



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 2001-2021/PS3



RESOLUCIÓN FINAL N° 0144-2022/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
DENUNCIANTE : MANUEL ERNESTO GORN GAMARRA (EL SEÑOR GORN)
DENUNCIADA : TIENDAS TAMBO S.A.C.¹ (TIENDAS TAMBO)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR IDONEIDAD
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

Lima, 25 de enero de 2022

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 10 de agosto de 2020, el señor Gorn interpuso una denuncia en contra de Tiendas Tambo por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código).
2. El 16 de agosto de 2021, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS), mediante Resolución N° 1, dispuso admitir a trámite la denuncia en los siguientes términos:

“PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 10 de agosto de 2021, presentada por el señor Manuel Ernesto Gorn Gamarra contra Tiendas Tambo Sociedad Anónima Cerrada por presunta infracción a lo establecido en:

- (i) *El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que su personal no habría aceptado como medio de pago de la compra efectuada en su establecimiento comercial ubicado en el distrito de Chorrillos el 09 de julio de 2021, un billete de S/50,00, impidiendo con ello que se pudiera concretar, lo cual fue objeto de reclamo; sin embargo, no se brindó solución alguna.*
- (ii) *El artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con brindar respuesta al reclamo registrado en su Libro de Reclamaciones físico el 09 de julio de 2021, aun cuando transcurrió el plazo legal establecido para realizarlo.*
- (iii) *El artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, complementado con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto que no habría cumplido con implementar el aviso del Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial ubicado en la Av. Huaylas 788-790, distrito de Chorrillos, provincia y departamento de Lima.” (sic)*

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20563529378.

² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial “El Peruano”. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 2001-2021/PS3



3. El 23 de agosto de 2021, el señor Gorn absolvió el requerimiento de información formulado mediante Resolución N° 1.
4. El 24 de agosto de 2021, Tiendas Tambo presentó sus descargos.
5. El 3 de septiembre de 2021, el OPS solicitó a la Dirección de Fiscalización del Indecopi realizara una diligencia de inspección a fin de verificar si el local de Tiendas Tambo, ubicado en el distrito de Chorrillos, cumplía con tener el aviso del Libro de Reclamaciones.
6. El 8 de septiembre de 2021, la Dirección de Fiscalización del Indecopi remitió el Acta de Inspección efectuada, dejándose constancia que Tiendas Tambo contaba con el aviso del Libro de Reclamaciones y con el Libro de Reclamaciones.
7. El 10 de septiembre de 2021, el señor Gorn presentó alegatos.
8. El 16 de septiembre de 2021, el OPS llevó a cabo una Audiencia de Verificación sobre el billete de S/ 50,00 materia de denuncia, incorporando al procedimiento las fotografías correspondientes, las cuales fueron trasladadas a las partes mediante Resolución N° 3 de esa misma fecha.
9. El 5 de octubre de 2021, el OPS emitió la Resolución Final N° 1025-2021/PS3 a través de la cual resolvió lo siguiente:
 - (i) Sancionar a Tiendas Tambo con 3,49 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT), por haber incurrido en infracción al artículo 19 del Código;
 - (ii) sancionar a Tiendas Tambo con 7 UIT, por haber incurrido en infracción al artículo 24 del Código;
 - (iii) archivar el procedimiento administrativo iniciado contra Tambo, por presunta infracción al artículo 151 del Código;
 - (iv) denegar las medidas correctivas solicitadas por el señor Gorn;
 - (v) condenar a Tiendas Tambo al pago de las costas y costos del procedimiento;
 - y,
 - (vi) disponer la inscripción de Tiendas Tambo dentro del Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
10. El 26 de octubre de 2021, Tiendas Tambo interpuso un recurso de apelación contra la resolución final de primera instancia.

CUESTION PREVIA

Sobre la nulidad de los actos administrativos

11. El numeral 10.1 del artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO)³ establece que serán nulos de pleno

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

derecho los actos administrativos que contravengan a la Constitución, a las leyes o a las demás normas reglamentarias.

12. Por su lado, el numeral 10.2 del artículo 10 del mismo cuerpo normativo señala que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto establecidos en el artículo 14 de la mencionada norma⁴.
13. El numeral 3.4 del artículo 3 de la citada norma⁵ dispone como requisito de validez de los actos administrativos, que este sea debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico. En atención a dicho requisito, el artículo 6 del TUO⁶ prevé que la motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.
14. Asimismo, se debe considerar que los procedimientos seguidos por el OPS, para determinar la existencia de presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, son procedimientos sancionadores y, en mérito a dicha naturaleza, están sujetos a la observancia de los principios que rigen y guían el ejercicio de la

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
(...)

