en ascenso, lo cual reflejaría el papel preponderante que ha ejercido para el fortalecimiento del sistema de protección al consumidor.

En la doctrina nacional han surgido diversas posturas acerca del Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor del Indecopi; y para despejar cualquier duda al respecto se cuenta con la bibliografía necesaria que permitirá arribar a conclusiones fundamentadas, logrando con ello ampliar los conocimientos relacionados con esta rama del derecho: La Protección al Consumidor.

Por otro lado, este trabajo de investigación tendrá también como objeto el análisis de la labor desempeñada por el Indecopi, ente administrativo que tiene a cargo la supervisión del respeto de los derechos de los consumidores; así como su facultad de imponer sanciones de carácter administrativo en aquellos casos, donde se haya acreditado alguna infracción al Código de Protección y Defensa al Consumidor.

Asimismo, el presente tema de investigación busca la obtención del Título de Maestra en Derecho con mención en Derecho Empresarial.

## **2. Objetivos**

### **2.1. General**

Evidenciar la mejora en la protección al consumidor por medio de la creación del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor implementado en la región Lambayeque.

### **2.2. Específicos**

- ✓ Delimitar y dar a conocer los derechos de los consumidores reconocidos en nuestra legislación, que permitirá crear una adecuada cultura de consumo.
- ✓ Contribuir a la formación de verdaderos consumidores, dándoles a conocer sobre los mecanismos de protección que ofrece el Indecopi dentro de una relación de consumo.

## **3. Hipótesis y variables**

### **3.1. Hipótesis 1:**

La creación del procedimiento sumarísimo ha coadyuvado a la protección efectiva del consumidor de la región Lambayeque, en tanto:

1. La mayor carga procesal resolutiva en temas de consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque recae en la vía sumarísima.
2. Los ciudadanos de la región Lambayeque han dilucidado las controversias suscitadas dentro de una relación de consumo ante un órgano célere y ágil.

Variable Independiente:

- Si la mayor carga procesal resolutive en temas de consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque recae en la vía sumarísima.

Variable Dependiente:

- Entonces el procedimiento sumarísimo ha llegado a un mayor número de consumidores, coadyuvando al fortalecimiento del sistema de protección al consumidor en la región Lambayeque, al ofrecerle una vía ágil y celer.

#### **4. Marco metodológico**

##### **4.1. Tipo y nivel de la investigación:** Básica - aplicada

##### **4.2. Diseño de la contrastación de Hipótesis**

El método a utilizar es el método científico, en sus dos planos: descriptivo y analítico.

**4.2.1. Plano Descriptivo:** En este plano se reconstruirá teóricamente el objeto de estudio o problema; todo ello a partir de los datos obtenidos; en el presente trabajo el problema está direccionado a investigar la protección al consumidor lambayecano en el procedimiento sumarísimo del Indecopi; cuyo procedimiento ha coadyuvado al fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor.

**4.2.2. Plano Analítico:** En este plano se analiza y evalúa la relación causal entre las variables; en primer lugar, se realizará dicho análisis entre la variable independiente y la variable dependiente; que he tenido a bien elegir para el desarrollo del presente trabajo.

### **4.3. Población y muestra.**

#### **4.3.1. Población**

Operadores del Derecho, funcionarios de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, Consumidores y proveedores con expedientes resueltos en el área correspondiente al procedimiento sumarísimo, funcionarios de Indecopi.

#### **4.3.2. Muestra**

Se realizará una muestra no paramétrica por conveniencia, debido a que para poder determinar el nivel de eficiencia del Procedimiento sumarísimo se deberá analizar únicamente procedimientos que hayan llegado hasta el final del procedimiento sin un acuerdo entre las partes que lo concluya de manera anticipada sin pronunciamiento de fondo.

En el caso de los operadores del derecho y funcionarios de Indecopi, se realizará la técnica de la entrevista. Asimismo, se tendrá en cuenta los reportes de expedientes tramitados en materia de protección al Consumidor.

### **4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

#### **4.4.1. TÉCNICAS: Se utilizarán las siguientes técnicas:**

- Fichaje: esta técnica consiste en la utilización sistemática de las fichas de extracción y recopilación.

Para la presente investigación, esta técnica será utilizada para registrar por escrito los datos de identificación como las ideas y críticas que me proporcionen las distintas fuentes de información a las que se pueda tener acceso para la elaboración de mi tesis de maestría.

- La entrevista: esta técnica se utiliza para recabar información en forma verbal, a través de preguntas que propone el analista, la entrevista se puede plantear en forma individual o en grupos.

Por otra parte, la entrevista ofrece al analista una excelente oportunidad para establecer una corriente de simpatía con el personal usuario, lo cual es fundamental en el transcurso del estudio.

Esta técnica será aplicada a los funcionarios de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque.

#### **4.4.2. INSTRUMENTOS:**

- Para la técnica del fichaje, el instrumento a utilizar es la ficha; teniendo en cuenta su clasificación.
- Para la entrevista; se elaborará una guía de entrevista dirigida a funcionarios de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes del Problema**

#### **2.1.1. Directos**

He creído conveniente realizar este trabajo en vista que, desde la implementación del procedimiento sumarísimo, la carga procesal de dicho órgano de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha ido en ascenso, lo cual reflejaría el papel preponderante que ha ejercido para el fortalecimiento del sistema de protección al consumidor.

Asimismo, se debe tener en cuenta que los plazos de tramitación de los procedimientos en la vía sumarísima han permitido cumplir su naturaleza ágil y célere.

### **2.1.2. Indirectos**

Al respecto Calle (2002), afirma que el derecho del consumidor no es sino la respuesta jurídica de protección a la situación que ostenta el consumidor en una determinada relación de consumo, la cual es aquella en donde existe una perfecta información sobre el objeto materia del contrato, pues puede darse el caso de que este se encuentre en una posición desventajosa en cuanto al conocimiento de las características relevantes del bien que adquiere.

Por su parte, Baca (2013), señala que el Código de Protección y Defensa del Consumidor, a diferencia de las normas que la precedieron, tiene un afán globalizador; destacando entre sus principales novedades las siguientes: (i) una regulación más completa de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo, lo que plantea su concordancia con lo dispuesto en el Código Civil; (ii) el fortalecimiento del arbitraje de consumo como forma de solución de controversias entre proveedores y consumidores; (iii) la modificación del procedimiento sancionador, mediante la creación de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de protección al consumidor (OPS), como una instancia para resolver los procedimientos de un modo más expeditivo; y (iv) la introducción y exigencia a todos los establecimientos comerciales de un libro de reclamaciones.

## **2.2. Base teórica**

### **2.2.1. Protección al Consumidor**

### **2.2.1.1. El marco constitucional de los derechos del consumidor**

La Constitución Política del Perú es la Carta Magna sobre la cual reposan los pilares del Derecho, la justicia y las normas del país. Esta controla, regula y defiende los derechos y libertades de los peruanos y organiza a los poderes e instituciones políticas. Fue redactada por el Congreso Constituyente Democrático tras el autogolpe y la subsecuente crisis constitucional de 1992. Fue aprobada mediante el referéndum de 1993, durante el gobierno de Alberto Fujimori, aunque los resultados han sido discutidos por algunos sectores, es actualmente la base del sistema jurídico del país.

Desde su establecimiento como República, el Perú ha tenido 11 Constituciones. Esta ley fundamental es la base del ordenamiento jurídico nacional: de sus principios jurídicos, políticos, sociales, filosóficos y económicos, se desprenden todas las leyes de la República. La Constitución prima sobre toda ley, sus normas son inviolables y de cumplimiento obligatorio para todos los peruanos.

La Constitución Política del Perú, en su artículo 65° señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. A fin de cumplir dicho deber, el artículo 18° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece el deber de idoneidad de los proveedores, mientras su Subcapítulo III, el cual comprende los artículos 124° al 127°, regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor.

La Sala Primera del Tribunal Constitucional, mediante Sentencia del 24 de marzo de 2004, recaída en el Expediente N° 0858-2003-AA/TC, señaló que el Estado ha sido instituido al servicio de los derechos fundamentales. El Estado, en efecto, tiene, en relación con los derechos fundamentales, un “deber especial de protección”.

En el ordenamiento constitucional peruano todas las leyes, reglamentos y sus actos de aplicación, deben interpretarse y aplicarse de conformidad con los derechos fundamentales. En ese sentido, los derechos constitucionales, en cuanto valores

materiales del ordenamiento, tienen una pretensión de validez, de modo que tienen la propiedad de “irradiarse” y expandirse por todo el ordenamiento jurídico.

Por otro lado, resalta que si sobre los derechos constitucionales, en su dimensión objetiva, sólo se proclamará un efecto de irradiación por el ordenamiento jurídico, pero no se obligará a los órganos estatales a protegerlos de las asechanzas de terceros, entonces su condición de valores materiales del ordenamiento quedaría desprovista de significado.

De acuerdo con la sentencia del Tribunal Constitucional arriba citada, la Constitución Política del Perú establece un régimen de protección plena a los derechos de los consumidores y consagra el sistema económico como un medio para la realización de la persona humana y no como un fin en sí mismo. En tal sentido, los intérpretes de la legislación deben cuidar que la misma no pierda su verdadera finalidad o, lo que es lo mismo, deben cuidar que los derechos fundamentales consagrados en la Constitución no queden desprovistos de significado.

Es un principio de interpretación aceptado que las normas con rango de ley deben ser interpretadas a la luz de la Constitución, en observancia estricta del principio de supremacía constitucional contemplado en el artículo 51° de la Constitución Política del Perú. De este modo, el contenido de los artículos 18°, 124° al 127° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor debe ser implementado a la luz del artículo 65° de la Constitución Política del Perú, de los derechos fundamentales garantizados en ésta y del deber especial del Estado de protección de los referidos derechos fundamentales.

Esta norma señala que los derechos fundamentales también vinculan las relaciones entre privados, de manera que quienes están llamados a resolver controversias que, en el seno de esas relaciones se pudieran presentar, han de resolver aquéllas a través de las normas jurídicas que regulan este tipo de relaciones entre privados, pero sin

olvidar que los derechos fundamentales no son bienes de libre disposición, y tampoco se encuentran ausentes de las normas que regulan esas relaciones inter privados.

En tal interpretación de las reglas del derecho privado, el órgano competente no puede perder de vista que, tratándose de negocios jurídicos en los que se insertan determinadas cláusulas generales de contratación, el ejercicio de la libertad contractual y la autonomía privada carece de uno de los presupuestos funcionales de la autonomía privada; particularmente, del sujeto más débil de esa relación contractual. Y es que no se puede afirmar, sin negar la realidad que, en los convenios suscritos por un individuo aislado, con determinados poderes sociales, o entre personas que tienen una posición de poder económico o de otra índole, existe una relación de simetría e igualdad, presupuesto de la autonomía privada.

Por último, señala que los derechos también vinculan a los privados, de modo que, en las relaciones que entre ellos se puedan establecer, éstos están en el deber de no desconocerlos. Por cierto, no se trata de una afirmación voluntarista de ese Tribunal, sino de una exigencia que se deriva de la propia Norma Suprema, en cuyo artículo 103° enfáticamente ha señalado que constitucionalmente es inadmisibles el abuso del derecho.

Para el Tribunal Constitucional es claro que los acuerdos contractuales, incluso los suscritos en ejercicio de la autonomía privada y la libertad contractual de los individuos, no pueden contravenir otros derechos fundamentales, puesto que, por un lado, el ejercicio de la libertad contractual no puede considerarse como un derecho absoluto y, de otro, pues todos los derechos fundamentales, en su conjunto, constituyen, como tantas veces se ha dicho aquí, ni más ni menos, el orden material de valores en los cuales se sustenta todo el ordenamiento jurídico peruano.

En este supuesto, el deber especial de protección de los derechos no se traduce en una protección frente a terceros, sino de una labor garantista de los mismos órganos estatales frente a las restricciones de los derechos y libertades fundamentales

aceptadas voluntariamente por la parte contratante más débil; es decir, en aquellos casos en los que los presupuestos funcionales de la autonomía privada no están suficientemente garantizados.

Puede observarse que, los negocios jurídicos -sobre todo aquellos celebrados en el marco de la contratación masiva- no pueden servir como instrumentos para restringir derechos, alegando que dichas restricciones fueron voluntariamente aceptadas. Una consecuencia de esta constatación es que las autoridades están obligadas a garantizar que los derechos legalmente reconocidos prevalezcan sobre los mecanismos de restricción de dichos derechos, sin importar que intenten presentarse como voluntariamente aceptados.

En relación a la normatividad vigente en nuestro ordenamiento jurídico, resulta necesario plantear antes del análisis correspondiente los siguientes antecedentes normativos:

#### **El Decreto Legislativo N° 716.**

El derecho de los consumidores tiene su antecedente en las normas que los juristas plasmaron en los diversos Códigos, y en leyes especiales como aquellas referentes a las condiciones generales de contratación, -llámese la lesión u otras figuras jurídicas-, la responsabilidad del vendedor, a través de la evicción y saneamiento, o, como en aquellos otros casos en que el Estado ha intervenido en protección de la parte más débil como es el caso de la protección al arrendatario urbano. Los intereses en conflicto han variado de óptica; en los Códigos se protege al comprador, al arrendatario, etc, como sujeto individual dentro de una relación contractual propia del derecho privado. Este interés en conflicto trasunta, deja de ser un interés privado para convertirse en público, de la colectividad, que el Estado debe proteger.

De aquí parte el cuestionamiento o por así decirlo del nacimiento de un Derecho de los consumidores, que algunos tratan de recoger para justificar el origen del derecho económico, y otros encuadran dentro del nuevo derecho comercial.

Polo (1981), señala que el derecho del consumidor está orientado a la protección de su derecho a la salud y a la seguridad; el derecho a defenderse de la publicidad engañosa; el derecho a exigir cantidades y calidades pactadas; el derecho de información sobre los productos, los servicios y sus características, sobre el contenido del contrato y sobre sus medios de protección y defensa; el derecho a la libertad de elección y a la igualdad en la contratación; el derecho a intervenir en la fijación del contenido del contrato, el derecho de no someterse a las cláusulas abusivas; el derecho a reclamar judicialmente por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los contratos; el derecho a la indemnización de los daños y perjuicios sufridos; el derecho a asociarse para la protección de sus intereses; el derecho, como usuarios, a una eficaz prestación de los servicios públicos, e incluso a la protección del medio ambiente. Esta tendencia proteccionista al consumidor ocasiona como contrapartida la existencia de normas limitativas a la actividad empresarial. Aguilera (1981), señala que el desamparo en que, frente a productores y distribuidores, se encontraban los consumidores, procedía, sustancialmente, de la falta de adecuación de los instrumentos legislativos y administrativos para la defensa de unos intereses, que cada vez más, se considera dignos de protección.

De dicho contexto nace el Decreto Legislativo N° 716, norma general sobre la protección al consumidor; y que además demuestra que nuestro legislador se decantó por un sistema punitivo, basado en una responsabilidad objetiva del proveedor; tal es así que dicha norma no reconocía expresamente la posibilidad que la autoridad administrativa otorgue medidas correctivas, competencia que le fue conferida a través de la Ley N° 27311 del 18 de julio del 2000, Ley del Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor. Esta Ley trajo consigo la necesidad de dictar el primer Texto Único Ordenado de Normas que regulan el Sistema de Protección al Consumidor, dictado mediante Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI.

El Decreto Legislativo N° 716, define como consumidor o usuario a las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios. Bajo esta óptica no es consumidor el intermediario de productos, sino el usuario o consumidor final del producto. El intermediario se encuentra ubicado como el proveedor a que alude el mismo artículo 3° del Decreto Legislativo 716 cuando define como tal a la persona natural o jurídica que fabrica, elabora, manipula, acondiciona, mezcla, envasa, almacena, prepara, expende o suministra bienes o presta servicios a los consumidores.

La ley define también a los distribuidores, y los equipara a los comerciantes, y les exige para su consistencia la habitualidad, requisito característico del comerciante, y además precisa que, para ser tal, no es necesario desarrollar la actividad en establecimiento abierto al público.

Llama la atención también que la ley en la definición de importador haga alusión también a la habitualidad y no lo defina como comerciante. Lo tradicional es identificar al comerciante individual como aquel sujeto que se dedica al comercio habitualmente, en forma profesional y que realiza el comercio para sí, no para otro.

Desde este punto de vista tradicional del derecho comercial, el importador habitual será un comerciante, y se le aplicará las normas del Código de Comercio. Debemos entender entonces que para efectos de la aplicación de las normas de protección al consumidor se ha introducido nuevos parámetros para diferenciar al comerciante de aquél que no lo es.

Por otro lado, este cuerpo normativo contempla además la protección del derecho a la salud y seguridad de los consumidores y a la Protección a los intereses económicos mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial, y a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios.

En materia del derecho de consumidor, el art. 30 del Decreto Legislativo 716 señalaba que el derecho a la reposición del producto o la devolución de la cantidad pagada en exceso que no responda a la medida o al contenido, se exigirá dentro del plazo de diez días hábiles en que se advierte la deficiencia del producto.

Cuando se analiza la responsabilidad, se trata siempre el supuesto de la responsabilidad sin culpa, que se traduce en la responsabilidad del fabricante de un bien que produce daño por defecto de ésta, con independencia que lo conociera o lo pudiera conocer. Se trata de una responsabilidad objetiva. En la legislación común no encontramos esta responsabilidad, salvo en la parte referente a la responsabilidad extracontractual del Derecho Común, pero no de una forma directa de responsabilidad.

Por su parte, el art. 32 del Decreto Legislativo 716, en su último párrafo, obliga solidariamente a los diversos proveedores de un producto que cause daño a la integridad física de los consumidores. Al margen de ello, en nuestro Código Civil queda abierta la posibilidad de la responsabilidad extracontractual.

### **El Decreto Legislativo N° 1045**

En junio del 2008, se promulga y publica el Decreto Legislativo N° 1045, Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor.

Un aspecto positivo del DL 1045 es el haber establecido que los consumidores podrán desvincularse de un contrato de la misma manera, lugar y medios en que fue celebrado, como dice el inciso b) del artículo 18.

Lo anterior quiere decir que, si nos aceptaron celebrar un contrato por teléfono, entonces podremos desvincularnos por teléfono.

Ya era tiempo de que se norme sobre la incomprensible costumbre de aceptarnos el contrato de algún servicio con sólo una llamada telefónica, pero para ponerle fin no aceptaba el mismo medio, el teléfono, sino que exigían al usuario ir hasta sus oficinas, claro está, a esperar una larga cola de personas, y encontrarnos frente a un panorama de falta de personal para atender al público.

No obstante tener aspectos positivos, a la ley de protección al consumidor le faltaba otorgar un debido resarcimiento al consumidor por el perjuicio causado.

### **El Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor.**

El alcance y la cantidad de modificaciones realizadas a la Ley a través del Decreto Legislativo N° 1045, hizo necesaria la aprobación de un nuevo Texto Único Ordenado, lo cual se produjo a la emisión del Decreto Supremo N° 006-2009-PCM, publicado el 30 de enero de 2009. Cabe señalar que esta norma preveía en su artículo 1° que están sujetas a su ámbito, todas las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen en establecimientos abiertos o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes o a la prestación de servicios en el territorio nacional.

La vigencia de esta norma fue efímera, al quedar derogada con la entrada en vigencia de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; es decir, el 2 de octubre de 2010.

### **Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

El 2 de setiembre de 2010, se publicó en el Diario Oficial El Peruano, la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Dicha norma entraría en vigencia a los treinta días de su publicación; es decir, el 1 de octubre de 2010; con excepción de los artículos 36 y 37 que entraron en vigencia ciento ochenta (180) días calendario después. El subcapítulo III del capítulo III del título V sobre el

procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor entró en vigencia el 1 de diciembre de 2010.

Para Sarria (2011), el Código constituye un instrumento innovador para la protección de los derechos de los consumidores, en tanto se introducen por primera vez las políticas públicas y los principios sobre los cuales se deberán aplicar e interpretar las disposiciones contenidas en la referida norma. Asimismo, en el artículo 135° se reconoce al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI) como la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, la cual deberá velar por el cumplimiento de las normas del Código.

El referido Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

Asimismo, el presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el Código.

Con la entrada en vigencia del Código, se derogaron las normas anteriormente descritas.

## **Modificatorias a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

### **Ley N° 29888, publicada el 24 junio 2012:**

Al respecto, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de Servicios Públicos del Congreso de la República emitió una nota de prensa, en la que señalan que, con la promulgación de la referida Ley, los Bancos no podrán modificar las tasas pactadas; debiendo informar a los usuarios con mayor transparencia en operaciones de crédito y ahorro.

El autor de la Ley, el Congresista Jaime Delgado; quien en ese entonces se desempeñaba como presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor, manifestó que la norma establece que los bancos no podrán modificar la tasa fija pactada en los créditos y depósitos a plazo fijo, salvo que éstas sean favorables al usuario. Y, en el caso de resolución de contratos no podrá exigirse el pago del monto adeudado en un solo acto.

La norma, dispone también que las entidades bancarias y financieras deben informar a los usuarios, en forma clara y destacada, la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) en el caso de operaciones que realicen con tarjetas de crédito y sistema revolviente y, la Tasa de Rendimiento Anual (TREA) en el caso de operaciones de ahorro, a fin de que los consumidores cuenten con información real y puedan efectuar comparaciones de los diversos productos del sistema bancario y financiero antes de tomar una decisión de consumo.

Por su parte, Durand (2012) en su blog de la Pontificia Universidad Católica del Perú señala que esta Ley dispone que las empresas bancarias y financieras brinden mayor y mejor información sobre tasas de interés y la forma como éstas son comunicadas a los usuarios, definir la procedencia de los denominados costos administrativos y otras comisiones o gastos, gastos, mantenimiento, etc. Destacando los siguientes puntos:

- Prohíbe modificaciones contractuales no consultadas, así como publicidad engañosa o poco clara, que afecten la economía de los hogares que acuden al sistema con la ilusión de obtener financiamiento para mejorar su calidad de vida.
- Las entidades del sistema financiero estarán obligadas a destacar en su publicidad y en sus contratos la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) de los créditos, así como la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA) de los depósitos.
- Se autoriza a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) a ordenar las categorías de las comisiones existentes, de tal forma que correspondan a servicios efectivamente brindados y tengan justificación técnica.
- Y se prohíbe a las empresas del sistema financiero usen las denominaciones “sin costo” o “libre” en cuentas de ahorro o depósitos que sí acarrear un costo.

Además de ello, resalta la importancia de la norma, indicando que esta pone al Perú como un abanderado en la defensa de los consumidores, dado que su normatividad está de acuerdo con las tendencias actuales de las legislaciones de avanzada que otorgan una protección eficiente y adecuada para el principal protagonista del mercado, el consumidor.

Durand (2012) indica que la Ley responde a las recomendaciones que incluso desde el año 2002 hiciera la Comunidad Andina sobre la armonización de las normas básicas que regulan a los prestadores de servicios financieros y de los esquemas comunitarios de protección al consumidor de este tipo de servicios conforme los estándares internacionales y la realidad social, económica, política y jurídica de cada país de la región.

**Artículo Único de la Ley N° 30046, publicado el 20 de junio 2013**

Esta norma reconoce el derecho del consumidor, que acceda a cualquiera de las modalidades del servicio de transporte de pasajeros, a endosar o transferir sus boletos; así como a postergar sus viajes; ello bajo las condiciones inicialmente pactadas.

Para los supuestos de transferencia de boleto, la norma exige al pasajero receptor identificarse y, con una anticipación mínima de 24 horas a la fecha y hora del viaje, comunicarlo a la empresa del servicio de transporte. En dicho caso, el pasajero solo asumirá los gastos que impliquen la emisión del nuevo boleto, importe que no deberá superar el costo efectivo de dicha emisión.

Cuando nos encontremos ante el panorama en el que un consumidor adquirió boletos de ida y vuelta o boletos para destinos múltiples y no pudiera usar alguno de los tramos, puede utilizar los destinos o tramos siguientes. En este último caso, la norma ha establecido una excepción; en los supuestos en que el consumidor cuente con otra reserva o boleto para la misma ruta entre las fechas comprendidas en el boleto cuyo tramo desea preservar.

Para el Congresista, Agustín Molina (2013), esta ley será beneficiosa para los usuarios del transporte en general y particularmente en el servicio aéreo, en la medida que las empresas de todo tipo de transporte ya no podrán incluir en sus boletos o tickets la cláusula abusiva carente de justificación por la cual dejaban sin efecto el boleto de regreso cuando el pasajero no había hecho uso del boleto de ida.

Por su parte, Karolina Kira Kriete Urruchi, en su artículo titulado: *“Las modificaciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor en el periodo parlamentario 2011-2016 y las modificaciones que quedaron Pendientes”* concluye que la Ley 30046, estableció que en caso de que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta o boletos para destinos o tramos múltiples y no hiciera uso de alguno de

los tramos, tiene el derecho a utilizar los destinos o tramos siguientes, quedando prohibido que los proveedores dejen sin efecto este derecho. La única razón por la cual la empresa podría dejar sin efecto este derecho será cuando el pasajero tenga otra reserva o boleto en la misma empresa para la misma ruta y la misma fecha.

### **Decreto Legislativo N° 1308: Publicado el 30 diciembre 2016**

Tras la emisión de esta norma, se observa que su objetivo es que los ciudadanos obtengan una solución más eficaz a sus controversias en materia de consumo, recibiendo un pronunciamiento rápido y oportuno por parte del Indecopi.

Dentro de las mejoras implementadas encontramos la posibilidad de concluir de manera anticipada procedimientos, en los casos en que un consumidor y proveedor solucionen su controversia vía conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo, decidiendo desistirse del procedimiento; salvo que se verifique afectación a terceros.

Asimismo, se ha hecho hincapié en la facultad de la autoridad administrativa de declarar la improcedencia del inicio de un procedimiento sancionador cuando se incumplan los requisitos legales o cuando el problema ya haya sido resuelto entre las partes antes del inicio del procedimiento.

Por otro lado, establece como atenuante de sanción el hecho de que los proveedores se allanen a la denuncia o reconozcan su infracción. Ello no resultará aplicable en los casos de discriminación, actos contrarios a la vida y la salud y sustancias peligrosas.

