Firmado digitalmente por VILLA GARCIA VARGAS Javier Eduardo Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.12.2020 12:13:10 -05:00

PROCEDENCIA	**:**	COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
PROCEDIMIENTO	**:**	DE OFICIO
DENUNCIADA	**:**	EXPRESO POWER E.I.R.L.
MATERIA	**:**	LIBRO DE RECLAMACIONES
ACTIVIDAD	**:**	TRANSPORTE DE PASAJEROS POR VÍA TERRESTRE

SUMILLA: Se confirma la resolución apelada que halló responsable a Expreso Power E.I.R.L. por infracción del artículo 152º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber puesto de forma inmediata a disposición de los consumidores su libro de reclamaciones; en atención al reconocimiento formulado por la administrada.

SANCIÓN: 0,50 UIT

Lima, 23 de diciembre de 2020

ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización que desarrolla la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) se inició una investigación a Expreso Power E.I.R.L. (en adelante, Expreso Power) en atención a la inspección efectuada el 22 de enero de 2019, en su establecimiento ubicado en Counter C-8 del Terminal Terrestre, Villa Hermosa del Misti, Juliaca. Ello, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las disposiciones contempladas en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

2. Mediante Resolución 1 del 27 de noviembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra Expreso Power, toda vez que no habría puesto a inmediata disposición de los consumidores el libro de reclamaciones en su establecimiento ubicado en el Terminal Terrestre del Terrestre de Juliaca, lo cual se configuraba como una posible infracción del artículo 152º del Código.

3. El 27 de diciembre de 2019, Expreso Power presentó sus descargos formulando el reconocimiento del cargo imputado, solicitando la imposición de una amonestación.

4. Mediante Resolución 0066-2020/INDECOPI-PUN del 8 de septiembre de 2020, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

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

(i) Halló responsable a Expreso Power por infracción del artículo 152º del Código, al haberse verificado que el proveedor no puso de forma inmediata a disposición de los consumidores su libro de reclamaciones; sancionándola con una multa de 0,50 UIT;
(ii) ordenó a Expreso Power, en calidad de medida correctiva que, de manera inmediata ponga a disposición de los consumidores el libro de reclamaciones cuando éste sea solicitado;
(iii) dispuso la inscripción de Expreso Power en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

5. El 13 de octubre de 2020, Expreso Power apeló la Resolución 0066-2020/INDECOPI-PUN ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), manifestando que la Comisión valoró de forma errónea el allanamiento formulado en sus descargos, sin imponerle la amonestación que legalmente correspondía aplicar al haber presentado su escrito de descargos de forma oportuna.

ANÁLISIS

Sobre la responsabilidad administrativa de Expreso Power

6. Los artículos 150° y 151° del Código[1] establecen que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones y su respectivo aviso, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contempladas en el Reglamento.

7. Por su lado, el artículo 152° del Código establece la facultad de los consumidores de exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados por los proveedores[2].

8. En el presente caso, la Comisión halló responsable a Expreso Power por infracción del artículo 152º del Código, en atención al reconocimiento formulado por el referido proveedor en este procedimiento.

---

[1] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150°. - Libro de reclamaciones.** Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

[2] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 152°. - Entrega de libro de reclamaciones.** Los consumidores pueden exigir la entrega del Libro de Reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

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

9. Por su parte, Expreso Power cuestionó la decisión adoptada por la primera instancia manifestando que se valoró de forma errónea el allanamiento formulado en sus descargos, sin imponer la amonestación que legalmente correspondía aplicar al haber presentado dicho escrito de forma oportuna.

10. Sobre el particular, corresponde a esta Sala efectuar una precisión sobre el escrito presentado por Expreso Power el 27 de diciembre de 2019. En particular, conforme se puede advertir de una lectura de los antecedentes de este pronunciamiento, en dicha oportunidad el administrado investigado presentó su escrito de descargos formulando su reconocimiento del cargo imputado.

11. De esta forma, no se aprecia que la Comisión haya incurrido en algún error de interpretación al tomar en cuenta el reconocimiento del hecho imputado por la Secretaría Técnica de la primera instancia, razón por la que corresponde confirmar la resolución apelada que halló responsable a Expreso Power por infracción del artículo 152º del Código, en virtud del reconocimiento formulado por el proveedor respecto del cargo imputado en este procedimiento.

