RESOLUCIÓN FINAL Nº 2204-2013/CC2

PROCEDENCIA	**:**	**LIMA**
DENUNCIANTE	**:**	**ELIO RICARDO BALLÓN RODRÍGUEZ (EL SEÑOR BALLÓN)**
DENUNCIADA	**:**	**LAVANDERÍA SAN ANTONIO DRY CLEANERS E.I.R.L. (SAN ANTONIO)**
MATERIA	**:**	**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR** **IMPROCEDENCIA POR PRESCRIPCIÓN** **DISCRIMINACIÓN** **IDONEIDAD** **MEDIDAS CORRECTIVAS** **GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN** **MULTA** **COSTAS Y COSTOS**
ACTIVIDAD	**:**	**LAVADO, LIMPIEZA Y TEÑIDO DE TELA**
SANCIÓN	**:**	***1 UIT***

Lima, 25 de noviembre de 2013

ANTECEDENTES

1. El 12 de febrero de 2013[1], el señor Ballón denunció a SAN ANTONIO por presunta infracción de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:

   (i) La empresa denunciada habría realizado actos discriminatorios en su contra desde el año 2010, en la medida que le había venido cobrando por el servicio de lavado de camisas la suma S/. 7,00, siendo que a otros usuarios les cobraba la tarifa de S/. 6,00, por el mismo servicio.
   (ii) SAN ANTONIO había tomado represalias en su contra debido a que interpuso un reclamo por los referidos actos de discriminación ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, el INDECOPI).
   (iii) Los referidos actos de discriminación fueron constatados por el personal de la Policía Nacional del Perú.

2. El señor Ballón solicitó que:

   (i) Se ordene a SAN ANTONIO el pago de un resarcimiento.
   (ii) Se sancione a la empresa denunciada.

[1] El 12 de febrero de 2013, el señor Ballón presentó su denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, el cual mediante Resolución Final Nº 317-2013/PS3 de fecha 6 de marzo de 2013 resolvió declinar su competencia para conocer la misma a favor de la Comisión de Protección al Consumidor Nº 2 y remitió la mencionada denuncia a esta Comisión mediante Memorándum Nº 458-2013/PS3 de fecha 4 de marzo 2013.

Lpderecho.pe

3. Mediante Resolución Nº 1 de fecha 7 de mayo de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Nº 2, (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia, señalando como hecho imputado el siguiente:

> *"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 12 de febrero de 2013, presentada por el señor Elio Ricardo Ballón Rodríguez contra Lavandería San Antonio Dry Cleaners E.I.R.L. por presunta infracción de los artículos 1.1 literal d), 38º, 18º y 19º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría cobrado al denunciante la suma de S/. 7,00, por el servicio de lavado de camisas, cuando lo correspondiente era S/. 6,00." [sic]*

4. Mediante escrito de fecha 23 de mayo de 2013, SAN ANTONIO se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos, señalando que:

   (i) El denunciante era un asiduo cliente de su local desde hacía más de cuatro años, tiempo en el cual no había interpuesto reclamo alguno relacionado con los cobros que se le efectuaban por el servicio brindado.
   (ii) El precio que cobraba al público en general por el lavado de camisas era de S/. 6,00; sin embargo, en la medida que el señor Ballón le solicitó que el servicio brindado comprendiera el almidonado total de las referidas prendas (no solamente del cuello y los puños), acordó verbalmente con éste el cobro de una tarifa de S/. 7,00 por dicho servicio.
   (iii) El servicio de lavado de camisas solicitado por el señor Ballón, tenía un costo superior al que se brindaba a los demás clientes, ello en la medida que: (a) utilizaba un almidón de mejor calidad y en mayor cantidad; (b) requería de un tratamiento especial que implicaba utilizar mayor cantidad de agua y un desengrasante para eliminar la grasa impregnada; y, (c) el planchado de la prenda requería al utilización de mayor consumo de energía eléctrica.
   (iv) En virtud de los sobre costos indicados, se estableció que el costo del servicio de lavado de camisas para el denunciante ascendería a la suma de S/. 7,00, lo cual se desprendía de las boletas de venta.

ANÁLISIS

Cuestión Previa: Sobre el hecho imputado

5. Mediante Resolución Nº 1, la Secretaría Técnica consideró como presunta infracción a los artículos 1.1. literal b), 18º, 19º y 38º, el hecho consistente en que SAN ANTONIO habría cobrado al denunciante la suma de S/. 7,00, por el servicio de lavado de camisas, cuando lo que correspondía cobrar era S/. 6,00[2].