Otro de los cambios contemplados en la norma que alcanza al procedimiento sumarísimo es la eliminación del recurso excepcional de revisión ante la Sala Especializada de Protección al Consumidor del Indecopi, lo cual tenía como finalidad denotar de mayor celeridad a los procedimientos en dicha vía.

En la misma línea de promover la solución rápida de conflictos en materia de consumo, se ha aprobado que las multas coercitivas (aquellas aplicadas por incumplimiento del mandato del Indecopi) no sean apelables. Por otro lado, para enfatizar el cumplimiento de los acuerdos conciliatorios entre las partes, se ha establecido que los proveedores que los incumplan podrán ser multados hasta con 200 UIT.

**Artículo Único de la Ley N° 30534, publicado el 10 de enero 2017**

Ley que modifica los artículos 76, 77 y 80 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para fortalecer la protección del consumidor de bienes y servicios inmobiliarios.

Este Código contiene un capítulo que regula los productos o servicios inmobiliarios. En el artículo 76 se señala que, en toda publicidad escrita del bien inmueble futuro de primer uso, las promotoras inmobiliarias y las empresas constructoras de unidades inmobiliarias deben consignar la información establecida en el artículo 77.

El citado artículo 76 fue modificado por Ley N°30534, ello con la intención de resolver los problemas de asimetría informativa que caracteriza el sector por su propia complejidad. Asimismo, el artículo 76 indica que, en atención al derecho a la información del consumidor, éste debería ser informado sobre las características del inmueble que está adquiriendo, como su área, el proceso de titulación, materiales empleados, etcétera. El artículo 77, en su numeral 1, regula la información mínima, veraz y clara que los proveedores deben brindar a sus clientes, con ello se refiere a la siguiente información: identificación del proveedor inmobiliario, del representante legal, dirección completa del inmueble, teléfono de contacto, dirección de correo electrónico o página web; la descripción del inmueble, cantidad de unidades inmobiliarias y características relevantes tales como el área exclusiva y común; los antecedentes del proveedor y su comportamiento en el mercado de productos y servicios inmobiliarios; la existencia de la Central de Información de Promotores

Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias; del registro de infracciones y sanciones por el incumplimiento de las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor; la existencia del portal “Mira a quién le compras”; los canales de atención de quejas, reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.

### **Decreto Legislativo N° 1390, Setiembre de 2018**

Publicado el 5 de setiembre de 2018, el cual recoge las siguientes modificaciones:

- Se ha consignado expresamente el factor “consentimiento” para las llamadas y/o correos electrónicos enviados por los proveedores para ofrecer sus servicios o productos. El consentimiento deberá ser previo, informado, expreso e inequívoco y podrá ser revocado a solicitud del consumidor. Dicho agregado se debe a la necesidad de cumplir con lo establecido por la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales.
- Se ha precisado que los procedimientos seguidos ante el Indecopi son dos: Procedimientos Sancionadores y Procedimientos de Liquidación de Costas y Costos.
- Si los proveedores subsanan o corrigen sus conductas que son calificadas como infracciones antes que se les notifique la resolución de Imputación de Cargos, las denuncias que se les interponga en razón a dichas conductas son declaradas como improcedentes; sin embargo, la improcedencia no será aplicable para los casos de discriminación y en los que se considere que ha existido un riesgo de la vida, salud o seguridad de las personas.
- Se reconoce el derecho de los proveedores de formular allanamiento o reconocimiento de las conductas que se le imputan a título de cargo; en dicho caso, el Indecopi deberá emitir una Resolución de determinación de

responsabilidad, pudiendo sancionar con amonestación a aquellos proveedores que reconozcan su responsabilidad o se allanen al momento de presentar sus descargos.

- Se ha precisado que el procedimiento por el cual se sanciona a una Asociación de Consumidores, por el incumplimiento del artículo 154 del Código de Protección de Defensa del Consumidor, es un procedimiento sancionador por infracción a las normas de protección al consumidor.
- Se determina que el incumplimiento de medidas cautelares será de competencia de los Órgano Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos. Anteriormente no se encontraba contemplada la competencia para conocer estas denuncias.

**Ley N° 30908, publicada el 23 de enero de 2019; el cual incorpora el artículo 90-A del Código:**

Con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N° 30908, las entidades del sector bancario y financiero entregaban a sus clientes el listado de los notarios con lo que operaban para concretar el desembolso de los diferentes tipos de préstamos que ofrecían, así como para la contratación de servicios financieros.

Sin embargo, esta ley ha definido las condiciones que deberán reunir los notarios elegidos por los usuarios del sistema financiero; tales como, contar con herramientas e infraestructura física y tecnológica que les permita acceder a la información registral sobre los bienes, derechos o mandatos y poderes.

Asimismo, señala la obligación de los notarios de contar con el servicio de verificación biométrica para consultas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, servicio de publicidad registral en línea de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), un sistema de

identificación de extranjeros, dirección electrónica corporativa y personal de atención al cliente bajo la conducción de un abogado colegiado.

Además, se les exige a las notarías que hagan público, a través de todas sus plataformas de información, los requisitos necesarios para el trámite notarial, los precios de sus servicios y el tiempo aproximado de atención.

Por su parte, los colegios notariales del país serán los responsables de tener una relación actualizada de los notarios que cumplan con estos requisitos en cada jurisdicción. En dicha relación, deberán incluir los datos de contactos y los precios de los servicios de cada notaría, con la finalidad de facilitar la elección de los usuarios de la banca.

Por otro lado, en el caso de la compra de un inmueble, el cliente hipotecario deberá escoger la notaría que se encuentre en la provincia donde se encuentre ubicado el inmueble.

No obstante, la ley contempla algunas excepciones a esta limitación como, por ejemplo, cuando en la provincia en que se ubique la vivienda no existan notarios que cumplan con los requisitos exigidos o, cuando los que participan en el trámite no puedan trasladarse por razones de salud.

### **2.2.2. El consumidor y el proveedor, como agentes del mercado**

#### Definición y alcances

Consumidor, jurídicamente es aquel que adquiere bienes o contrata servicios, con total independencia del uso que les dé.

Es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella,

equiparándose a esto, las demás personas expuestas a las relaciones de consumo. Por otra parte, si bien quedan fuera de este concepto aquellos que, sin constituirse en destinatario final, adquieren, almacenan, utilizan o consumen productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de terceros, tal circunstancia no excluye de la regulación a quienes con ellos contratan cuando el destino de la producción es el consumidor.

En palabras de Lasarte (2010), el consumidor es aquel *“sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades, personales o familiares [...] El consumidor pretende hacerse con el valor de uso de lo adquirido, sin intención alguna de emplearlo o integrarlo en su propia actividad laboral o profesional; es decir, no pretende utilizar directamente lo adquirido para obtener a su vez otros bienes o servicios. En el sentido expresado, pues, el consumidor se limita a participar en la última fase del proceso económico gozando, usando o disfrutando un determinado bien de acuerdo con sus características y su naturaleza, pero sin integrarlo en actividad productiva alguna”*.

Al respecto, el numeral 1 del artículo IV de la Ley N° 29571, considera como consumidor:

*“Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.*

*Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.*

*En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta”*.

La referencia a los “destinatarios finales” en el Código limita la noción de consumidor únicamente a aquellas personas naturales o jurídicas que puedan ser consideradas como “consumidores finales”.

De acuerdo a lo establecido en el Código, ésta se aplica a todas las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que se dediquen en establecimientos abiertos al público, o en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes o a la prestación de servicios en el territorio nacional.

En virtud de la norma antes expuesta, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi, tal y como lo indica la Resolución N° 035-2019/SPC-INDECOPI del 7 de enero del 2019, la cual concluye lo siguiente:

- (i) En el caso de personas naturales o jurídicas, se debe constatar que estas no actuaron dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional y que el producto adquirido o servicio prestado no esté normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor; y,
- (ii) En el caso de microempresarios, se debe verificar que:
  - (a) el administrado sea un microempresario;
  - (b) el producto o servicio materia de denuncia no forme parte del giro propio del negocio; y,
  - (c) el usuario se encuentre en una asimetría informativa.

Asimismo, el Colegiado señaló, en relación con el supuesto planteado en el acápite (ii) del párrafo precedente que, los tres (3) requisitos antes mencionados deben ser concurrentes.

En cuanto al requisito referido a que los productos o servicios contratados no deben formar parte del giro del negocio de la microempresa para que ésta califique como consumidor, la Sala Especializada en Protección al Consumidor considera en este tipo de casos que:

- (i) Por “*productos o servicios que forman parte del giro propio del negocio*”, debe entenderse a aquellos (aparte de los productos y servicios ofrecidos por el propio microempresario en el mercado) inherentes a la actividad económica desarrollada por el microempresario, esto es, absolutamente imprescindibles para que la misma se desenvuelva, tales como: (a) la materia prima y/o materiales fabricados que sirven de insumos para fabricar determinados productos, o (b) las maquinarias o instrumental necesarios para prestar determinados servicios; y,
  
- (ii) Constituyen “*productos o servicios que no forman parte del giro propio del negocio*” aquellos que pese a ser complementarios y facilitar la actividad económica del microempresario, no son imprescindibles para el desarrollo de la misma. Es el caso de los servicios *transversales* a todo esquema productivo o de comercialización, como por ejemplo los servicios de publicidad, transporte de mercaderías o determinados servicios financieros.

El Código ha definido como proveedor a 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. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

Distribuidores o comerciantes. - Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

Productores o fabricantes. - Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

Importadores. - Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.

Prestadores. - Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

Así, no son proveedores aquellos que venden bienes o prestan servicios de manera ocasional, como podría ser el caso de aquella persona que vende un auto usado o una casa de su propiedad.

En cuanto al criterio de habitualidad, se debe tener presente que incluso en el caso que la persona no realice sus actividades en establecimientos abiertos al público, si ésta realiza la actividad de manera común y reiterada, será considerado proveedor. Asimismo, dicho criterio no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deben realizarse para presumir la habitualidad. Por el contrario, la habitualidad a la que se refiere el Código se encuentra referida al supuesto en que pueda presumirse que alguien desarrolla la actividad para continuar en ella.

De otro lado, la Sala ha considerado que aquellas personas, naturales o jurídicas, que presten servicios intermediarios a otras que contraten directamente con los consumidores deben ser entendidas también como proveedores de los mismos frente a los consumidores o usuarios de ellos. Ello quiere decir que aquellas personas naturales o jurídicas que presten servicios que a su vez se incorporen o complementen los servicios que otras personas naturales o jurídicas prestan directamente a los consumidores, también deben ser consideradas como proveedores, aun cuando el consumidor no haya contratado directamente con ellas, tal y como lo indica la Resolución N° 454-1999/TDC de fecha 27 de diciembre de 1999 en el Expediente N° 470-97-CPC.

En el mismo sentido, se debe considerar que la definición de proveedor no sólo se circunscribe a quien finalmente vendió el bien o servicio, sino a cada uno de los intervinientes en la cadena producción – consumo, entendiéndose por ésta al conjunto de personas jurídicas o naturales, de derecho público o privado, que facilitan el traslado de un producto o servicio desde el fabricante hasta el consumidor final, en el territorio nacional. Si bien los integrantes de la cadena producción – consumo cumplen roles distintos, la responsabilidad por infracción a la Ley dependerá del fabricante, del importador, del distribuidor, del prestador y de todos aquellos intervinientes en dicha cadena, según sea el caso.

#### Deberes y Derechos

Al respecto cabe precisar que el deber de un proveedor trae consigo el nacimiento de un derecho para con el consumidor.

Por su parte, el artículo 1° del Código reconoce a los consumidores los siguientes derechos:

- a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.
- b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

- d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
- e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.
- f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.
- g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.
- h. Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.
- i. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.
- j. Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo.
- k. Derecho al pago anticipado o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los

intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

### **2.2.3. La normativa de protección al consumidor en el procedimiento sumarísimo.**

#### **La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor**

La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su artículo 124° establece la creación de un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que se requiera por la cuantía o la materia discutida, para ello, el Consejo Directivo del Indecopi crearía órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

Por su parte, el artículo 125° del Código, señala las competencias asignadas a cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor como primera instancia administrativa: denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); mediante la Resolución Final N° 1210-2018/PS0-INDECOPI-LAM del 28 de diciembre de 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque dio por concluido el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de una empresa de transportes por la pérdida de equipaje; teniendo en cuenta que el costo del servicio ascendió a S/40.00; es decir, no supera las 3 UIT.

Así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre incumplimientos de acuerdos conciliatorios, mediante la Resolución Final N° 090-2019/PS0-INDECOPI-LAM del 22 de enero de 2019, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque sancionó a una inmobiliaria por haber incumplido un acuerdo conciliatorio.

Lo mismo sucede con la falta de atención a reclamos, tal y como lo podemos apreciar en la Resolución Final N° 1057-2018/PS0-INDECOPI-LAM del 15 de noviembre del 2018; a través del cual el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque dio por concluido un procedimiento administrativo sancionador iniciado por falta de atención a reclamo.

En lo referente a los requerimientos de información podemos ver en la Resolución Final N° 0972-2018/PS0-INDECOPI-LAM del 22 de octubre del 2018; que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque dio por concluido un procedimiento administrativo sancionador iniciado por falta de atención a un requerimiento de información.

En ese mismo sentido los casos de métodos abusivos de cobranza, tal y conforme se verifica en la Resolución Final N° 0116-2019/PS0-INDECOPI-LAM del 30 de enero del 2019; a través del cual el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque dio por concluido un procedimiento administrativo sancionador iniciado por utilización de métodos abusivos de cobranza.

Y también en los casos de demora en la entrega del bien o producto, tal y como lo podemos ver en la Resolución Final N° 0731-2019/PS0-INDECOPI-LAM del 5 de julio del 2019; a través del cual el Órgano Resolutivo de Procedimientos

Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque dio por concluido un procedimiento administrativo sancionador iniciado por demora en la entrega de un producto, indistintamente la cuantía del mismo.

Respecto a la falta de entrega del producto, podemos citar la Resolución Final N° 1163-2018/PS0-INDECOPI-LAM del 14 de diciembre del 2018; a través del cual el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque dio por concluido un procedimiento administrativo sancionador iniciado por falta de entrega de un producto, con independencia de su cuantía.

Asimismo, se estableció sus competencias para conocer los procedimientos por incumplimiento de medida correctiva, como en la Resolución Final N° 1159-2018/PS0-INDECOPI-LAM del 14 de diciembre del 2018, o lo referente al incumplimiento de medida cautelar; sin embargo, cabe precisar que, desde la delegación al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque para resolver incumplimientos de medidas cautelares, hasta junio del presente año, no ha tramitado expediente alguno bajo dicha materia.

Respecto al incumplimiento de liquidación de costas y costos, se debe tener en cuenta la Resolución Final N° 035-2019/PS0-INDECOPI-LAM del 9 de enero del 2019. Por último, en lo referente a la liquidación de pago de costas y costos, resulta pertinente traer a colación la Resolución Final N° 0974-2018/PS0-INDECOPI-LAM del 22 de octubre del 2018.

Además de ello, dejó en claro que, a través del procedimiento sumarísimo, no es viable la tramitación de denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre

productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o sean inapreciables en dinero.

Por otro lado, estableció que la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituyen la segunda instancia administrativa del procedimiento sumarísimo; indicando que la resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

El artículo 126° del Código, establece como reglas para la tramitación del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor, las siguientes:

- a. Debe tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles por instancia en observancia de las normas que establece el presente Código, incluyendo las que prevén infracciones y habilitan la imposición de sanciones, multas y medidas correctivas siendo de aplicación supletoria las disposiciones del Procedimiento Único previsto en el Título V del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi en todo aquello que no contradiga su naturaleza y celeridad.
- b. Se ofrecen únicamente medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia, el escrito de descargos, el recurso de apelación o en su absolución, según corresponda, sin perjuicio de la facultad de la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta.

Finalmente, el artículo 127 del Código señala que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor se encuentra a cargo de un jefe, que cuenta con autonomía técnica y funcional, que es designado por el

Consejo Directivo del Indecopi y que resuelve en primera instancia administrativa los procedimientos sumarísimos iniciados a pedido de parte, de conformidad con la presente disposición. Para su designación y remoción son de aplicación las normas del Decreto Legislativo núm. 1033, que regulan la designación y vacancia de los comisionados.

**Directivas que regulan el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor.**

**Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI**

Para el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los artículos 124° al 127° del Código, se emitió la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, Reglas complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de protección al consumidor.

En palabras de Sarria (2011), la Directiva restringe el ámbito de aplicación del Procedimiento Sumarísimo, a aquellos casos caracterizados, porque su materia no es muy compleja y/o su cuantía es menor y para ello señala expresamente cuál es el tope máximo de la cuantía y cuáles son las materias permitidas; sin embargo, existen supuestos que no son tan evidentes en los cuales se deberán aplicar reglas para determinar la competencia de los OPS por materia y por cuantía.

La mencionada Directiva señalaba expresamente que en el caso que se identifique en una misma denuncia hechos de competencia de los OPS como de la Comisión, el expediente, deberá ser tramitado por este último, vía procedimiento ordinario.

Asimismo, se establece que los principios procesales aplicables al Procedimiento Sumarísimo son los siguientes: (a) celeridad; y, (b) preclusión; sin perjuicio de

los principios generales previstos en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Respecto a los plazos, la referida Directiva señalaba que el plazo de tramitación de los procedimientos en la vía sumarísima de 30 días hábiles, se contabilizaba desde la fecha de presentación de la denuncia o de su subsanación, de ser el caso, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final.

En segunda instancia y en vía de revisión, el plazo se computaba desde la fecha de recepción de los actuados, hasta su pronunciamiento final.

De otro lado, la Directiva ha establecido para las partes los siguientes plazos:

- Siete días hábiles improrrogables para la presentación de descargos en primera instancia.
- Cinco días hábiles para la absolución de traslado del recurso de apelación en segunda instancia.
- Cinco días hábiles para imponer recursos de apelación o de revisión.

En relación a los medios probatorios que se admiten en el procedimiento, la Directiva estipulaba que las partes podrán ofrecer únicamente pruebas documentales, tal y como lo podemos apreciar en la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, se entiende por documentos todo escrito u objeto que sirve para acreditar un hecho, tales como impresos, fotografías, reproducciones de audio o video incluyendo los productos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 233° y 234° del Código Procesal Civil. Se consideran medios probatorios de esta naturaleza los escritos que registran los resultados de informes periciales, informes técnicos, testimonios e inspecciones, siempre que sean presentados como documentos al momento de su ofrecimiento por las partes. Esta disposición resulta ser relativa cuando se les concede a las partes la oportunidad de ofrecer medios probatorios de naturaleza diferente a la

documental; siempre que dicho pedido se encuentre debidamente motivado y presentado en el momento previsto; es decir, con la presentación de la denuncia o los descargos, dependiendo de quien ofrezca el medio probatorio.

### **Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI**

A través de la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, se establecieron modificaciones, incorporaciones y derogó diversas disposiciones de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-Indecopi, a fin de que permita la aplicación eficaz del procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Sub Capítulo III del Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Entre sus principales alcances podemos mencionar los siguientes:

- Son de aplicación los principios establecidos en el artículo IV del Título Preliminar y en el artículo 230° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- En los procedimientos referidos a falta de devolución de dinero; cobros indebidos, no autorizados o en exceso; operaciones dinerarias no reconocidas; o, situaciones similares en las que corresponda al proveedor entregar dinero al consumidor; para determinar la cuantía que permita asignar competencia a un órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, se tomará en cuenta el monto reclamado por el consumidor.
- La implementación de la llamada *Evaluación Previa de la denuncia*; la cual consistía en determinar si se contaba con indicios suficientes de la comisión de una infracción que sea de competencia de dicho órgano resolutorio y si se

cumplía con los requisitos establecidos en el TUPA, para el inicio del procedimiento administrativo sancionador.

- Respecto a los plazos, estableció que el plazo máximo de tramitación del procedimiento sumarísimo es de treinta (30) días hábiles por instancia:
  - a) En primera instancia el plazo se computará desde la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos, hasta la fecha de emisión de la resolución final.
  - b) En segunda instancia y en vía de revisión el plazo se computa desde la fecha de recepción de los actuados por parte de la comisión o del tribunal, según sea el caso, hasta la fecha de emisión de la resolución final.
- Para los administrados, regían los siguientes plazos máximos:
  - a) Para la presentación de descargos en primera instancia, siete (7) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución de imputación de cargos.
  - b) Para la absolución del traslado del recurso en segunda instancia, cinco (5) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la apelación.
  - c) Para interponer recursos de apelación o de revisión, cinco (5) días hábiles, no prorrogables sin excepción alguna, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.
- Se le delegó al órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor competencia para conocer en primera instancia,

procedimientos administrativos sancionadores por infracciones al artículo 5° del Decreto Legislativo N° 807 en las que incurran los terceros en la etapa de evaluación preliminar de la denuncia, así como los administrados durante el trámite de los procedimientos administrativos sancionadores a su cargo.

- La facultad del OPS de continuar con el procedimiento aun cuando se presente algún desistimiento o conciliación, sin perjuicio de considerarlas como atenuantes al momento de graduar la sanción y, asimismo, que la inasistencia del proveedor a la audiencia de conciliación convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) podrá ser considerada como agravante de la sanción pecuniaria.

#### **Directiva N° 003-2014/DIR-COD- INDECOPI**

A través de la Directiva N° 003-2014/DIR-COD-INDECOPI, se modifica e incorpora diversos artículos del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Entre sus principales alcances podemos mencionar los siguientes:

- En la etapa denominada *Evaluación Previa de la Denuncia*, se puede formular requerimiento; si se verifica el incumplimiento de los requisitos del TUPA o resulta necesario un mayor sustento o precisión de los hechos denunciados. Dicho requerimiento otorgará al denunciante o interesado un plazo improrrogable de 2 días para su absolución, bajo apercibimiento de archivar la denuncia. Este requerimiento sólo podrá formularse una vez, bajo responsabilidad del funcionario encargado de dicha etapa.
- En esta etapa, se requerirá al administrado denunciado para que en un plazo máximo de siete (7) días hábiles cumpla con acreditar, mediante documento

de fecha cierta, la existencia de un acuerdo conciliatorio, que incluya el desistimiento de la denuncia, en cuyo caso se declarará que no amerita el inicio de un procedimiento sancionador en su contra.

Con ello se buscaba promover la conciliación, como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos.

- Las resoluciones de los Órganos Resolutivos que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. Una vez que la resolución quede consentida, el Órgano Resolutivo remitirá al Área de Cobranza Coactiva, la respectiva solicitud de ejecución en la cual deje constancia de tal situación.

#### **Directiva N° 02-2016/DIR-COD-INDECOPI**

En agosto del 2016, se aprueba la Directiva N° 02-2016/DIR-COD-INDECOPI que modifica diversos artículos y dispone la derogación de los anexos del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor.

Entre sus principales alcances podemos mencionar los siguientes:

- La naturaleza apelable de las resoluciones que imponen multas coercitivas, garantizando el debido procedimiento administrativo.
- Las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos que ponen fin al procedimiento sumarísimo y las que imponen multas coercitivas no requieren de una declaración de consentimiento expreso.
- El archivo de la denuncia por incumplimiento de requisitos o carencia del debido sustento, es inapelable, de conformidad con lo establecido con el

numeral 2 del artículo 206 de la Ley del Procedimiento Administrativo General. La comunicación del archivo se emitirá mediante carta.

### **Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI**

El 15 de mayo de 2017, entró en vigencia la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, teniendo en consideración las modificaciones efectuadas a esta norma por el Decreto Legislativo 1308 publicado con fecha 30 de diciembre de 2016. Dicha directiva dejó sin efecto la Directiva N° 004-2010/DIR-CODINDECOPI y sus modificatorias contenidas en la Directiva N° 001-2013/DIR-COD-INDECOPI, la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, la Directiva N° 003-2014/ DIR-COD-INDECOPI y la Directiva N° 02-2016/DIR-COD-INDECOPI.

Entre sus principales alcances podemos mencionar los siguientes:

- Se elimina el recurso de revisión que se tramitaba ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi; es decir, con el pronunciamiento, vía apelación, de la Comisión de Protección al Consumidor o de la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, se agota la vía administrativa, y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial.
- El plazo con el que cuenta el OPS para pronunciarse (30 días hábiles) se contabiliza desde la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final. En caso, el procedimiento administrativo sancionador se haya iniciado contra varios denunciados, el plazo se computa desde la fecha de notificación al último de éstos.

- Si bien, desde la creación del OPS se había establecido el pago de una tasa administrativa como requisito de admisibilidad de una denuncia que amerite el inicio de un procedimiento sancionador, se especificó que el denunciante podría acreditar dicho pago, no solo adjuntando el respectivo comprobante, sino también señalando el número o código de operación que figura en este; así como indicar la fecha en que realizó el pago.
- En caso se interponga una denuncia por consumos no reconocidos autorizados mediante la firma de una orden de pago, ésta deberá dirigirse tanto contra la entidad financiera emisora de la tarjeta, como contra el establecimiento comercial donde se realizó la transacción cuestionada, que tuvo a su cargo la verificación de la identidad del titular del medio de pago. Si el denunciante desea excluir de su denuncia a algún proveedor, deberá indicarlo expresamente.
- Se implementó la etapa denominada *Calificación de Denuncia*, la cual se realiza en el mismo acto de su presentación. En caso de verificarse el incumplimiento de alguno de sus requisitos, se otorgará al denunciante un plazo improrrogable de dos (2) días hábiles para su subsanación, bajo apercibimiento de ser declarada inadmisibile.
- En cualquier estado e instancia del procedimiento, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos o la Comisión podrán declarar la conclusión anticipada del procedimiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 107-A del Código.
- Amplió el plazo para interponer el recurso de apelación, de cinco (5) días hábiles a quince (15) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.

### **Directiva N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI**

La Directiva N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI modifica la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI y Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

Entre sus principales alcances podemos mencionar los siguientes:

- Se le asignó como competencias al OPS, los incumplimientos de medidas cautelares; así como la demora y falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía.
- En caso se ordenen medidas correctivas o el pago de costas y/o costos, la Resolución Final establecerá la obligación a cargo del proveedor de acreditar el cumplimiento de lo ordenado. En caso contrario, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento del mandato.
- El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutorio evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia.

