



RESOLUCIÓN FINAL N° 0002-2022/PS3

DENUNCIANTE : LEVI REY VARGAS DOMÍNGUEZ
(EL SEÑOR VARGAS)

DENUNCIADOS : REAL PLAZA S.R.L. ¹
(REAL PLAZA)
PARQUEOS UNIDOS S.A.C. ²
(PARQUEOS UNIDOS)

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
FALTA DE LEGITIMIDAD PARA OBRAR PASIVA
RECONOCIMIENTO
ALLANAMIENTO
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES
PROPIOS O ARRENDADOS
OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS DE APOYO A LAS
EMPRESAS N.C.P.

SANCIÓN:

Una Amonestación a Parqueos Unidos por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el reconocimiento y allanamiento formulado, toda vez que, le habrían cobrado indebidamente el importe de S/ 2,00, por el servicio de parqueo de su automóvil el 29 de setiembre de 2021, aun cuando correspondía que se le eximiera de dicho pago en atención a lo informado a través de su tarifario y que la condición adicional para su aplicación referida a “*por S/ 15 de consumo mínimo*” no fue informada de forma clara y visible, lo cual fue objeto de reclamo; sin embargo, no se le brindó solución alguna.

Lima, 5 de enero de 2022

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 15 de noviembre de 2021, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS) inició un procedimiento administrativo sancionador contra Real Plaza y Parqueos Unidos por presunta infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

SEGUNDO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 29 de setiembre de 2021, presentada por el señor Levi Rey Vargas Domínguez contra Real Plaza S.R.L. y Parqueos Unidos S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de

¹ R.U.C. N°20511315922.

² R.U.C. N° 20548788774.



Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que le habrían cobrado indebidamente el importe de S/ 2,00, por el servicio de parqueo de su automóvil el 29 de setiembre de 2021, aun cuando correspondía que se le eximiera de dicho pago en atención a lo informado a través de su tarifario³ y que la condición adicional para su aplicación referida a “por S/ 15 de consumo mínimo” no fue informada de forma clara y visible,⁴ lo cual fue objeto de reclamo; sin embargo, no se le brindó solución alguna.

2. El 22 de noviembre de 2021, Parqueos Unidos se apersonó al procedimiento y formuló su reconocimiento de los hechos infractores materia de análisis y allanamiento respecto a la imputación formulada en su contra, solicitando que se le imponga una amonestación y la exoneración de los costos y costas del procedimiento, conforme lo establecido el Art. 413 del Código Procesal Civil. Por otra parte, señaló lo siguiente:
 - Su empresa se iroga absolutamente todas las responsabilidades de atención de reclamos derivados de una relación de consumo derivada de su gestión.
 - Su empresa asume plena responsabilidad sobre las tarifas, idoneidad y demás condiciones del servicio de estacionamiento vehicular brindado en el Centro Comercial Real Plaza Santa Clara, y adjuntó el Contrato de Administración de Estacionamientos celebrado con Real Plaza.
3. El 24 de noviembre de 2021, Real Plaza se apersonó al procedimiento y solicitó se declare la improcedencia de la denuncia formulada en su contra, considerando que:
 - Mediante Contrato de Administración de Estacionamientos, los servicios relacionados a la administración y gestión del estacionamiento fueron encargados completamente a Parqueos Unidos, siendo que esta empresa asume plena y exclusiva responsabilidad respecto a toda relación de consumo que exista en el área de estacionamiento
 - Su responsabilidad por cualquier hecho ocasionado dentro de la relación de consumo, condiciones, información e idoneidad del servicio de estacionamiento está exclusivamente delegada a Parqueos Unidos, no teniendo mayor injerencia en los hechos denunciados.
 - En ese sentido, estando que su representada no se encuentra dentro de la relación jurídica sustantiva y mucho menos se responsabiliza de la información relacionada a los servicios de estacionamiento vehicular, solicitó ser excluido de la relación jurídica procedimental.
4. Mediante Acta de Supervisión del 30 de noviembre de 2021, la Dirección de Fiscalización de Indecopi, realizó una inspección inopinada en el Real Plaza Santa Clara a fin de verificar entre otros: si los establecimientos comerciales tienen un cartel que consignaría la información de “Validaciones por consumo en: Cine Planet: 3 hrs libres / Promart – Plaza Ve a 2 hrs libres por S/ 15,00 consumo mínimo”
5. El 4 de enero de 2022, Real plaza cumplió con señalar su domicilio procesal único para el presente procedimiento, en atención al requerimiento formulado por este Despacho mediante Resolución N° 2.

³ “Validaciones por consumo en Cineplanet = 3 horas”.

⁴ Ubicarlo debajo de la razón social de Cineplanet o en su defecto en el encabezado del inicio del tarifario o fuera del cuadro para que se pudiera aplicar dicha condición también con dicha empresa, pues para el caso de Promart y Plaza Ve a si estaría con una flecha visible con letras pequeñas por debajo de las 2 horas libres que se otorgaría por compras en dichos establecimientos.



II. CUESTIÓN PREVIA

II.1. Sobre la falta de legitimidad para obrar pasiva de Real Plaza

6. El artículo 108° del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia, entre otros, cuando exista falta de legitimidad o interés para obrar⁵. De acuerdo con la doctrina procesal, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva, cuando no sea la persona que conforme a ley deba ser titular de las conductas infractoras en su contra.
7. Por su parte, el inciso 2 del artículo IV del Código describe a los proveedores como aquellas personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.
8. En el presente caso, mediante escrito 22 de noviembre de 2021, Parqueos Unidos señaló que, **su empresa asume plena responsabilidad sobre las tarifas, idoneidad y demás condiciones del servicio de estacionamiento vehicular brindado en el Centro Comercial Real Plaza Santa Clara**, Asimismo, mencionó que su empresa **se iroga absolutamente todas las responsabilidades de atención de reclamos derivados de una relación de consumo derivada de su gestión**, y para probarlo adjuntó el Contrato de Administración de Estacionamientos celebrado con Real Plaza, formulando a su vez el reconocimiento y allanamiento de la denuncia interpuesta en su contra.
9. Por otra parte, el 24 de noviembre de 2021, Real Plaza presentó sus descargos, solicitando se declare la improcedencia de la denuncia formulada en su contra que, considerando que mediante Contrato de Administración de Estacionamientos, **los servicios relacionados a la administración y gestión del estacionamiento fueron encargados completamente a Parqueos Unidos, siendo que esta empresa asume plena y exclusiva responsabilidad respecto a toda relación de consumo que exista en el área de estacionamiento**
10. Al respecto, cabe precisar que dicha información fue corroborada por la Dirección de Fiscalización del Indecopi, en tanto que, durante la ejecución de la acción de supervisión del 30 de noviembre de 2021, se determinó que la empresa que administra el servicio de estacionamiento en el Real Plaza Santa Clara es Parqueos Unidos, adjuntándose el Contrato de Administración del Servicio de Estacionamiento, el cual también fue presentado por las denunciadas.

⁵ La legitimidad para obrar es una condición de la acción, es definida como "la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio". En: CARNELUTTI, Francesco. Sistema de Derecho Procesal Civil. La Composición del Proceso. Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944. p. 30.

Asimismo, se puede diferenciar entre legitimidad para obrar activa y pasiva. La primera, le corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la legitimidad para obrar pasiva, esta le corresponde al denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo ésta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo. En: MORALES GODÓ, Juan. Instituciones de Derecho Procesal. Lima: Palestra Editores. 2005. p.155.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor, en anteriores pronunciamientos ha señalado que el sistema de protección al consumidor se encuentra dirigido a otorgar tutela en los supuestos que exista una relación de consumo e incluso en las etapas pre contractuales y en los servicios postventa que se pudieran generar como consecuencia de la interacción de las personas en el mercado; asimismo, el superior jerárquico indicó que para la aplicación del Código debe configurarse como presupuesto la existencia de una relación de consumo entre el prestador del producto o servicio prestado por un proveedor a favor de un consumidor o usuario final, a cambio de una retribución económica, pues de lo contrario se configuraría un supuesto de improcedencia de la denuncia.



11. Al respecto, considerando que los denunciados mantienen un acuerdo contractual, del cual se deriva la responsabilidad de Parqueos Unidos respecto de la administración de la playa de estacionamiento materia de denuncia, así como del módulo de pago del servicio, se evidencia que esta empresa es quien se encuentra a cargo de prestar el servicio de estacionamiento, asumiendo así la responsabilidad por el cumplimiento de dicho servicio, por lo que Real Plaza no sería responsable de la presunta infracción materia de análisis, relacionada al cobro por el servicio de parqueo, así como la información brindada a través de su tarifario
12. En ese sentido, este Despacho considera que Parqueos Unidos es quien debe asumir las consecuencias derivadas de la prestación del servicio de estacionamiento cuestionado; por lo que, en aplicación del literal e) del artículo 108° del Código, corresponde declarar improcedente la denuncia en contra de Real Plaza, al haberse verificado que carece de legitimidad para obrar pasiva.

III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

13. Este OPS considera que debe determinar si:
 - (i) Parqueos Unidos infringió lo dispuesto en el artículo 19° del Código, considerando el allanamiento y reconocimiento formulado.
 - (ii) Corresponde ordenar las medidas correctivas solicitadas por el señor Vargas.
 - (iii) Corresponde imponer una sanción.
 - (iv) Corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

IV.1. Sobre el hecho denunciado por el señor Vargas y el reconocimiento y allanamiento formulado por Parqueos Unidos

14. En el presente caso, el señor Vargas denunció que Parqueos Unidos le habría cobrado indebidamente el importe de S/ 2,00, por el servicio de parqueo de su automóvil el 29 de setiembre de 2021, aun cuando correspondía que se le eximiera de dicho pago en atención a lo informado a través de su tarifario y que la condición adicional para su aplicación referida a *“por S/ 15 de consumo mínimo”* no fue informada de forma clara y visible, lo cual fue objeto de reclamo; sin embargo, no se le brindó solución alguna.
15. Por su parte, tal como hemos señalado anteriormente, Parqueos Unidos reconoció los hechos infractores materia de análisis y se allanó a la imputación formulada por este Despacho, y solicitó que se le amoneste y exonere de los costos y costas del procedimiento.
16. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 330° del Código Procesal Civil -aplicable de forma supletoria a los procedimientos administrativos-, el allanamiento involucra la aceptación de la pretensión dirigida hacia el demandado, mientras que el reconocimiento implica la aceptación de la pretensión dirigida contra el administrado; es decir, el denunciado acepta la pretensión de la denuncia y además admite la veracidad de los hechos expuestos en la denuncia y los fundamentos jurídicos de ésta⁶.

⁶ CÓDIGO PROCESAL CIVIL
Artículo 330.- Allanamiento y Reconocimiento



17. Por otro lado, el artículo 112° del Código establece que cuando el proveedor reconoce o se allana a las pretensiones del consumidor, se da por concluido el procedimiento con la declaración de su responsabilidad, pudiendo imponérsele una amonestación si el allanamiento y/o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos y exonerándolo del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas⁷.
18. En consecuencia, sin necesidad de mayor análisis, corresponde declarar responsable a Parqueos Unidos por infracción al artículo 19° del Código.

IV.2. Medidas correctivas

19. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras⁸ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias⁹ –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta. (...) El subrayado es nuestro.

⁷ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1390, publicado el 05 de setiembre de 2018

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una 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.

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

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

a. Reparar productos.

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

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

(...)

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

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

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.

(...)

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.



20. El señor Vargas solicitó en calidad de medidas correctivas: (i) reparación, (ii) entrega del producto o servicio, (iii) devolución de costas (tasa S/ 36,00) y los S/2,00 de cobro indebido de parqueo, (iv) multa por publicidad engañosa, (v) que rehagan en un plazo fijado por Indecopi un cartel tarifario en el que se detalle con claridad el cobro o no por S/ 15,00 mínimo de consumo también en Cineplanet.
21. Ahora bien, en relación con el ítem (i), cabe precisar que el denunciante debe tener presente que de conformidad con lo establecido en el artículo 249.1 del TUO de la LPAG y el artículo 100° del Código, corresponde al OPS dictar las sanciones administrativas correspondientes y cualquier otra medida que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro. Sin embargo, las indemnizaciones y/o reparaciones de carácter civil, como son el daño emergente, lucro cesante, daño moral y daño a la persona, son de competencia exclusiva del Poder Judicial,¹⁰ por lo que este OPS considera que corresponde declarar improcedente dicha solicitud.
22. Respecto al ítem (ii), se evidencia que deviene en improcedente en calidad de medida correctiva, considerando que no guardaría relación con los hechos materia de denuncia (cobro indebido), no estando en discusión a la entrega de un producto o ejecución de un servicio a fin de ser ordenarse su cumplimiento por este Despacho.
23. Respecto al ítem (iii) lo referido al pago de costas, (tasa S/ 36,00), deviene en improcedente en calidad de medida correctiva, no obstante, será abordado en un considerando posterior de la presente Resolución.
24. Respecto a lo solicitado en el ítem (iv), cabe precisar que la imposición de la multa es una facultad discrecional de la Autoridad Administrativa, la cual no está supeditada bajo ningún supuesto a la solicitud de un administrado, por lo que en el presente caso corresponde declarar improcedente este requerimiento.
25. Finalmente, respecto a los ítems (iii), referido al cobro indebido y (iv) al cartel tarifario, este Despacho considera pertinente que, al haberse determinado la responsabilidad de Parqueos Unidos en mérito al reconocimiento y allanamiento formulado, corresponde ordenar como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:
 - (i) Devolver al señor Vargas el importe ascendente a S/ 2,00 más los intereses legales correspondientes generados desde el 30 de septiembre de 2021¹¹ hasta su devolución efectiva, para lo cual el denunciante deberá brindar las facilidades necesarias para que dicho

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

¹⁰ **LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42 DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – LEY N° 27917**

Artículo 2.- Indemnizaciones

Precisase que las medidas correctivas tienen como finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiese ocasionado en el mercado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro. Para ello se parte de la existencia de una relación de consumo en todos los sectores y sin límite de monto. Las medidas correctivas no tienen naturaleza indemnizatoria o resarcitoria.

La Comisión no es competente para ordenar indemnizaciones. Corresponde esta facultad, de manera exclusiva, al Poder Judicial. Las pretensiones de naturaleza indemnizatoria o resarcitoria que se presenten a la Comisión de Protección al Consumidor, en el marco de una relación de consumo, serán rechazadas.

¹¹ Día siguiente en que se realizó el cobro por el servicio de parqueo materia de denuncia.



- desembolso se concrete (por ejemplo, brindar directamente al proveedor un número de cuenta bancaria cuando se lo requiera, entre otros).
- (ii) Realizar las diligencias y acciones pertinentes a fin de publicitar un nuevo Cartel Tarifario en la playa de estacionamiento del Real Plaza Santa Clara, en el cual se visualice con claridad si existe o no un cobro para los clientes de Cineplanet por las primeras 3 horas, de ser el caso, corresponderá indicar textualmente en dicho cartel “*No requiere consumo mínimo*” o “*Requiere consumo mínimo de S/ 15,00*” – según corresponda.¹²
26. Parques Unidos tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (1) a tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código¹³.
27. Cabe informar al denunciado que, conforme a la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, aprobada por Resolución de La Presidencia del Consejo Directivo Del Indecopi N° 000049-2021-PRE/INDECOPI, en caso no cumpla con lo señalado en el numeral anterior, este OPS actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento del mandato, sin necesidad de notificación previa¹⁴.

¹² Considerando que, según el Acta de Inspección del 30 de noviembre de 2021, por la Dirección de Fiscalización del Indecopi, el mismo tarifario materia de denuncia seguiría siendo publicitado en la Playa de Estacionamiento del Real Plaza Santa Clara.

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

¹⁴ **Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° Resolución N° 000049-2021-PRE/INDECOPI, publicada el 30 de abril de 2021**
Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares
40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.
40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.
40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.
40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.



IV.3. Graduación de la sanción

28. En el artículo 112^{o15} del Código se establecen 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. En particular, se menciona cuál será la sanción para imponer en caso el proveedor se allana a las pretensiones formuladas o reconoce los hechos denunciados en su contra, siendo que, en caso dicho allanamiento o reconocimiento se formule en la oportunidad de presentación de descargos, la sanción a imponer podrá ser una Amonestación; caso contrario, la sanción será pecuniaria.
29. En atención a lo expuesto, y considerando que el reconocimiento - allanamiento se presentó dentro del plazo para la presentación de descargos (22 de noviembre de 2021), corresponde sancionar a Parqueos Unidos con una Amonestación.

IV.4. Costos y costas del procedimiento

30. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁶ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido el denunciante o el Indecopi.
31. Sin embargo, el numeral 3 del artículo 112° del Código –modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1390- señala que en los casos en los que el proveedor denunciado se allana a las pretensiones o reconoce las imputaciones, se le exonerará del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
32. Al respecto, cabe precisar a Parqueos Unidos, que, si bien solicitó la exoneración de las costas y costos del presente procedimiento considerando lo estipulado en el Art. 413 del Código Civil, cabe señalar que no corresponde exonerarlo de las costas del presente procedimiento, pues según la normativa especial citada en el numeral precedente y aplicable para los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor como en el presente caso, cuando un proveedor se allana o reconoce las imputaciones, se le exonera del pago de los costos del procedimiento, mas no de las costas.

¹⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

(...)

¹⁶ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

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

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).



33. De acuerdo con ello, y en tanto Parqueos Unidos formuló su reconocimiento - allanamiento sobre la denuncia interpuesta en su contra, corresponde a este Órgano Resolutivo exonerarlo de los costos del presente procedimiento.
34. Por otra parte, Parqueos Unidos deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar directamente al denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00.¹⁷
35. El denunciado tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de una (1) UIT por incumplimiento del pago de costas, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código.
36. Cabe informar al denunciado que, conforme a la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo Del Indecopi N° 000049-2021-PRE/INDECOPI, en caso no cumpla con lo señalado en el numeral anterior, este OPS actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento del mandato, sin necesidad de notificación previa¹⁸.

V. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Declarar improcedente la denuncia presentada contra Real Plaza S.R.L., ya que se acreditó que en el presente caso no ostenta legitimidad para obrar pasiva para formar parte del procedimiento, ello de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

SEGUNDO: Sancionar a Parqueos Unidos S.A.C. con una (1) Amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ello de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución y el allanamiento y reconocimiento formulado.

TERCERO: Ordenar a Parqueos Unidos S.A.C. que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

- (i) Devolver al señor Levi Rey Vargas Domínguez el importe ascendente a S/ 2,00 más los intereses legales correspondientes generados desde el 30 de septiembre de 2021¹⁹ hasta su devolución efectiva, para lo cual el denunciante deberá brindar las facilidades necesarias para que dicho

¹⁷ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁸ Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobada por RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° RESOLUCIÓN N° 000049-2021-PRE/INDECOPI y publicada el 30 de abril de 2021
Artículo 41.-. Incumplimiento de pago de costas y costos
(...)
41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.

¹⁹ Día siguiente en que se realizó el cobro por el servicio de parqueo materia de denuncia.



desembolso se concrete (por ejemplo, brindar directamente al proveedor un número de cuenta bancaria cuando se lo requiera, entre otros).

- (ii) Realizar las diligencias y acciones pertinentes a fin de publicitar un nuevo Cartel Tarifario en la playa de estacionamiento del Real Plaza Santa Clara, en el cual se visualice con claridad si existe o no un cobro para los clientes de Cineplanet por las primeras 3 horas, de ser el caso, corresponderá indicar textualmente en dicho cartel “*No requiere consumo mínimo*” o “*Requiere consumo mínimo de S/ 15,00*” – según corresponda.²⁰

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

CUARTO: Ordenar a Parqueos Unidos S.A.C. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumplan con el pago de las costas de esta instancia directamente a la parte denunciante, monto ascendente a S/ 36,00, exonerándolo del pago de los costos del procedimiento.

Parqueos Unidos S.A.C. tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de una (1) UIT por incumplimiento del pago de costas, de acuerdo con lo establecido por el artículo 118° del Código, y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

QUINTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²¹, caso contrario la resolución quedará consentida²².

SEXTO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en

²⁰ Considerando que, según el Acta de Inspección del 30 de noviembre de 2021, por la Dirección de Fiscalización del Indecopi, el mismo tarifaria materia de denuncia seguiría siendo publicitado en su Playa de Estacionamiento del Real Plaza Santa Clara.

²¹ **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 32.- Apelación
32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.
(...)

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 222. Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



el Código de Protección y Defensa del Consumidor²³, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

SÉPTIMO: Disponer la inscripción de Parqueos Unidos S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119²⁴ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OCTAVO: Tener como domicilio procesal electrónico único de Real Plaza S.R.L. la Casilla Electrónica N° 54678

Firmado digitalmente por:
REJAS JIMÉNEZ María Graciela FAU
20133840533 soft
Fecha: 17/01/2022 09:54:24-0500

MARÍA GRACIELA REJAS JIMÉNEZ
Jefa
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 3

Corresponde informar a los administrados que la presente **Resolución Final fue firmada de forma digital**, ello de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 058-2008-PCM, conforme puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF²⁵.

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

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

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

(...)

²⁴ **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.

²⁵ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES (DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM)**

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

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

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. En tal sentido, cuando la ley exija la firma de una persona, ese requisito se entenderá cumplido en relación con un documento electrónico si se utiliza una firma digital generada en el marco de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica. Lo establecido en el presente artículo y las demás disposiciones del presente Reglamento no excluyen el cumplimiento de las formalidades específicas requeridas para los actos jurídicos y el otorgamiento de fe pública.