---

[2] **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 18º.- Idoneidad
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para lo 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."

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

6. Al respecto, antes de proceder al análisis del presente caso, este Colegiado considera pertinente determinar si el referido hecho imputado podría constituir una infracción a los artículos 18º y 19° del Código; o si, por el contrario, se trataría de una presunta infracción a los artículos 1.1 literal b) y 38º del Código.

7. A efectos de realizar el examen de tipificación correspondiente, es necesario determinar los bienes jurídicos tutelados por la normativa del Código. Al respecto, los artículos 18º y 19º de dicha norma, imponen al proveedor el deber de entregar al consumidor productos o prestar servicios en las condiciones ofrecidas y/o acordadas.

8. Por otro lado, los artículos 1.1. literal b) y 38º del Código regulan el derecho del denunciante a un trato justo y equitativo, quedando prohibida cualquier práctica que conlleve un trato discriminatorio o desigual, más aún, si el mismo no ha sido consecuencia de causas objetivas y lícitas.

9. En el presente caso, el señor Ballón denunció que habría sufrido trato discriminatorio por parte de la empresa denunciada, en la medida que ésta le estaría cobrando S/. 7,00, en vez de S/. 6,00, por el servicio de lavado de camisas.

10. Por lo expuesto, la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Comisión) considera que corresponde efectuar el análisis del referido hecho denunciado en función a lo dispuesto en los artículos 1.1. literal b) y 38º del Código, dejando de lado el

---

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.

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.
El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el Artículo 8º de la Ley contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

Artículo 25º.- Deber general de seguridad
Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

análisis del mismo como una presunta infracción a los artículos 18º y 19º de la citada norma.

De la improcedencia parcial de la denuncia

11. El artículo 121º del Código[3] establece que:

> *"Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.*
> *Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General"*

12. Para el cómputo del plazo de prescripción de dos años previsto en el referido artículo, corresponde a este Colegiado aplicar las reglas previstas en el artículo 233º de la Ley 27444, cuyo numeral 233.2 señala que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada[4]. El mencionado numeral dispone que la suspensión del plazo prescriptorio se da con el inicio del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo[5].

13. No obstante ello, aplicando el artículo 23º del Decreto Legislativo 807 (norma de aplicación preferente por ser especial), el plazo prescriptorio en materia de protección al consumidor se suspende cuando el consumidor interpone su denuncia y no cuando el proveedor es notificado con la resolución de admisión a trámite.

14. Si la prescripción se suspendiera con la notificación de la resolución de imputación de cargos al proveedor denunciado, el consumidor denunciante tendría que calcular el tiempo que le tomaría a la Comisión admitir a trámite la denuncia y notificar la resolución correspondiente al proveedor para presentar su denuncia antes del vencimiento del plazo de dos años establecido en la ley[6].

---

[3] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
ÚNICA.- Procedimientos en trámite
Las infracciones y los procedimientos administrativos iniciados antes de la entrada en vigencia del presente Código, se rigen por la normativa anterior hasta su conclusión.

[4] **LEY Nº 27444.- LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 233º.- Prescripción.-
(…)
233.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una acción continuada.
(…)

[5] **LEY Nº 27444.- LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 233º.- Prescripción.-
(…)
233.2 (…)
El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 235, inciso 3 de esta Ley (…)

[6] En efecto, debe considerarse que el tiempo promedio para admitir a trámite una denuncia y notificar la imputación de cargos toma aproximadamente entre dos a cuatro semanas (o incluso más en algunos casos excepcionales, como las denuncias que incluyen solicitudes de medida cautelar). Adicionalmente, a veces es necesario efectuar requerimientos de información a los denunciantes o solicitarles la subsanación de requisitos, por lo que en muchos

15. En consecuencia, el cómputo del plazo de prescripción de dos años previsto en el artículo 121º del Código se calculará desde el día en que la infracción se hubiera cometido, o desde que cesó si fuera una acción continuada, y el plazo prescriptorio se suspenderá a partir del día en que el consumidor presenta su denuncia ante la Comisión, en aplicación concordada y sistemática del numeral 233.2 del artículo 233º de la Ley 27444 y el artículo 23º del Decreto Legislativo 807.