#### **2.2.4. El procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor.**

Las controversias suscitadas en materia de consumo pueden iniciarse en la Comisión de Protección al Consumidor (CPC), vía ordinaria (120 días hábiles) o en los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS), vía sumarísima (30 días hábiles). Estos últimos son materia de estudio en el presente acápite.

El OPS es un órgano unipersonal que resuelve los procedimientos de oficio como consecuencia de una denuncia de parte. Para ello, debe tenerse en cuenta las competencias que les han sido asignadas, las mismas que se encuentran recogidas en el

artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; así como en sus modificatorias.

La creación de los OPS responde a lo establecido en el numeral 6 del artículo VI del Código, el cual se encuentra referido a las Políticas Públicas:

*Artículo VI: Políticas Públicas*

*(...)*

*6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos. (...).*

En los procedimientos sumarísimos, el Indecopi privilegió la aplicación de los principios procesales de celeridad y preclusión; ello en atención a su naturaleza sumarísima y ágil; más aún si el plazo de tramitación con el que cuenta dicho órgano es de 30 días hábiles, contabilizado desde la notificación de la resolución de imputación de cargos al presunto infractor hasta la emisión de la resolución final.

El mismo plazo resulta aplicable para las Comisiones de Protección al Consumidor de la Sede Central o las que se encuentran adscritas a las Oficinas Regionales, quienes, vía apelación, evalúan el pronunciamiento de los OPS, contabilizado desde la fecha de recepción de los actuados hasta la emisión de la resolución final.

Con la emisión del pronunciamiento por parte de la Comisión, se da por agotada la vía administrativa.

De otro lado, se han establecido para las partes los siguientes plazos máximos:

- Cinco días hábiles improrrogables para la presentación de descargos en primera instancia; y para la absolución de traslado del recurso de apelación en segunda instancia.
- Quince días hábiles para interponer recurso de apelación. Dicho recurso es el único recurso contemplado en el procedimiento sumarísimo.

Las normas emitidas en mérito al procedimiento sumarísimo no han identificado expresamente sus etapas; sin embargo, por fines didácticos, realizaré una descripción de las fases por las que transcurre un procedimiento administrativo sancionador iniciado ante el OPS, tal y conforme se muestra a continuación:

La primera Etapa, se denomina Etapa Previa, la cual tiene las siguientes características:

- Presentación de la Denuncia: el administrado presenta por escrito su denuncia, cumpliendo para ello con los requisitos establecidos en el TUPA del Indecopi.
- Calificación de la denuncia: Un funcionario designado por el Jefe del OPS realiza la evaluación de la denuncia, verificando el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad; y de ser el caso, formula un requerimiento, el cual es notificado al administrado al momento de la presentación de su denuncia; y deberá ser absuelto en el plazo de dos (2) días hábiles desde su formulación. Si el requerimiento no es absuelto se declarará inadmisibile la denuncia.
- Verificación de requisitos de procedencia: se verifica si el OPS resulta competente para dilucidar controversia (artículo 125° del Código y sus modificatorias); y en caso no resulte tener competencia se deriva el expediente al área competente a través de un documento interno y se emite una carta al denunciante, informándole de la derivación de su denuncia y la causa de la misma.

- Asimismo, se verifica los requisitos de procedencia contemplados en el artículo 108° del Código; y de presentarse alguno de estos, se emitirá la respectiva resolución de improcedencia.

La segunda etapa la denominaremos Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador: Se emite la resolución de inicio, en el que se consignan las conductas imputadas a título de cargo, el marco legal infractor; así como el derecho a formular descargos, cuyo plazo vence a los cinco (5) días hábiles desde su notificación.

En dicho acto, la autoridad administrativa podrá formular requerimiento y citar a las partes a una audiencia de conciliación, lo cual además podría darse hasta antes de emitir resolución final.

La tercera etapa se podría denominar como Etapa Resolutiva: A partir de la notificación al denunciado o al último de estos, si se trata de más de un proveedor, se contabiliza el plazo de treinta (30) días hábiles con el que cuenta el OPS para emitir pronunciamiento. La resolución final dispondrá el archivo del procedimiento, su improcedencia o la infracción a las normas de protección al consumidor, en este último supuesto se podrá ordenar medidas correctivas e imponer sanción al proveedor denunciado.

Dicha resolución deberá ser notificada a las partes en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde su emisión.

Por último, tenemos una cuarta etapa, la cual la podemos definir como Etapa Post Resolutiva: Una vez emitida la resolución final por parte del OPS, las partes cuentan con un plazo de quince (15) días hábiles para formular apelación, el cual será concedido, siempre que se cumpla con los requisitos legales establecidos. Luego de ello se remite el expediente a la Comisión de Protección al Consumidor que corresponda, con cuya resolución se da por agotada la vía administrativa.

Si la presentación del recurso de apelación se realiza de manera extemporánea, se declarará su improcedencia.

De no formularse recurso impugnatorio alguno, la resolución del OPS se declara consentida.

Si la resolución emitida por el OPS o por la Comisión; según sea el caso, impone una sanción pecuniaria al proveedor denunciado y esta ha quedado consentida o firme, se remitirá la multa al Área de Ejecución Coactiva del Indecopi; siempre que no haya cumplido con dicho pago.

Las competencias asignadas al procedimiento sumarísimo, puede dividirse en los siguientes puntos:

- Por la naturaleza de los intereses en juicio: Intereses Individuales.
- Por razón de la cuantía: Valor del producto o servicio, hasta 3 UIT.
  - La cuantía NO se define por el valor de la medida correctiva solicitada por el denunciante.
  - En los casos referidos a cobros indebidos, no autorizados o en exceso u operaciones dinerarias no reconocidas, se tomará en cuenta el monto reclamado por el consumidor.
  - A las medidas correctivas dictadas por el OPS no se les aplica este tope.
- Por razón de la materia, denuncias que versen exclusivamente: Falta de atención a reclamos, falta de atención a requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, demora y falta de entrega de productos sin tener en cuenta su valor, procedimientos de ejecución (Incumplimientos de Medidas Correctivas – IMC,

Incumplimientos de Acuerdo de Conciliación – IAC, Liquidación de Costas y Costos – LCC, Incumplimiento de pago de Costas y Costos – ILCC e Incumplimientos de Medidas Cautelares – IMCa).

- Otros: Procedimientos administrativos sancionadores por infracciones a los artículos 5° y 7° del Decreto Legislativo N° 807, pero sin perjuicio de ello, resulta necesario precisar que, en la vía sumarísima, no se tramitan: (i) procedimientos iniciados por denuncias que involucran reclamos por productos o sustancias peligrosas, (ii) actos de discriminación o trato diferenciado, (iii) Servicios médicos (que se mantengan bajo competencia de Indecopi, según DS 26-2015-SA), (iv) Actos que afecten intereses colectivos o difusos; y, (v) Actos que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera 3 UITs o sean inapreciables en dinero.

En su oportunidad la Sala de la Competencia N° 2 del Indecopi, hoy Sala Especializada en Protección al Consumidor, esquematizó los filtros que debería realizar la administración para determinar si resultaba ser competente o no para dilucidar la controversia en materia de consumo que se le estaba poniendo de conocimiento, tal y como se puede verificar en la Resolución N° 1232-2012/SC2-INDECOPI del 25 de abril de 2012.

Estas reglas, a decir del Colegiado, no se aplican conjuntamente, sino que operan como una suerte de filtro:

	<b>Procedimiento Ordinario Comisión</b>	<b>Procedimiento Sumarísimo OPS</b>
<b>Primera Regla: Por la naturaleza de los intereses en juicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conductas que afectan intereses particulares.</li> <li>- Conductas que afectan intereses difusos o colectivos.</li> </ul>	- Conductas que afectan intereses particulares.
<b>Segunda Regla: Por la materia involucrada</b>	Denuncias que versan sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos o sustancias peligrosas.</li> <li>- Actos de discriminación o trato diferenciado.</li> <li>- Servicios Médicos.</li> </ul>	Denuncias que versan sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requerimientos de información.</li> <li>- Métodos abusivos de cobranza.</li> <li>- Demora en la entrega del producto.</li> <li>- Incumplimientos de medida correctiva.</li> <li>- Incumplimiento de Acuerdo Conciliatorio.</li> <li>- Incumplimiento de liquidación de costas y costos.</li> </ul>
<b>Tercer Regla: Por Razón de Cuantía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No apreciables en dinero.</li> <li>- Valor mayor a 3UIT.</li> </ul>	- Menor a 3 UIT.

Fuente: Ver Resolución N° 1232-2012/SC2-INDECOPI del 25 de abril de 2012.

Sin perjuicio de ello, cabe precisar que, si bien el esquema detallado precedentemente se realizó con anterioridad a las modificaciones legislativas del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considero que este resulta aplicable, en tanto solo correspondería agregar las recientes competencias asignadas al OPS, al filtro o regla respectivo.

### **Derechos de los consumidores en el procedimiento sumarísimo**

La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor reconoce una serie de derechos a los consumidores, cuya afectación podría tramitarse en la vía sumarísima, siempre que se cumplan las reglas de competencia descritas en el numeral precedente.

Sin perjuicio de ello, resulta pertinente desarrollar dos derechos de los consumidores: idoneidad e información, en virtud de los cuales se ha construido el Sistema de Protección al Consumidor, considerados como las dos caras de una misma moneda, en la medida que se encuentran interrelacionados.

## **IDONEIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO**

Sobre ello, el artículo 18° del Código establece lo siguiente:

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.

La idoneidad del bien o servicio debe ser, en principio, analizada en abstracto, esto es considerando lo que normalmente esperaría un consumidor razonable, salvo que de los términos acordados o señalados por el consumidor se desprenda algo distinto. Si las condiciones y términos expresos (contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías, o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor) no señalan algo distinto, se presume que el producto es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente éstos se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados. Sin embargo, el proveedor podría limitar esta obligación si es que informa que vende el bien al consumidor en condiciones distintas a las que

se derivan de la garantía implícita. Por ejemplo, si informa al consumidor claramente que no ofrece ninguna garantía por el bien, o si limita temporalmente la obligación de garantía, o si excluye cierto tipo de problemas de la obligación de garantía o si ofrece garantías expresas que excluyen expresamente las garantías implícitas o cualquier otra limitación similar.

En estos casos, responderá en los términos ofrecidos expresamente, siempre y cuando dichos términos y condiciones hayan sido conocidos o conocibles por el consumidor razonable usando su diligencia ordinaria.

Sin embargo, si bien es cierto que el proveedor puede limitar la garantía implícita de los productos o servicios que pone a disposición de los consumidores, es cierto también que tal limitación no puede ser arbitraria.

En efecto, nuestro Código Civil sanciona con nulidad aquellas estipulaciones que excluyan o limiten la responsabilidad por dolo o culpa inexcusable del deudor o lo hagan en los casos en que se hayan violado obligaciones derivadas de normas de orden público.

El análisis de idoneidad, si bien se basa en la idea de asimetría informativa, no se hace partiendo de la idea de quién cuenta con mejor información, sino también de quién está en mejor posición de contar con la misma. Sin embargo, es evidente la relación que ello tiene con la obligación de informar.

Para determinar qué es lo que el consumidor esperaba recibir es necesario reconstruir un modelo ideal de bien o servicio que adquirió dadas las circunstancias de dicha adquisición. El análisis de idoneidad pasa por la reconstrucción de este bien o servicio que hubiera esperado el consumidor para luego compararlo con el bien o servicio que recibió en la realidad. El modelo de idoneidad se construye sobre la base de tres premisas o pilares: la garantía implícita, la garantía expresa y la garantía legal.

Por su parte, el artículo 19°; respecto a la obligación de los proveedores señala que 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.

El artículo señala cuatro supuestos de responsabilidad de los proveedores: i) la idoneidad y calidad de los productos y servicios, ii) la autenticidad de las marcas y leyendas, iii) la veracidad de la propaganda comercial, y iv) la información sobre la vida útil y contenido de los productos.

En lo que respecta a la normativa aplicable en el ámbito de protección al consumidor, el deber de idoneidad es un concepto básico que, primero, determina cuál es la responsabilidad del proveedor en los productos y servicios que pone a disposición de los consumidores en el mercado, y segundo, reafirma el enfoque de la protección al consumidor definido por la libertad contractual y de contratar del consumidor razonable.

Los consumidores y los proveedores en el libre juego de la oferta y la demanda determinan los niveles de calidad de los productos y servicios. Así, un consumidor que desea ir a una fiesta hawaiana por única vez en su vida podrá decidir adquirir una camisa floreada de calidad C, mientras que el mismo consumidor podrá optar por una camisa de calidad superior para acudir al matrimonio de un familiar. Esto, porque a la segunda camisa le podrá dar, posteriormente, otros usos.

Finalmente, el consumidor elige una determinada calidad de acuerdo a sus particulares intereses a satisfacer, mientras que los proveedores ofrecen las calidades que se les demanda. Al respecto, la normativa de protección al consumidor no impone al proveedor el deber de brindar un determinado nivel de calidad en los

productos o servicios que comercializa. En este aspecto, es, finalmente, el mercado quien la determina.

Sin embargo, el proveedor sí tiene el deber de cumplir con el nivel de calidad a que se comprometió en su oferta. Los productos o servicios deben responder a los usos y fines para los cuales fueron fabricados o ideados, de acuerdo a lo que esperaría un consumidor razonable. Por tanto, el deber de idoneidad consiste en que el proveedor es razonable por la correspondencia entre la calidad ofertada y la calidad que recibe el consumidor en su adquisición.

De esta forma, no es necesario establecer contractualmente una garantía para que el proveedor sea responsable por la falta de idoneidad. El deber de responder existe per se al haber comercializado el producto o servicio.

Es pertinente precisar que la idoneidad se establece, además de tener en cuenta los usos y fines previsibles del producto o servicio, tomando en consideración las circunstancias que rodean la adquisición como son el lugar de la compra, el precio, la información brindada por los vendedores o consignada en el rotulado, la presentación del producto, entre otros, los cuales son elementos que definen el alcance de la garantía implícita.

Así, por ejemplo, una adquisición en un establecimiento formal tendrá una garantía implícita de mayor alcance que una con respecto a la adquisición en un informal, porque el proveedor formal está vendiendo, además del producto, seguridad.

Como se ha mencionado, los productos y servicios tienen una garantía implícita, determinada por sus usos y fines previsibles. Sin embargo, nada obsta que, en el libre juego de la oferta y la demanda, el proveedor establezca una garantía expresa que, con términos y condiciones distintas, excluya la garantía implícita. De esta manera, en una garantía expresa el proveedor podría limitar su responsabilidad.

El hecho que exista una garantía implícita o una garantía expresa no implica que el proveedor sea siempre responsable. Se puede dar que el desperfecto haya sido causado por un factor no atribuible al proveedor como puede ser el caso fortuito o fuerza mayor, el acto de un tercero o la negligencia del propio consumidor, lo cual genera una ruptura del nexo causal. Así, a nivel de carga probatoria, una vez que el consumidor ha acreditado el desperfecto del producto o servicio, corresponde al proveedor demostrar que ese hecho no le es atribuible.

## **INFORMACIÓN**

En efecto, el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece como derecho del consumidor, recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los productos o servicios. Por su parte, el proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados.

Sin embargo, a menudo existe información que por más que leamos detenidamente, dada su naturaleza, necesita una explicación más sencilla que la que pueda consignarse en las cláusulas redactadas previamente.

Señalamos al inicio que el Estado busca intervenir lo menos posible en las relaciones que entablen, en este caso, proveedores y consumidores y que deben actuar sólo para corregir las distorsiones que puedan presentarse o se evidencien en el mercado.

Si la intención es mantener el equilibrio de la situación de las partes, la mejor forma es mediante la información con que cuente el consumidor al momento de contratar. El Estado no debe intervenir ni regular el cómo va a decidir las partes, sino por el contrario, crear mecanismos para que cuenten con todas las herramientas necesarias

para tomar una decisión adecuada mediante el acceso fácil y oportuno a la información relevante, y así, prever todas las situaciones que pueden presentarse.

Sin embargo, debe tenerse en cuenta que buscamos consumidores que se informen adecuadamente, por lo que no debe dejarse de lado buscar incentivos para que el consumidor asuma su responsabilidad de leer lo que firma.

En tal sentido, la infracción al deber de información se produce cuando el proveedor no informa al consumidor o cuando, habiendo informado, no lo hace de manera adecuada o suficiente.

La obligación del proveedor de brindar información al consumidor no debe interpretarse al extremo de considerar que debe brindar toda la información disponible respecto del producto o servicio ofrecido, puesto que los costos que ello conllevaría resultarían excesivamente altos para el proveedor quien, a su vez, tendría que trasladarlos al consumidor a través del precio de venta.

El proveedor tiene la obligación de dar al consumidor, cuando menos, aquella información necesaria para que decida libre y adecuadamente informado qué es lo que conviene a sus intereses económicos. Asimismo, en caso que haya una variación en las condiciones, la obligación de informar se extiende también al período de ejecución y cumplimiento del contrato. Ello debido a que el consumidor requiere de dicha información para hacer un uso adecuado del servicio o, eventualmente, decidir no continuar con la relación y escoger contratar con otros prestadores del mismo.

De acuerdo al criterio desarrollado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi, el consumidor a pesar de ser quien mejor sabe qué le interesa, no necesariamente tiene a su disposición la información que le permita adoptar las decisiones más convenientes. En consecuencia, existe un problema de asimetría informativa entre proveedores y consumidores que puede llegar a generar

distorsiones que sitúan al consumidor en la incapacidad de elegir soluciones adecuadas.

En efecto, los proveedores como consecuencia de su experiencia en el mercado, suelen tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que venden. Ello trae como consecuencia que ciertas prácticas puedan distorsionar excepcionalmente el funcionamiento del mercado.

En términos económicos, la asimetría informativa eleva los costos de transacción en el mercado; es decir, aquellos en los que las partes deben incurrir para llegar a celebrar un contrato que satisfaga de la mejor manera posible los intereses de ambos y tienda a maximizar la utilidad social.

Casi todos los problemas de aplicación de las normas de protección al consumidor pueden verse resumidos en dos grandes categorías. La primera se refiere a los problemas de información en sí misma; y la segunda a los problemas de idoneidad. En realidad, los problemas de idoneidad y de información pueden ser considerados como las dos caras de la misma moneda. La idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe. Pero, a su vez, lo que el consumidor espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido.

A primera impresión los casos de idoneidad no tendrían nada que ver con información, pero ello no es exacto. Si se parte de que el proveedor suele tener mayor información sobre los bienes y servicios que ofrece en el mercado, podría advertirse que se encuentra en mejor posición para tomar precauciones sobre en qué condiciones puede ofrecer un bien o servicio idóneo. Si él diseña el bien o servicio y finalmente lo suministra, la información con que cuenta le permite saber qué medidas debe adoptar para ofrecer lo que un consumidor que actúa con responsabilidad esperaría, dadas las circunstancias de dicha adquisición.

Los problemas de información en sí misma, son entendidos como los casos en que el proveedor omite brindar información relevante o la brinda de manera defectuosa, de tal modo que impide que el consumidor evalúe correctamente la contratación del bien o servicio a adquirir; o que, habiéndolo adquirido, realice un uso adecuado del mismo.

El derecho a la información es el principal derecho de los consumidores. En una sociedad como la nuestra que se fundamenta en la libertad del individuo para tomar sus propias decisiones y donde las transacciones se regulan por una economía de libre mercado, la información al alcance de todos es un elemento esencial para el funcionamiento de nuestro modelo social.

Es un hecho que el consumidor es quien mejor sabe qué es lo que desea para satisfacer sus intereses. Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones no tiene conocimiento propio de la información que le permita adoptar la decisión más conveniente dentro del abanico de alternativas que le ofrece el mercado. Y aquí vale la pena hacer una precisión. Para que el modelo liberal funcione (el individuo en mejor posición para forjar su propio destino) es vital que el consumidor esté en capacidad de adoptar la decisión que más le beneficie.

La fuente de información sobre las características de los productos y servicios que se ofrecen en el mercado se encuentra en los proveedores mismos. Ellos, al manejar el proceso productivo de los bienes y servicios que ofrecen, poseen toda información sobre sus características.

Como se podrá suponer, la información respecto a un producto o servicio puede ser cuantiosa y costosa. La pregunta entonces es qué información es la que el proveedor debe poner a disposición del consumidor de forma tal que éste se encuentre en aptitud de decidir sin que el cargo de transmitir la información eleve significativamente los costos de los productos o servicios.

## **CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION**

### **3.1. La Protección al Consumidor**

El 24 de noviembre de 1992, mediante Decreto Ley N° 25868, se creó el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI. Dicha entidad se encuentra adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros.

Entre las funciones principales del Indecopi encontramos el promover la leal y honesta competencia y el de proteger toda forma de propiedad intelectual.

El 23 de agosto de 1993, a través de la Decisión del Directorio Institucional, se creó la Oficina Regional del INDECOPI de Lambayeque.

Mediante Resolución de la Presidencia del Directorio de Indecopi N° 062-2001-INDECOPI/DIR del 18 de julio del 2001 se conformó la Comisión Delegada de Protección al Consumidor – Zona Norte que operará en la Oficina Descentralizada de Lambayeque, con competencia para conocer procedimientos administrativos por infracción a los derechos del consumidor que se inicie en el departamento; es decir, a partir de dicha fecha, la única autoridad administrativa encargada de dilucidar controversias en materia de consumo recaía únicamente en la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque.

Para efectos del presente trabajo de investigación tendremos en cuenta los datos estadísticos (procedimientos iniciados y concluidos) del periodo 2005 - 2010, en tanto el 2 de setiembre de 2010 se emitió la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, norma que fortaleció el Sistema de Protección al Consumidor, y creó el Procedimiento Sumarísimo.

Asimismo, resulta pertinente traer a colación algunas nociones del procedimiento ordinario de protección al consumidor:

- Única vía procedimental para resolver controversias dentro de una relación de consumo; así como para tramitar procedimientos de ejecución: Incumplimiento de Medidas Correctivas (IMC), Incumplimiento de Acuerdo Conciliatorio (IAC), Incumplimiento de Acuerdo Conciliatorio SAC (IAC SAC), Liquidación de Costas y Costos (LCC) e Incumplimiento de Costas y Costos (ILCC).
  
- Plazo legal: 120 días hábiles.
  
- La segunda instancia administrativa recaía en la Sala de Defensa de la Competencia del Indecopi hasta el año 2008; año en que se creó la Sala de Defensa de la Competencia N° 02 del Indecopi. Dicho órgano colegiado contaba con un plazo similar al de la Comisión de Protección al Consumidor para emitir pronunciamiento (120 días hábiles). Su resolución daba por agotada la vía administrativa.

A través del Decreto Supremo N° 107-2012-PCM se aprobó la nueva organización funcional y administrativa del INDECOPI, y con ello la conformación de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

En el referido periodo, se presentaron 3437 procedimientos. Dicha información fue brindada por Ana Leyva Wong, Secretaria Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque.

### 3.2. El Procedimiento Sumarísimo

El 2 de octubre de 2010, con la emisión de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor se reconoció a los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos como autoridad unipersonal encargada de resolver controversias que, por su materia o cuantía, debían ser investigados en un vía ágil y célere. Dichos órganos iniciaron sus funciones el 1 de diciembre de 2010.

Ha transcurrido más de ocho años de su entrada en vigencia; por lo que he creído conveniente realizar el presente trabajo de investigación, el mismo que tiene por objetivo evidenciar la mejora en la protección al consumidor por medio de la creación del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor en la región Lambayeque.

Antes de ello, resulta necesario recordar las materias asignadas al procedimiento sumarísimo por el Código de Protección al Consumidor y sus modificatorias:

- Por la naturaleza de los intereses en juicio: Intereses Individuales.
- Por razón de la cuantía: Valor del producto o servicio, hasta 3 UIT.
- Por razón de la materia, denuncias que versen exclusivamente: Falta de atención a reclamos, falta de atención a requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, demora y falta de entrega de productos sin tener en cuenta su valor, procedimientos de ejecución (Incumplimientos de Medidas Correctivas – IMC, Incumplimientos de Acuerdo de Conciliación – IAC, Liquidación de Costas y Costos – LCC, Incumplimiento de pago de Costas y Costos – ILCC e Incumplimientos de Medidas Cautelares – IMCa)
- Otros: Procedimientos administrativos sancionadores por infracciones a los artículos 5° y 7° del Decreto Legislativo N° 807.

### 3.3. La Protección al Consumidor Lambayecano a través del Procedimiento Sumarísimo

Durante el periodo 2010 – 2018, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, se han presentado en total 6081 procedimientos, disgregados en denuncias (4918) y procedimientos de ejecución (1163). Tal y conforme se muestran a continuación:

Año	Tipo de Procedimiento	Presentados
2010	Denuncias	10
	Procedimientos de Ejecución:	4
2011	Denuncias	191
	Procedimientos de Ejecución:	65
2012	Denuncias	326
	Procedimientos de Ejecución:	115
2013	Denuncias	472
	Procedimientos de Ejecución:	153
2014	Denuncias	545
	Procedimientos de Ejecución:	168
2015	Denuncias	707
	Procedimientos de Ejecución:	132
2016	Denuncias	745
	Procedimientos de Ejecución:	183
2017	Denuncias	911
	Procedimientos de Ejecución:	191
2018	Denuncias	1011
	Procedimientos de Ejecución:	152

Fuente: Oficina Regional del Indecopi Lambayeque

De los datos esquematizados en el cuadro anterior, se concluye que ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque:

- El número de denuncias ha ido en incremento de hasta un 1000%, teniendo en cuenta que en los años 2010 y 2018 se presentaron 10 y 1011 denuncias; respectivamente.
- El número de procedimientos de ejecución han incrementado en un 3700%; pese a que en los años 2015 y 2018 se produjo, respecto a su año anterior, una reducción de 36 y 39 procedimientos de ejecución; respectivamente.

Por su parte, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque con Delegación en materia de protección al Consumidor en el mismo periodo ha tramitado 3792 procedimientos; disgregados en 2113 denuncias y 1679 apelaciones (Fuente: Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque).