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
Artículo 10.- Causales de nulidad
Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:
(...)
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos
Son requisitos de validez de los actos administrativos:
(...)
4. Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
Artículo 6.- Motivación del acto administrativo
6.1 La motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.
6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.
6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.
6.4 No precisan motivación los siguientes actos:
6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento.
6.4.2 Cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado y el acto administrativo no perjudica derechos de terceros.
6.4.3 Cuando la autoridad produce gran cantidad de actos administrativos sustancialmente iguales, bastando la motivación única.

potestad sancionadora de la Administración, siendo uno de ellos el Principio del Debido Procedimiento.

15. Así, el artículo 248 de la referida norma comprende una relación detallada de los principios aplicables a este tipo de procedimientos, dentro de la que se encuentra el Principio del Debido Procedimiento, por el cual las entidades aplicarán las sanciones sujetándose al procedimiento establecido y respetando las garantías del debido proceso⁷.
16. Dentro de este contexto, la motivación de las resoluciones constituye una garantía para el administrado, dado que, este podrá conocer las razones de la decisión tomada por la Administración y, sobre la base de ello, ejercer su derecho de defensa. Sólo una resolución motivada permite al administrado conocer sobre qué bases puede ejercer su derecho de defensa contra decisiones de la Administración que afecten sus intereses. En consecuencia, la falta de motivación o la existencia de defectos en la misma constituyen causales de nulidad del acto administrativo.
17. De tal manera que, se entiende que existe una motivación insuficiente o defectuosa, cuando las premisas fácticas en las que se sustenta una resolución no encuentran suficiente sustento probatorio o argumentativo, de modo que no sea posible afirmar de manera razonable (no necesariamente exacta) aquellos hechos en los que se pretende sustentar el análisis de la Autoridad Administrativa, por lo que la evaluación jurídico-fáctico aplicado al momento de resolver deviene en deficiente.
18. Además, a efectos de contar con una decisión motivada y fundamentada en derecho es que la Autoridad Administrativa debe velar por la correcta imputación dada a las conductas denunciadas por el administrado, con sujeción al Principio de Tipicidad y de Legalidad, con el propósito de imponer, en caso corresponda, una sanción válida y legítima al proveedor denunciado⁸.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 248. - Principios de la potestad sancionadora administrativa.

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

2. Debido procedimiento. - Las entidades aplicarán sanciones sujetándose al procedimiento establecido respetando las garantías del debido proceso.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 248. - Principios de la potestad sancionadora administrativa.

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

1. Legalidad.- Sólo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado, las que en ningún caso habilitarán a disponer la privación de libertad.

(...)

4. Tipicidad.- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

19. Claro está, que la potestad sancionadora de la Autoridad Administrativa se sustenta en la adecuada valoración de las pruebas aportadas por las partes con el fin de dilucidar los hechos materia de controversia y en caso que dichas pruebas no fueran suficientes, en virtud de los Principios de Impulso de Oficio y Verdad Material, resulta una facultad de la Autoridad el poder realizar actuaciones que resulten pertinentes para llegar al propósito mencionado. Ello, sin perjuicio de que las partes tienen la carga de acreditar los hechos que expongan en el procedimiento.

Sobre la solicitud de nulidad formulada por Tiendas Tambo

20. A través de su recurso de apelación, Tiendas Tambo solicitó se declare la nulidad de la resolución de primera instancia, toda vez que contendría una motivación aparente, de acuerdo a lo siguiente:
- (i) No consideró las normas sustantivas aplicables para efectos de las actuaciones procesales y el juzgamiento;
 - (ii) la ley no contempla como infracción el hecho de no haber aceptado el pago con un billete de S/ 50,00, debiendo la conducta estar tipificada de manera expresa e inequívoca;
 - (iii) los artículos 18 y 19 del Código no comprenden como infracción el hecho de no aceptar como medio de pago del consumidor un billete o moneda, por lo que las mencionadas normas no sustentan la tipificación como un accionar ilegal, lo que ha vulnerado el principio de legalidad y tipicidad;
 - (iv) ha existido una errónea interpretación de los artículos 18 y 19 del Código, en la medida que dichos artículos están referidos a la transacción comercial realizada entre un proveedor y un consumidor, mas no al medio de pago efectuado, por lo que se está generando un mal precedente;
 - (v) el OPS no ha recopilado otros elementos de convicción que evidencien el hecho denunciado; y,
 - (vi) el OPS no ha evaluado el informe emitido por la Administradora de la Tienda.
21. Del cuestionamiento realizado por Tiendas Tambo, esta Comisión advierte que el mismo se ha limitado a objetar la tipificación que la primera instancia realizó en su contra respecto al hecho referido a que no habría aceptado como medio de pago de la compra del denunciante, un billete de S/ 50,00, situación que impidió que se concretara la transacción; lo que a su consideración habría vulnerado los principios de razonabilidad, legalidad y tipicidad. Y, como cuestión adicional, observó los elementos de prueba merituados por el OPS.
22. Sobre el particular, y conforme se señaló en el numeral 2 de la presente resolución, el OPS tipificó la conducta denunciada por el señor Gorn como una infracción que habría vulnerado el artículo 19 del Código, tal como se observa a continuación:

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda. En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

“El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que su personal no habría aceptado como medio de pago de la compra efectuada en su establecimiento comercial ubicado en el distrito de Chorrillos el 09 de julio de 2021, un billete de S/ 50,00, impidiendo con ello que se pudiera concretar, lo cual fue objeto de reclamo; sin embargo, no se brindó solución alguna.” (sic)

23. Al respecto, el artículo 19 del Código dispone que los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁹. Asimismo, el artículo 18 del Código define en términos generales el concepto de idoneidad, como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida o a las características y naturaleza del producto, según las circunstancias del caso¹⁰.
24. En aplicación de estas normas, los proveedores tienen la obligación de entregar los productos y prestar los servicios en las condiciones esperadas por el consumidor, de acuerdo a los términos informados y previsibles; caso contrario, los proveedores responderán por la falta de idoneidad, pues tal situación generaría una defraudación de las expectativas del consumidor.
25. Dicho esto, cabe precisar que la doctrina señala que la tipificación es una exigencia de la seguridad jurídica que se concreta en la predicción razonable de los efectos jurídicos de la conducta¹¹.
26. En este contexto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha señalado sobre el Principio de Tipicidad en materia de los procedimientos administrativos de protección al consumidor lo siguiente¹²:

“Las normas de protección al consumidor se adscriben u operan como parte del derecho ordenador del mercado y requieren de tipos infractores amplios, dada la versatilidad de las

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

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

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

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

¹¹ **NIETO GARCÍA, Alejandro.**

Derecho Administrativo Sancionador. Tecnos 2da Edición Ampliada. Madrid 1994. pág. 293.

“La suficiencia de la tipificación es, en definitiva, una exigencia de la seguridad jurídica y se concreta, ya que no en la certeza absoluta, en la predicción razonable de las consecuencias jurídicas de la conducta (...) la tipificación es suficiente cuando consta en la norma una predeterminación inteligible de la infracción, sanción y de la correlación entre una y otra (...) La descripción rigurosa y perfecta de la infracción es, salvo excepciones, prácticamente imposible. El detallismo del tipo tiene su límite. Las exigencias maximalistas sólo conducen, por tanto, a la parálisis normativa o a la nulidad de buena parte de las disposiciones sancionadoras existentes o por dictar.”

¹² Ver Resolución Final N° 345-2014/SPC del 30 de enero de 2014.

conductas que podrían adoptarse para evadir los derechos de los consumidores, siendo una constante en estos ordenamientos construir tipos infractores de tal naturaleza, lo que no afecta el principio de tipicidad establecido por la Ley del Procedimiento Administrativo General, pues como también ha reconocido el Tribunal Constitucional para que se cumpla con el principio de tipicidad en materia administrativa basta que de la norma – que contiene una descripción general del supuesto de hecho – sea razonablemente posible extraer la conducta infractora a partir de criterios lógicos, técnicos o de experiencia.”

27. De ahí que, no es posible establecer un catálogo de conductas infractoras en los procedimientos de protección al consumidor, por lo que la tipificación resulta suficiente "cuando consta en la norma una predeterminación inteligible de la infracción, de la sanción y de la correlación entre una y otra"¹³. Por ello, el Principio de Tipicidad no puede exigir que las conductas infractoras sean absolutamente precisas, sino, por el contrario, un cierto margen de indeterminación es admisible¹⁴.
28. De acuerdo a ello, este Colegiado considera que una variedad de conductas dentro de los límites establecidos en la propia definición puede constituir una infracción al deber de idoneidad, toda vez que el análisis de idoneidad se realiza evaluando en el caso concreto la adecuación entre lo ofrecido por el proveedor o lo esperado por el consumidor y lo efectivamente recibido por él; de tal manera que, si no hay una correspondencia existirá infracción.
29. En ese orden de ideas, la conducta consistente en que Tiendas Tambo no habría aceptado como medio de pago el billete de S/ 50,00 del denunciante, situación que impidió que se concrete la compra, constituye una infracción al deber de idoneidad, toda vez que un consumidor que se apersona a un local comercial con el propósito de adquirir un determinado producto, espera legítimamente que pueda realizar el pago con la unidad monetaria autorizada para ello, sin que existiera algún tipo de restricción y/o limitación impuesta por el proveedor, aun en el caso que el medio de pago se dé a través de un billete de alta o baja denominación.
30. A consecuencia de ello, el denunciante vio defraudadas sus expectativas de poder utilizar el billete de S/ 50,00 para efectuar el pago correspondiente de su producto, lo cual generó que el servicio prestado por Tiendas Tambo constituyera uno no idóneo, configurándose una presunta infracción al artículo 19 del Código, norma sustantiva considerada por el órgano de la primera instancia al momento de

13

NIETO GARCÍA, Alejandro.

"En resumidas cuentas –y entrante de facilitar una simplificada regla de oro- la tipificación puede ser lo bastante flexible como para permitir al operador jurídico un margen de actuación a la hora de determinar la infracción y la sanción concretas, pero no tanto como para permitirle que "cree" figuras de infracción supliendo las imprecisiones de la norma" (Op. Cit. P. 305).

14

Cabe mencionar en este punto, que el criterio expuesto fue aplicado anteriormente por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual en la Resolución 455-2004/TDC-INDECOPI del 10 de septiembre de 2004, cuando se cuestionó que la conducta cometida por el sujeto denunciado –actos de copia no autorizada de bienes protegidos por la legislación de derechos de autor- se encontraba expresamente tipificado en la cláusula general contenida en la Ley sobre Represión de la Competencia Desleal que literalmente establecía que "es un acto de competencia desleal y, en consecuencia, ilícito y prohibido, toda conducta que resulte contraria a la buena fe comercial, al normal desenvolvimiento de actividades económicas y, en general, a las normas de corrección que deben regir en las actividades económicas".

En este Caso, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual estableció que "la cláusula general contenida en el artículo 6° de la Ley sobre Represión de la Competencia Desleal abarca en su definición todas las conductas desleales y constituye la tipificación expresa exigida por el artículo 230.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General".

imputar el cargo en contra del denunciado y que fue expuesta dentro de los fundamentos de hecho y derecho de la Resolución Final N° 1025-2021/PS3 al momento de resolver.

31. Por otra parte, Tiendas Tambo también cuestionó el hecho que el OPS no recopiló mayores elementos de convicción para concluir su responsabilidad y que no evaluó el Informe emitido por la Administradora de su tienda; sin embargo, de la revisión del procedimiento y de los medios de prueba valorados en la resolución final, es posible advertir que la primera instancia recabó elementos relevantes, pertinentes y útiles a efectos de dilucidar la materia controversia, como fue la verificación del billete de S/ 50,00 del denunciante, el contraste de la información emitida por el Banco Central de Reserva del Perú sobre la validez de la serie del billete, su antigüedad y deterioro; e, inclusive, en el numeral 15 de la cuestionada resolución se consideró el Informe de la Administradora del local realizado a través del correo electrónico del 24 de agosto de 2021, entre otra información y documentación merituada por el OPS.
32. Además, este Colegiado verifica que en los numerales 9 al 39 de la resolución del OPS, dicho órgano resolutorio, conforme a su criterio, evaluó el hecho denunciado, los argumentos de defensa y las pruebas aportadas en el trámite del procedimiento, exponiendo los fundamentos de hecho y derecho, por los que declaró que Tiendas Tambo resultaba responsable administrativamente por los hechos denunciados.
33. Inclusive, se aprecia que la primera instancia realizó el análisis de los hechos objeto de denuncia a partir de la reproducción de las pruebas aportadas al procedimiento, es decir, evaluando y explicando cómo las conductas desplegadas acreditaban en este caso infracciones en contra del consumidor, por lo que a juicio de esta Comisión el OPS recopiló suficientes medios de prueba y efectuó una correcta valoración de las pruebas obrantes en el expediente.
34. Por las razones expuestas, al no advertirse que la resolución emitida por el órgano de primera instancia hubiese incurrido en causal de nulidad contemplada en el artículo 10.2 del TUO, corresponde declarar **infundada** la nulidad planteada por parte de Tiendas Tambo.

MATERIA DE PRONUNCIAMIENTO

35. En la presente resolución, será materia de pronunciamiento el extremo apelado por Tiendas Tambo referido a las sanciones impuestas en su contra.
36. Por tanto, considerando que los demás extremos de la resolución del OPS no han sido recurridos por las partes, éstos han quedado consentidos.

ANÁLISIS

Sobre la graduación de la sanción

37. En la resolución de primera instancia, el OPS sancionó a Tiendas Tambo con: (i) 3,49 UIT, por infringir lo establecido en el artículo 19 del Código, en la medida que se negó, de manera injustificada, a aceptar el billete de S/ 50,00 del denunciante,

impidiendo que concrete su compra; y, (ii) 7 UIT, por infracción lo establecido en el artículo 24 del Código, en la medida que no brindó respuesta al reclamo registrado en su Libro de Reclamaciones físico el 9 de julio de 2021.

38. En su recurso de apelación, Tiendas Tambo señaló que la sanción vulneró el principio de proporcionalidad y razonabilidad, en tanto el OPS no ha considerado la intencionalidad o no de las infracciones, que éstas no se tratan de hechos graves o muy graves y que no se le ha causado un perjuicio al denunciante.
39. Al respecto, el 14 de junio de 2021 entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo).
40. Asimismo, acorde con la única disposición complementaria transitoria del Decreto Supremo¹⁵ solamente los procedimientos administrativos que estuvieran en trámite a su entrada en vigencia, esto es, antes del 14 de junio de 2021, mantendrán la graduación y determinación de la sanción conforme a la normativa vigente a la fecha de inicio de estos, por lo que tomando en cuenta que el presente procedimiento fue iniciado con el acto de notificación de la Resolución N° 1 del 23 de agosto de 2021, corresponde utilizar las disposiciones establecidas en dicho instrumento legal.

Respecto a la falta de aceptación del billete de S/ 50,00

41. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, según al siguiente detalle:
 - a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$M = m \times F$$

M = Multa preliminar

m = multa base

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

- b. La multa base se determina multiplicando un primer componente denominado k_{ij} cuyo valor se establece en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado factor de Duración (D_t):

¹⁵ **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS**

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única. Normas aplicables a los procedimientos administrativos sancionadores en trámite

La graduación y determinación de las multas para los procedimientos administrativos sancionadores que estén en trámite a la entrada en vigencia del presente Decreto Supremo, se seguirá realizando conforme a las normas vigentes a la fecha de inicio de dichos procedimientos.

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

m = Multa base

k_{ij} = Valor establecido en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, según los valores establecidos los cuadros 16 y 18 del Decreto Supremo.

D_t = Factor de duración de la conducta infractora medido en meses, en función al cuadro 23 del Decreto Supremo.

- c. La valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes pueden incrementar (agrarar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo¹⁶. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes (f_i) y se le agrega la unidad (o 100%):

$$F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \Sigma_i^n = 1 f_i$$

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

Σ_i^n = Sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia

$1f_i$ = Resultado de la sumatoria

En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).

- d. Finalmente, se debe verificar que la multiplicación de los valores antes mencionados que conforman la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo; en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en la norma.
42. Dicho esto, corresponde analizar si el OPS al efectuar la graduación de las sanciones impuestas a Tiendas Tambo aplicó correctamente la metodología y los factores establecidos en el Decreto Supremo:

Para determinar el factor k_{ij} de la multa base (m):

16

DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS

ANEXO

B. Valoración de circunstancias atenuantes y agravantes (F)

(...)

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

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

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

Sobre la afectación producida por la infracción

43. Al respecto, en la resolución apelada se determinó la responsabilidad de Tiendas Tambo por infringir lo dispuesto en el artículo 19 del Código, en tanto quedó acreditado que se negó, de manera injustificada, a aceptar el billete de S/ 50,00 del denunciante, impidiendo que concrete su compra.
44. Como puede observarse, la infracción cometida se puede cuantificar a partir de la afectación cometida por Tiendas Tambo al negarse a recibir un billete de S/ 50,00.
45. En atención a ello, este Colegiado coincide con el OPS al calificar el nivel de la infracción cometida por Tiendas Tambo como **baja**, de conformidad con el cuadro 16 del Decreto Supremo:

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

Baja	<ul style="list-style-type: none">- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado <u>sea menor a (01) UIT</u> si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).- Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.^{3j}- Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).- Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.- Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
------	--

Sobre el tamaño del infractor

46. De la revisión del expediente, se advierte que Tiendas Tambo no presentó sus volúmenes de venta correspondientes, pese a que el órgano de primera instancia lo requirió expresamente a través de la Resolución N° 1.
47. Al respecto, el Decreto Supremo faculta a la Autoridad Administrativa para los casos en que no se disponga del valor de las ventas de los administrados, a que pueda estimar las mismas con criterios razonables sobre la base de la mejor información disponible.
48. Dicho ello, de la revisión efectuada en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (Remype) se verifica que Tiendas Tambo no se encuentra registrada como micro o pequeña empresa.

49. De la información publicada en la base de datos Perú Top 10 000 - 2020, se ha podido verificar que las ventas anuales de Tiendas Tambo en el año 2020 correspondieron a una gran empresa; asimismo, de la Consulta RUC efectuada en la página web de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) se ha podido advertir que, desde noviembre 2020 a octubre 2021, Tiendas Tambo ha declarado que cuenta con 2196 a 2433 trabajadores.
50. Por tanto, es posible concluir que Tiendas Tambo ostenta la calidad de una gran empresa, de acuerdo con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial – Ley N° 30056¹⁷.
51. En tal sentido, esta Comisión coincide con lo señalado por la primera instancia, en cuanto a que corresponde calificar a Tiendas Tambo como **gran empresa**.

Determinación del factor k_{ij} de la multa base (m):

52. Tomando en cuenta lo antes descrito, el valor establecido de k_{ij} en función a la afectación producida por la infracción (**baja**) y al tamaño del infractor (**gran empresa**), la multa a imponer en este extremo de la denuncia equivale a 3,49 UIT, conforme a lo descrito en el cuadro 18 del Decreto Supremo:

Cuadro 18
OPS – PERÚ Y CPC – PERÚ (CUANDO ACTÚE COMO SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE k_{ij} POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49

Determinación del factor D_t de la multa base (m):

53. El OPS consideró que Tiendas Tambo cometió una infracción instantánea. Dicho ello, respecto a la duración de la conducta infractora por negarse a recibir el billete de S/ 50,00 del denunciante, se verifica que ésta se produjo en un solo acto, por

¹⁷ DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS

ANEXO

(...)

Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley N° 30056 -) es la siguiente:

- Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.

lo que es una infracción administrativa de naturaleza instantánea, la cual equivale a 1,0 de conformidad con el Cuadro 23 del Decreto Supremo:

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

Sobre la multa base

54. De acuerdo a lo expuesto, la Multa Base (m) asciende a **3,49 UIT**.

$$\begin{aligned} m &= k_{ij} \times D_t \\ m &= 3,49 \times 1,0 \\ m &= 3,49 \text{ UIT} \end{aligned}$$

Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

55. En este punto, no corresponde aplicar ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que este factor deberá ser equivalente a 1, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo.

Multa Final

56. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la multa (M) que corresponde imponer a Tiendas Tambo es la siguiente:

$$\begin{aligned} M &= m \times F \\ M &= 3,49 \times 1\% \\ M &= 3,49 \text{ UIT} \end{aligned}$$

57. Finalmente, en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de Protección al Consumidor.

58. En tal sentido, se verifica que el órgano resolutorio de primera instancia aplicó correctamente la totalidad de los parámetros objetivos establecidos en el Decreto Supremo.

59. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto por Tiendas Tambo; y, por tanto, **confirmar** la resolución materia de impugnación en el extremo que resolvió sancionarlo con **3,49 UIT**, por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

Respecto a la falta de respuesta a la Hoja de Reclamación

60. En la resolución apelada, el OPS determinó la responsabilidad de Tiendas Tambo por infringir lo dispuesto en el artículo 24 del Código, en tanto quedó acreditado que no brindó respuesta al reclamo del 9 de julio de 2021 registrado en su Libro de Reclamaciones físico.
61. En su recurso de apelación, Tienda Tambo señaló que la sanción vulneró el principio de proporcionalidad y razonabilidad, en tanto el OPS no ha considerado la intencionalidad o no de las infracciones, que éstas no se tratan de hechos graves o muy graves y que no se le ha causado un perjuicio al denunciante.
62. El Decreto Supremo estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen las sanciones a imponer a los administrados sobre las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones.
63. De acuerdo con el Decreto Supremo, la determinación de la multa base de las sanciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se realiza utilizando un método basado en valores preestablecidos en base a la siguiente fórmula:

$$m = \text{Multa referencial} \times (\text{Factor } (FC_i))$$

64. La multa base (m) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa referencial por el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica, con un valor de multa en el rango establecido (FC_i).
65. El monto de la *Multa Referencial* comprende la multa máxima a imponer en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), considerando el tipo de infracción y tipo de empresa.
66. Para ello, se debe tener en cuenta que las infracciones al Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas, conforme al Cuadro 3 del Anexo del Decreto Supremo. A partir de esta información, el Cuadro 4 del Anexo del Decreto Supremo establece el valor de la multa referencial que corresponde imponer, según el tipo de infracción cometida y el tamaño del infractor (microempresa o personal natural, pequeña o mediana y gran empresa):

Cuadro 3
TABLA DE INFRACCIONES VINCULADAS CON EL LIBRO DE RECLAMACIONES

N°	Infracción	Clasificación
1	No contar con el Libro de Reclamaciones respectivo	A
2	No brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su reclamo o queja	B
3	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones	B
4	No habilitar un orden de atención preferente para el consumidor a fin de presentar un reclamo o queja	B
5	No contar con Libro de Reclamaciones de respaldo, no ponerlo a disposición del consumidor, o llevarlo sin contar con las características previstas en el artículo 4º del Reglamento	B
6	No entregar la Hoja de Reclamaciones correspondiente al consumidor, o no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones o el envío de copia de ésta al correo electrónico indicado por el consumidor, en los casos que corresponda	C
7	No contar con el aviso del Libro de Reclamaciones o no exhibirlo	B
8	No exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a las condiciones previstas en el artículo 9º del Reglamento	C
9	Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5º y 8º del Reglamento, respectivamente	C
10	No atender o no responder el reclamo	A

11	No comunicar al consumidor la respuesta al reclamo en el plazo legal establecido, o no comunicarle oportunamente la prórroga del plazo para responder	B
12	Condicionar la atención del reclamo al pago previo del producto o servicio objeto de reclamo u otro concepto	A
13	No remitir o no poner a disposición del INDECOPI la información requerida por éste	A
14	No remitir la información requerida por el INDECOPI o no ponerla a disposición de dicho Organismo, dentro de los plazos establecidos	B
15	No conservar la información indicada en el artículo 12º del Reglamento por un lapso mínimo de 2 años	B
16	No reportar oportunamente a través del SIREC los reclamos y quejas o no efectuarlo conforme a las especificaciones indicadas por el INDECOPI	A
17	No habilitar un número telefónico u otro medio alternativo para el ingreso y registro de quejas y reclamos	A
18	No difundir dentro de cada unidad de transporte el número telefónico o el medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos	A
19	No brindar el código de reclamo al consumidor en el momento de formular el reclamo o queja por vía telefónica u otro medio alternativo habilitado	B
20	No ingresar de forma inmediata en el Libro de Reclamaciones el reclamo o queja formulado por vía telefónica u otro medio habilitado	B
21	No ingresar en el Libro de Reclamaciones Virtual el contenido de la Hoja de Reclamaciones del "Libro de Reclamaciones de Respaldo", dentro del plazo de un día calendario de presentado el reclamo o queja	C
22	No alojar en la página web correspondiente el Libro de Reclamaciones de Naturaleza Virtual	A

Cuadro 4
TABLA DE MULTA REFERENCIAL POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN (UIT)

Tipo de infracción	Rango de multa referencial según tamaño de empresa ^{1/}		
	Micro empresa o persona natural (facturación de 1 a 150 UIT)	Pequeña empresa (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Gran empresa (facturación de más de 1700 UIT)
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5

67. El *Factor (FCi)* es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa con un valor de multa en el rango establecido y se determina de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$FC_i = \frac{1 - FC_0}{1 - A_0} (A_1 - A_0) + FC_0$$

Donde:

A_1 es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción, entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación²⁰ y se determina de la siguiente manera:

$$A_1 = \frac{\text{Facturación de la empresa infractora}}{\text{Facturación máxima según el tipo de empresa}}$$

FC_0 es el cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.

A_0 es el cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango.

Valoración de atenuantes y agravantes (F)

68. En este punto corresponde identificar las circunstancias que pueden incrementar (agrarar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base.
69. En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100%).

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

70. Finalmente, corresponde verificar que la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo, en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en su norma.
71. Cabe indicar que, para las infracciones relacionadas con el Libro de Reclamaciones, la determinación de la multa, en base a las fórmulas descritas en los párrafos precedentes, se realiza empleando un aplicativo por lo que al ingresar los datos requeridos en dicho instrumento se obtuvo que la multa que correspondía imponer a Tiendas Tambo era de 7,00 UIT, conforme se detalla a continuación:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 2001-2021/PS3



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

Página 1
Fecha 06/01/2022
Hora 10:55:57

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - LIBRO RECLAMACIONES

Órgano reolutivo	CC2
RUC del sancionado	20563529378
Razón social del sancionado	TIENDAS TAMBO S.A.C.
Tamaño del sancionado	Mediana y Gran empresa
Tipo de infracción	No atender o no responder el reclamo.
Clasificación	A
Multa referencial (UIT)	10.0
Factor (Fol)	1.0
Multa base (UIT)	10.0
Factores atenuantes y agravantes	0.7
Multa preliminar (UIT)	7.0
Tope legal (UIT)	100340.91
Multa final (UIT) *Es el mínimo entre la multa preliminar y el tope legal.	7.0

72. Dicho ello, corresponde analizar si el OPS al efectuar la graduación de la sanción impuesta a Tiendas Tambo aplicó correctamente la metodología y los factores establecidos en el Decreto Supremo.

Sobre la multa referencial

73. El OPS determinó que la infracción cometida por Tiendas Tambo referida a la falta de atención al reclamo del denunciante era clase "A". De acuerdo al Cuadro 3 del Decreto Supremo, esta Comisión concuerda con el órgano de la primera instancia en que la infracción cometida se encontraba clasificada como "A", como se advierte a continuación:

10	No atender o no responder el reclamo	A
----	--------------------------------------	---

Sobre el tamaño del infractor

74. El OPS concluyó que Tiendas Tambo es una **gran empresa**, por lo que la sanción a imponer correspondía a 10 UIT.
75. De la revisión del expediente se puede observar que mediante Resolución N° 1, el OPS requirió a Tiendas Tambo que presente la documentación respectiva que acredite a cuanto ascendieron sus ventas anuales, sin que dicho requerimiento haya sido atendido.
76. En ese sentido, al no contar con la documentación que acredite el nivel de ventas del administrado, el Decreto Supremo faculta a la Autoridad para los casos en que no se disponga del valor de las ventas de los administrados, a que pueda estimar las mismas con criterios razonables sobre la base de la mejor información disponible.
77. De la información publicada en la base de datos Perú Top 10 000 - 2020, respecto a los ingresos del proveedor y de la Consulta RUC efectuada en la página web de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), respecto a número de trabajadores, se ha podido advertir que Tiendas Tambo ostenta la calidad de una **gran empresa**, de acuerdo con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial – Ley N° 30056.

Para determinar la multa referencial

78. A partir de la gravedad de la infracción cometida y el tamaño del infractor, de acuerdo con el Cuadro 4 del Anexo del Decreto Supremo, la multa referencial a considerar en el presente caso es mayor de 5 UIT hasta 10 UIT, siendo que en el caso se debe considerar la máxima establecida para su rango, esto es, **10 UIT**.

Para determinar el Factor (FCi) y la multa base

79. Al respecto, se verifica que el OPS consideró el *Factor (FCi)* equivalía a 1, lo cual coincide con el valor obtenido en el Reporte del Cálculo de Multas – Libro de Reclamaciones emitido al utilizar el aplicativo.

Sobre las agravantes o atenuantes

80. En el presente caso, se verifica que el OPS aplicó una circunstancia atenuante establecida en el Cuadro 2 del Decreto Supremo (equivalente al 30%), la cual hace referencia cuando el denunciado acredita haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de ésta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma; ello, en la medida que Tiendas Tambo atendió el reclamo del denunciante el 23 de agosto de 2021, poniendo fin a la conducta infractora. La situación antes descrita implicó que la multa se vea reducida a 7 UIT.
81. El cuadro 2 del Decreto Supremo, que establece aquellas circunstancias atenuantes con sus respectivos porcentajes de reducción, contempla lo siguiente:

2. El denunciado acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	-30%
--	------

82. En consecuencia, esta Comisión verifica que la valoración realizada por el OPS en la reducción del 30% fue correctamente realizada a favor de Tiendas Tambo, por lo que la multa ascendió a 7 UIT,

Multa Final

83. Tomando en cuenta los valores antes descritos, se verifica que el órgano resolutorio de primera instancia realizó la graduación de la sanción con los parámetros objetivos establecidos en el Decreto Supremo.
84. Finalmente, en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de Protección al Consumidor.
85. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto por Tiendas Tambo; y, por tanto, **confirmar** la resolución materia de impugnación en el extremo que resolvió sancionarlo con **7 UIT**, por infracción a lo establecido en el artículo 24 del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADA** la nulidad planteada por **Tiendas Tambo S.A.C.** al no advertirse que la Resolución Final N° 1025-2021/PS3 del 5 de octubre de 2021, emitida por el Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 hubiese incurrido en causal de nulidad contemplada en el artículo 10.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

SEGUNDO: Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por **Tiendas Tambo S.A.C.**; y, por ende, **CONFIRMAR** la Resolución Final N° 1025-2021/PS3 del 5 de octubre de 2021, emitida por el Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en el procedimiento iniciado por el señor **Manuel Ernesto Gorn Gamarra** contra **Tiendas Tambo S.A.C.** en los extremos que:

- (i) Sancionó con **3,49 Unidades Impositivas Tributarias** a **Tiendas Tambo S.A.C.** por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y,
- (ii) Sancionó con **7 Unidades Impositivas Tributarias** a **Tiendas Tambo S.A.C.** por infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TECERO: INFORMAR a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial¹⁸.

¹⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutorios de procedimientos sumarísimos de protección al



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
Expediente N° 2001-2021/PS3



Con la intervención de los Comisionados¹⁹: Sra. Karina Rocío Montes Tapia²⁰, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sra. Nancy Aracelly Laca Ramos.

KARINA ROCÍO MONTES TAPIA Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF²¹.

consumidor

(...)

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

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

¹⁹ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

²⁰ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

²¹ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

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

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