16. En el presente caso, el señor Ballón denunció que vendría siendo víctima de tratos discriminatorios por parte de SAN ANTONIO desde el año 2010, en la medida que ésta le vendría cobrando la tarifa de S/. 7,00, por el servicio de lavado de camisas, pese a que a sus demás clientes les cobraba la suma de S/. 6,00, por el mismo servicio. A efectos de acreditar lo indicado, el denunciante presentó boletas de venta de los años 2010 y 2011[7], las mismas que se detallan a continuación:

Boletas de venta emitidas por SAN ANTONIO a nombre del señor Ballón		
Fecha	**Detalle**	**Precio**
21/04/2010	Servicio de lavado	S/. 6,00
30/04/2010	Servicio de lavado	S/. 48,50
22/05/2010	Servicio de lavado	S/. 41,00
17/07/2010	Servicio de lavado	S/. 6,50
09/08/2010	Servicio de lavado	S/. 6,50
21/08/2010	Servicio de lavado	S/. 12,50
16/09/2010	Servicio de lavado	S/. 6,00
17/09/2010	Servicio de lavado	S/. 6,00
01/10/2010	Servicio de lavado	S/. 10,00
04/10/2010	Servicio de lavado	S/. 12,00
16/10/2010	Servicio de lavado	S/. 24,00
22/10/2010	Servicio de lavado	S/. 24,00
26/10/2010	Servicio de lavado	S/. 6,50
03/11/2010	Servicio de lavado	S/. 37,50
30/11/2010	Servicio de lavado	S/. 24,00
16/11/2010	Servicio de lavado	S/. 18,50
20/11/2010	Servicio de lavado	S/. 18,00
10/11/2010	Servicio de lavado	S/. 24,50
13/11/2010	Servicio de lavado	S/. 32,00
06/11/2010	Servicio de lavado	S/. 22,00
24/12/2010	Servicio de lavado	S/. 36,50
30/12/2010	Servicio de lavado	S/. 18,00
18/12/2010	Servicio de lavado	S/. 36,50
02/12/2010	Servicio de lavado	S/. 12,00
04/12/2010	Servicio de lavado	S/. 12,00
11/12/2010	Servicio de lavado	S/. 24,00
08/01/2011	Servicio de lavado	S/. 29,00
05/01/2011	Servicio de lavado	S/. 34,50
20/01/2011	Servicio de lavado	S/. 49,00
24/01/2011	Servicio de lavado	S/. 21,00

casos las denuncias presentadas por los consumidores con un mes (o más) de anticipación antes del término del plazo prescriptorio, podrían ser declaradas improcedentes.

[7] Ver fojas 8.

29/01/2011	Servicio de lavado	S/. 50,00
05/02/2011	Servicio de lavado	S/. 42,00
12/02/2011	Servicio de lavado	S/. 42,00
15/02/2011	Servicio de lavado	S/. 21,00
19/02/2011	Servicio de lavado	S/. 21,00

Cuadro Nº 1

17. Conforme a lo detallado, la empresa denunciada brindó al denunciante diversos servicios de lavado en el periodo comprendido entre el 21 de abril de 2010 y el 19 de febrero de 2011, siendo que conforme a lo detallado en el Cuadro N° 1, SAN ANTONIO habría cometido las presuntas infracciones desde el mencionado periodo de tiempo, por lo que, al menos desde dichas fechas, el señor Ballón se encontraba habilitado para ejercer las acciones legales pertinentes. En ese sentido, considerando que el plazo prescriptorio contemplado por el Código es de dos años, se puede apreciar que respecto de los hechos detallados en el Cuadro N° 1, consignado en el numeral anterior, el referido plazo ha sido superado en exceso, en la medida que el denunciante interpuso su denuncia el 22 de febrero de 2013.

18. En virtud de los argumentos expuestos, corresponde declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Ballón respecto de los servicios de lavado brindados por la empresa denunciada durante el periodo comprendido entre el 21 de abril de 2010 y el 19 de febrero de 2011, en la medida que con relación a los mismos, la acción administrativa ha quedado prescrita.

Sobre los actos de discriminación

19. El artículo 2º, inciso 2 de la Constitución Política del Perú[8] establece que, nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

20. El derecho a la igualdad presenta una doble dimensión: de un lado como principio rector del ordenamiento jurídico; y de otro lado, como un derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación.

21. En este sentido, el artículo 1º literal d) del Código reconoce el derecho de los consumidores a ser tratados justa y equitativamente 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.

22. En la práctica, los derechos antes citados se resumen en la obligación de los proveedores de dispensar un trato equitativo, brindando sus servicios o productos sin exclusiones o selección de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de sus prestaciones.