De lo anteriormente señalado se verifica lo siguiente:

- En la Región Lambayeque, durante el periodo 2010 – 2018, la mayor carga en materia de protección al Consumidor recae ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, en tanto ha tramitado 6081 procedimientos.

#### 3.4. Procedimientos concluidos por el OPS ORI Lambayeque

Durante el periodo 2010 – 2018, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, se han resuelto en total 6095 procedimientos, disgregados en denuncias (4929) y procedimientos de ejecución (1166). Tal y conforme se muestran a continuación:

Año	Tipo de Procedimiento	Resueltos
2010	Denuncias	5
	Procedimientos de Ejecución:	0
2011	Denuncias	181
	Procedimientos de Ejecución:	60
2012	Denuncias	330
	Procedimientos de Ejecución:	120
2013	Denuncias	481
	Procedimientos de Ejecución:	148
2014	Denuncias	527
	Procedimientos de Ejecución:	165
2015	Denuncias	703
	Procedimientos de Ejecución:	134
2016	Denuncias	778
	Procedimientos de Ejecución:	187
2017	Denuncias	909
	Procedimientos de Ejecución:	183
2018	Denuncias	1015
	Procedimientos de Ejecución:	169

Fuente: Oficina Regional del Indecopi Lambayeque

De los datos esquematizados en el cuadro anterior, se concluye que ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque:

- El número de denuncias resueltas ha ido en crecimiento, teniendo en cuenta que en los años 2010 y 2018 se resolvieron 5 y 1015 denuncias; respectivamente.
- El número de procedimientos de ejecución resueltos ha incrementado; pese a que en los años 2015 y 2018 se produjo, respecto a su año anterior, una reducción de 31 y 14 procedimientos de ejecución; respectivamente.

Por su parte, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque con Delegación en materia de protección al Consumidor en el mismo periodo ha resuelto 4620 procedimientos; disgregados en 3576 denuncias y 1044 apelaciones (Fuente: Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque).

De lo anteriormente señalado se verifica lo siguiente:

- En la Región Lambayeque, durante el periodo 2010 – 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor ha dilucidado el mayor número de controversias en materia de consumo, en tanto ha resuelto 6095 procedimientos.

### 3.5. Plazo de tramitación del Procedimiento Sumarísimos en la Región Lambayeque

Durante el periodo 2010 – 2018, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, como se ha indicado, ha resuelto en total 6095 procedimientos; sin embargo, para efectos de la presente investigación resulta necesario revisar el tiempo de tramitación de dichos procedimientos, y con ello verificar: (i) si se ha cumplido con el plazo legal

establecido (30 días hábiles); y, (ii) si se ha dotado o no de agilidad y celeridad el sistema de protección al consumidor.

El plazo promedio de tramitación de los procedimientos concluidos por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque se mostrará a continuación:

Año	Plazo (días hábiles)
2010	8
2011	22
2012	20
2013	23
2014	20
2015	17
2016	15
2017	15
2018	18

Fuente: Oficina Regional del Indecopi Lambayeque

De los datos esquematizados en el cuadro anterior, se concluye que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque:

- Durante el periodo 2010 – 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque ha cumplido con resolver los procedimientos presentados ante su instancia dentro del plazo legal establecido (30 días hábiles).
- En el referido periodo el plazo de tramitación de procedimientos ha oscilado entre 8 y 23 días hábiles; es decir, 22 y 7 días hábiles menos que lo establecido.

## CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

- Antes de la emisión de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la única autoridad administrativa con facultades para resolver controversias en materia de consumo era la Comisión de Protección al Consumidor y las Oficinas Regionales que contaban con dicha delegación; entre las cuales, se ubica la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque.
- En el periodo 2005-2010, ante la Oficina Regional de Indecopi Lambayeque con delegación en protección al consumidor se presentaron 3437 procedimientos; entre los cuales se incluían los llamados procedimientos de ejecución.
- Durante el periodo 2010 – 2018, y bajo la vigencia de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se presentó ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, un total de 6081 procedimientos, disgregados en denuncias (4918) y procedimientos de ejecución (1163).
- La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque con Delegación en materia de protección al Consumidor en el mismo periodo ha tramitado 3792 procedimientos; disgregados en 2113 denuncias y 1679 apelaciones.
- En la Región Lambayeque, durante el periodo 2010 – 2018, la mayor carga en materia de protección al Consumidor recae ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, en tanto ha tramitado 6081 procedimientos.
- Durante el periodo 2010 – 2018, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, se han resuelto en total 6095 procedimientos, disgregados en denuncias (4929) y procedimientos de ejecución (1166).

- Por su parte, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque con Delegación en materia de protección al Consumidor en el mismo periodo ha resuelto 4620 procedimientos; disgregados en 3576 denuncias y 1044 apelaciones.
  
- En la Región Lambayeque, durante el periodo 2010 – 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor ha dilucidado el mayor número de controversias en materia de consumo, en tanto ha resuelto 6095 procedimientos.
  
- Durante el periodo 2010 – 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque ha cumplido con resolver los procedimientos presentados ante su instancia dentro del plazo legal establecido (30 días hábiles). Dicho plazo ha oscilado entre 8 y 23 días hábiles; es decir, 22 y 7 días hábiles menos que lo establecido.

## CONCLUSIONES

- Antes de la emisión de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la única autoridad administrativa con facultades para resolver controversias en materia de consumo era la Comisión de Protección al Consumidor y las Oficinas Regionales que contaban con dicha delegación; entre las cuales, se ubica la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque.

La mencionada Ley establecía la creación de un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que se requiera por la cuantía o la materia discutida. Para ello, a partir del 1 de diciembre de 2010, se implementaron los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor a nivel nacional y en la Oficina Regional del Indecopi Lambayeque, verificándose – durante el periodo estudiado (2010 – 2018) una mejora al Sistema de Protección al Consumidor, en tanto la mayor carga en materia de protección al Consumidor recae ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor; y los casos tramitados ante dicha instancia han sido resueltos dentro de un plazo promedio menor al legalmente establecido, el cual es de treinta (30) días hábiles.

- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor reconoce una serie de derechos al consumidor; sin perjuicio de ello, en la presente investigación se ha desarrollado solo dos de estos: idoneidad e información, derechos que han coadyuvado a la construcción del Sistema de Protección al Consumidor, y son considerados como las dos caras de una misma moneda, al estar directamente relacionados; permitiendo así crear una adecuada cultura de consumo.
- El Sistema de Protección al Consumidor del Indecopi ofrece a los consumidores dos vías para la tramitación de controversias: Comisiones de Protección al Consumidor, a través del procedimiento ordinario, y los Órganos Resolutivos mediante el llamado

procedimiento sumarísimo. Cada una de estas instancias asume su competencia de acuerdo a la materia o cuantía discutida.

## RECOMENDACIONES

- Desde la implementación del Procedimiento Sumarísimo en la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, si bien se ha evidenciado una mejora en la protección al consumidor, al haber brindado a los consumidores una vía ágil y celeridad para dilucidar las controversias suscitadas dentro de las relaciones de consumo que entablan; resulta necesario que se continúen fortaleciendo las competencias técnicas y personales de los funcionarios públicos; más aún si como hemos visto, la carga procesal que asume dicho órgano va en crecimiento.
- La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor reconoce una serie de derechos al consumidor; además de ello establece como política pública la necesidad de formular programas de educación escolar y capacitación para los consumidores; por lo que resulta oportuno recomendar que se incluya en el currículo educativo temas relacionados a la Protección al Consumidor; y así formar consumidores informados de sus derechos y capaces de adoptar una decisión de consumo responsable.
- Con la finalidad de fortalecer el Sistema de Protección al Consumidor; el Estado deberá promover, aún más, los llamados mecanismos de autocomposición de conflictos (conciliación, mediación y arbitraje); así como de sus beneficios, de tal manera que el ciudadano cuente con mayores vías y/o alternativas para dar solución a sus inconvenientes de consumo.

## BIBLIOGRAFIA GENERAL

- Aguilera Ramos, A. (1981). La Protección de los consumidores, Revista de Derecho Mercantil, No.161-162, Madrid, pág. 581.
- Alpa, G. (2004). Derecho del Consumidor. Primera Edición. Gaceta Jurídica Editores. Buenos Aires.
- Arias Schreiber, M. (2002). Exégesis del Código Civil Peruano de 1984. Gaceta Jurídica. Lima.
- Baca Oneto, V. (2013). Protección al consumidor; análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutivos. Lima: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, INDECOPI.
- Calle, J. (2002). Responsabilidad Civil por Publicidad falsa o engañosa. Ara Editores. 2da Edición. Lima.
- Durand Carrión, J. (2012) <http://blog.pucp.edu.pe/blog/competenciayconsumidor/2012/06/26/transparencia-en-la-informacion-en-los-servicios-bancarios-y-financieros-generando-confianza-en-el-consumidor/>
- Espinoza Espinoza, J. (2004). Ley de Protección al Consumidor. Editorial Rodhas. 2da Edición. Lima. Pág. 65.
- Kriete Urruchi, K. (2013) <http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/derecho/Lumen12/Art%2010.pdf>.
- Lasarte Álvarez, C. (2010). Manual sobre protección de consumidores y usuarios. Cuarta Edición. Madrid, Dykinson, p.55.
- Molina, A. (2013), <https://www.educacionenred.pe/noticia/?portada=39012#ixzz51HLz7jBg>
- Polo, E. (1981). La protección del Consumidor, Estudios de Derecho Mercantil en homenaje al Profesor Antonio Polo, pág. 815, Madrid.
- Stiglitz, G. (1994). Defensa de los Consumidores de productos y servicios. Ediciones La Rocca. Primera Edición. Buenos Aires. Pág. 467.
- Torres Vásquez, A (2000). Código Civil. 5ta Edición. Editorial Temis. Lima.

## REVISTAS

- Bullard, A. (1993) ¡Firme primero, lea después! La contratación masiva y la defensa del consumidor.
- Sarria Pardo, P. (2011) Revista de Derecho Administrativo; No. 10 Tomo 2; 113-120 <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13682>
- Tineo, L. (1996). Acceso a los mercados e integración económica en América Latina: Consideración de Política de Competencia”. En: Themis. Revista de Derecho N° 36. Pontificia Universidad Católica del Perú.

## PÁGINAS WEB.

- <https://www.indecopi.gob.pe/en/web/proteccion-al-consumidor/presentacion>
- [https://www.indecopi.gob.pe/en/web/proteccion-al-consumidor/preguntas\\_frecuentes](https://www.indecopi.gob.pe/en/web/proteccion-al-consumidor/preguntas_frecuentes)
- <https://www.indecopi.gob.pe/en/web/proteccion-al-consumidor/legislacion-directivas-y-lineamientos>

**ANEXOS**

## ANEXO 1: REPORTE DE EXPEDIENTES

### PROCEDIMIENTOS INGRESADOS OPS ORI

#### LAMBAYEQUE

**2010 -2018**

Año	Tipo de Procedimiento	Presentados
2010	Denuncias	10
	Procedimientos de Ejecución:	4
2011	Denuncias	191
	Procedimientos de Ejecución:	65
2012	Denuncias	326
	Procedimientos de Ejecución:	115
2013	Denuncias	472
	Procedimientos de Ejecución:	153
2014	Denuncias	545
	Procedimientos de Ejecución:	168
2015	Denuncias	707
	Procedimientos de Ejecución:	132
2016	Denuncias	745
	Procedimientos de Ejecución:	183
2017	Denuncias	911
	Procedimientos de Ejecución:	191
2018	Denuncias	1011
	Procedimientos de Ejecución:	152
<b>TOTAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>6081</b>

**PROCEDIMIENTOS RESUELTOS OPS ORI  
LAMBAYEQUE  
2010 - 2018**

Año	Tipo de Procedimiento	Resueltos
2010	Denuncias	5
	Procedimientos de Ejecución:	0
2011	Denuncias	181
	Procedimientos de Ejecución:	60
2012	Denuncias	330
	Procedimientos de Ejecución:	120
2013	Denuncias	481
	Procedimientos de Ejecución:	148
2014	Denuncias	527
	Procedimientos de Ejecución:	165
2015	Denuncias	703
	Procedimientos de Ejecución:	134
2016	Denuncias	778
	Procedimientos de Ejecución:	187
2017	Denuncias	909
	Procedimientos de Ejecución:	183
2018	Denuncias	1015
	Procedimientos de Ejecución:	169
<b>TOTAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>6095</b>

**ANEXO 2: CUADRO DE MODIFICACIONES DE LA LEY N° 29571, CODIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

<b>ARTICULO AFECTADO</b>	<b>AFECTACION JURIDICA</b>	<b>FECHA DE PUBLICACION</b>
<b>Art. 58, literal e) del numeral 58.1</b>	MODIFICADO por el <u>Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390</u>	05-09-2018
<b>Art. 66, Num. 66.7</b>	MODIFICADO por el <u>Artículo Único de la Ley N° 30046</u>	20-06-2013
<b>Art. 76</b>	MODIFICADO por el <u>Artículo Único de la Ley N° 30534</u>	10-01-2017
<b>Art. 77</b>	MODIFICADO por el <u>Artículo Único de la Ley N° 30534</u>	10-01-2017
<b>Art. 80</b>	MODIFICADO por el <u>Artículo Único de la Ley N° 30534</u>	10-01-2017
<b>Art. 82</b>	MODIFICADO por el <u>Artículo 1 de la Ley N° 29888</u>	24-06-2012
<b>Art. 83</b>	MODIFICADO por el <u>Artículo 1 de la Ley N° 29888</u>	24-06-2012
<b>Art. 84</b>	MODIFICADO por el <u>Artículo 1 de la Ley N° 29888</u>	24-06-2012
<b>Art. 90-A</b>	INCORPORADO por el <u>Artículo Único de la Ley N° 30908</u>	23-01-2019
<b>Art. 94</b>	MODIFICADO por el <u>Artículo 1 de la Ley N° 29888</u>	24-06-2012
<b>Art. 106</b>	MODIFICADO por el <u>Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390</u>	05-09-2018
<b>Art. 108, literal f) del segundo párrafo</b>	MODIFICADO por el <u>Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390</u>	05-09-2018
<b>Art. 112, numeral 3 del tercer párrafo</b>	MODIFICADO por el <u>Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390</u>	05-09-2018
<b>Art. 125, primer y segundo párrafo</b>	MODIFICADOS por el <u>Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390</u>	05-09-2018
<b>Art. 130</b>	MODIFICADO por el <u>Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390</u>	05-09-2018
<b>Art. 131, numeral 131.1</b>	MODIFICADO por el <u>Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390</u>	05-09-2018
<b>Art. 154, segundo párrafo</b>	MODIFICADO por el <u>Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390</u>	05-09-2018

**FUENTE: Sistema Peruano de Información Jurídica**

### **ANEXO 3: GUÍA DE ENTREVISTA A FUNCIONARIO DEL INDECOPI**

- 1. Antes de la emisión de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor ¿Cuál era la única vía procedimental para dilucidar controversias en materia de consumo? ¿Qué competencias y facultades ha mantenido dicha vía?**

Con la emisión del Código de Protección y Defensa del Consumidor en agosto de 2010, se fortalece el sistema dotándolo de mayor agilidad, al incorporar un procedimiento de carácter célere para los casos de cuantía que no superan la tres (03) Unidades Impositivas Tributarias o por la materia discutida sea aplicable, estableciendo como plazo legal de atención de cada caso treinta (30) días hábiles.

Antes de la emisión del Código se contaba con un procedimiento ordinario, el cual era aplicable para todos los casos sin distinguir cuantía, ni materia; asimismo, establece hasta la fecha un plazo de ciento veinte (120) días hábiles.

Entre las competencias y facultades de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la respectiva comisión con facultades desconcentradas a cargo del procedimiento ordinario se encuentran las siguientes: conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias o son inapreciables en dinero. La Comisión tiene facultades para dictar medidas cautelares, imponer sanciones y multas coercitivas, dictar medidas correctivas y ordenar el pago de costas y costos.

Finalmente, es importante señalar que la Comisión se constituye en la segunda instancia administrativa respecto del procedimiento sumarísimo.

- 2. ¿Me podría brindar datos estadísticos de la carga procesal que manejaba la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque con delegación en protección al consumidor durante el periodo (2005-2010); es decir, antes de la implementación del procedimiento sumarísimo?**

Expedientes ingresados en dicho periodo: 3437

- 3. Desde la creación de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor hasta diciembre del 2018 ¿Cuántos procedimientos han iniciado y resuelto como primera instancia?**

Expedientes resueltos 2010 a 2018: 3576

- 4. Usted, como Secretaria Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque con delegación en protección al consumidor, me podría indicar ¿Cuántas apelaciones han tramitado y resuelto como segunda instancia, durante el periodo 2010-2018?**

Apelaciones ingresadas: 1679

Apelaciones resueltas: 1044

- 5. ¿Considera usted que las vías procedimentales implementadas por el Indecopi (Ordinaria y Sumarísima) para dilucidar controversias en materia de consumo han coadyuvado a la protección del consumidor lambayecano?**

Considero que la implementación del procedimiento sumarísimo ha fortalecido el sistema de protección al consumidor, pues ha permitido la emisión de pronunciamientos con mayor agilidad en los casos con menores cuantías y materias previstas como por ejemplo incumplimientos de acuerdos conciliatorios, falta de atención a reclamos y requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, demora y falta de entrega del producto, incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de medida cautelar e incumplimiento y liquidación de pago de costas y costos.

La vigencia de un procedimiento ordinario y sumarísimo definitivamente coadyuva a la protección de los consumidores en general y es una garantía que brinda el estado sobre el acceso a los ciudadanos a sistemas administrativos ágiles y a mecanismos de protección de sus derechos a través de las instancias administrativas correspondientes, en el marco de un sistema integrado de protección al consumidor tal como se establece en las políticas públicas previstas en el Código.

Sin perjuicio de ello, considero que la protección a los consumidores es una política transversal y dinámica que requiere que se siga fortaleciendo con el aporte de todos.

**Ana Leyva Wong**  
**Secretaria Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi**  
**Lambayeque**

**ANEXO 4: DIRECTIVAS EMITIDAS EN EL MARCO DEL PROCEDIMIENTO  
SUMARÍSIMO**

## **DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI**

### **REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Lima, 11 de noviembre de 2010

#### **I. OBJETO**

- 1.1. La presente Directiva tiene por objeto establecer reglas complementarias que permitan la aplicación eficaz del Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Sub Capítulo III del Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 1.2. Para los efectos de la presente Directiva:
  - 1.2.1. Todas las referencias al Código se entienden referidas a la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
  - 1.2.2. Todas las referencias al Procedimiento Sumarísimo se entienden referidas al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código.
  - 1.2.3. Todas las referencias a los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor se entienden referidas a los órganos previstos por los artículos 124° a 127° del Código.

#### **II. BASE LEGAL**

- 2.1. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 2.2. Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.
- 2.3. Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.
- 2.4. Decreto Supremo N° 009-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.
- 2.5. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.6. Decreto Legislativo N° 768, Código Procesal Civil.

### **III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO**

#### **3.1. Competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor**

3.1.1. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es competente para conocer exclusivamente, en primera instancia administrativa, denuncias que versen:

- a) Por razón de cuantía: sobre productos o servicios cuyo valor, según lo contratado u ofertado, sea de hasta tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- b) Por razón de materia: sobre requerimientos de información; métodos abusivos de cobranza; demora en la entrega de un producto; incumplimiento de medidas correctivas; incumplimiento de acuerdos conciliatorios; y, liquidación e incumplimiento de costas y costos.

La competencia territorial que corresponde a cada Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es la misma que corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia que constituye su segunda instancia administrativa; y, que se encuentra adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional.

3.1.2. En aquellos casos en que una denuncia involucre no solamente materias que el artículo 125° del Código ha reservado al Procedimiento Sumarísimo, sino también otras materias, dicha denuncia deberá tramitarse por la vía procedimental ordinaria que corresponda y ante la Comisión competente, según lo previsto en los demás procedimientos determinados por el Capítulo III del Título V del Código.

3.1.3. Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que, en el ejercicio de sus funciones, hayan conocido hechos que pudieran ameritar el inicio de un procedimiento de oficio por iniciativa de la autoridad informarán sobre el particular a la Comisión que estimen competente. Sobre la base de dicha información, la Comisión correspondiente podrá ejercer sus facultades para desarrollar investigaciones preliminares e iniciar de oficio, por propia iniciativa, alguno de los demás procedimientos previstos en el Capítulo III del Título V del Código.

3.1.4. En caso se encuentren en trámite un procedimiento cuyo inicio se ha producido por iniciativa de una Comisión y un procedimiento iniciado por denuncia de parte ante un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, que versen sobre los mismos hechos, estos deberán acumularse para su tramitación ante dicha Comisión mediante la vía procedimental ordinaria que corresponda.

#### **3.2. Supuestos fuera del ámbito de aplicación del Procedimiento Sumarísimo**

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° del Código, se encuentran fuera del ámbito de aplicación del Procedimiento Sumarísimo las denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos, así como productos y servicios cuyo valor, según lo contratado u ofertado, supere las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o sean inapreciables en dinero.

### **3.3. Instancias administrativas en el Procedimiento Sumarísimo**

El Procedimiento Sumarísimo puede involucrar tres instancias. La primera instancia corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. La segunda instancia corresponde, en vía de apelación, a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponde el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que haya actuado como primera instancia. De ser el caso, la tercera instancia corresponde, en vía de revisión, a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI.

## **IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO**

### **4.1. Principios**

Sin perjuicio de los principios generales previstos en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se debe priorizar la aplicación de los siguientes principios procesales:

- a) Celeridad: El Procedimiento Sumarísimo debe tramitarse con la mayor agilidad posible, evitándose incurrir en dilaciones o actuaciones que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento.
- b) Preclusión: El Procedimiento Sumarísimo está constituido por un conjunto de actos procedimentales sucesivos y definidos, dándose por concluida cada etapa y fase procedimental ya extinguida, en consideración de la naturaleza célere de este procedimiento. La aplicación del principio de preclusión no impide la aplicación del principio de impulso de oficio y del principio de verdad material previstos por el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

### **4.2. Determinación de la cuantía**

- 4.2.1. La cuantía está determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, el mismo que no deberá superar las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), según lo contratado u ofertado, teniendo en cuenta la unidad vigente a la fecha de presentación de la denuncia. Para efectos de la determinación de la competencia del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, la cuantía no se define por el valor de la medida correctiva solicitada en la denuncia.

4.2.2. En denuncias referidas a falta de devolución de dinero; cobros indebidos, no autorizados o en exceso; operaciones dinerarias no reconocidas; o, situaciones similares en las que corresponda al proveedor entregar dinero al consumidor; para determinar la cuantía que permita asignar competencia a un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, se tomará en cuenta el monto reclamado por el consumidor.

4.2.3. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor tiene atribución para disponer, además de la sanción que corresponda a determinada infracción, medidas correctivas que puedan superar la cuantía a la que se refiere el numeral 4.2.1, por concepto de intereses devengados, valor de reposición o conceptos similares.

### **4.3. Inicio del Procedimiento Sumarísimo**

4.3.1. El Procedimiento Sumarísimo se inicia de oficio, por denuncia de parte, lo que le otorga una condición trilateral que no altera la naturaleza sancionadora de dicho procedimiento.

4.3.2. En el Procedimiento Sumarísimo no es obligatoria la intervención de abogado y, en consecuencia, no es requisito de admisibilidad para la denuncia, descargos, recursos y demás actos procesales que estos se encuentren autorizados por letrado.

4.3.3. La solicitud de medidas cautelares podrá plantearse con la presentación de la denuncia y, en este caso, será merituada en la admisión a trámite.

### **4.4. Medios probatorios**

4.4.1. Se entiende por documentos todo escrito u objeto que sirve para acreditar un hecho, tales como impresos, fotografías, reproducciones de audio o video incluyendo los productos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 233° y 234° del Código Procesal Civil. Se consideran medios probatorios de esta naturaleza los escritos que registran los resultados de informes periciales, informes técnicos, testimonios e inspecciones, siempre que sean presentados como documentos al momento de su ofrecimiento por las partes.

4.4.2. Las partes únicamente podrán ofrecer medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia y con la presentación del escrito de descargos, según corresponda, sin perjuicio de la facultad que corresponde a la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 126° del Código.

4.4.3. Procede ofrecer medios probatorios en el recurso de apelación o en su absolución, siempre que estos se refieran a hechos nuevos, entendiéndose por tales a aquellos sucedidos con posterioridad a la denuncia o a los descargos, según corresponda; y, que sean pertinentes para resolver sobre los extremos de la controversia. El ofrecimiento de medios probatorios a que se refiere este numeral no debe implicar la ampliación de la denuncia sobre hechos distintos de los que son objeto del procedimiento. En todo caso, el Órgano Resolutivo de

Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor informará sobre hechos que pudieran ameritar el inicio de un procedimiento de oficio por iniciativa de una Comisión, a aquélla que estime competente, de conformidad con lo señalado en el numeral 3.1.3 de la presente Directiva.

- 4.4.4. En caso de que la parte denunciante o la parte denunciada considerasen necesaria la actuación de medios probatorios de naturaleza distinta a la documental para el debido ejercicio de su derecho de petición o de defensa, respectivamente, deberán solicitarlo de manera fundamentada, al momento de formular su denuncia o descargos, a efectos de que la autoridad evalúe el ejercicio de la facultad que le confiere el literal b) del artículo 126° del Código y ordene su actuación de ser pertinente y procedente.

#### **4.5. Plazos de tramitación**

- 4.5.1. Dada la naturaleza especial del Procedimiento Sumarísimo, sus plazos se computan en días hábiles, de lunes a viernes salvo los días feriados o no laborables, sin perjuicio de lo dispuesto por normas de aplicación especial.

- 4.5.2. El plazo máximo de tramitación del Procedimiento Sumarísimo es de treinta (30) días hábiles por instancia:

- a) En primera instancia el plazo se computará desde la fecha de presentación de la denuncia o su subsanación, de ser el caso, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final. El plazo para la subsanación de una denuncia es de dos (2) días, no prorrogables, contados desde el día siguiente de la notificación de la resolución que requiere la subsanación de la denuncia.
- b) En segunda instancia y en vía de revisión el plazo se computa desde la fecha de recepción de los actuados por parte de la Comisión o del Tribunal, según sea el caso, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final.
- c) El plazo máximo para elevar los actuados de una instancia a otra es de tres (3) días hábiles.