Sobre la graduación de la sanción

12. El artículo 112° del Código establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción, los efectos que esta pueda haber ocasionado en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la autoridad[3].

13. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG) contempla los Principios de

[3] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

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

Razonabilidad[4] y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

14. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.

15. El Reglamento señala que las infracciones referentes al incumplimiento de las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones serán determinadas de conformidad con lo dispuesto en el Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones[5] (en adelante, el Aplicativo). Cabe precisar que, para el empleo de dicho aplicativo, necesariamente, debe consignarse los ingresos percibidos por el infractor.

16. En el presente caso, la Comisión impuso a Expreso Power una sanción de 0,50 UIT, por infracción del artículo 152º del Código.

17. De una lectura de la graduación efectuada por la primera instancia, la Sala advierte que la Comisión no contravino disposición legal alguna, toda vez que: (i) de forma preliminar, dispuso la utilización del Aplicativo; sin embargo, ello no fue posible en tanto la administrada no atendió el requerimiento de información sobre el volumen de sus ingresos, según se aprecia en los actuados del expediente; (ii) al no resultar viable la utilización del Aplicativo por la falta de información sobre los ingresos de la administrada, la Comisión procedió a ejecutar la graduación en atención a los factores contenidos en el

---

4 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.**
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)
3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
b) La probabilidad de detección de la infracción;
c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
d) El perjuicio económico causado;
e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;
f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

5 Aplicativo establecido en el anexo IV del Decreto Supremo 006-2014-PCM - Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM.

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

artículo 112º del Código, tales como el beneficio ilícito, la probabilidad de detección y los efectos generados en el mercado; (iii) una vez cuantificada la multa base determinada por la Comisión, dicho órgano funcional empleó correctamente la figura del reconocimiento como factor atenuante especial, en atención al propio límite contemplado en el artículo 257º del TUO de la LPAG[6].

18. Debe resaltarse que, en atención al artículo 257º del TUO de la LPAG, en el marco de un procedimiento sancionador, el efecto atenuante del reconocimiento implica que la reducción puede efectuarse hasta un monto no menor de la mitad de su importe. De esta forma, al haberse considerado que la multa base era de 1 UIT, la reducción de la misma hasta 0,50 UIT, no transgrede la disposición legal anteriormente mencionada.

19. En efecto, pese a que Expreso Power alegó la aplicación de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI para la imposición de una amonestación; lo cierto es que, conforme establece el artículo 112º del Código, dicha disposición solo resulta aplicable para aquellos procedimientos promovidos por iniciativa de parte, y no un procedimiento impulsado por la Autoridad como el presente caso[7].

20. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que impuso a Expreso Power una sanción de 0,50 UIT, por infracción del artículo 152º del Código.

---

6 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 257°.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**
(…)
2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:
a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.
En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
b) Otros que se establezcan por norma especial.

7 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**
(…)
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
(…)
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
(…)

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

21. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG[8], se requiere a Expreso Power el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la medida correctiva ordenada y la inscripción de Expreso Power en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

22. En la medida que Expreso Power no ha fundamentado su apelación respecto de los extremos referidos a la medida correctiva ordenada y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, se asumen como propias las consideraciones de la recurrida sobre tales puntos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG[9]. En ese sentido, se confirma la resolución venida en grado en los referidos extremos.

23. Asimismo, se precisa que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado, Expreso Power deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0066-2020/CPC-INDECOPI-PUN del 8 de septiembre de 2020, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, que halló responsable a Expreso Power E.I.R.L. por infracción del artículo 152º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber puesto de forma inmediata a disposición de los consumidores su libro de reclamaciones; en atención al reconocimiento formulado por la administrada.

SEGUNDO: Requerir a Expreso Power E.I.R.L. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar

---

8 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:
(…)
4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

9 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**
(…)
6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (…)

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

el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0066-2020/CPC-INDECOPI-PUN, en el extremo que ordenó a Expreso Power E.I.R.L., en calidad de medida correctiva que, de manera inmediata ponga a disposición de los consumidores el libro de reclamaciones cuando éste sea solicitado.

Asimismo, se precisa que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado, Expreso Power E.I.R.L. deberá presentar ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0066-2020/INDECOPI-PUN, en el extremo que dispuso la inscripción de Expreso Power E.I.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

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