---

[8] **Constitución Política de 1993**
Artículo 2º.- Toda persona tiene derecho:
2. A la igualdad ante la Ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

23. El artículo 38º del mismo cuerpo legal, comprende ambas variantes, al prohibir de forma absoluta en su primer párrafo, los actos de discriminación que afectan la dignidad del ser humano, lo que implica una limitación de acceso; y, en su segundo párrafo, el tipo básico de trato diferenciado propio de la selección o exclusión injustificada de la clientela.

24. Sobre este punto, únicamente se permite una práctica de selección o trato diferenciado en los casos donde medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas. En ese sentido, la Comisión se encuentra facultada para velar y promover el respeto de los derechos de los ciudadanos como consumidores, así como promover el cumplimiento de la obligación de los proveedores de no seleccionar a la clientela.

25. La Sala de Competencia Nº 2 (actualmente, Sala Especializada en Protección al Consumidor), ha establecido en anteriores pronunciamientos que para este tipo de casos, existe una cierta dificultad para el consumidor de probar que ha sido víctima de un trato discriminatorio o de un trato diferenciado ilícito, por lo que sólo tendrá que acreditar con suficientes indicios que ha recibido un trato desigual, para que surja la obligación del proveedor de acreditar que su actuación respondió a motivos objetivos y justificados. En ese orden de ideas, se considera que, en tanto el consumidor acredite un trato desigual y el proveedor no acredite la existencia de causas objetivas para dicho proceder, corresponderá sancionar a este último por el tipo básico previsto.

26. En el presente caso el señor Ballón denunció que SAN ANTONIO realizó actos discriminatorios hacia su persona desde el año 2010, en la medida que le había venido cobrando por el servicio de lavado de camisas la suma S/. 7,00, siendo que a otros usuarios les estaría cobrando la suma de S/. 6,00, pese a que el servicio brindado era el mismo.

27. Por su parte, la empresa denunciada señaló en sus descargos que, efectivamente cobró al denunciante la suma de S/. 7,00 en vez de S/. 6,00, debido a que dicha tarifa fue pactada con el señor Ballón, ya que éste solicitó que sus camisas fueran almidonadas totalmente, lo que le generaba un sobrecosto en la prestación del servicio, el cual justificaba un aumento en la contraprestación que se le requería.

(i) *Respecto a las órdenes de trabajo y boletas de venta que no detallan el servicio de Lavado de Camisas*

28. A efectos de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, el señor Ballón presentó copia de las boletas de venta emitidas por la empresa denunciada, cuyo contenido se detalla a continuación:

Boletas de venta emitidas por SAN ANTONIO a nombre del señor Ballón		
Fecha	**Detalle del Servicio**	**Precio**
26/02/2011	Servicio de lavado	S/. 42,00
05/03/2011	Servicio de lavado	S/. 35,00
12/03/2011	Servicio de lavado	S/. 28,00
28/03/2011	Servicio de lavado	S/. 70,00

11/03/2011	Servicio de lavado	S/. 21,00
16/04/2011	Servicio de lavado	S/. 92,00
30/04/2011	Servicio de lavado	S/. 60,00
09/04/2011	Servicio de lavado	S/. 63,00
02/04/2011	Servicio de lavado	S/. 42,00
07/05/2011	Servicio de lavado	S/. 28,00
14/05/2011	Servicio de lavado	S/. 49,00
08/05/2011	Servicio de lavado	S/. 63,00
21/05/2011	Servicio de lavado	S/. 42,00
04/06/2011	Servicio de lavado	S/. 49,00
11/06/2011	Servicio de lavado	S/. 42,00
21/06/2011	Servicio de lavado	S/. 56,00
25/06/2011	Servicio de lavado	S/. 14,00
05/07/2011	Servicio de lavado	S/. 49,00
09/07/2011	Servicio de lavado	S/. 28,00
16/07/2011	Servicio de lavado	S/. 56,00
23/07/2011	Servicio de lavado	S/. 49,00
06/08/2011	Servicio de lavado	S/. 49,00
13/08/2011	Servicio de lavado	S/. 35,00
20/08/2011	Servicio de lavado	S/. 42,00
27/08/2011	Servicio de lavado	S/. 35,00
03/09/2011	Servicio de lavado	S/. 28,00
10/09/2011	Servicio de lavado	S/. 49,00
17/09/2011	Servicio de lavado	S/. 35,00
24/09/2011	Servicio de lavado	S/. 32,00
01/10/2011	Servicio de lavado	S/. 56,00
10/10/2011	Servicio de lavado	S/. 42,00
15/10/2011	Servicio de lavado	S/. 28,00
24/10/2011	Servicio de lavado	S/. 35,00
27/10/2011	Servicio de lavado	S/. 14,00
29/10/2011	Servicio de lavado	S/. 42,00
08/11/2011	Servicio de lavado	S/. 21,00
12/11/2011	Servicio de lavado	S/. 42,00
21/11/2011	Servicio de lavado	S/. 42,00
26/11/2011	Servicio de lavado	S/. 42,00
03/12/2011	Servicio de lavado	S/. 28,00
10/12/2011	Servicio de lavado	S/. 49,50
19/12/2011	Servicio de lavado	S/. 42,00
24/12/2011	Servicio de lavado	S/. 37,00
31/12/2011	Servicio de lavado	S/. 14,00
07/01/2012	Servicio de lavado	S/. 28,00
14/01/2012	Servicio de lavado	S/. 32,50
04/02/2012	Servicio de lavado	S/. 35,00
11/02/2012	Servicio de lavado	S/. 21,00
23/02/2012	Servicio de lavado	S/. 38,00
08/03/2012	Servicio de lavado	S/. 21,00
17/03/2012	Servicio de lavado	S/. 42,00
30/03/2012	Servicio de lavado	S/. 49,00
10/03/2012	Servicio de lavado	S/. 28,00
26/04/2012	Servicio de lavado	S/. 42,00
14/04/2012	Servicio de lavado	S/. 18,50
05/05/2012	Servicio de lavado	S/. 28,00
12/05/2012	Servicio de lavado	S/. 21,00