- 4.5.3. El plazo máximo para determinar la admisibilidad de la denuncia es de cinco (5) días hábiles.

- 4.5.4. El plazo máximo para verificar la admisión de los recursos de apelación o de revisión, incluyendo la oportunidad del recurso, es de tres (3) días hábiles.

- 4.5.5. Para las partes rigen los siguientes plazos máximos :

- a) Para la presentación de descargos en primera instancia, siete (7) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la denuncia e imputación de cargos.
- b) Para la absolución del traslado del recurso en segunda instancia, cinco (5) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la apelación.
- 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.

#### **4.6. Suspensión del procedimiento**

La suspensión del procedimiento procede en los supuestos comprendidos en el artículo 65° del Decreto Legislativo N° 807. Excepcionalmente, también podrá suspenderse el procedimiento por un plazo máximo de diez (10) días hábiles en los siguientes casos:

- a) Cuando resulte necesario notificar a un administrado fuera de la provincia donde se ubique la oficina regional a la que se encuentre adscrita un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.
- b) Cuando la parte denunciada deba ser notificada por publicación.
- c) Cuando se presente un supuesto de recusación o abstención del Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.
- d) En caso deban actuarse medios probatorios distintos a los documentales, conforme a lo previsto en los numerales 4.4.2 y 4.4.4 de la presente Directiva.

## **V. APELACIÓN Y REVISIÓN**

### **5.1. Actos susceptibles de ser impugnados**

Son susceptibles de impugnación las resoluciones que ponen fin a la instancia, las que se pronuncian sobre el dictado de medidas cautelares y las que suspenden el procedimiento por las causales previstas en el artículo 65° del Decreto Legislativo N° 807, en los siguientes términos:

- a) La impugnación procede con efectos suspensivos salvo en el caso de la impugnación de medidas cautelares y en el caso del recurso de revisión, ello sin perjuicio de la facultad atribuida a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI por el último párrafo del artículo 125° del Código.
- b) La impugnación de medidas cautelares se tramitan en cuaderno separado.

### **5.2. Recurso de apelación**

El recurso de apelación se resuelve teniendo en consideración los medios probatorios que obren en el expediente, incluyendo aquellos que se ofrezcan en el recurso de apelación conforme a lo establecido en la presente Directiva.

### **5.3. Recurso de revisión**

- 5.3.1. El recurso de revisión es de puro derecho, no cabe la adhesión ni la actuación de pruebas. Este recurso se presenta ante la Comisión correspondiente, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, incluyendo la oportunidad del recurso.
- 5.3.2. La Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI evalúa la procedencia del recurso verificando si la pretensión del recurrente plantea la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria; notificando a las partes dicha decisión. Si dicha Sala declara la procedencia del recurso, en el mismo acto, podrá disponer la suspensión de la ejecución de la resolución recurrida.

5.3.3. Conjuntamente con la notificación de procedencia, la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI informará a las partes que la causa está expedita para ser resuelta, fijando la fecha límite para estos efectos. En este periodo podrá convocarse a audiencia de informe oral si las partes lo han solicitado o de oficio a criterio del Tribunal, quien puede desestimar motivadamente tal solicitud en el mismo acto en que se pronuncie sobre el recurso de revisión.

5.3.4. El pronunciamiento del Tribunal es irrecurrible en vía administrativa. La improcedencia del recurso tampoco puede cuestionarse a través de un reclamo en queja.

#### **5.4. Agotamiento de la vía administrativa**

La resolución de la correspondiente Comisión o, de ser el caso, de la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI agota la vía administrativa.

### **VI. FACULTADES DE LA AUTORIDAD, ABSTENCIÓN, RECUSACIÓN Y QUEJA**

6.1. Para efectos de la tramitación de los procedimientos a su cargo, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor cuenta con las facultades conferidas a una Comisión en el Título I del Decreto Legislativo N° 807 y las conferidas a un Secretario Técnico en el artículo 24° del mismo Decreto Legislativo, que resulten compatibles con la naturaleza de los Procedimientos Sumarísimos. Asimismo, cuenta con las facultades siguientes:

- a) Dictar medidas cautelares de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 109° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- b) Disponer la delegación de firma en funcionarios del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 65° y 72° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- c) Citar a audiencia única para escuchar a las partes o a sus representantes, así como para actuar algún medio probatorio, cuando lo considere necesario para el esclarecimiento de los hechos objeto de la denuncia. Esta prerrogativa incluye la posibilidad de resolver el caso en este mismo acto, notificando de ello a las partes o a sus representantes, de manera inmediata.
- d) Emitir la Resolución Final, imponiendo sanciones o multas coercitivas a los proveedores que infrinjan las normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, según corresponda, así como ordenar las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento, entre otros mandatos dentro del marco de sus atribuciones.
- e) Conceder y denegar el recurso de apelación.
- f) Declarar consentidas las resoluciones cuando corresponda.
- g) Otras que se le encomienden o le correspondan para el debido cumplimiento de sus funciones.

- 6.2. La abstención y la recusación del Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor se rige por los artículos 88° a 94° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y por la Directiva del INDECOPI que aprueba el Procedimiento de Abstención y Recusación, teniendo en cuenta que el procedimiento para ello se rige por los numerales 1.8, 1.9, 2.2, 2.3 y 2.5, así como por el literal c) del numeral IV.2 de dicha Directiva. Para efectos de estos procedimientos, se considerará como superior jerárquico inmediato a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponde dicho Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor y, luego de ella, a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI.
- 6.3. La queja por defectos de tramitación del procedimiento a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor se presenta ante la Comisión de Protección al Consumidor o la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponde dicho órgano y se rige por el artículo 158° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y por la Directiva de la materia.

## **VII. VIGENCIA**

La presente Directiva entra en vigencia desde el 1 de diciembre de 2010.



# El Peruano

www.elperuano.pe | DIARIO OFICIAL

AÑO DE LA INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y LA SEGURIDAD ALIMENTARIA

Viernes 6 de diciembre de 2013



## RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 298-2013-INDECOPI/COD

**MATERIA :** Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI que modifica, incorpora y deroga diversos artículos de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor, y aprueba Texto Único Ordenado de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI

## NORMAS LEGALES

**SEPARATA ESPECIAL**

**RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI  
N° 298-2013-INDECOPI/COD**

Lima, 3 de diciembre de 2013

**CONSIDERANDO:**

Que, en el Subcapítulo III del Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor se establece un Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor con la finalidad de brindar a los consumidores un mecanismo célere para la solución de las controversias surgidas con los proveedores de bienes y servicios, para los casos en que ello se requiera por razón de la cuantía o la materia discutida;

Que, en virtud a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 159-2010-INDECOPI/COD, el Consejo Directivo del INDECOPI aprobó la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor, la misma que fue publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 14 de noviembre de 2010;

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 028-2013-INDECOPI/COD, el Consejo Directivo del INDECOPI aprobó la Directiva N° 001-2013/DIR-COD-INDECOPI, a través de la cual se modificó la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI;

Que, mediante Informe N° 517-2013/GSF, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización presentó ante el Consejo Directivo del Indecopi el proyecto de modificación de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, atendiendo al incremento de las denuncias presentadas y de los procedimientos que, en aplicación de éste, se inician ante los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos;

Que, asimismo, atendiendo a que la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI ha sido modificada en una anterior oportunidad, resulta conveniente la aprobación de un Texto Único Ordenado que facilite su aplicación;

Estando al acuerdo adoptado por el Consejo Directivo del Indecopi en sesión de fecha 11 de noviembre de 2013; y,

De conformidad con lo establecido en los literales f) y h) del numeral 7.3 del artículo 7° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033;

**RESUELVE:**

**Artículo Único.-** Aprobar la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI que modifica, incorpora y deroga diversos artículos de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor, así como el Texto Único Ordenado que recoge las modificaciones efectuadas por la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, las mismas que entrarán en vigencia a partir del 01 de enero de 2014 y que forman parte integrante de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

HEBERT TASSANO VELAOCHAGA  
Presidente del Consejo Directivo

**DIRECTIVA N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI  
QUE MODIFICA, INCORPORA Y DEROGA DIVERSOS ARTÍCULOS  
DE LA DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, QUE ESTABLECE  
LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO  
SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR****I. OBJETO**

Establecer modificaciones, incorporaciones y derogar diversas disposiciones de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, a fin de que permita la aplicación eficaz del Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Sub Capítulo III del Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En ese sentido, se modifican los siguientes artículos: 3.1.1 primer párrafo, 3.1.1 literal b), 3.1.1 segundo párrafo, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 4.1, 4.2.2, 4.3 epígrafe, 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.4 epígrafe, 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.5 epígrafe, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.6, 4.7, 5.1 literal c), 6.1 literales d) y f), y el numeral VII de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI.

Asimismo, se incorporan los artículos 3.1.1 tercer párrafo, 3.1.5, 3.4, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6, 4.3.7, 4.3.8, y 4.8 de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, así como los Anexos Nos. 1, 2, 3 y 4 de ésta.

Finalmente, se derogan los siguientes artículos: 4.4.4, 4.5.4, y 4.5.5

## **II. DISPOSICIONES GENERALES**

### **2.1 Modificaciones**

Modifíquese los siguientes artículos: 3.1.1 primer párrafo, 3.1.1 literal b), 3.1.1 segundo párrafo, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 4.1, 4.2.2, 4.3 epígrafe, 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.4 epígrafe, 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.5 epígrafe, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.6, 4.7, y 6.1 literales d) y f) de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, en los siguientes términos:

#### **3.1. Competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor**

3.1.1. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es competente para conocer exclusivamente, en primera instancia administrativa, procedimientos administrativos sancionadores iniciados como consecuencia de denuncias presentadas por denunciante interesados que versen:

(...)

- b) Por razón de materia: sobre requerimientos de información; métodos abusivos de cobranza; demora en la entrega de un producto; incumplimiento de medidas correctivas dictadas a favor del tercero interesado en un procedimiento derivado de una denuncia; incumplimiento de acuerdos conciliatorios; y, liquidación e incumplimiento de costas y costos.

La competencia territorial que corresponde a cada Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es la misma que corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia que constituye su segunda instancia administrativa, y, que se encuentra adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional.

3.1.2. En aquellos casos en que el procedimiento iniciado involucre no solamente materias que el artículo 125° del Código ha reservado al Procedimiento Sumarísimo, sino también otras materias, dicho procedimiento deberá tramitarse por la vía procedimental ordinaria que corresponda y ante la Comisión competente, según lo previsto en los demás procedimientos determinados por el Capítulo III del Título V del Código.

3.1.3. Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que, en el ejercicio de sus funciones, hayan conocido hechos que pudieran ameritar el inicio de un procedimiento por iniciativa de la autoridad, informarán de inmediato sobre el particular a la Comisión competente. Sobre la base de dicha información, la Comisión correspondiente podrá ejercer sus facultades para desarrollar investigaciones preliminares e iniciar por propia iniciativa, alguno de los procedimientos previstos en el Capítulo III del Título V del Código.

3.1.4. En caso se encuentre en trámite un procedimiento cuyo inicio se ha producido por iniciativa de una Comisión y un procedimiento iniciado por un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, que versen sobre los mismos hechos, dicho órgano remitirá lo actuado de inmediato a la Comisión, quien efectuará la respectiva acumulación, de conformidad con lo establecido en el artículo 149° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### **4.1. Principios**

Son de aplicación los principios establecidos en el artículo IV del Título Preliminar y en el artículo 230° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### **4.2. Determinación de la cuantía**

(...)

4.2.2. En los procedimientos referidos a falta de devolución de dinero; cobros indebidos, no autorizados o en exceso; operaciones dinerarias no reconocidas; o, situaciones similares en las que corresponda al proveedor entregar dinero al consumidor, para determinar la cuantía que permita asignar competencia a un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, se tomará en cuenta el monto reclamado por el consumidor.

(...)

#### **4.3. Evaluación previa de la denuncia**

4.3.1 Presentada la denuncia, se procederá a su evaluación preliminar en un plazo no mayor de 05 días, la misma que estará a cargo del personal que para tales efectos designe el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. La evaluación tendrá por objeto determinar si se cuenta con indicios suficientes de la comisión de una infracción que sea de competencia de dicho órgano resolutivo y si se cumple con los requisitos establecidos en el TUPA, para el inicio del procedimiento administrativo sancionador.

4.3.2 Si de la evaluación de la denuncia se determina que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que recibió la denuncia no es competente para conocerla, todo lo actuado será remitido de inmediato al órgano competente conforme al numeral 1 del artículo 82° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

4.3.3. En caso de incumplimiento de los requisitos del TUPA o de requerirse mayor sustento o precisión de los hechos denunciados, por parte del denunciante interesado, se otorgará un plazo improrrogable de 2 días para su acreditación, bajo apercibimiento de archivar la denuncia. La denuncia se sustenta en prueba documental, salvo que el denunciante sustente debidamente la necesidad de otra clase de medio probatorio, situación que será evaluada por la autoridad, en virtud de lo establecido en el inciso b) del artículo 126° del Código.

#### 4.4. Inicio del Procedimiento Sumarísimo

4.4.1. El Procedimiento Sumarísimo se inicia de oficio como consecuencia de una denuncia de denunciante interesado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 107° del Código.

4.4.2. En el Procedimiento Sumarísimo no es obligatoria la intervención de abogado y, en consecuencia, no es requisito para la presentación de la denuncia, descargos, medios impugnatorios ni demás actos procedimentales que estos se encuentren autorizados por letrado.

4.4.3. La solicitud de medida cautelar podrá plantearse en cualquier etapa del procedimiento. Si se formula con la presentación de la denuncia, será merituada en la resolución de inicio del procedimiento administrativo sancionador.

#### 4.5. Medios probatorios

4.5.1. Se entiende por documentos todo escrito u objeto que sirve para acreditar un hecho, tales como impresos, fotografías, reproducciones de audio o video incluyendo los productos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 233° y 234° del Código Procesal Civil. Se consideran medios probatorios de esta naturaleza los escritos que registran los resultados de informes periciales, informes técnicos, testimonios e inspecciones, siempre que sean presentados como documentos al momento de su ofrecimiento por las partes.

4.5.2. Los medios probatorios que sustenten los argumentos de descargo serán documentales, sin perjuicio de la facultad que corresponde a la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 126° del Código.

4.5.3. En caso el administrado considere necesaria la actuación de medios probatorios de naturaleza distinta a la documental para el debido ejercicio de defensa, deberá solicitarlo de manera fundamentada, al momento de formular sus descargos, a efectos de que la autoridad evalúe el ejercicio de la facultad que le confiere el literal b) del artículo 126° del Código y ordene su actuación de ser pertinente y procedente.

#### 4.6. Plazos de tramitación

4.6.1. Dada la naturaleza especial del Procedimiento Sumarísimo, sus plazos se computan en días hábiles, de lunes a viernes, salvo los días feriados o no laborables, sin perjuicio de lo dispuesto por normas de aplicación especial.

Los plazos concedidos a los administrados no son prorrogables; los escritos presentados fuera de plazo serán merituidos en cuanto a su pertinencia por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.

4.6.2. El plazo máximo de tramitación del Procedimiento Sumarísimo es de treinta (30) días hábiles por instancia:

- a) En primera instancia el plazo se computará desde la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final.
- b) En segunda instancia y en vía de revisión el plazo se computa desde la fecha de recepción de los actuados por parte de la Comisión o del Tribunal, según sea el caso, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final.
- c) El plazo máximo para elevar los actuados de una instancia a otra es de tres (3) días hábiles.

4.6.3. El plazo máximo para verificar la admisión de los recursos de apelación o de revisión, incluyendo la oportunidad del recurso, es de tres (3) días hábiles.

4.6.4. Para los administrados, rigen los siguientes plazos máximos:

- a) Para la presentación de descargos en primera instancia, siete (7) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución de imputación de cargos.
- b) Para la absolución del traslado del recurso en segunda instancia, cinco (5) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la apelación.
- c) Para interponer recursos de apelación o de revisión, cinco (5) días hábiles, no prorrogables sin excepción alguna, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.

#### 4.7. Suspensión del procedimiento

La suspensión del procedimiento procede en los supuestos comprendidos en el artículo 65° del Decreto Legislativo N° 807. Excepcionalmente, también podrá suspenderse el procedimiento por un plazo máximo de diez (10) días hábiles en los siguientes casos:

- a) Cuando resulte necesario notificar a un administrado fuera de la provincia donde se ubique la oficina regional a la que se encuentre adscrito un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.
- b) Cuando el administrado deba ser notificado por publicación.
- c) Cuando se presente un supuesto de recusación o abstención del Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.

En caso deban actuarse medios probatorios distintos a los documentales o formularse requerimientos a terceros, conforme a lo previsto en la presente Directiva.

En los casos que sea necesario disponer la realización de informes técnicos, el plazo de suspensión será de quince (15) días hábiles, el cual podrá ser prorrogado por un plazo similar por causas debidamente fundamentadas.

#### 5.1. Actos susceptibles de ser impugnados

(...)

- c) No procede la apelación del denunciante interesado, respecto de la sanción impuesta por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor

**6.1. (...)**

- e) Emitir la Resolución Final, determinando según corresponda: i) la no existencia de infracción y archivo correspondiente; ii) imponiendo sanciones a los proveedores que infrinjan las normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor; iii) ordenar las medidas correctivas que resulten aplicables; iv) ordenar el pago de costas y costos del procedimiento; entre otros mandatos dentro del marco de sus atribuciones.

En caso se ordenen medidas correctivas, la resolución final establecerá la obligación a cargo del proveedor de acreditar el cumplimiento de lo ordenado, bajo apercibimiento de imponer multa correctiva por incumplimiento de mandato.

(...)

- f) Comunicar a la Comisión de Protección al Consumidor competente las resoluciones que contengan medidas correctivas de alcance general, a efectos de que evalúe la pertinencia de verificar de oficio su cumplimiento.

**2.2 Incorporaciones**

Incorpórese los siguientes artículos: 3.1.1 tercer párrafo, 3.1.5, 3.4, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6, 4.3.7, 4.3.8, y 4.8 de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, así como sus anexos Nos. 1, 2, 3 y 4, en los siguientes términos:

**3.1. Competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor**

**3.1.1 (...)**

Asimismo, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor es competente para conocer en primera instancia, procedimientos administrativos sancionadores por infracciones al artículo 5° del Decreto Legislativo No. 807 en las que incurran los terceros en la etapa de evaluación preliminar de la denuncia, así como los administrados durante el trámite de los procedimientos administrativos sancionadores a su cargo.

(...)

3.1.5 La autoridad administrativa continuará con el procedimiento aun cuando se presente el desistimiento o conciliación, sin perjuicio de considerar dichas circunstancias como atenuantes al graduar la sanción, de conformidad con el artículo 112° del Código. Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo del referido artículo 112° del Código, la inasistencia a la audiencia de conciliación convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), podrá ser considerada una circunstancia agravante.

**3.4 Otras reglas procedimentales**

Solo resultan aplicables al procedimiento sumarísimo las disposiciones establecidas en los literales a), d), e) y f) del artículo 24° y artículos 27°, 28°, 32°, 33° y 65° del Decreto Legislativo N° 807.

**4.3. Evaluación previa de la denuncia**

(...)

4.3.4 Si concluido el plazo de evaluación preliminar establecido en el numeral 4.3.1 o luego de cumplir el denunciante con lo dispuesto en el numeral 4.3.3, se determina que los medios probatorios que sustentan los hechos denunciados obran en poder del administrado denunciado o de un tercero, el funcionario a cargo de la evaluación formulará el respectivo requerimiento, bajo apercibimiento de inicio de un procedimiento administrativo sancionador en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 5° del Decreto Legislativo No. 807.

4.3.5. La evaluación de la denuncia e investigaciones que correspondan, posteriores a la evaluación preliminar efectuada, deberán realizarse en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo señalado en el numeral 4.3.1 o desde la subsanación de la denuncia prevista en el numeral

4.3.6. El archivo de la denuncia por incumplimiento de requisitos o carencia del debido sustento, es inapelable, de conformidad con lo establecido con el numeral 2 del artículo 206° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. La comunicación del archivo se emitirá mediante carta, de conformidad con el Anexo 1.

4.3.7. En caso la denuncia amerite el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, el personal asignado para su evaluación preliminar elaborará un proyecto de resolución, de conformidad con el Anexo 2, el mismo que será suscrito por el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de considerarlo pertinente, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles, referido en el numeral 4.3.5.

4.3.8. Se declarará que la denuncia no amerita el inicio del procedimiento sancionador cuando se considere que el denunciante no tiene la calidad de consumidor, o que el denunciado no es proveedor o que no existe una relación de consumo. En dicho supuesto el personal asignado para su evaluación elaborará un proyecto resolución, de conformidad con el Anexo 3, el mismo que será suscrito por el jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de considerarlo pertinente, dentro del plazo máximo referido en el numeral anterior. Dicha resolución es apelable por el denunciante.

**4.8. Consentimiento de las resoluciones finales**

Las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. Una vez que la resolución quede

consentida, el ORPS remitirá al Área de Cobranza Coactiva, la respectiva solicitud de ejecución en la cual deje constancia de tal situación.

**ANEXO 1  
MODELO DE CARTA DE ARCHIVO DE DENUNCIA**

CARTA N° xxxxxxxx

xxxxx, xx de xxxx de 20xx

Señor  
 XXXXXX  
 XXXXX  
 XXXXX-

De mi consideración:

Me dirijo a Usted con relación a la denuncia que presentó el xx de xxxxxxx de 20xx en contra de xxxxxx, por presunta infracción a las normas de Protección al Consumidor, a la cual se asignó el N° xxx-201x/PSX.

Al respecto, y de la evaluación de la documentación presentada, se ha determinado que debido a la falta de xxxxxxxxxxxx, su denuncia no cumple con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA del INDECOPI, lo cual impide su evaluación para determinar el inicio del procedimiento sancionador.

Por ello, en aplicación del artículo 125.4° y 125.5° de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup>, se ha dispuesto el archivo de su denuncia. No obstante, usted podrá requerir el reembolso de la tasa abonada para su presentación, mediante solicitud dirigida a la Gerencia de Administración y Finanzas del INDECOPI.

Sin perjuicio de lo anterior, se deja a salvo su derecho de volver a presentar su denuncia, una vez cumplidos todos los requisitos establecidos por el TUPA del INDECOPI.

Atentamente,

XXXXXX  
 XXXX  
**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos  
 de Protección al Consumidor N° xx**

<sup>1</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 125.- Observaciones a documentación presentada

(...)

125.4 Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, la entidad considera como no presentada la solicitud o formulario y la devuelve con sus recaudos cuando el interesado se apesone a reclamarles, reembolsándole el monto de los derechos de tramitación que hubiese abonado.

125.5 Si la documentación presentada no se ajusta a lo requerido impidiendo la continuación del procedimiento, lo cual por su naturaleza no pudo ser advertido por la unidad de recepción al momento de su presentación, así como si resultara necesaria una actuación del administrado para continuar con el procedimiento, la Administración, por única vez, deberá emplazar inmediatamente al administrado, a fin de que realice la subsanación correspondiente. Mientras esté pendiente dicha subsanación son aplicables las reglas establecidas en los numerales 125.3.1 y 125.3.2. De no subsanar oportunamente lo requerido resulta de aplicación lo dispuesto en el artículo 191.

En este caso no resulta aplicable la queja a que se refiere el numeral 126.2 del artículo 126, salvo que la Administración emplaza nuevamente al administrado a fin de que efectúe subsanaciones adicionales.

**ANEXO 2  
MODELO DE RESOLUCIÓN DE INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

EXPEDIENTE N° : xxx-201x/PS\_\_  
 INTERESADO : \_\_\_  
 DENUNCIADO : \_\_\_  
 MATERIA : INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
 RESOLUCIÓN N° : \_\_\_

\_\_\_, xx de xxxxxxx de 20xx

**I. HECHOS**

1. Mediante escrito del \_\_\_ de \_\_\_ de 201\_\_, subsanado mediante escrito de fecha \_\_\_ de \_\_\_ de 201\_\_, el(la) señor(a) \_\_\_ hizo de conocimiento de la autoridad, a través de una denuncia en contra de \_\_\_, las siguientes presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código):

*(Solo enumerar los hecho(s) denunciado(s) que se imputarán como infracciones).*

2. El(La) señor(a) \_\_\_ presentó los medios probatorios documentales que obran de foja xxx a foja xxx del expediente, y adicionalmente ofreció/solicitó que se actúen los siguientes medios probatorios no documentales:  
*(Enumerar los medios probatorios no documentales presentados y/u ofrecidos por el denunciante interesado, cuando corresponda).*

3. El(la) señor(a)            solicitó que            (*indicar un resumen puntual señalando qué solicitó el interesado como medida correctiva*). Asimismo, solicitó que se ordene el pago de las costas y costos derivados del procedimiento.

## II. IMPUTACIÓN DE CARGOS DERIVADOS DE LA DENUNCIA

4. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (en adelante, el OPS), es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor conforme a la competencia que le ha sido atribuida por el artículo 125° del referido cuerpo legal<sup>1</sup>, y lo establecido en la Resolución N° 026-2013-INDECOPI/COD, la misma que aprueba la división temática de la competencia resolutiva de los OPS de la sede central.
5. En tal sentido, los hechos denunciados se encuentran bajo la competencia de este Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos por razón de *cuantía/materia* y del análisis realizado corresponde el inicio del presente procedimiento por las presuntas infracciones que a continuación se detallan:

- (i)
- (ii)
- (iii)

## III. AMPLIACIÓN DE CARGOS (*cuando proceda*)

6. De la revisión de la denuncia y medios probatorios que obran en el expediente, se aprecia que además de las presuntas infracciones antes referidas,            (*identificar hecho*)           , lo cual también podría constituir            (*identificar posible infracción*)           .
7. En atención a ello, también corresponde imputar cargos contra (*identificar proveedor*) por este (estos) hecho(s).