19/05/2012	Servicio de lavado	S/. 59,00
26/05/2012	Servicio de lavado	S/. 28,00
31/05/2012	Servicio de lavado	S/. 28,00
04/06/2012	Servicio de lavado	S/. 21,00
09/06/2012	Servicio de lavado	S/. 28,00
14/06/2012	Servicio de lavado	S/. 42,00
22/06/2012	Servicio de lavado	S/. 35,00
30/06/2012	Servicio de lavado	S/. 49,00
06/07/2012	Servicio de lavado	S/. 28,00
14/07/2012	Servicio de lavado	S/. 70,00
19/07/2012	Servicio de lavado	S/. 21,00
30/07/2012	Servicio de lavado	S/. 63,00
04/08/2012	Servicio de lavado	S/. 42,00
11/08/2012	Servicio de lavado	S/. 42,00
18/08/2012	Servicio de lavado	S/. 56,00
25/08/2012	Servicio de lavado	S/. 35,00
05/09/2012	Servicio de lavado	S/. 42,00
08/09/2012	Servicio de lavado	S/. 21,00
20/09/2012	Servicio de lavado	S/. 28,00
03/10/2012	Servicio de lavado	S/. 42,00
15/12/2012	Servicio de lavado	S/. 35,00
14/01/2013	Servicio de lavado	S/. 32,50

Cuadro Nº 2

Orden de pago emitida por SAN ANTONIO a nombre del señor Ballón		
Fecha	**Detalle del Servicio**	**Precio**
10/12/2012	Servicio de lavado: Terno	S/. 14,50

Cuadro Nº 3

29. En el presente caso, el denunciante ha especificado que el presunto trato discriminatorio y/o diferenciado se habría realizado durante la prestación del servicio de lavado de camisas, siendo que SAN ANTONIO le habría efectuado el cobro de un monto superior respecto del que se le cobraba a los demás clientes por dicho servicio.

30. Conforme se desprende del cuadro Nº 2, si bien el denunciante ha presentado diversas boletas de venta y órdenes de trabajo con la finalidad de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, de dichos documentos no se desprende que el servicio brindado por la empresa denunciada haya sido el de lavado de camisas, siendo que en los mismos sólo se detalla que el servicio brindado fue un “servicio de lavado”, no pudiéndose verificar la existencia de otros elementos que nos permitan inferir, siquiera indiciariamente, que los referidos comprobantes de pago correspondan al servicio de lavado de camisas.

31. Por otro lado, en cuanto a la orden de trabajo detallada en el Cuadro N° 3 de la presente resolución, se puede apreciar que la misma corresponde al servicio de lavado de terno, por lo que dicho documento en sí mismo, no permite acreditar siquiera la prestación del servicio de lavado de camisas, en la medida que fue emitido por otro concepto.