## IV. INCLUSIÓN DE OFICIO DE OTROS ADMINISTRADOS (*cuando proceda*)

8. La denuncia fue presentada en contra de           , debido a que           . Sin embargo, de la revisión del expediente y de los medios probatorios que forman parte de los actuados, se observa que (*identificar proveedor(es) incluido(s) de oficio y describir conducta realizada o su participación en los hechos*), por lo que también podría tener responsabilidad en los hechos denunciados.
9. En atención a ello, corresponde imputar cargos en el presente procedimiento a            por las presuntas infracciones que a continuación se detallan:

- (i)
- (ii)
- (iii)

## V. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN (*cuando proceda*)

10. A efectos de contar con mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente procedimiento, el OPS<sup>2</sup>, requiere lo siguiente:

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

#### Artículo 105°. Autoridad competente

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

#### Artículo 124°. Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

Artículo 125°. Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos, y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero. (...)

### 2. DECRETO SUPREMO N° 107-2012-PCM, APRUEBAN MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI

#### Artículo 48-B°. Atribuciones generales de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del INDECOPI

(...)

Para efectos de la tramitación de los procedimientos a su cargo, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor cuenta con las facultades conferidas a las Comisiones en el Título I Del Decreto Legislativo N° 807 y el artículo 36° del presente Reglamento, así como con las potestades atribuidas al Secretario Técnico en el artículo 24° del citado Decreto Legislativo, siempre que resulten compatibles con la naturaleza de los procedimientos sumarísimos.

#### DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 2°.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

(...)

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas. (...)

Artículo 24°. El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

- f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión. (...)

A \_\_\_\_ (administrado)

- (i) \_\_\_\_;  
(ii) \_\_\_\_; y,  
(iii) \_\_\_\_

B \_\_\_\_ (administrado)

- (i) \_\_\_\_;  
(ii) \_\_\_\_; y,  
(iii) \_\_\_\_

11. El requerimiento deberá ser absuelto en el plazo improrrogable de siete (7) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución.

## VI. RESOLUCIÓN

**PRIMERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a xxxxxx y a xxxx (*en caso corresponda*) por presunta infracción a lo establecido en el (los) artículo(s) del Código de Protección y Defensa del Consumidor (incluir el artículo en nola al pie), en tanto que (*no habría/habría*) xxxxxxxx.

El(los) administrado(s) deberán presentar sus descargos y los medios probatorios que los sustenten, en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles contados desde la notificación.

**SEGUNDO:** Incorporar al expediente la denuncia de fecha xxxx y poner en conocimiento de xxxx y de xxxx (*identificar a cada uno de los administrados por sus nombres: denunciante interesado y denunciados*) todo lo actuado en el marco de dicha denuncia (de fojas xx a fojas xx).

**TERCERO:** Requerir a \_\_\_\_ (*identificar a cada administrado por su nombre*) que cumpla(n) con:

- (i) Fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442º del Código Procesal Civil;
- (ii) Presentar los documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos y los poderes de su representante legal en el presente procedimiento; (*cuando proceda*).
- (iii) Señalar el número del Documento Nacional de Identidad; (*cuando se trate de persona natural*)
- (iv) Señalar el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC)².

**CUARTO:** Informar a las partes que el artículo 110º del Código⁴ faculta al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114º de la referida norma⁵.

**QUINTO:** Requerir a \_\_\_\_ (*identificar a cada administrado por su nombre*), si ostenta la calidad de micro o pequeña empresa y para efectos de la aplicación del artículo 110º del Código en caso la denuncia sea declarada fundada, que conjuntamente con sus descargos presente(n) la siguiente información:

- (i) Certificado de Inscripción o de Reinscripción vigente en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa - REMYPE, de acuerdo con lo establecido en el Título VIII del Reglamento de la Ley MYPE; y,
- (ii) Documentación que acredite el monto al que ascendieron sus ventas anuales del ejercicio inmediato anterior. Para tal efecto deberá presentar la declaración jurada anual del Impuesto a la Renta de dicho ejercicio o, en su defecto, las declaraciones juradas mensuales de los pagos a cuenta del Impuesto, según corresponda a su Régimen tributario.

(NOMBRE)

Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos  
de Protección al Consumidor N° \_\_\_\_

XXX/xxx

² DECRETO LEGISLATIVO N° 943, LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

Artículo 4º.- DE LA EXIGENCIA DEL NÚMERO DE RUC

Todas las Entidades de la Administración Pública, principalmente las mencionadas en el Apéndice del presente Decreto Legislativo, y los sujetos del Sector Privado detallados en el citado Apéndice solicitarán el número de RUC en los procedimientos, actos u operaciones que la SUNAT señale. Dicho número deberá ser consignado en los registros o bases de datos de las mencionadas Entidades y sujetos, así como en los documentos que se presenten para iniciar los indicados procedimientos, actos u operaciones.

La veracidad del número informado se comprobará requiriendo la exhibición del documento que acredite la inscripción en el RUC o mediante la consulta por los medios que la SUNAT habilite para tal efecto.

La SUNAT mediante Resolución de Superintendencia podrá ampliar la relación de los sujetos o Entidades mencionados en el referido Apéndice.

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

Artículo 110º.- Sanciones administrativas

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108º 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 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. **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 114°.- Medida 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 informados sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informados 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.

**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 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.
- 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 Código de Protección y Defensa del Consumidor 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 infractor 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 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 competente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial y 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.

**ANEXO 3**

**MODELO DE RESOLUCIÓN QUE DENIEGA EL INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

**RESOLUCIÓN FINAL N° XXXX-201X/PSX**

EXPEDIENTE : XXX-201X/PSX  
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°... (OPS)  
ADMINISTRADO : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
MATERIA : IMPROCEDENCIA DE INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
ACTIVIDAD : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Lima, XXXXXXXXXXXXX de 201x

## ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del \_\_\_ de \_\_\_ de 201\_, subsanado mediante escrito de fecha \_\_\_ de \_\_\_ de 201\_, el(la) señor(a) \_\_\_ hizo de conocimiento de la autoridad, a través de una denuncia en contra de \_\_\_, las siguientes presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código):

(Enumerar los hecho(s) denunciado(s)).

## ANÁLISIS

*Ejemplo en caso no ostente la condición de consumidor final:*

2. El Código define quiénes pueden ser considerados "consumidores o usuarios", es decir, qué personas pueden acceder al nivel de protección especial que brinda la normativa sobre protección al consumidor<sup>1</sup>. En ese sentido, corresponde determinar si es que el denunciante interesado puede ser catalogado como destinatario final en los términos establecidos en las normas de protección y defensa al consumidor.
3. El numeral 1º del artículo IV del Código señala que tienen la calidad de consumidores las personas naturales o jurídicas que adquieren, usan o disfrutan un producto o servicio en beneficio propio o de su entorno familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a la actividad empresarial. Asimismo, se incluye en la misma categoría a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos bienes que no formen parte del giro propio de su negocio. (...)

## RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar improcedente el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en virtud de la denuncia presentada por XXX en contra de XXXX.

**SEGUNDO:** Informar 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 literal x) del numeral xxxx del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor de la Directiva aprobado mediante Resolución N° XXX-2013-INDECOPI/COD, se establece un plazo de cinco (05) días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento<sup>2</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° X en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>3</sup>.

XXXXXXXXX

Jefe

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

<sup>1</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

<sup>2</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

PRIMERA.- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo n.º 807

Artículo 38º.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

<sup>3</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 212º.- Acto firme

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

## ANEXO 4

## MODELO DE RESOLUCIÓN FINAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

## RESOLUCIÓN FINAL N° XXXX-20XX/PSX

EXPEDIENTE : XXX-201X/PSX  
 AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°... (OPS)  
 DENUNCIANTE : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

ADMINISTRADO : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACION DE LA SANCION  
ACTIVIDAD : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Lima, XXXXXXXXXXXX de 20XX

## I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° xxxx, de fecha xx de xxxx de 201X el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx por presunta (s) infracción (es) a lo establecido en el (los) artículo (s) xx del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
- El xx de xxxx de 201X, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:

Xxxxxx  
Xxxxxx  
xxxxxxx

## II. ANÁLISIS

### Marco Legal Aplicable

- (Dependerá de las presuntas normas infringidas.)*

### Presunta infracción a analizar

4.

### Medida Correctiva

- En el artículo 114° 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.
- 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<sup>1</sup>. 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<sup>2</sup>.

#### 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 y 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 puestas 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:
    - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
    - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
  - Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
  - Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
- El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

7. Asimismo, en el artículo 117° del Código<sup>3</sup>, se establece que 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 impondrá una multa por incumplimiento de mandatos.
8. En el presente caso, se ha verificado que xxxxxxxx, ha incumplido lo establecido en el artículo xx del Código, por lo que, para revertir los efectos de su conducta, corresponde ordenar como medida correctiva lo siguiente:
- Cumpla con xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, en un plazo de XX días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución; y,
  - Cumpla con yyyyyyyyyy, en un plazo de XX días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución;
- El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la(s) medida(s) correctiva(s) en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento.
9. Las medidas correctivas se dictan bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme se señala en el artículo 117° del Código.
10. En su defecto, corresponderá la aplicación de la multa establecida en el artículo 117° del Código, sin necesidad de notificación previa.
11. *(En caso corresponda hacer referencia a las medidas correctivas solicitadas por el denunciante interesado y las razones por las cuales no se ordenan).*

#### Graduación de la sanción

12. En el artículo 112° del Código se establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor 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.
13. En este caso, corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:
- Xxxxxxxxxxxxxx

#### 3. 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 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 Indecopi 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.

#### 4. 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:

- El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
- La probabilidad de detección de la infracción.
- El daño resultante de la infracción.
- Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
- La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
- Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

- La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
- La conducta del infractor 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 del consumidor.
- Cuando el proveedor, 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 de los consumidores.
- Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

- La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
- La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
- 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.
- 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:
  - El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
  - Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
  - Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
  - Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
  - Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
  - Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
- Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

(ii) xxxxxxxxxxxxxx

(iii) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(iv) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

14. De acuerdo con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>5</sup>, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar a xxx con una amonestación/multa de xxxx UIT.

#### **Costas y costos del procedimiento**

15. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>6</sup> dispone que es potestad de ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
16. En ese sentido, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante interesado 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, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.
17. El administrado deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante interesado las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/: 36,00<sup>7</sup>.
18. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante interesado podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

#### **RESOLUCIÓN**

##### **EN CASO DE ARCHIVO**

**PRIMERO:** Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra XXXX, en los extremos referidos a los incumplimientos de lo establecido en el (los) artículo(s) XXX del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los motivos expuesto en la parte considerativa de la presente Resolución.

**SEGUNDO:** Informar 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 literal x) del numeral xxxx del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor de la Directiva aprobado mediante Resolución N° XXX-2013-INDECOPI/COD*, se establece un plazo de cinco (05) días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento<sup>8</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° X en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>9</sup>.

##### **EN CASO DE SANCIÓN**

**PRIMERO:** Sancionar a XXXXXXXX, con xxx (xxxx) UIT<sup>10</sup> por haber incurrido en infracción a lo establecido en el(los) artículo(s) xxxxx del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con su deber de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

<sup>5</sup> LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230°.- 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. (...)

<sup>6</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

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.

<sup>7</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

<sup>8</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

<sup>9</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212°.- Acto firme

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

<sup>10</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

**SEGUNDO:** Informar a XXXXX que la(s) multa(s) deberá(n) ser abonada(s) en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI o a través de depósito en cuenta<sup>23</sup>. La multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Ordenar a xxxxxx, como medida correctiva lo siguiente:

1. cumpla con XXXXXXXXXXXXXXXX, en un plazo de XX días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución; y,
2. cumpla con YYYYYYYY, en un plazo de XX días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

Para ello, XXXX deberá acreditar el cumplimiento de los numerales (i) y (ii) del presente artículo, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el(los) párrafo(s) precedente(s), bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de xxx (xx) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Informar que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que *en el literal x) del numeral xxxx del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor de la Directiva aprobado mediante Resolución N° XXX-2013-INDECOPI/COD*, se establece un plazo de cinco (05) días hábiles para interponer recurso de apelación contra la resolución que pone fin al procedimiento<sup>11</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° X en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>12</sup>.

**CUARTO:** Disponer la inscripción de XXXXXX 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<sup>13</sup> de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

XXXXXXX

Jefe

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

### 2.3 Derogación

Deróguese los siguientes artículos de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI: 4.4.4, 4.5.4, y 4.5.5.

### III. VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia el 01 de enero de 2014.

Los procedimientos en trámite a la fecha de entrada en vigencia de la presente Directiva, continuarán rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron.

<sup>23</sup> El pago de multas a través de entidades bancarias se efectuará únicamente a través de las siguientes cuentas corrientes:

Cuenta Corriente N° 193-1852417-0-81 (Banco de Crédito del Perú)  
Cuenta Corriente N° 193-1852416-0-71 (Banco de Crédito del Perú)

Una vez realizado el pago, sírvase solicitar el comprobante de ingreso que acredite la cancelación de la multa, para fines de actualización de la deuda.

<sup>11</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

<sup>12</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL  
Artículo 212°.- Acto firmado

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

<sup>13</sup> LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

## RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI

Nº 08-2014-INDECOPI/COD

Lima, 27 de junio de 2014

### CONSIDERANDO:

Que, en el Subcapítulo III del Capítulo III del Título V de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se establece un Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor con la finalidad de brindar a los consumidores un mecanismo célere para la solución de las controversias surgidas con los proveedores de bienes y servicios, para los casos en que ello se requiera por razón de la cuantía o la materia discutida;

Que, en virtud a lo dispuesto en el artículo 125º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, mediante Resolución Nº 159-2010-INDECOPI/COD, publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 14 de noviembre de 2010, se aprobó la Directiva Nº 004-2010/DIR-COD-INDECOPI que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor;

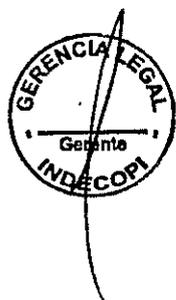
Que, mediante Resolución Nº 028-2013-INDECOPI/COD, publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 10 de febrero de 2013, y Resolución Nº 298-2013-INDECOPI/COD, publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 06 de diciembre de 2013, se aprobaron las Directivas Nº 001-2013/DIR-COD-INDECOPI y Nº 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, respectivamente, a través de las cuales se modificó la Directiva Nº 004-2010/DIR-COD-INDECOPI;

Que, asimismo, por Resolución Nº 298-2013-INDECOPI/COD se aprobó el Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor;

Que, mediante Informe Nº 199-2014/GEL-INDECOPI, la Gerencia Legal presentó ante el Consejo Directivo del Indecopi el proyecto de modificación del referido Texto Único Ordenado, a fin de introducir mejoras en el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor, así como promover la conciliación como un mecanismo eficaz y expeditivo para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, de conformidad con la política pública establecida en el numeral 6 del artículo VI del Título Preliminar de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor;

Estando al acuerdo adoptado por el Consejo Directivo del Indecopi en sesión de fecha 23 de junio de 2014; y,

De conformidad con lo establecido en los literales f) y h) del numeral 7.3 del artículo 7º de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo Nº 1033;





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

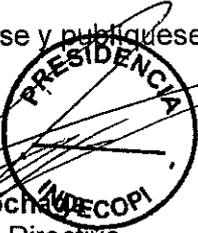
INDECOPI

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO ÚNICO.-** Aprobar la Directiva N° 003-2014/DIR-COD-INDECOPI que modifica e incorpora diversos artículos del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI/COD, la cual entrará en vigencia a partir del 14 de julio de 2014 y que forma parte integrante de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**Hebert Tassano Velasco**  
Presidente del Consejo Directivo





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**DIRECTIVA N° 003-2014/DIR-COD-INDECOPI QUE MODIFICA E INCORPORA  
DIVERSOS ARTÍCULOS DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE  
APRUEBA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL  
CONSUMIDOR, APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 298-2013-INDECOPI/COD**

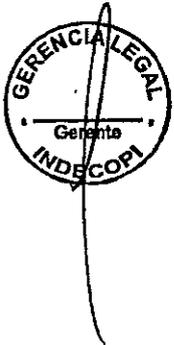
Lima, 23 de junio de 2014

**I. OBJETO**

Establecer modificaciones e incorporaciones de diversas disposiciones del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI/COD, a fin de que se permita la aplicación eficaz del Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Sub Capítulo III del Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En ese sentido, se modifican los siguientes artículos: numeral 3.1.5 del artículo 3°; numerales 4.3.3, 4.3.5 y 4.3.8 del artículo 4°; literal c) del numeral 4.6.2 del artículo 4°; numeral 4.7 del artículo 4°; numeral 4.8 del artículo 4°; y, literal a) del numeral 5.1 del artículo 5° del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI/COD.

Asimismo, se incorporan los numerales 4.3.9 y 4.3.10 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI/COD.



**II. DISPOSICIONES GENERALES**

**2.1 Modificaciones**

Modifíquese los siguientes artículos: numeral 3.1.5 del artículo 3°; numerales 4.3.3, 4.3.5 y 4.3.8 del artículo 4°; literal c) del numeral 4.6.2 del artículo 4°; numeral 4.7 del artículo 4°; numeral 4.8 del artículo 4°; y, literal a) del numeral 5.1 del artículo 5° del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI/COD, en los siguientes términos:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

### 3.1 Competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor

(...)

3.1.5 La autoridad administrativa continuará con el procedimiento aun cuando se presente el desistimiento o conciliación, sin perjuicio de considerar dichas circunstancias como atenuantes al graduar la sanción, de conformidad con el artículo 112° del Código. Ello sin perjuicio de lo establecido en el numeral 4.3.9. Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del referido artículo 112° del Código, la inasistencia a la audiencia de conciliación convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), podrá ser considerada una circunstancia agravante.

### 4.3 Evaluación previa de la denuncia

(...)

4.3.3 En caso de incumplimiento de los requisitos del TUPA o de requerirse mayor sustento o precisión de los hechos denunciados, por parte del denunciante interesado, se otorgará un plazo improrrogable de 2 días para su acreditación, bajo apercibimiento de archivar la denuncia. Este requerimiento sólo podrá formularse una vez, bajo responsabilidad del funcionario encargado de la evaluación previa. La denuncia se sustenta en prueba documental, salvo que el denunciante sustente debidamente la necesidad de otra clase de medio probatorio, situación que será evaluada por la autoridad, en virtud de lo establecido en el inciso b) del artículo 126° del Código.

(...)

4.3.5 La evaluación de la denuncia e investigaciones que correspondan, posteriores a la evaluación preliminar efectuada, deberán realizarse en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo señalado en el numeral 4.3.1 o desde la subsanación de la denuncia prevista en el numeral 4.3.3.

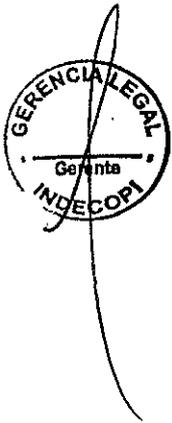
(...)

4.3.8 Se declara que la denuncia no amerita el inicio del procedimiento sancionador cuando se considere que el denunciante no tiene la calidad de consumidor, el denunciado no es proveedor o no existe una relación de consumo, o si las partes hubieran llegado a un acuerdo conciliatorio, que incluya el desistimiento de la denuncia, antes del vencimiento del plazo otorgado en el numeral 4.3.9 de la presente Directiva. En dichos supuestos, el personal asignado para su evaluación elaborará un proyecto de resolución, de conformidad con el Anexo 3, el mismo que será suscrito por el jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de considerarlo pertinente, dentro del plazo máximo referido en el numeral anterior. Dicha resolución es apelable por el denunciante.

### 4.6 Plazos de Tramitación

(...)

4.6.2 El plazo máximo de tramitación del Procedimiento Sumarísimo es de treinta (30) días hábiles por instancia:





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

(...)

- c) El plazo máximo para elevar los actuados de una instancia a otra es de cuatro (4) días hábiles.

#### 4.7 Suspensión del procedimiento

4.7.1 La suspensión del procedimiento procede en los supuestos comprendidos en el artículo 65° del Decreto Legislativo N° 807. Excepcionalmente, también podrá suspenderse el procedimiento por un plazo máximo de diez (10) días hábiles en los siguientes casos:

- a) Cuando el administrado deba ser notificado por publicación. En ese caso, la publicación deberá efectuarse dentro del plazo otorgado por la administración, sin posibilidad de la emisión del nuevo aviso, al que hace referencia el numeral 5.3 de la Directiva N° 001-2013/TRI-INDECOPI que regula el Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutores del INDECOPI. (...)

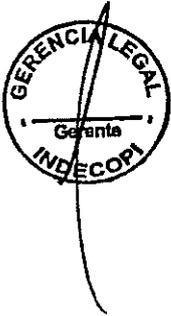
4.7.2 Procede la suspensión del procedimiento por un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, cuando la notificación deba realizarse fuera del ámbito de competencia territorial de la oficina regional a la que se encuentre adscrito un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, y sea necesario notificar un acto procedimental de necesario traslado, tal como:

- a) Imputación de cargos;  
b) Descargos;  
c) Requerimientos de información;  
d) Requerimiento para acreditar la existencia de un acuerdo conciliatorio sobre la materia denunciada;  
e) Puesta en conocimiento de medios probatorios;  
f) Actos administrativos referidos a actuaciones probatorias o que se pronuncien sobre la concesión o denegatoria de medidas cautelares.

4.7.3 En los casos que sea necesario disponer la realización de informes técnicos, el plazo de suspensión será de quince (15) días hábiles, el cual podrá ser prorrogado por un plazo similar, por causas debidamente fundamentadas.

#### 4.8 Consentimiento de las resoluciones finales

Las resoluciones de los Órganos Resolutores que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. Una vez que la resolución quede consentida, el Órgano Resolutivo remitirá al Área de Cobranza Coactiva, la respectiva solicitud de ejecución en la cual deje constancia de tal situación.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

### 5.1 Actos susceptibles de ser impugnados

Además de las resoluciones referidas en el numeral 4.3.8, son susceptibles de impugnación las resoluciones que ponen fin a la instancia, las que se pronuncian sobre el dictado de medidas cautelares y las que suspenden el procedimiento por las causales previstas en el artículo 65 del Decreto Legislativo N° 807, en los siguientes términos:

- a) La impugnación procede en los procedimientos sumarísimos con efectos suspensivos salvo en el caso de la impugnación de medidas cautelares y la interposición de un recurso de revisión, sin perjuicio de la facultad atribuida a la Sala en el artículo 125° del Código.

(...)

### 2.2 Incorporaciones

Incorpórese los numerales 4.3.9 y 4.3.10 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI/COD, en los siguientes términos:

### 4.3 Evaluación previa de la denuncia

(...)

- 4.3.9 Estando a lo dispuesto por el numeral 6 del artículo VI del Título Preliminar y del artículo 147° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor promoverá la conciliación; para ello, dentro del plazo establecido en el numeral 4.3.1 anterior, se requerirá al administrado denunciado para que en un plazo máximo de siete (7) días hábiles cumpla con acreditar, mediante documento de fecha cierta, la existencia de un acuerdo conciliatorio, que incluya el desistimiento de la denuncia, en cuyo caso se declarará que no amerita el inicio de procedimiento sancionador. Esta regla es de aplicación, incluso, luego de la imputación de cargos siempre que el acuerdo conciliatorio sea acreditado mediante documento de fecha cierta anterior al inicio del procedimiento sancionador.

- 4.3.10 En caso no existiera acuerdo conciliatorio en los términos establecidos en el párrafo 4.3.9 anterior, en dicho plazo el proveedor podrá acreditar si ha realizado una propuesta conciliatoria, la misma que podrá ser evaluada por el órgano resolutivo para los efectos establecidos en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

### III. VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia el 14 de julio de 2014.

Los procedimientos en trámite a la fecha de entrada en vigencia de la presente Directiva, continuarán rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron.



De conformidad con el literal o) del artículo 10° del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM y modificatorias;

SE RESUELVE:

**Artículo Primero.-** Formalizar, a partir del 20 de julio de 2016, la aprobación de cargo de destino para la asignación de profesionales que conforman el Cuerpo de Gerentes Públicos, señalado a continuación:

ENTIDAD SOLICITANTE	CARGO DE DESTINO
Seguro Social de Salud - ESSALUD	Gerente Central de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas

**Artículo Segundo.-** Publicar en el diario oficial El Peruano y en el Portal Institucional de SERVIR la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JUAN CARLOS CORTÉS CARCELÉN  
Presidente Ejecutivo

1422273-3

**CONSEJO SUPERIOR DEL SISTEMA  
NACIONAL DE EVALUACION,  
ACREDITACION Y CERTIFICACION  
DE LA CALIDAD EDUCATIVA**

**FE DE ERRATAS**

**RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO AD HOC N° 103-2016-SINEACE/CDAH-P**

Mediante Oficio N° 252-2016-SINEACE/P el Consejo Superior del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa solicita se publique Fe de Erratas de la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 103-2016-SINEACE/CDAH-P publicada en la edición del 18 de agosto de 2016

- En el quinto párrafo de la Resolución:

**DICE:**

"(...) Fuerza Aérea del Perú – Dirección de Sanidad Base Aérea Las Palmas (...);"

**DEBE DECIR:**

"(...) Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea del Perú (...)"

- En el sexto párrafo de la Resolución:

**DICE:**

"(...) Fuerza Aérea del Perú – Dirección de Sanidad Base Aérea Las Palmas (...);"

**DEBE DECIR:**

"(...) Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea del Perú (...)"

- En el tenor del Artículo 1°, del apartado resolutivo de la Resolución:

**DICE:**

"(...) Fuerza Aérea del Perú – Dirección de Sanidad Base Aérea Las Palmas (...);"

**DEBE DECIR:**

"(...) Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea del Perú (...)"

1422387-1

**INSTITUTO NACIONAL DE  
DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROTECCION DE LA  
PROPIEDAD INTELECTUAL**

**Aprueban la Directiva N° 02-2016/DIR-COD-INDECOPI que modifica diversos artículos y dispone la derogación de los anexos del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor**

**RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI  
N° 148-2016-INDECOPI/COD**

Lima, 19 de agosto de 2016

**CONSIDERANDO:**

Que, el Subcapítulo III del Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor establece un Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor con la finalidad de brindar a los consumidores un mecanismo célere para la solución de las controversias surgidas con los proveedores de bienes y servicios, para los casos en que ello se requiera por razón de la cuantía o la materia discutida;

Que, los artículos 125 y 127 del Código de Protección y Defensa del Consumidor disponen que el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi debe aprobar y publicar la Directiva que establezca reglas para la tramitación del Procedimiento Sumarísimo que resulten necesarias para complementar las reglas previstas en el Código para dicha vía procedimental de naturaleza célere;

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo N° 159-2010-INDECOPI/COD, publicada en el diario oficial El Peruano el 14 de noviembre de 2014, el Consejo Directivo aprobó la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor;

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo N° 028-2013-INDECOPI/COD, publicada en el diario oficial El Peruano el 10 de febrero de 2013, el Consejo Directivo aprobó la Directiva N° 001-2013/DIR-COD-INDECOPI, a través de la cual se modificó la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI;

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo N° 298-2013-INDECOPI/COD, publicada en el diario oficial El Peruano el 6 de diciembre de 2013, el Consejo Directivo aprobó la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI que modifica, incorpora y deroga diversos artículos de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI; y el Texto Único Ordenado (TUO) de la Directiva que aprueba el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor;

Que, mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 108-2014-INDECOPI/COD, publicada en el diario oficial El Peruano el 3 de julio de 2014, el Consejo Directivo aprobó la Directiva N° 003-2014/DIR-COD-INDECOPI que modifica e incorpora diversos artículos del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI-COD;

Que, mediante Informe N° 0019-2016/PS2-INDECOPI, los órganos resolutorios de protección al consumidor, la Gerencia de Oficinas Regionales y el Área de Ejecución Coactiva han planteado la necesidad de modificar la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI a fin de (i) precisar la naturaleza apelable de las resoluciones que imponen multas coercitivas, y, (ii) eliminar los anexos incorporados al Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI-COD; con la finalidad de evitar que cada variación en el texto de los mismos implique una modificación normativa;

Estando al Acuerdo N° 054-2016 adoptado por el Consejo Directivo del Indecopi en sesión de fecha 11 de julio de 2016; y,

De conformidad con lo establecido en los literales f) y h) del numeral 7.3 del artículo 7 de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033;

RESUELVE:

**Artículo Único.-** Aprobar la Directiva N° 02-2016/DIR-COD-INDECOPI que modifica diversos artículos y dispone la derogación de los anexos del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo N° 298-2013-INDECOPI/COD.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

HEBERT EDUARDO TASSANO VELA OCHAGA  
Presidente del Consejo Directivo

**DIRECTIVA N° 02-2016/DIR-COD-INDECOPI  
QUE MODIFICA DIVERSOS ARTÍCULOS  
Y DISPONE LA DEROGACIÓN DE LOS ANEXOS  
DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA  
QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO  
EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, APROBADO  
POR LA RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL  
CONSEJO DIRECTIVO N° 298-2013-INDECOPI/COD**

## I. OBJETO

Establecer modificaciones a los artículos 4.8, y 5.1 del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo N° 298-2013-INDECOPI/COD; con la finalidad de precisar la naturaleza apelable de las resoluciones que imponen multas coercitivas, garantizando el debido procedimiento administrativo.

Asimismo, derogar los anexos y modificar los artículos 4.3.6, 4.3.7 y 4.3.8 del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo N° 298-2013-INDECOPI/COD; suprimiéndose la referencia a los anexos; a fin de facilitar la modificación y actualización de los modelos de resoluciones y cartas que utilizan los Órganos Resolutorios de Procedimiento Sumarísimos de

Protección al Consumidor y así evitar que cada variación en el texto de los mismos implique una modificación normativa.

## II. DISPOSICIONES GENERALES

**2.1. Modificaciones a los artículos 4.8, y 5.1. del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

Modifíquense los artículos 4.8 y 5.1 del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo N° 298-2013-INDECOPI/COD; conforme al texto siguiente:

### "4.8. Consentimiento de las resoluciones finales

Las resoluciones de los Órganos Resolutorios de Procedimientos Sumarísimos que ponen fin al procedimiento sumarísimo y las que imponen multas coercitivas no requieren de una declaración de consentimiento expreso. Una vez que la resolución quede consentida, el ORPS remitirá al área de cobranza coactiva, la respectiva solicitud de ejecución en la cual deje constancia de tal situación."

### "5.1. Actos susceptibles de ser impugnados

Son susceptibles de impugnación las resoluciones que ponen fin a la instancia, las que se pronuncian sobre el dictado de medidas cautelares, las que imponen multas coercitivas y las que suspenden el procedimiento por las causales previstas en el artículo 65° del Decreto Legislativo N° 807, en los siguientes términos: (...)"

**2.2. Derogación de los anexos del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y modificación de los artículos 4.3.6, 4.3.7 y 4.3.8.**

2.2.1. Deróguense los anexos del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo N° 298-2013-INDECOPI/COD.

2.2.2. Modifíquense los artículos 4.3.6, 4.3.7 y 4.3.8 del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo N° 298-2013-INDECOPI/COD; suprimiéndose la referencia a los anexos; conforme al texto siguiente:

"4.3.6. El archivo de la denuncia por incumplimiento de requisitos o carencia del debido sustento, es inapelable, de conformidad con lo establecido con el numeral 2 del artículo 206 de la Ley del Procedimiento Administrativo General. La comunicación del archivo se emitirá mediante carta"

"4.3.7. En caso la denuncia amerite el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, el personal asignado para su evaluación preliminar elaborará un proyecto de resolución, el mismo que será suscrito por el Jefe del Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de considerarlo pertinente, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles, referido en el numeral 4.3.5."

"4.3.8 Se declara que la denuncia no amerita el inicio del procedimiento sancionador cuando se considere que el denunciante no tiene la calidad de consumidor, el

denunciado no es proveedor o no existe una relación de consumo, o si las partes hubieran llegado a un acuerdo conciliatorio, que incluya el desistimiento de la denuncia, antes del vencimiento del plazo otorgado en el numeral 4.3.9 de la presente Directiva. En dichos supuestos, el personal asignado para su evaluación elaborará un proyecto de resolución, el mismo que será suscrito por el jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, de considerarlo pertinente, dentro del plazo máximo referido en el numeral anterior. Dicha resolución es apelable por el denunciante."

### III. VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.

1422372-1

## SERVICIO NACIONAL DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL PARA LAS INVERSIONES SOSTENIBLES

### Aceptan renuncia y designan Director de Certificación Ambiental del Senace

RESOLUCIÓN JEFATURAL  
N° 084-2016-SENACE/J

Lima, 29 de agosto de 2016

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 29968, se crea el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace, como un organismo público técnico especializado, con autonomía técnica y personería jurídica de derecho público interno adscrito al Ministerio del Ambiente;

Que, el artículo 3 de la Ley N° 27594, Ley que regula la participación del Poder Ejecutivo en el nombramiento y designación de funcionarios públicos, establece que la designación de funcionarios en cargos de confianza distintos a los comprendidos en el artículo 1 de la citada Ley, se efectúa mediante resolución del Titular de la Entidad;

Que, asimismo, el artículo 6 de la mencionada Ley dispone que las resoluciones de designación de funcionarios en cargos de confianza surten efectos a partir del día de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, salvo disposición en contrario que postergue su vigencia;

Que, el literal l) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Senace, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2015-MINAM, establece que corresponde al Jefe del Senace designar a sus funcionarios de confianza;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 109-2015-SENACE/J se designa a la señora Milagros del Pilar Verástegui Salazar en el cargo de Directora de Certificación Ambiental del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace;

Que, la citada funcionaria ha formulado su renuncia al cargo que venía desempeñando, por lo que resulta necesario emitir el acto que formaliza su respectiva aceptación y designar al funcionario que desempeñe el cargo de Director de Certificación Ambiental del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace;

Con el visado de la Secretaría General, de la Oficina de Administración y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27594, Ley que regula la participación del Poder Ejecutivo en el nombramiento y designación de funcionarios públicos; la Ley N° 29968, Ley de creación del Servicio Nacional de

Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace; y, en uso de la atribución establecida en el literal l) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Senace, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2015-MINAM;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aceptar la renuncia formulada por la señora MILAGROS DEL PILAR VERÁSTEGUI SALAZAR al cargo de Directora de Certificación Ambiental del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace, dándosele las gracias por los servicios prestados.

**Artículo 2.-** Designar al señor JULIO DOMINGO BONELLI ARENAS, en el cargo de Director de Certificación Ambiental del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace.

**Artículo 3.-** Disponer la publicación de la presente Resolución Jefatural en el Diario Oficial El Peruano y en el Portal Institucional del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace ([www.senace.gob.pe](http://www.senace.gob.pe)).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

PATRICK WIELAND FERNANDINI  
Jefe del Servicio Nacional de Certificación  
Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace

1422257-2

### Dan por concluida designación y designan Asesora de la Alta Dirección del Senace

RESOLUCIÓN JEFATURAL  
N° 085-2016-SENACE/J

Lima, 29 de agosto de 2016

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 29968, se crea el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace, como un organismo público técnico especializado, con autonomía técnica y personería jurídica de derecho público interno adscrito al Ministerio del Ambiente;

Que, el artículo 3 de la Ley N° 27594, Ley que regula la participación del Poder Ejecutivo en el nombramiento y designación de funcionarios públicos, establece que la designación de funcionarios en cargos de confianza distintos a los comprendidos en el artículo 1 de la citada Ley, se efectúa mediante resolución del Titular de la Entidad;

Que, asimismo, el artículo 6 de la mencionada Ley dispone que las resoluciones de designación de funcionarios en cargos de confianza surten efectos a partir del día de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, salvo disposición en contrario que postergue su vigencia;

Que, el literal l) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Senace, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2015-MINAM, establece que corresponde al Jefe del Senace designar a sus funcionarios de confianza;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 006-2016-SENACE/J se designa al señor Carlos Fernando García Pehovaz en el cargo de Asesora de la Alta Dirección del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace;

Que, resulta necesario emitir el acto de administración correspondiente a fin de dar por concluida la designación referida en el párrafo precedente y designar a la funcionaria que desempeñe el cargo de Asesora de la Alta Dirección del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - Senace;

Con el visado de la Secretaría General, de la Oficina de Administración y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27594, Ley que regula la participación del Poder

Profesionales, a los profesionales técnicos comprendidos en el anexo que forma parte integrante de la presente resolución. Dicha certificación tiene una vigencia de cinco (05) años, contados a partir de la publicación de la presente Resolución.

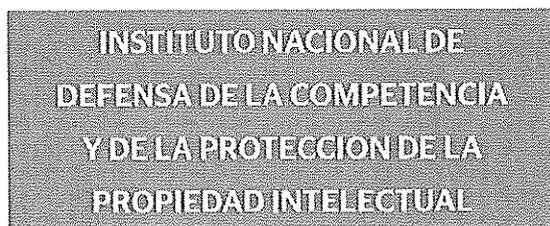
**Artículo 2°.-** Registrar en el "Registro Nacional de Evaluadores de Competencias Profesionales de Institutos y Escuelas de Educación Superior", a las personas comprendidas en el artículo 1° de la presente Resolución.

**Artículo 3°.-** Publicar la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano, así como en el Portal Web Institucional del SINEACE.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

PEREGRINA MORGAN LORA  
Presidenta del Consejo Directivo Ad Hoc  
SINEACE

1513466-21



### Aceptan renuncia de miembro de la Comisión Ad Hoc Transitoria para Procedimientos seguidos bajo el D.U N° 064-99

#### RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 074-2017-INDECOPI/COD

Lima, 24 de abril de 2017

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo establecido en el literal d) del artículo 5° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033, y el literal c) del artículo 5° del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi aprobado por el Decreto Supremo N° 009-2009-PCM y modificado por el Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, el Consejo Directivo de la Institución se encuentra facultado para designar a los miembros de las Comisiones de las áreas de competencia y propiedad intelectual;

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 095-2011-INDECOPI/COD publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 18 de junio de 2011, el Consejo Directivo del Indecopi designó al señor Enrique Félix Priori Santoro como miembro de la Comisión Ad Hoc Transitoria para Procedimientos seguidos bajo el Decreto de Urgencia N° 064-99;

Que, el señor Enrique Félix Priori Santoro ha presentado su renuncia a su condición de miembro de la Comisión mencionada en el párrafo anterior;

Estando al Acuerdo N° 037-2017 adoptado por el Consejo Directivo de la Institución en sesión de fecha 17 de abril de 2017; y,

De conformidad con los incisos f) y h) del numeral 7.3 del artículo 7° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033;

RESUELVE:

**Artículo Único.-** Aceptar la renuncia presentada por el señor Enrique Félix Priori Santoro al cargo de miembro de la Comisión Ad Hoc Transitoria para Procedimientos seguidos bajo el Decreto de Urgencia N° 064-99,

dándosele las gracias por los servicios prestados a la Institución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

IVO GAGLIUFFI PIERCECHI  
Presidente del Consejo Directivo

1513606-1

### Aprueban Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

#### RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 075-2017-INDECOPI/COD

Lima, 24 de abril de 2017

CONSIDERANDO:

Que, el literal l) del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033, y el literal o) del artículo 5 del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por el Decreto Supremo N° 009-2009-PCM y modificado por el Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, establecen como funciones del Consejo Directivo del Indecopi, además de las expresamente establecidas en la referida Ley, aquellas otras que le sean encomendadas por normas sectoriales y reglamentarias;

Que, los artículos 125 y 127 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor disponen que el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi debe aprobar y publicar la Directiva que establezca reglas para la tramitación del Procedimiento Sumarísimo que resulten necesarias para complementar las reglas previstas en el Código para dicha vía procedimental de naturaleza célere;

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 159-2010-INDECOPI/COD, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 14 de noviembre de 2014, el Consejo Directivo aprobó la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor;

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 028-2013-INDECOPI/COD, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 10 de febrero de 2013, el Consejo Directivo aprobó la Directiva N° 001-2013/DIR-COD-INDECOPI, a través de la cual se modificó la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI;

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 298-2013-INDECOPI/COD, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 6 de diciembre de 2013, el Consejo Directivo aprobó la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI que modifica, incorpora y deroga diversos artículos de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI; y el Texto Único Ordenado (TUO) de la Directiva que aprueba el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor;

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 108-2014-INDECOPI/COD, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 3 de julio de 2014, el Consejo Directivo aprobó la Directiva N° 003-2014/DIR-COD-INDECOPI que modifica e incorpora diversos artículos del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución N° 298-2013-INDECOPI-COD;

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 148-2016-INDECOPI/

COD publicada en el Diario Oficial El Peruano el 31 de agosto de 2016, el Consejo Directivo aprobó la Directiva N° 02-2016/DIRCOD-INDECOPI que modifica diversos artículos y dispone la derogación de los anexos del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 298-2013-INDECOPI/COD;

Que, recientemente se ha emitido el Decreto Legislativo N° 1246 que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa; el Decreto Legislativo N° 1272 que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo; el Decreto Legislativo N° 1308 que modifica e incorpora disposiciones a la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS que aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444;

Que, mediante Informe N° 006-2017/PS2-INDECOPI se ha planteado al Consejo Directivo la necesidad de establecer una nueva Directiva que sustituya a la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI y sus modificatorias, a fin de regular el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor en concordancia con las modificaciones legislativas referidas en el párrafo anterior;

Que, atendiendo a lo expuesto, el Consejo Directivo ha considerado pertinente emitir una nueva Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor;

Estando al Acuerdo 032-2017 adoptado por el Consejo Directivo de la Institución en sesión de fecha 17 de abril de 2017;

De conformidad con lo establecido en los literales f) y h) del numeral 7.3 del artículo 7 de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033;

#### RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Aprobar la Directiva N° 005 - 2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** Disponer la publicación de la Directiva en el portal electrónico del Indecopi <http://www.indecopi.gob.pe> y en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

IVO GAGLIUFFI PIERCECHI  
Presidente del Consejo Directivo

### DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI

#### DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

##### I. OBJETO

1.1. La presente Directiva tiene por objeto establecer reglas complementarias que permitan la aplicación eficaz del Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Sub Capítulo III del Capítulo III del Título V de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, teniendo en consideración las modificaciones efectuadas a esta norma por el Decreto Legislativo 1308 publicado con fecha 30 de diciembre de 2016.

1.2. Para los efectos de la presente Directiva:

(i) Todas las menciones al Código se entienden referidas a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(ii) Todas las menciones al Procedimiento Sumarísimo se entienden referidas al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código.

##### II. BASE LEGAL

2.1. Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2.2. Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 006-2017-JUS.

2.3. Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.

2.4. Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.

2.5. Decreto Legislativo 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.

2.6. Decreto Supremo 009-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.

2.7. Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil, aprobado por Resolución Ministerial 10-93-JUS, en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

##### III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

###### 3.1. Competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos

3.1.1. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos es competente para conocer, en primera instancia administrativa, procedimientos administrativos sancionadores iniciados como consecuencia de denuncias presentadas por consumidores que versen:

a) Por razón de cuantía: sobre productos o servicios cuyo valor, según lo contratado u ofertado, sea de hasta tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

b) Por razón de materia: denuncias que versen exclusivamente sobre falta de atención a reclamos y requerimientos de información; métodos abusivos de cobranza y falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía; incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio, liquidación de costas y costos e incumplimiento de pago de costas y/o costos.

Asimismo, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos es competente para conocer en primera instancia, procedimientos administrativos sancionadores por infracciones a los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo No. 807 en las que incurran los administrados y/o terceros durante el trámite de los procedimientos a su cargo.

3.1.2. En aquellos casos en que la denuncia involucre no solamente supuestos que el artículo 125 del Código ha reservado al Procedimiento Sumarísimo, sino también supuestos que corresponden a la vía procedimental ordinaria, dicho procedimiento deberá tramitarse en esta última vía y ante la Comisión competente, según lo previsto en los demás procedimientos determinados por el Sub Capítulo II del Capítulo III del Título V del Código.

3.1.3. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos que, en el ejercicio de sus funciones, conozca hechos que pudieran ameritar el inicio de un procedimiento por iniciativa de la autoridad, informará de inmediato sobre el particular a la Comisión competente. Sobre la base de dicha información, la Comisión correspondiente podrá ejercer sus facultades para desarrollar investigaciones preliminares e iniciar, por propia iniciativa, alguno de los procedimientos previstos en el Capítulo III del Título V del Código, de acuerdo a su competencia.

###### 3.2. Determinación de la cuantía

3.2.1. La cuantía está determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, el cual no deberá superar las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias

(UIT), según lo contratado u ofertado, teniendo en cuenta el valor de la unidad vigente a la fecha de presentación de la denuncia. Para efectos de la determinación de la competencia del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, la cuantía no se define por el valor de la medida correctiva solicitada en la denuncia.

3.2.2. En denuncias referidas a cobros indebidos, no autorizados o en exceso u operaciones dinerarias no reconocidas; para determinar la cuantía, se tomará en cuenta el monto reclamado por el consumidor.

3.2.3. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos tiene atribución para disponer, además de la sanción que corresponda a determinada infracción, las medidas correctivas contempladas en el Código, con independencia de la cuantía a la que se refiere el literal a) del numeral 3.1.1 de la presente Directiva.

### 3.3. Supuestos fuera del ámbito de aplicación del Procedimiento Sumarísimo

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 125 del Código, se encuentran fuera del ámbito de aplicación del Procedimiento Sumarísimo, los procedimientos iniciados por denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos que se mantengan bajo la competencia del INDECOPI de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 026-2015-SA, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o sean inapreciables en dinero.

### 3.4. Instancias administrativas en el Procedimiento Sumarísimo

El Procedimiento Sumarísimo se inicia en primera instancia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.

La segunda instancia en vía de apelación, para todos los procedimientos tramitados por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

La Resolución de la Comisión correspondiente agota la vía administrativa, y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial.

### 3.5. Plazos de tramitación

3.5.1. Dada la naturaleza especial del Procedimiento Sumarísimo, sus plazos se computan en días hábiles, de lunes a viernes, salvo los días feriados o no laborables, sin perjuicio de lo dispuesto por normas de aplicación especial.

Los plazos concedidos a los administrados no son prorrogables; los escritos presentados fuera de plazo serán merituados en cuanto a su pertinencia por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.

3.5.2. El plazo máximo de tramitación del Procedimiento Sumarísimo es de treinta (30) días hábiles por instancia, salvo que opere alguno de los supuestos de suspensión previstos en el numeral 7.1 de la presente Directiva:

a) En primera instancia el plazo se computará desde la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos al posible infractor, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final.

Tratándose de varios denunciados, el plazo se computa desde la fecha de notificación al último de éstos.

b) En segunda instancia el plazo se computará desde la fecha de recepción de los actuados por la Comisión, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final.

### 3.6. Otras reglas procedimentales

Resultan aplicables al procedimiento sumarísimo las disposiciones establecidas en los artículos 23, 27, 28, 29, 32, 33 y 65 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807.

Asimismo, serán de aplicación al procedimiento sumarísimo, en lo que no se encuentre regulado con

carácter especial en la presente Directiva, las disposiciones de la Directiva que regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobada mediante Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

En todo lo no previsto en la presente Directiva y en las disposiciones especiales, es aplicable al Procedimiento Sumarísimo, de manera supletoria, el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 006-2017-JUS. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

## IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO

### 4.1. Postulación del Procedimiento Sumarísimo

4.1.1. El Procedimiento Sumarísimo se inicia de oficio como consecuencia de una denuncia de parte, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 107 del Código. Asimismo, se inicia de oficio como consecuencia de las infracciones referidas en los artículos 5 y 7 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807.

4.1.2. En el Procedimiento Sumarísimo no es obligatoria la intervención de abogado y, en consecuencia, no es requisito para la presentación de la denuncia, descargos, medios impugnatorios ni demás actos procedimentales que éstos se encuentren autorizados por letrado.

4.1.3. La solicitud de medida cautelar podrá plantearse en cualquier etapa del procedimiento.

### 4.2. Requisitos de la denuncia

4.2.1. Para la presentación de denuncias y solicitudes ante los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos se deberá cumplir con el pago de la tasa administrativa que corresponda, de acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

El denunciante podrá adjuntar el comprobante de pago de la tasa administrativa o, señalar el número o código de operación que figura en el comprobante e indicar la fecha en que realizó el pago.

4.2.2. La denuncia del procedimiento sumarísimo por infracción a las normas de protección al consumidor deberá contener:

a) Nombre (persona natural) o denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, domicilio real y, de ser el caso, domicilio procesal del denunciante y de su representante, en caso no comparezca por sí mismo. En caso el denunciante se apersona mediante un representante, copia simple legible de la documentación que acredite a este último como tal, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI en el cual fueron presentados los poderes. Tratándose de poderes inscritos, bastará la declaración jurada sobre la designación del representante legal y la vigencia del poder, y la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción.

En caso la denuncia sea presentada por una asociación de consumidores en representación de los intereses individuales de uno o más de sus asociados, adicionalmente a lo antes indicado deberá presentar copia de los documentos que acrediten que los representados son miembros de la asociación o que se encuentran debidamente facultados para representarlos.

b) Nombre (persona natural) o denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, y domicilio del proveedor denunciado. En el caso que el denunciante ignore el domicilio actual del proveedor, deberá adjuntar una Declaración Jurada señalando que ha agotado las gestiones destinadas a conocer el domicilio del mismo y aceptando que, en caso la autoridad administrativa tampoco consiga determinar su ubicación, asumirá el costo de las notificaciones que correspondan realizar por publicación, conforme a lo establecido en la Directiva sobre régimen de notificación de actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en los

procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutive del INDECOPI.

c) Identificación del bien o servicio por el cual se denuncia y su valor. En el caso se denuncien cobros indebidos, no autorizados o en exceso, o las operaciones no reconocidas a las que se refiere el numeral 3.2.2 de la presente Directiva, el denunciante deberá precisar el monto reclamado.

d) Enumeración de cada una de las infracciones por las cuales se denuncia al proveedor, expuestas de manera ordenada, clara y concreta. Para ello deberá enumerar los defectos en el producto o servicio, además de indicar la fecha de ocurrencia de cada infracción.

e) Los hechos en que se sustenta cada infracción, expuestos de manera ordenada y precisa, y, cuando sea posible, los fundamentos de derecho.

f) Expresión concreta de la medida correctiva solicitada.

g) Los medios probatorios documentales que sustenten cada alegación.

h) La firma del denunciante o de su representante.

4.2.3. La denuncia por incumplimiento de medidas correctivas, acuerdo conciliatorio o pago de costas y/o costos deberá contener:

a) Los requisitos establecidos en los literales a), b) y h) del numeral 4.2.2 de la presente Directiva.

b) El número del reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI o el número del expediente por infracción a las normas de protección al consumidor en el cual se celebró el acuerdo conciliatorio, se dictó la medida correctiva o se ordenó el pago de costas y costos, según corresponda. Tratándose de otros acuerdos que de forma indubitable dejen constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia; o de laudo arbitral, y que no obren en poder del INDECOPI, se deberá adjuntar copia simple del mismo.

c) La precisión del incumplimiento en el que ha incurrido el proveedor.

4.2.4. La solicitud de liquidación de costas y costos deberá contener:

a) Los requisitos establecidos en los literales a), b) y h) del numeral 4.2.2 de la presente Directiva.

b) El número del expediente por infracción a las normas de protección al consumidor en el cual se ordenó el pago de costas y costos.

c) Los medios probatorios documentales que acrediten el desembolso de las costas y costos solicitados, debiendo tenerse en consideración la Directiva vigente de la Sala Plena del Tribunal del INDECOPI que establece reglas aplicables a los procedimientos para la liquidación de costas y costos ante los órganos resolutive del INDECOPI.

4.2.5. En caso que el denunciante ostente la condición de Microempresa, deberá adjuntar a su denuncia:

a) Tratándose de personas jurídicas, copia simple de los documentos que acrediten su existencia y representación, o la identificación del expediente administrativo, trámite o reclamo ante el INDECOPI en el cual fueron presentados. Estos documentos podrán ser sustituidos por la declaración jurada del administrado sobre la existencia de la persona jurídica, la designación de su representante legal y la vigencia del poder, y la identificación de la partida y oficina registral donde conste su inscripción.

b) Copia simple de la documentación que acredite su condición de microempresa, de acuerdo con los requisitos exigidos por la legislación sobre la materia.