32. Siguiendo la línea de lo indicado, este Colegiado considera que, en la medida que de las boletas de venta y la orden de pago detalladas en los Cuadros Nº 2 y Nº 3 no se puede establecer si el servicio brindado por SAN ANTONIO al señor Ballón fue el de lavado de camisas, no corresponde efectuar mayor análisis de los mismos, en la medida que de acuerdo a lo indicado por el propio denunciante, los hechos denunciados tuvieron lugar específicamente durante la prestación del servicio de lavado de camisas.

33. En ese sentido, en la medida que de los medios probatorios referidos, no se puede determinar la responsabilidad por la infracción imputada a SAN ANTONIO, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada por el señor Ballón respecto de las boletas de venta detalladas en el Cuadro Nº 2 y la orden de trabajo detallada en el cuadro Nº 3.

(ii) *Respecto a las órdenes de pago que sí acreditan el servicio de lavado de camisas*

34. En el marco de una economía social de mercado, las empresas tienen la libertad de fijar precios dentro del propio mercado, sin embargo, toda vez que se ha puesto en evidencia, en el presente caso, una diferencia objetiva señalada por el denunciante referido a los presuntos actos de trato diferenciado injustificados respecto al cobro de S/. 7,00, por el servicio de lavado de camisas pese a que a otros usuarios habría cobrado la suma de S/. 6,00 por el mismo tipo de servicio, procederemos a efectuar un análisis respecto de la referida situación particular.

35. A efectos de acreditar que la empresa denunciada le cobraba la suma de S/. 7,00 por el servicio de lavado de camisas, el señor Ballón presentó como medios probatorios las órdenes de trabajo emitidas a su nombre, las cuales se detallan a continuación:

Órdenes de Trabajo emitidas por SAN ANTONIO a nombre del señor Ballón			
Número	**Fecha**	**Detalle**	**Precio**
04402	12/11/2012	Servicio de lavado de 01 camisa	S/. 7,00
04572	11/12/2012	Servicio de lavado de 01 camisa – Sin almidón	S/. 7,00
04585	13/12/2012	Servicio de lavado de 02 camisas	S/. 14,00
04603	17/12/2012	Servicio de lavado de 01 camisa	S/. 7,00
04639	21/12/2012	Servicio de lavado de 01 camisa – Sacar almidón	S/. 7,00
04643	22/12/2012	Servicio de lavado de 02 camisas – Lavar - almidón todo el cuerpo	S/. 7,00
04680	28/12/2012	Servicio de lavado de 02 camisas – Almidón todo el cuerpo	S/. 7,00
04679	28/12/2012	Servicio de lavado de 01 camisa – Sacar almidón todo el cuerpo	S/. 7,00

04699	03/01/2013	Servicio de lavado de 01 camisa – Quitar almidón	S/. 7,00

Cuadro N° 4

36. Asimismo, a efectos de acreditar que la empresa denunciada cobraba a otros usuarios la suma S/. 6,00, por el mismo servicio, presentó como medios probatorios las órdenes de trabajo emitidas a nombre de los señores Ricardo Rodríguez y Patricia Salvador, conforme a los siguientes detalles:

Órdenes de Trabajo emitidas por SAN ANTONIO a nombre del señor Ricardo Rodríguez			
Número	**Fecha**	**Detalle**	**Precio**
04864	16/02/2013	Servicio de lavado de 01 camisa – quitar almidón	S/. 6,00
04868	19/02/2013	Servicio de lavado de 01 camisa – almidón poco total	S/. 6,00

Cuadro N° 5

Órdenes de Trabajo emitidas por SAN ANTONIO a nombre de la señora Patricia Salvador			
Número	**Fecha**	**Detalle**	**Precio**
04871	20/02/2013	Servicio de lavado de 01 camisa – poco almidón doblada	S/. 6,00
04877	21/02/2013	Servicio de lavado de 01 camisa – poco almidón total	S/. 6,00

Cuadro N° 6

37. De la verificación de los medios probatorios detallados en el cuadro N° 4 de la presente resolución, se desprende que SAN ANTONIO cobraba al denunciante por el servicio de lavado de camisas la suma de S/. 7,00, y que a otros usuarios les cobraba la suma de S/. 6,00 por el mismo servicio. Asimismo, si bien la empresa denunciada ha señalado que el referido cobro respondía a un acuerdo verbal al que había arribado con el denunciante, corresponde señala que en el presente caso no existe certeza del mencionado acuerdo.

38. En ese sentido, el hecho que la empresa denunciada haya detallado, en algunas de las órdenes de trabajo emitidas a nombre del señor Ballón, que el servicio de lavado de camisas comprendía el almidonado total de las mismas, no permite inferir o acreditar en modo alguno la existencia de un acuerdo con el denunciante para aplicarle una tarifa superior a la del resto de clientes, o que se le haya brindado a éste un servicio diferenciado que justifique el cobro adicional que se le venía efectuando, más aún si del análisis de los medios probatorios detallados en el Cuadro Nº 4, se puede apreciar lo siguiente:

    (i) En las órdenes de trabajo N° 04680, 04643 y 04679, se detalla que el servicio de lavado de camisas comprendía el de almidonado total de dichas prendas y la tarifa cobrada por dicho servicio fue de S/. 7,00.

(ii) En las órdenes de trabajo Nº 04572, 04585, 04585 y 04643, se detalla que la tarifa cobrada el servicio de lavado de camisas fue de S/. 7,00.
(iii) En las órdenes de trabajo N° 04402, 04639 y 04699, se detalla que el servicio de lavado de camisas comprendía el retiro de almidón, y la tarifa cobrada por dicho servicio fue de S/. 7,00.

39. Es decir, SAN ANTONIO le cobró al denunciante la suma de S/. 7,00, por el servicio de lavado de camisas independientemente de si el mismo comprendía el almidonado completo de dichas prendas, o el retiro de exceso de almidón de las mismas, lo cual no se condice con lo argumentado por la empresa denunciada, sobre el acuerdo al que habría llegado con el señor Ballón.

40. Adicionalmente, conforme se observa en las órdenes de trabajo Nº 04864 y 04868, SAN ANTONIO cobró al señor Ricardo Rodríguez la suma de S/. 6,00, por el servicio de lavado de camisas que comprendía el retiro de almidón, sin embargo, se advierte que por dicho servicio SAN ANTONIO cobró al denunciante la suma de S/. 7,00, es decir, conforme se puede apreciar en las órdenes de trabajo N° 04402, 04639 y 04699, consignadas en el Cuadro N° 4, se ha verificado la existencia de una diferencia entre el cobro efectuado al denunciante y el cobro efectuado al señor Ricardo Rodríguez por el mismo servicio.

41. En consecuencia, en la medida que ha quedado acreditado que la empresa denunciada efectuó el cobro de S/. 7,00, por el servicio de lavado de camisas al señor Ballón, siendo que a otros usuarios les cobró la suma de S/. 6,00 sin que exista justificación alguna por el incremento de la tarifa, esta Comisión considera que SAN ANTONIO ha cometido actos de trato diferenciado injustificado respecto del denunciante.

42. Por lo que, en virtud de los argumentos expuestos, este Colegiado considera que corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Ballón.

Sobre las medidas correctivas

43. Los artículos 114º, 115º y 116º del Código establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las medidas correctivas complementarias que tengan por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

44. En el presente caso, ha quedado acreditado que SAN ANTONIO habría brindado un trato diferenciado injustificado al denunciante en la medida que le cobró por el servicio de lavado de camisas la suma de S/. 7,00, cuando lo que correspondía cobrar era S/. 6,00, tal y como ocurría con sus otros clientes.

45. El denunciante solicitó como medida correctiva que:(i) se ordene a SAN ANTONIO el pago de un resarcimiento; y, (ii) se sancione a la empresa denunciada.

46. Respecto a la solicitud del denunciante para que SAN ANTONIO le pague una indemnización por concepto de daños y perjuicios, conforme a los establecido por el numeral 7 del artículo 115º[9] del Código, no corresponde a los órganos resolutivos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), otorgar medidas correctivas que tengan como finalidad la indemnización, siendo la vía competente para solicitar dicho concepto la judicial, razón por la cual corresponde denegar el monto solicitado como indemnización por el denunciante.

47. A efectos de corregir la conducta infractora, la Comisión considera que corresponde ordenar a la denunciada, en calidad de medida correctiva que en un plazo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar el monto pagado en exceso que se detalla en las órdenes de trabajo N° 04402, 04572, 04585, 04643, 04639, 04699, 04680, 04643 y 04679, monto que corresponde a S/. 1,00, por cada servicio de lavado de camisa brindado y que hace un total de S/. 10,00, más los intereses legales correspondientes.

48. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Nº 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS Nº1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el Artículo 125º del Código de Protección y Defensa del Consumidor[10], vigente desde el 02 de octubre de 2010. Si el OPS Nº 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción[11].

49. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115º numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen

---

9 **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras
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.
(…)

10 **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125º.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) 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. (…)

11 **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117º.- 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.

Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688º del Código Procesal Civil[12].

Graduación de la sanción

50. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

51. El artículo 112º del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) el daño al consumidor, (iii) la probabilidad de la detección, entre otros.

52. Conforme se ha verificado, SAN ANTONIO brindó un trato diferenciado injustificado al denunciante en la medida que le cobró por el servicio de lavado de camisas la suma de S/. 7,00, cuando a sus demás clientes les cobraba la suma de S/. 6,00.

53. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

    (i) **Daño resultante de la infracción:** existe daño al consumidor, en la medida que éste se ha visto perjudicado económicamente por el trato diferenciado que efectuó el proveedor denunciado, al incrementar la tarifa del servicio de lavado de camisas de manera injustificada, debiendo efectuar un pago superior al que hacían los demás clientes. Asimismo, se ha afectado al propio consumidor al brindarle un trato distinto del que se le otorga a los demás clientes.

    (ii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado al producirse desconfianza en el sector que ofrece tales productos, puesto los consumidores podrían presumir que los proveedores otorgan un trato diferenciado a unos clientes respecto de otros sin existir una razón justificada para ello.

    (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto los consumidores cuentan con incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa el trato diferenciado que reciben por parte de un proveedor, más aún si dicho trato le genera un perjuicio.

---

[12] **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras
(…)
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

54. Considerando los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente sancionar a SAN ANTONIO con una multa ascendente a UNA (01) UIT.

Sobre las costas y costos del procedimiento

55. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI[13], dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.

56. En la medida que ha quedado acreditado que SAN ANTONIO brindó un trato diferenciado injustificado al denunciante al haberle cobrado por el servicio de lavado de camisas la suma de S/. 7,00, cuando lo que correspondía cobrar era S/. 6,00, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la empresa denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, con pagar al señor Ballón las costas del presente procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00[14].

57. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

RESUELVE

PRIMERO: declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Elio Ricardo Ballón Rodríguez en contra de Lavandería San Antonio Dry Cleaners E.I.R.L., por los hechos denunciados ocurridos entre el periodo del 21 de abril de 2010 al 19 de febrero de 2011, en tanto respecto de los mismos ha prescrito la acción administrativa.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Elio Ricardo Ballón Rodríguez en contra de Lavandería San Antonio Dry Cleaners E.I.R.L. por infracción de los artículos 1.1 literal d) y 38º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que el proveedor denunciado haya otorgado un trato diferenciado injustificado al denunciante respeto al servicio brindado en las boletas detalladas en los Cuadros Nº 2 y Nº 3, de la parte considerativa de la presente resolución.

TERCERO: declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Elio Ricardo Ballón Rodríguez en contra de Lavandería San Antonio Dry Cleaners E.I.R.L. por infracción de los artículos 1.1 literal d) y 38º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que durante la prestación de los servicios de lavado de camisas detallados en el Cuadro Nº 4 de la presente resolución, el proveedor

---

[13] **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7º.- 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 la denunciada 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 Nº 716.

[14] Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

denunciado otorgó al denunciante un trato diferenciado injustificado al cobrarle la suma de S/. 7,00, por el servicio de lavado de camisas, pese a que a los demás clientes les cobraba la suma de S/. 6,00 por el mismo servicio.

CUARTO: ordenar a Lavandería San Antonio Dry Cleaners E.I.R.L. en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar el monto pagado en exceso que se detalla en las órdenes de trabajo N° 04402, 04572, 04585, 04643, 04639, 04699, 04680 04643 y 04679; monto que corresponde a S/. 1,00, por servicio de lavado de camisa prestado y que hace un total de S/. 10,00, más los intereses legales correspondientes.

QUINTO: sancionar a Lavandería San Antonio Dry Cleaners E.I.R.L. con una multa ascendente a UNA (01) UIT[15]. Dicha multa será rebajada en 25% si 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 los artículo 113º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: disponer la inscripción de San Antonio Dry Cleaners E.I.R.L. 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 119º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉTIMO: ordenar a Lavandería San Antonio Dry Cleaners E.I.R.L. que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumplan con pagar al denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Elio Ricardo Ballón Rodríguez 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 costas y costos.

OCTAVO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo Nº 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación[16]. Cabe señalar

---

[15] 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 138, San Borja.

[16] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"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."

que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida[17].

Con la intervención de los señores comisionados: Sr. Víctor Sebastián Baca Oneto, Sr. Javier Cavero – Egúsquiza Zariquiey y Srta. María Luisa Egúsquiza Mori.

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

Lpderecho.pe

[17] **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.