4.2.6. En caso se interponga una denuncia por consumos no reconocidos autorizados mediante la firma de una orden de pago, ésta deberá dirigirse tanto contra la entidad financiera emisora de la tarjeta, como contra el establecimiento comercial donde se realizó la transacción cuestionada, que tuvo a su cargo la verificación de la

identidad del titular del medio de pago. Cada uno de los proveedores deberá ser identificado conforme a lo requerido en el literal b) del numeral 4.2.2 de la presente Directiva.

Si el denunciante desea excluir de su denuncia a algún proveedor, deberá indicarlo expresamente.

#### 4.3. Calificación de la denuncia

4.3.1. En caso de verificarse el incumplimiento de los requisitos de la denuncia, se otorgará al denunciante un plazo improrrogable de dos (2) días hábiles para su subsanación, bajo apercibimiento de ser declarada inadmisibile.

Tratándose de denuncias presentadas ante una sede del INDECOPI que cuenta con un Órgano Resolutive de Procedimientos Sumarísimos adscrito a ella, y siempre que la denuncia esté dirigida a ese órgano resolutive, la verificación de los requisitos será realizada en el mismo acto de presentación de la denuncia, por personal designado por el Jefe del Órgano Resolutive de Procedimientos Sumarísimos. En esa oportunidad, se realizará el requerimiento de subsanación que corresponda.

En los demás casos, la verificación será realizada en el plazo máximo de tres (3) días hábiles contado a partir de la recepción de la denuncia por el Órgano Resolutive de Procedimientos Sumarísimos al que va dirigida la denuncia.

4.3.2. La falta de cumplimiento de los requisitos dará lugar a la declaración de inadmisibilid de la denuncia en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo de subsanación previsto en el numeral 4.3.1 precedente.

4.3.3. En caso que el Órgano Resolutive de Procedimientos Sumarísimos determine que no es competente para conocer la denuncia porque ello es competencia de otro órgano funcional del INDECOPI, entonces lo declarará en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la presentación de la denuncia o del vencimiento del plazo de subsanación previsto en el numeral 4.3.1 de la presente Directiva, remitiendo en el mismo acto los actuados al órgano competente.

#### 4.4. Improcedencia de la denuncia

Además de los supuestos de improcedencia previstos en el artículo 108 del Código, corresponde declarar la improcedencia de la denuncia cuando esta verse sobre los mismos hechos analizados en un procedimiento en trámite cuyo inicio se produjo por propia iniciativa de una Comisión. En este caso, luego de declarada la improcedencia, el Órgano Resolutive de Procedimientos Sumarísimos remitirá copia de la denuncia a la Comisión pertinente, en calidad de denuncia informativa.

En este supuesto, la misma resolución que declara la improcedencia de la denuncia dispondrá la devolución de la tasa por derecho de trámite pagada por el denunciante.

#### 4.5. Inicio del procedimiento

4.5.1. En caso la denuncia amerite el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, el Jefe del Órgano Resolutive de Procedimientos Sumarísimos, emitirá la resolución correspondiente, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la presentación de la denuncia o del vencimiento del plazo previsto en el numeral 4.3.1 de la presente Directiva, según corresponda.

4.5.2. El plazo para la presentación de descargos en primera instancia, es de cinco (5) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución de inicio de procedimiento.

#### 4.6. Medios probatorios

4.6.1. Se entiende por documentos a todo escrito u objeto que sirve para acreditar un hecho, tales como impresos, fotografías, reproducciones de audio o vídeo incluyendo los productos materia de denuncia, de

conformidad con lo dispuesto en los artículos 233 y 234 del Código Procesal Civil. Se consideran medios probatorios de esta naturaleza los escritos que registran los resultados de informes periciales, informes técnicos, testimonios e inspecciones, siempre que sean presentados como documentos al momento de su ofrecimiento por las partes.

4.6.2. Los medios probatorios que sustenten los argumentos de los administrados serán documentales, sin perjuicio de la facultad que corresponde a la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 126 del Código.

4.6.3. En caso el administrado considere necesaria la actuación de medios probatorios de naturaleza distinta a la documental para el debido ejercicio de su derecho de defensa, deberá solicitarlo de manera fundamentada, a efectos de que la autoridad evalúe el ejercicio de la facultad que le confiere el literal b) del artículo 126 del Código y ordene su actuación de ser pertinente y procedente.

#### 4.7. Suspensión del procedimiento

La suspensión del procedimiento procede en los supuestos comprendidos en el artículo 65 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807. Excepcionalmente, también podrá suspenderse el procedimiento en los siguientes casos:

4.7.1. Por un plazo máximo de diez (10) días hábiles, cuando el administrado deba ser notificado por publicación, la cual deberá efectuarse dentro del plazo otorgado por la administración, sin posibilidad de la emisión del nuevo aviso al que hace referencia el numeral 5.5 de la Directiva 001-2013-TRI-INDECOPI que regula el Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutivos del INDECOPI.

4.7.2. Por un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, cuando la notificación deba realizarse fuera del ámbito de competencia territorial o de la provincia donde se ubique la oficina a la que se encuentre adscrito un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, cada vez que se deba notificar un acto procedimental de necesario traslado, tal como:

- a) Inicio de procedimiento;
- b) Descargos;
- c) Requerimientos de información;
- d) Puesta en conocimiento de medios probatorios;
- e) Actos administrativos referidos a actuaciones probatorias o que se pronuncien sobre el otorgamiento o denegatoria de medidas cautelares.

Este supuesto de suspensión no procede cuando las partes del procedimiento a las que va dirigida la notificación hayan fijado domicilio procesal a través del sistema de notificación electrónica que implemente el INDECOPI.

4.7.3. Por un plazo máximo de quince (15) días hábiles, cuando sea necesario disponer la realización de informes técnicos, el cual podrá ser prorrogado por un plazo similar, por causas debidamente fundamentadas.

4.7.4. Por un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, en caso se deban actuar medios de prueba distintos a los documentales, como diligencias de inspección o la exhibición de pruebas ante las partes.

4.7.5. Por un plazo máximo de diez (10) días hábiles cuando se presente un supuesto de recusación o abstención del Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.

#### 4.8. Conclusión del procedimiento

4.8.1. En cualquier estado e instancia del procedimiento, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos o la Comisión podrán declarar la conclusión anticipada del procedimiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 107-A del Código.

4.8.2. El Procedimiento Sumarísimo concluye en primera instancia con la Resolución Final del Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos declarando la improcedencia de la denuncia; o la conclusión anticipada del procedimiento; o la existencia de una infracción, disponiendo la inscripción del denunciado en el Registro de Infractores, imponiendo una sanción y/o dictando una medida correctiva y/u ordenando el reembolso de las costas y/o costos a favor del denunciante; o disponiendo el archivo del procedimiento en caso no se verifique una infracción.

4.8.3. En los casos que se verifique una infracción y corresponda imponer una sanción, la inasistencia a la audiencia de conciliación convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) o por la autoridad administrativa durante la tramitación del procedimiento, podrá ser considerada una circunstancia agravante, de conformidad con lo establecido en numeral 6 del artículo 112 del Código.

### V. APELACIÓN

#### 5.1. Plazos

5.1.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.

5.1.2. El plazo máximo para verificar la admisión del recurso de apelación, incluyendo la oportunidad del recurso, es de tres (3) días hábiles.

5.1.3. El plazo máximo para elevar los actuados a la Comisión es de tres (3) días hábiles, contado a partir de la recepción del último cargo de notificación del concesorio de la apelación.

5.1.4. Para la absolución del traslado del recurso en segunda instancia, el plazo es de cinco (5) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la apelación.

#### 5.2. Actos susceptibles de ser impugnados

5.2.1. Son susceptibles de impugnación las resoluciones que ponen fin a la instancia y las que se pronuncian sobre el dictado de medidas cautelares sea concediéndolas o denegándolas, en los siguientes términos:

- a) La impugnación procede en los procedimientos sumarísimos con efectos suspensivos, salvo en el caso de la impugnación de medidas cautelares otorgadas.
- b) La impugnación de medidas cautelares se tramita en cuaderno separado.

5.2.2. No procede la apelación del denunciante respecto de la cuantía de la multa impuesta en cualquier tipo de procedimiento iniciado ante los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos.

5.2.3. No procede apelación respecto de la imposición de multas coercitivas, de acuerdo con lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código. Las resoluciones que imponen multas coercitivas causan estado y son susceptibles de impugnación en sede judicial mediante la acción contencioso administrativa.

#### 5.3. Resolución de apelación

5.3.1. El recurso de apelación se resuelve teniendo en consideración los medios probatorios que obren en el expediente, incluyendo aquellos que se ofrezcan en el recurso de apelación y en la absolución de la apelación, conforme a lo establecido en la presente Directiva.

5.3.2. La resolución de la correspondiente Comisión agota la vía administrativa.

### VI. FIN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. En el marco del Procedimiento Sumarísimo, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y Comisiones de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento sumarísimo

no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una sanción, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emitirá una Razón de Jefatura o de Secretaría Técnica, según corresponda, que deje constancia de ello y remitirá al Área de Ejecución Coactiva la respectiva solicitud de ejecución, de ser el caso.

#### VII. FACULTADES DE LA AUTORIDAD, ABSTENCIÓN, RECUSACIÓN Y QUEJA

7.1. Para efectos de la tramitación de los procedimientos a su cargo, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos cuenta con las facultades conferidas a una Comisión en el Título I de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807 y las conferidas a un Secretario Técnico en el artículo 24 de la misma Ley, que resulten compatibles con la naturaleza de los Procedimientos Sumarísimos. Asimismo, cuenta con las facultades siguientes:

- a) Dictar medidas cautelares, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 109 del Código.
- b) Disponer la delegación de firma en funcionarios del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 74 y 81 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 006-2017-JUS.
- c) Citar a audiencia para escuchar a las partes o a sus representantes, incluyendo la posibilidad de promover la conciliación del conflicto, así como para actuar algún medio probatorio, cuando lo considere necesario para el esclarecimiento de los hechos objeto de la denuncia. Esta prerrogativa incluye la posibilidad de resolver el caso en este mismo acto, notificando de ello a las partes o a sus representantes, de manera inmediata.
- d) Declarar la inadmisibilidad de la denuncia o emitir la Resolución Final, determinando según corresponda: i) la improcedencia de la denuncia; ii) la conclusión anticipada del procedimiento; iii) la existencia de infracción; iv) la imposición de sanciones o multas coercitivas a los proveedores que infrinjan las normas contenidas en el Código; v) las medidas correctivas que resulten aplicables; vi) la condena al pago de costas y costos del procedimiento; vii) el archivo del procedimiento por inexistencia de infracción; entre otros mandatos dentro del marco de sus atribuciones.
- e) En el caso se ordenen medidas correctivas, la Resolución Final establecerá la obligación a cargo del proveedor de acreditar el cumplimiento de lo ordenado, en caso contrario, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, a pedido expreso del beneficiado con la medida correctiva, impondrá multa coercitiva por incumplimiento de mandato en caso se verifique el incumplimiento de lo apercibido.
- f) Conceder o denegar el recurso de apelación.
- g) Otras que se le encomienden o le correspondan para el debido cumplimiento de sus funciones.

7.2. La abstención y la recusación del Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos se rige por los artículos 97 a 103 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 006-2017-JUS, y por la Directiva del INDECOPI que aprueba el Procedimiento de Abstención y Recusación de los funcionarios de los órganos resolutivos del INDECOPI.

7.3. La queja por defectos de tramitación del procedimiento a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos se presenta ante la Comisión de Protección al Consumidor que corresponda y se rige por el artículo 167 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 006-2017-JUS, y por la Directiva de la materia.

#### VIII. VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia el 15 de mayo de 2017 y es de aplicación inmediata a todos los

procedimientos, incluso los que se encuentran en trámite.

#### IX. DEROGACIÓN

Déjese sin efecto la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI y sus modificatorias contenidas en la Directiva N° 001-2013/DIR-COD-INDECOPI, la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI, la Directiva N° 003-2014/DIR-COD-INDECOPI y la Directiva N° 02-2016/DIRCOD-INDECOPI, una vez entre vigencia la presente Directiva.

1513664-1

### SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES

#### Modifican el Reglamento de los Procesos de Titulización de Activos y el Reglamento de Fondos de Inversión y sus Sociedades Administradoras

RESOLUCIÓN SMV  
N° 016-2017-SMV/01

Lima, 27 de abril de 2017

VISTOS:

El Expediente N° 2017011011 y los Memorandos Conjuntos Nros. 1214 y 1512-2017-SMV/06/10/12 del 21 de marzo y 11 de abril de 2017, respectivamente, emitidos por la Oficina de Asesoría Jurídica, la Superintendencia Adjunta de Supervisión Prudencial y la Superintendencia Adjunta de Investigación y Desarrollo; así como el Proyecto de norma que modifica el Reglamento de los Procesos de Titulización de Activos y el Reglamento de Fondos de Inversión y sus Sociedades Administradoras (en adelante, el "Proyecto");

CONSIDERANDO:

Que, conforme al literal a) del artículo 1 del Texto Único Concordado de la Ley Orgánica de la Superintendencia del Mercado de Valores, SMV, aprobado mediante Decreto Ley N° 26126 y modificado por Ley N° 29782, Ley de Fortalecimiento de la Supervisión del Mercado de Valores (en adelante, Ley Orgánica), la SMV está facultada para dictar las normas legales que regulen materias del mercado de valores;

Que, de acuerdo con el literal b) del artículo 5 de la Ley Orgánica, el Directorio de la SMV tiene por atribución la aprobación de la normativa del mercado de valores, mercado de productos y el sistema de fondos colectivos, así como aquella a que deben sujetarse las personas naturales o jurídicas sometidas a su supervisión;

Que, mediante Resolución CONASEV N° 001-97-EF/94.10, se aprobó el Reglamento de los Procesos de Titulización de Activos, el mismo que establece el régimen aplicable a las sociedades tituladoras y a los fideicomisos de titulización con valores colocados mediante oferta pública;

Que, con Resolución SMV N° 029-2014-SMV/01, se aprobó el Reglamento de Fondos de Inversión y sus Sociedades Administradoras, el mismo que establece el régimen aplicable a las sociedades administradoras de fondos de inversión y los fondos de inversión bajo su administración;

Que, las citadas resoluciones regulan los supuestos bajo los cuales se constituyen el "Fideicomiso de Titulización para Inversión en Renta de Bienes Raíces - FIBRA" y el "Fondo de Inversión en Renta de Bienes Inmuebles - FIRBI", patrimonios cuyos certificados de participación son colocados por oferta pública primaria y cuya finalidad es la adquisición o construcción de bienes inmuebles que se destinen a su arrendamiento u a otra forma onerosa de cesión en uso;

**Artículo 2.-** Notificar la presente Resolución a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del CONCYTEC, a la Dirección Ejecutiva de la Unidad Ejecutora FONDECYT y a la Unidad de Seguimiento y Monitoreo de la Unidad Ejecutora FONDECYT, para su conocimiento y fines pertinentes.

**Artículo 3.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del CONCYTEC, en la fecha de publicación de la Resolución en el Diario Oficial "El Peruano".

Regístrese, comuníquese y publíquese.

FABIOLA LEÓN-VELARDE SERVETTO  
Presidenta

1753110-2

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

**Aprueban la Directiva N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI, que modifica la "Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor" y la "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor"**

RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL  
CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI  
N° 038-2019-INDECOPI/COD

Lima, 20 de marzo de 2019

VISTOS:

El Informe N° 159-2018/DPC-INDECOPI, el Informe N° 005-2019/DPC-INDECOPI, el Informe N° 940-2018/GEL, el Informe N° 039-2019/GEL, el Informe N° 031-2019/GEG, y el Informe N° 188-2019/GEL; y,

CONSIDERANDO:

Que, el literal k) del artículo 5 de la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033 y sus modificatorias, y el literal m) del artículo 5 del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI, aprobado por el Decreto Supremo N° 009-2009-PCM y sus modificatorias, establecen como funciones del Consejo Directivo del INDECOPI, el expedir directivas que normen el funcionamiento administrativo del INDECOPI;

Que, el literal l) del artículo 5 de la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033 y sus modificatorias, y el literal o) del artículo 5 del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI, aprobado por el Decreto Supremo N° 009-2009-PCM y sus modificatorias, establecen como funciones del Consejo Directivo del INDECOPI, además de las expresamente establecidas en la referida Ley, aquellas otras que le sean encomendadas por normas sectoriales y reglamentarias;

Que, el artículo 105 de la Ley N° 29571, Código

de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias, dispone que el Consejo Directivo del INDECOPI emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi;

Que, los artículos 125 y 127 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias, disponen que el Consejo Directivo del INDECOPI debe aprobar y publicar la Directiva que establezca las reglas para la tramitación del Procedimiento Sumarísimo que resulten necesarias para complementar lo previsto en el Código;

Que, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 075-2017-INDECOPI/COD, publicada el 28 de abril de 2017 en el Diario Oficial "El Peruano", se aprobó la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor";

Que, asimismo, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 076-2017-INDECOPI/COD, publicada el 2 de mayo de 2017 en el Diario Oficial "El Peruano", se aprobó la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor";

Que, posteriormente, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 039-2018-INDECOPI/COD, publicada el 2 de marzo de 2018 en el Diario Oficial "El Peruano", se aprobó la Directiva N° 004-2018/DIR-COD-INDECOPI que modificó el numeral 4.3 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI;

Que, asimismo, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 096-2018-INDECOPI/COD, publicada el 31 de mayo de 2018 en el Diario Oficial "El Peruano", se aprobó la Directiva N° 005-2018/DIR-COD-INDECOPI que modificó el numeral 4.5.1 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI;

Que, atendiendo a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo presente los informes emitidos por los órganos técnicos de la entidad, mediante los documentos de Vistos, el Consejo Directivo, mediante Acuerdo N° 026-2018 del 26 de febrero de 2019, aprobó la modificación de las Directivas N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI y N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI y encomendó al Presidente del Consejo Directivo la emisión de la resolución correspondiente;

Con el visto bueno de la Gerencia General, de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor y de la Gerencia Legal; y,

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 7.2 del artículo 7 de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033 y en cumplimiento de las funciones otorgadas mediante los literales f) y h) del numeral 7.3 del mismo cuerpo legislativo;

RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar la Directiva N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI que modifica las Directivas N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 075-2017-INDECOPI/COD, y N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 076-2017-INDECOPI/COD, la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Disponer que la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor mantenga debidamente actualizada la publicación de las Directivas

N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI y N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI en el Portal Institucional del Indecopi y en el Portal del Consumidor.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

IVO GAGLIUFFI PIERCECHI  
Presidente del Consejo Directivo

#### DIRECTIVA N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI

**DIRECTIVA QUE MODIFICA LAS DIRECTIVAS N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR", APROBADA POR RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 075-2017-INDECOPI/COD Y N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR", APROBADA POR RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 076-2017-INDECOPI/COD**

#### I. OBJETO.

Modificar los numerales 3.1 y 7.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 075-2017-INDECOPI/COD.

Asimismo, modificar los numerales 4.7 y 4.8 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 076-2017-INDECOPI/COD.

#### II. DISPOSICIONES GENERALES.

**2.1. Modificación de los numerales 3.1 y 7.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor".**

Modifíquense los numerales 3.1 y 7.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 075-2017-INDECOPI/COD, conforme al texto siguiente:

##### **"3.1. Competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos**

*3.1.1. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos es competente para conocer, en primera instancia administrativa, procedimientos administrativos sancionadores iniciados como consecuencia de denuncias presentadas por consumidores que versen:*

(...)  
b) *Por razón de materia: denuncias que versen exclusivamente sobre incumplimientos de acuerdos conciliatorios; falta de atención a reclamos y requerimientos de información; métodos abusivos de cobranza; demora y falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía; incumplimiento de medida correctiva a petición del beneficiario, incumplimiento de medida cautelar, liquidación de costas y costos e incumplimiento de pago de costas y/o costos."*

##### **"VII. FACULTADES DE LA AUTORIDAD, ABSTENCIÓN, RECUSACIÓN Y QUEJA**

7.1. Para efectos de la tramitación de los procedimientos a su cargo, el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos cuenta con las facultades conferidas a una Comisión en el Título I de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807 y las conferidas a un Secretario Técnico en el artículo 24 de la misma Ley, que resulten compatibles con la naturaleza de los Procedimientos Sumarísimos. Asimismo, cuenta con las facultades siguientes:

(...)

e) En caso se ordenen medidas correctivas o el pago de costas y/o costos, la Resolución Final establecerá la obligación a cargo del proveedor de acreditar el cumplimiento de lo ordenado. En caso contrario, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento del mandato."

**2.2. Modificación de los numerales 4.7 y 4.8 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor".**

Modifíquense los numerales 4.7. y 4.8 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 076-2017-INDECOPI/COD, conforme al texto siguiente:

##### **"4.7. De los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción**

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

a) *La figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará en los procedimientos iniciados a instancia de parte o por iniciativa de la autoridad de conformidad con lo dispuesto en el Código y el literal a) del numeral 2 del artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.*

(...)

c) *El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutivo evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.*

d) *Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor respecto a dichas pretensiones. En esos casos, se impondrá la sanción, se ordenarán las medidas correctivas, así como el reembolso de costas y costos, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispondrá la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.*

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 todas las pretensiones del denunciante.*

f) *Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impondrá una sanción pecuniaria, sin perjuicio de la facultad de aplicar los criterios atenuantes al graduar la sanción. En estos casos, no procede la exoneración del pago de los costos del procedimiento."*

##### **"4.8. De las medidas correctivas**

(...)

*Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de*

oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4. 11 de la presente Directiva."

### III. VIGENCIA.

La presente Directiva entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

1752343-1

**SUPERINTENDENCIA  
NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNIVERSITARIA**

### Designan Director de Programa Sectorial III de la Dirección de Supervisión de la SUNEDU

**RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA  
N° 047-2019-SUNEDU**

Lima, 22 de marzo de 2019

VISTO:

El Informe N° 059-2019-SUNEDU-03-10 de la Oficina de Recursos Humanos; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante el artículo 12 de la Ley N° 30220 - Ley Universitaria, se crea la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu como un organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Educación, con autonomía técnica, funcional, económica, presupuestal y administrativa, para el ejercicio de sus funciones. Tiene naturaleza jurídica de derecho público interno y constituye pliego presupuestal;

Que, el literal f) del artículo 14 del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunedu, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2014-MINEDU, modificado por Decreto Supremo N° 006-2018-MINEDU, dispone que el/la Superintendente/a tiene entre otras funciones, la de designar y remover a los directores de los órganos de línea, órganos de administración interna y órganos desconcentrados de la Sunedu;

Que, el Cuadro para Asignación de Personal Provisional de la Sunedu, aprobado por Resolución Ministerial N° 087-2015-MINEDU, y reordenado por Resoluciones de Superintendencia N° 055-2017-SUNEDU y N° 100-2018-SUNEDU, prevé el cargo estructural de Director de Programa Sectorial III de la Dirección de Supervisión de la Sunedu como cargo de confianza;

Que, resulta necesario designar al Director de Programa Sectorial III de la Dirección de Supervisión de la Sunedu;

Con el visado de la Secretaría General, de la Oficina de Recursos Humanos y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 27594, Ley que regula la participación del Poder Ejecutivo en el nombramiento y designación de funcionarios públicos; la Ley N° 30220, Ley Universitaria; y, el Reglamento de Organización y Funciones de la Sunedu, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2014-MINEDU, modificado por Decreto Supremo N° 006-2018-MINEDU;

SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Designar, a partir del 23 de marzo de 2019, al abogado Fernando Alonso Lazarte Mariño, en el cargo de Director de Programa Sectorial III de la Dirección de Supervisión de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.

**Artículo 2.-** Notificar la presente Resolución a la Secretaría General, a la Oficina de Recursos Humanos,

a la Dirección de Supervisión, y al abogado Fernando Alonso Lazarte Mariño.

**Artículo 3.-** Encargar a la Oficina de Comunicaciones su publicación en el Portal Institucional, el mismo día de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

CARLOS MARTÍN BENAVIDES ABANTO  
Superintendente

1753112-1

### ACTIVIDAD EMPRESARIAL DEL ESTADO

**FONDO NACIONAL DE  
FINANCIAMIENTO DE LA ACTIVIDAD  
EMPRESARIAL DEL ESTADO**

### Acuerdos adoptados sobre Directores de Empresas en las que FONAFE participa como Accionista

**ACUERDO DE DIRECTORIO  
N° 002-2019/003-FONAFE**

Se comunica que mediante Acuerdo de Directorio N° 002-2019/003-FONAFE, de fecha 20 de marzo de 2019, se aprobó lo siguiente:

Tomar conocimiento de la renuncia al cargo de Miembro de Directorio presentada por las siguientes personas, dándoles las gracias por los servicios prestados:

NOMBRE	EMPRESA	CARGO
JOCHAMOWITZ STAFFORD, ANDRÉS JUAN	CORPAC	DIRECTOR
LECAROS VÉRTIZ, CARMEN CECILIA	FONDO MIVIVIENDA	DIRECTORA
VALEGA NORIEGA, RICARDO	FONDO MIVIVIENDA	DIRECTOR
BUSTAMANTE DAWSON, JORGE LUIS ÁNGEL	SEDAPAL	PRESIDENTE DIRECTORIO
TARAZONA MINAYA, JUAN ALFREDO	SEDAPAL	DIRECTOR
AYALA DE LA VEGA, MARIO CELESTINO	SEDAPAL	DIRECTOR
MAISCH MOLINA, GUILLERMO ERNESTO	SEDAPAL	DIRECTOR
RAYGADA SOMMERKAMP, JAIME EUGENIO	SEDAPAL	DIRECTOR

Designar como Miembro de Directorio a las siguientes personas:

NOMBRE	EMPRESA	CARGO	PROPONE
BALBUENA PALACIOS, PATRICIA JACQUELYN	CORPAC	DIRECTOR	MTC
ARANÍBAR OSORIO, PABLO EDGAR	ACTIVOS MINEROS	DIRECTOR	MEF

**ACUERDO DE DIRECTORIO  
N° 001-2019/004-FONAFE**

Se comunica que mediante Acuerdo de Directorio N° 001-2019/004-FONAFE de fecha 22 de marzo de 2019, se aprobó lo siguiente:

Designar como Miembro de Directorio de la empresa SEDAPAL, a propuesta del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, a las siguientes personas: