



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 1104-2022/PS3

DENUNCIANTE : FANCY JESÚS YANQUE CUMPA
(SEÑOR YANQUE)

DENUNCIADOS : ASTARA PERÚ RETAIL S.A.C.¹
(ASTARA)
LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERÚ S.A.C.²
(LIMAUTOS)

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
IMPROCEDENCIA PARCIAL
FALTA DE LEGITIMIDAD PARA OBRAR PASIVA
FALTA DE COMPETENCIA
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTOS Y COSTAS

ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

SANCIONES - ASTARA:

3 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no cumplió con entregar el vehículo dentro del plazo establecido para ello, a pesar de que el consumidor realizó el pago total de su precio.

2,57 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto emitió la orden de pedido de manera posterior al pago total del vehículo.

Lima, 26 de agosto de 2022

I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° 1 de fecha 1 de junio de 2022, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra Astara y Limautos por presuntas infracciones 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 20 de abril de 2022, presentada por el señor Fancy Jesús Yanque Cumpa contra Astara Perú Retail S.A.C. y*

¹ RUC N° 20524207509.

² RUC N° 20537942381.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

Limautos Automotriz del Perú S.A.C. por presuntas infracciones a lo establecido en el artículo 19ª del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que:

- (i) *No habrían cumplido con la entrega del vehículo adquirido mediante orden de pedido del 18 de febrero de 2022, en el plazo establecido para ello, a pesar de haber cumplido con la cancelación total de vehículo.*
- (ii) *No habrían cumplido con emitir la orden de pedido y las boletas de venta en la fecha que efectuó el pago total del vehículo, siendo que dicha orden de pedido fue emitida el 18 de febrero de 2022 y las boletas de venta BE26 N° 000027462, 000027463, 000027489 y 00001461 con fecha 24 y 25 de febrero del mismo año, es decir, luego de quince (15) días de haber efectuado el pago total del precio del vehículo.*
- (iii) *Habría cobrado indebidamente el importe de US\$ 400,00 por concepto de mantenimiento, aun cuando dicho servicio ya había sido incorporado en el precio final del vehículo.”*

2. El 21 de junio de 2022, Astara presentó sus descargos señalando lo siguiente:

- (i) El 29 de enero de 2022, el señor Yanque realizó el pago de S/ 1 000,00 por concepto de adelanto de compra, que fue recibido por su empresa y no por Limautos.
- (ii) El 9 de febrero de 2022, el consumidor pagó el importe de US\$ 18 813,00, que equivale al valor del auto; motivo por el cual, se emitió la Orden de Pedido y las boletas de venta por los siguientes conceptos: (i) la Boleta BE26 N° 00027462, por el vehículo; (ii) Boleta BE26 N° 00027463, por el trámite placas; (iii) Boleta BE26 N° 000274899, por la venta e instalación de accesorios; y, (iv) Boleta BE14 N° 0001461, por el mantenimiento prepago.
- (iii) El numeral 5 de la Orden de Pedido indica que el vehículo debía ser entregado en un plazo máximo de treinta (30) días útiles, el cual se contabiliza desde la cancelación de precio, salvo que exista algún caso fortuito, fuerza mayor y/o cualquier otro hecho o circunstancia justificada que imposibilite cumplir con dicho plazo.
- (iv) De manera posterior a la recepción del pago efectuado por el consumidor, ocurrieron una serie de inconvenientes que generaron que el plazo de importación de los vehículos se amplíe, conforme fue publicado en el diario “Gestión”, el mismo que informó que la entrega de vehículos podría retrasarse hasta cuatro (4) meses debido a un rebrote de la Covid-19 y la guerra en Ucrania.
- (v) Logró reducir el tiempo de espera para la entrega del vehículo del consumidor, siendo que el 18 de abril de 2022, le informó que su vehículo se encontraba en proceso de inmatriculación y que se podía entregar con placas rotativas.
- (vi) El 25 de abril de 2022, entregó el vehículo al consumidor con placas rotativas y el 14 de junio de 2022 con placas definitivas.
- (vii) Con relación a la primera y segunda imputación, el consumidor carece de interés para obrar en el procedimiento pues le entregó su vehículo, emitió la Orden de Pedido y las boletas que motivaron el inicio del presente procedimiento.
- (viii) No se encuentra acreditado que le solicitó al señor Yanque el importe de US\$ 400,00 para entregar su vehículo.

3. El 22 de junio de 2022, el señor Yanque presentó un escrito en el que señaló lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

- (i) El denunciado no cumplió con entregar el vehículo, dentro del plazo pactado, pese a que fue debidamente cancelado, por lo que envió una carta notarial requiriendo el cumplimiento de las obligaciones pactadas.
 - (ii) Si bien el vehículo se entregó el 25 de abril de 2022, éste tuvo que reingresar al taller el 6 de junio de 2022, para la conversión a gas, siendo que la fecha de entrega definitiva fue el 14 de junio de 2022.
 - (iii) La denuncia no fue interpuesta contra Limautos.
 - (iv) El vehículo se entregó, de manera definitiva, después de casi tres (3) meses de haber realizado el pago correspondiente, esto es, excedió el plazo treinta (30) días hábiles estipulados en la Orden de Pedido.
4. El 22 de junio de 2022, Limautos presentó sus descargos en el procedimiento señalando lo siguiente:
- (i) Astara y su representada son empresas diferentes.
 - (ii) El señor Yanque no asistió a ninguna tienda y/o establecimiento de Limautos.
 - (iii) El pago por el importe de S/ 1 000,00 no fue recibido por su empresa, sino por Astara conforme se evidencia en el código de comercio del comprobante de compra.
 - (iv) No cuenta con legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento, en tanto no existe una relación de consumo con el señor Yanque.
5. El 25 de julio de 2022, el señor Yanque presentó un escrito reiterando sus argumentos expuestos el 22 de junio de 2022. Además, señaló que: (i) la noticia del diario "Gestión" presentada por Astara recién se publicó el 9 de junio, esto es, cuatro (4) meses después de que se realice la compra del vehículo; y, (ii) la comunicación con Astara no se dio por iniciativa de la empresa.

II. CUESTIONES PREVIAS

II.1. Sobre la falta de legitimidad para obrar pasiva de Limautos

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 obrar³. De acuerdo con la doctrina procesal, un

³ 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.

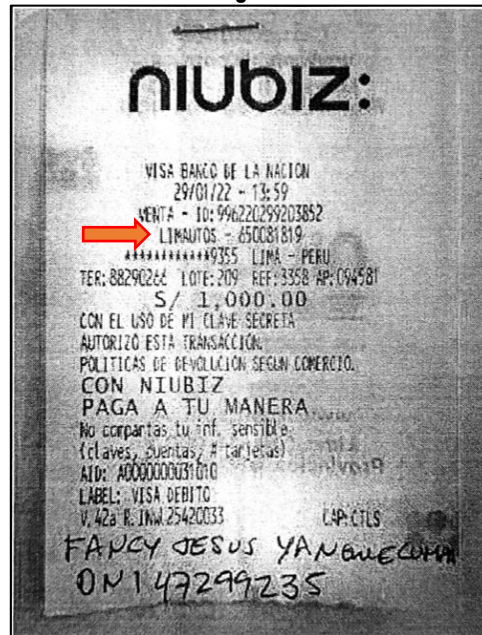
Asimismo, se puede diferenciar entre legitimidad para obrar activa y pasiva. La primera, le corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la legitimidad para obrar pasiva, esta le corresponde al denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad 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

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. En el presente caso, el señor Yanque está cuestionando que (i) no se le entregó el vehículo en el plazo establecido; (ii) no se emitió la orden de pedido y las boletas de venta en la fecha que efectuó el pago total del precio del vehículo; y, (iii) le habría cobrado indebidamente el importe de US\$ 400,00 por concepto de mantenimiento pese a que dicho servicio había sido incluido en el precio final del vehículo.
8. Ante ello, Limautos invocó falta de legitimidad para obrar pasiva en el procedimiento, pues no ha celebrado ningún contrato con el consumidor, así como tampoco ha recibido ningún pago.
9. Al respecto, de los medios probatorios se advierte que, el señor Yanque realizó un pago por el importe de S/ 1 000,00⁴ como adelanto para iniciar el proceso de compra del vehículo materia de denuncia, conforme se detalla:

Imagen N.º 1



10. De la revisión del citado comprobante, se advierte que tiene una glosa con la denominación de "Limautos" y también consigna el código 650081819. Ahora bien, con relación código en mención es posible advertir lo siguiente⁵:

por un proveedor a favor de un consumidor o usuario final, a cambio de una retribución económica, pues de lo contrario se con figuraría un supuesto de improcedencia de la denuncia.

⁴ Ver foja 44 del expediente.

⁵ Ver foja 44 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

RUC	Cod Comercio	Producto	Moneda	Fecha operación	Tipo operación	ID operación	Estado	Monto	Código autorización	N° lote	N° tarjeta	Origen tarjeta	Tipo tarjeta	Marca tarjeta	Tipo captura	Banco emisor
20524207509	650081819	POS-POS	Soles	29-01-2022	Venta	996220299203852	Depositada	1,000.00	094581	9600289	421410*****9355	Nacional	Debito	VI	CHIP CONTACTLESS	Banco de la Nación

11. Del registro de operaciones emitido desde el 28 hasta el 29 de enero de 2022 del POS en donde se realizó la operación, se evidencia el pago realizado por el consumidor por el importe de S/ 1 000,00 y el código 650081819 (que fue consignado en el comprobante citado en el párrafo 9 de la presente resolución), el mismo que está asociado al RUC N° 20524207509, el cual le pertenece a Astara y no a Limaautos, conforme se muestra a continuación⁶:

Consulta RUC			
Volver			
Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20524207509 - ASTARA PERU RETAIL S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	LIMAUTOS		
Fecha de Inscripción:	11/12/2009	Fecha de Inicio de Actividades:	01/10/2010
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	AV. REPUBLICA DE PANAMA NRO. 4679 LIMA - LIMA - SURQUILLO		
Sistema Emisión de Comprobante:	COMPUTARIZADO	Actividad Comercio Exterior:	IMPORTADOR/EXPORTADOR
Sistema Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4510 - VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES		

12. Por tanto, este Despacho advierte que el pago realizado por el señor Yanque el 29 de enero de 2022, se realizó a favor de Astara y no de Limaautos. Incluso, en las boletas que acreditan los diferentes pagos efectuados por el consumidor en el marco de la adquisición del vehículo se verifica el RUC de Astara.
13. Es importante resaltar que tanto el señor Yanque como Astara han coincidido en señalar que Limaautos no intervino en la venta del vehículo materia de denuncia.

⁶ Fuente: <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe>.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

14. En consecuencia, en aplicación del literal e) del artículo 108 del Código, corresponde declarar la improcedencia de la denuncia en contra de Limautos al haberse verificado que carece de legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento.

II.2. Sobre la improcedencia por falta de interés para obrar planteada por Astara

15. El artículo 108° del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia, entre otros, cuando exista falta de legitimidad o interés para obrar⁷.
16. El interés para obrar, como elemento básico para poder emitir un pronunciamiento válido sobre el fondo de la materia discutida, se define como la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto de un conflicto de intereses. Asimismo, el interés para obrar ha sido definido como un estado de necesidad, como la exigencia inmediata, actual, irremplazable de tutela jurídica.
17. En sus descargos, Astara indicó que el señor Yanque carece de interés para obrar pues cumplió con entregar el vehículo materia de denuncia, emitir la Orden de Pedido y las boletas correspondientes, por lo que a la fecha en que se notificó la resolución de imputación de cargos, las conductas materia de denuncia se subsanaron.
18. Sobre el particular, de la revisión del expediente se tiene que el señor Yanque interpuso su denuncia contra Astara el 20 de abril de 2022, por lo siguiente:
- (i) No habría cumplido con la entrega del vehículo adquirido mediante orden de pedido del 18 de febrero de 2022, **en el plazo establecido** y pese a que realizó el pago total del bien.
 - (ii) No cumplió con la emisión de Orden de pedido y las boletas de venta, **en la fecha que se efectuó el pago total del precio del vehículo**, pues se emitieron quince (15) días después. (resaltado nuestro)

⁷ 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 GODO, 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

19. Con relación a la conducta descrita en el numeral (i), de las comunicaciones realizadas (vía correo electrónico) entre Astara y el señor Yanque, que obran en el expediente, se advierte que la entrega del vehículo se programó para el día 25 de abril de 2022, esto es, de manera posterior a la interposición de la denuncia; por lo que, el denunciante buscó tutela ante la existencia de una controversia, contando de esa manera con interés para obrar.
20. Ahora bien, Astara se encontraría alegando subsanación de la conducta; sin embargo, en la medida que el señor Yanque cuestiona la falta de entrega del vehículo dentro del plazo establecido, nos encontramos frente a una conducta insubsanable, pues el incumplimiento se habría consumado el día en que debió entregar el bien y no lo realizó; hecho que será analizado posteriormente en la presente resolución.
21. Por otro lado, con relación a la emisión de la Orden del Pedido y la emisión de boletas, si bien se advierte que las mismas se generaron de manera anterior a la interposición de la denuncia; esto es, el 18, 24 y 25 de febrero de 2022, lo cierto es que el consumidor no está cuestionando la falta de emisión de estas, sino que no se generaron cuando realizó el pago por el importe de US\$ 18 813,00.
22. Es así como, la conducta en mención está orientada a cuestionar la oportunidad en que se generaron los documentos, por lo que la sola emisión de estos no revierte los efectos negativos que se habrían producido en el consumidor.
23. Por los hechos expuestos, este Despacho concluye que corresponde desestimar la improcedencia alegada por Astara.

II.3 Sobre la competencia del Indecopi para sancionar la falta de entrega oportuna de boleta de venta (comprobante de pago)

24. El artículo 1 del Decreto Ley N° 25632, Ley Marco de Comprobantes de Pago, establece la obligación de emitir comprobantes de pago en las transferencias de bienes, en propiedad o en uso, o en prestaciones de servicios de cualquier naturaleza⁸.
25. Asimismo, el artículo 3° del referido Decreto indica que, entre otros, la SUNAT señalará: a) las características y los requisitos mínimos de los comprobantes de pago; y, b) la oportunidad de su entrega.
26. Por su parte, el artículo 5° de la mencionada Ley dispone que el incumplimiento de la referida obligación será sancionado de acuerdo con lo dispuesto en el Código Tributario, cuyos artículos 166° y 174° numerales 1) y 2) establecen que constituirán infracciones el no emitir y/o no otorgar comprobantes de pago o documentos complementarios a estos, distintos de la guía de remisión, así como emitir y/u otorgar documentos que no reúnan los requisitos y características para ser considerados comprobantes de pago o como documentos complementarios a los mismos, distintos a la guía de remisión.

⁸ **DECRETO LEY 25632. LEY MARCO DE COMPROBANTES DE PAGO.**
Artículo 1°.- Están obligados de emitir comprobantes de pago todas las personas que transfieran bienes, en propiedad o en uso, o presten servicios de cualquier naturaleza. Esta obligación rige aun cuando la transferencia o prestación no se encuentre afectada a tributos. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

27. En esa línea, el artículo 6° de la Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT, que aprobó el Reglamento de Comprobantes de Pago, indica que están obligados a emitir comprobantes de pago todas las personas naturales o jurídica, sociedades conyugales, sucesiones indivisas, sociedades de hecho u otros entes colectivos que realicen transferencias de bienes a título gratuito u oneroso⁹.
28. De las normas antes expuestas, se concluye que la competencia para sancionar la falta de entrega de comprobante de pago conforme a los requisitos que su reglamento establece y la oportunidad de la entrega de este, ha sido asignada por ley a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (en adelante, SUNAT).
29. En ese sentido, como ha sido establecido en anteriores resoluciones por la Sala Especializada de Protección al Consumidor de Indecopi¹⁰, esta Entidad resulta competente para sancionar infracciones al deber de idoneidad por la falta de entrega al consumidor de alguna constancia que le permita acreditar que realizó un pago al proveedor; ello, no se contradice con lo indicado sobre la competencia de la SUNAT, pues el Indecopi no estaría sancionando la falta de entrega de un comprobante de pago reconocido como tal por las normas tributarias, sino la defraudación de las expectativas del consumidor de contar con una constancia de pago entendida esta de manera genérica.
30. En el presente caso, la acreditación de la relación de consumo no es materia de controversia, sino la oportunidad de la emisión de las boletas; por lo que, el Indecopi no es competente para analizar ello.
31. Sobre el particular, este Despacho considera que corresponde declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Yanque en el extremo referido a la oportunidad de la emisión de las boletas de venta BE26 N° 00027462, BE26 N° 00027463, BE26 N° 000274899 y BE14 N° 0001461.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

32. Este OPS considera que debe determinar si:
- (i) Astaro infringió lo dispuesto en el artículo 19° del Código.
 - (ii) Corresponde ordenar la medida correctiva solicitada por el denunciante.
 - (iii) Corresponde imponer una sanción.
 - (iv) Corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

IV.1. Supuesto a analizar: sobre el deber de idoneidad

⁹ Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT
CAPITULO II DE LA OBLIGACION DE EMITIR COMPROBANTES DE PAGO
Artículo 6.- OBLIGADOS A EMITIR COMPROBANTES DE PAGO
Están obligados a emitir comprobantes de pago: 1. Las personas naturales o jurídicas, sociedades conyugales, sucesiones indivisas, sociedades de hecho u otros entes colectivos que realicen transferencias de bienes a título gratuito u oneroso (...)

¹⁰ Ver Resolución N° 277-1999/TDC-INDECOPI del 18 de agosto de 1999, seguido por Shirley Sánchez Cama contra José Cantuarias Pacheco y Corporación José R. Lindley S.A.; y, N.° 2906-2018/SPC-INDECOPI del 24 de octubre de 2018, seguido por Lis Geraldine Rojas Loyola contra Universidad Señor de Sipán S.A.C.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

IVI.1.1. Marco legal aplicable

33. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que, en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad¹¹.
34. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos. Así, se ha establecido que la finalidad del Código es que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses¹².
35. El artículo 18° del Código¹³ establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
36. Asimismo, el artículo 19° del Código¹⁴ establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
37. Por su parte, el artículo 173.2 del Texto Único de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG) establece que corresponde a los administrados aportar los

¹¹ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, publicada el 30 de diciembre de 1993.

Artículo 65°. - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular por la salud y la seguridad de la población.

¹² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo II.- Finalidad

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

¹³ 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.

¹⁴ 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

medios probatorios que sustenten sus alegaciones¹⁵. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código,¹⁶ este Órgano Resolutivo considera que la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera:

- (i) **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.

IV.1.2 Presunta infracción por analizar: sobre la falta entrega del vehículo en el plazo establecido

- 38. El señor Yanque denunció que Astara no cumplió con la entrega del vehículo adquirido mediante orden de pedido del 18 de febrero de 2022, en el plazo de treinta (30) días luego de realizado el pago total del precio del bien.
- 39. Por su parte, el proveedor indicó que entregó el vehículo materia de denuncia al consumidor el 25 de abril de 2022 y que la demora se debió a hechos fortuitos y de fuerza mayor.
- 40. Al respecto, corresponde señalar que no es materia de controversia el hecho que el señor Yanque cumplió con pagar la totalidad del valor del vehículo el 9 de febrero de 2022, conforme se detalla a continuación¹⁷:

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 173°.- Carga de la prueba

(...)

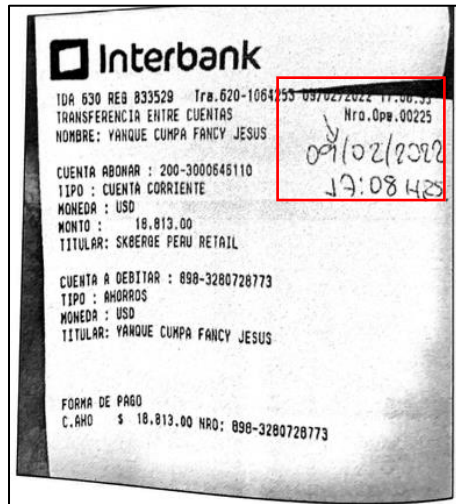
173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor. - El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...)

¹⁷ Ver foja 44 del expediente.



41. De los actuados se tiene que, en mérito al referido pago, el 18 de febrero de 2022, se emitió la Orden de Pedido¹⁸ en la cual se precisa lo siguiente:

Improbante de pago. Esta solicitud atendida dentro de los 15 días útiles siguientes a su presentación. La devolución se efectuará mediante la emisión de un cheque no negociable del comprador, abono a la cuenta bancaria a nombre del comprador o abono a su tarjeta de crédito según sea el caso, restando la penalidad aplicable.

La entrega de EL VEHÍCULO se realizará en un plazo máximo de 30 días útiles, el cual se contabilizará a partir de la cancelación del precio VEHÍCULO. Dicho plazo podrá ser ampliado de manera excepcional en caso fortuito, fuerza mayor y/o cualquier otro hecho objetivo o circunstancia justificada, lo cual será comunicado al comprador con anterioridad al vencimiento del plazo máximo mencionado, sin que esto genere a su ningún derecho de pago o indemnización.

El plazo de entrega de EL VEHÍCULO se encuentra condicionado a que el comprador haya cumplido con entregar toda la documentación requerida EL CONCESIONARIO para realizar los trámites de placas y tarjeta de propiedad ante SUNARP. Asimismo, será de cargo del comprador los relacionados al trámite de registro y emisión de tarjeta de propiedad y placas de EL VEHÍCULO.

Si el comprador no cumple con recoger EL VEHÍCULO en la fecha indicada por EL CONCESIONARIO, estará sujeto a un cargo de US\$ 100 diarios concepto de estacionamiento y almacenaje; salvo que el comprador haya comunicado a EL CONCESIONARIO, con una anticipación no menor horas a la fecha de entrega, que no podrá acercarse a recoger EL VEHÍCULO.

42. Del documento reproducido, este Despacho advierte que el plazo para la entrega del vehículo al consumidor era de treinta (30) días útiles contados desde la fecha de cancelación del precio del vehículo, el cual podría ser ampliado de manera excepcional en caso fortuito, fuerza mayor y/o cualquier otro hecho objetivo el cual debía ser comunicado al comprador con anterioridad al vencimiento del plazo.
43. De ese modo, se evidencia que ha quedado acreditado que el vehículo debió entregarse en el plazo de treinta (30) días contados desde realizado el pago, esto es, desde el 9 de febrero de 2022, salvo caso fortuito y/o cualquier hecho objetivo que sea comunicado al comprador.

¹⁸ Ver foja 13 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

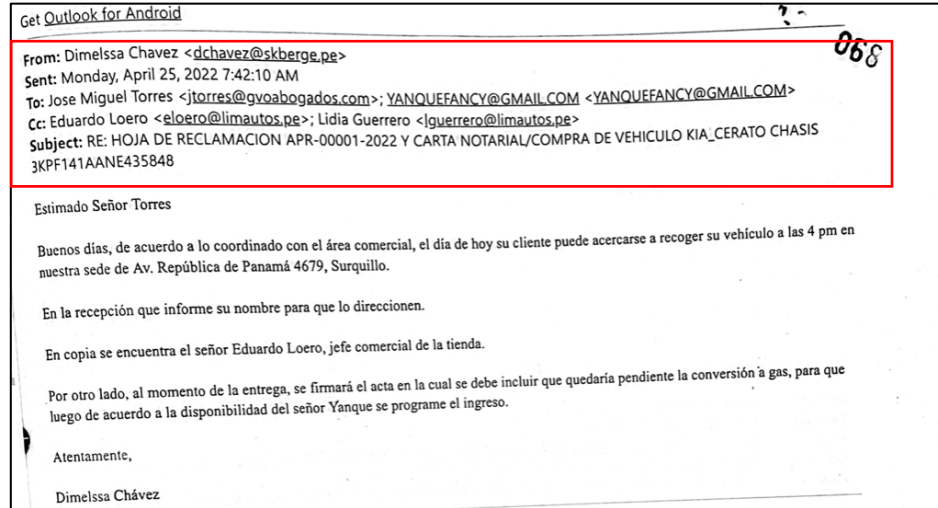
INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

44. Con relación a la entrega del vehículo, se advierte que mediante correo electrónico del 25 abril de 2022¹⁹, se le informó al señor Yanque que podía recoger su vehículo, tal como se muestra a continuación:



45. De lo anterior se aprecia que Astara informó al señor Yanque que el día 25 abril de 2022 podía acercarse a las 16:00 horas para recoger su vehículo, quedando pendiente la conversión a gas.
46. Por tanto, de los hechos expuestos es posible evidenciar que el vehículo materia de denuncia no fue entregado dentro del plazo de treinta (30) días, contados desde la cancelación del precio del bien, pues recién se entregó el 25 de abril de 2022.
47. Ahora bien, Astara indicó que la demora se debió a un caso fortuito y de fuerza mayor, para lo cual presentó lo siguiente²⁰:

¹⁹ Ver foja 68 del expediente.

²⁰ Ver foja 45 del expediente.



48. Con la finalidad de acreditar la circunstancia de caso fortuito, Astara presentó un artículo publicado en el diario Gestión en el que se informa que la entrega de los vehículos podía retrasarse hasta cuatro (4) meses debido a un nuevo brote de la COVID-19 y a la guerra en Ucrania.
49. No obstante, este Despacho es de la opinión que dicho medio probatorio no resulta suficiente para acreditar el supuesto de caso fortuito o fuerza mayor alegado, pues -por ejemplo- el proveedor no ha cumplido con sustentar de manera idónea cómo los hechos de la noticia repercutieron en la entrega del vehículo materia de denuncia. Asimismo, no ha acreditado haber comunicado antes del vencimiento del plazo la existencia de alguna circunstancia válida que impidiera el cumplimiento de sus obligaciones, tal como su propia orden de pedido lo estipulaba.
50. Por tanto, de acuerdo con el desarrollo efectuado, se puede concluir que Astara no cumplió con entregar el vehículo dentro del plazo establecido en la Orden de Pedido, esto es, treinta (30) días luego de realizada la cancelación del valor total del bien, sin justificar adecuadamente tal incumplimiento; por lo que corresponde declararlo responsable por infracción al artículo 19 del Código.

IV.1.3. Presunta infracción por analizar: sobre la fecha de emisión de orden de pedido

51. El señor Yanque indicó que Astara no cumplió con emitir la orden de pedido en la fecha que efectuó el pago total del servicio, siendo que dicha orden fue emitida el 18 de febrero de 2022.
52. En sus descargos, Astara indicó que los documentos materia de controversia fueron entregados al consumidor, motivo por el cual debía declararse infundada la denuncia.
53. Conforme ha sido desarrollado en el acápite precedente, ha quedado acreditado que el 9 de febrero de 2022 el señor Yanque pagó el total del precio vehículo. Ahora bien, con relación a la emisión de la orden de pedido, se advierte que esta fue emitida con posterioridad a la realización de dicho pago, sin que exista alguna justificación y/o sustento para ello.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

54. Al respecto, la orden de pedido es el documento por el cual se establece datos como las características del vehículo adquirido y las condiciones comerciales, dentro de las cuales se contempla desde cuándo se contabiliza el plazo para la entrega del vehículo; en ese sentido, todo consumidor espera que ante la realización de un pago, se emita inmediatamente la orden de pedido a fin de tener la certeza de que la compra se efectuará conforme a lo acordado, la fecha estimada de entrega y de las condiciones comerciales que sería aplicables en la relación de consumo; salvo pacto en contrario de las partes.
55. Conforme a lo desarrollado, este Despacho puede concluir que si bien Astara se encontraba en mejor posición para sustentar los motivos por los cuales se emitió la orden de pedido de manera posterior a la fecha en que se realizó el pago, lo cierto es que no lo hizo y solo alegó que el defecto había sido subsanado.
56. Por tanto, en el presente caso, corresponde declarar responsable a Astara por infracción al artículo 19 del Código, en tanto quedó acreditado que no emitió la orden de pedido en la fecha que se pagó la totalidad del bien materia de denuncia, sin sustentar motivo alguno.

IV.1.4. Presunta infracción por analizar: sobre el cobro indebido de US\$ 400,00

57. El señor Yanque indicó que Astara le requirió el pago de US\$ 400,00 por concepto de mantenimiento, aun cuando dicho servicio había sido incorporado en el precio final del vehículo.
58. En sus descargos, Astara indicó que lo alegado por el consumidor no se encontraba debidamente acreditado a través de algún medio probatorio.
59. Sobre el particular, para sustentar los hechos afirmados en el procedimiento, el señor Yanque presentó la grabación de una conversación sostenida con el personal de Astara, del cual solo se evidencia que le informan que el importe de US\$ 400,00 no debió ser contemplado dentro del precio final del vehículo.
60. En efecto, en la reproducción de dicho audio este Despacho pudo constatar que se le informó al señor Yanque que el servicio de mantenimiento del vehículo no debió estar incluido en el precio total del bien; sin embargo, no es posible advertir que ante dicho error, le hayan efectuado el requerimiento de pago de dicha cantidad.
61. Por tanto, este Despacho concluye que no ha quedado acreditado que Astara le requirió al señor Yanque el pago del importe de US\$ 400,00 por concepto de mantenimiento; por lo que, corresponde declarar el archivo del presente extremo de la denuncia por la presunta infracción al artículo 19° del Código.

IV.2. Medidas correctivas

62. Este órgano resolutivo se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras²¹ – las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e

²¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior – y complementarias²² – que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

63. En el presente caso, el señor Yanque solicitó como medida correctiva que Astara cumpla con entregar de forma inmediata el vehículo conforme a los términos y condiciones pactados en la Orden de Pedido del 18 de febrero de 2022 y las boletas emitidas el 24 y 25 de febrero de 2022.
64. Sobre el particular, de la revisión de los documentos que obran en el expediente, se aprecia que el 25 de abril de 2022, el señor Yanque suscribió el Acta de Entrega del vehículo en el que se dejó constancia de la recepción de los servicios que fueron ofrecidos y pactados en la Orden de Pedido del 18 de febrero de 2022 y las boletas emitidas el 24 y 25 de febrero de 2022.
65. En ese sentido, este Despacho considera que no corresponde otorgar medida correctiva a favor del señor Yanque, en tanto el 25 de abril de 2022 se le entregó el vehículo materia de denuncia.

IV.3. Graduación de la sanción

66. El 25 de febrero de 2021, se publicó el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, mediante el cual se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, de conformidad con los parámetros señalados en los anexos de dicha norma.

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 resolutivo 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)

22

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.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

67. Sobre el particular, debe tenerse presente que el referido decreto supremo entró en vigor juntamente con la Ley N° 3112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial, esto es el 14 de junio de 2021, por lo que su aplicación alcanzará a aquellos procedimientos administrativos sancionadores que fueron puestos en conocimiento de los administrados a partir de dicha fecha.
68. Habiéndose verificado en el presente caso la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer, teniéndose en consideración para su determinación las siguientes etapas: la estimación de la multa base (m), la valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F) y el ajuste de la multa preliminar (M) conforme a los topes máximos legales.
69. A fin de cumplir con ello, la normativa en mención establece que los órganos resolutivos del INDECOPI deberán considerar para la estimación de las multas a imponer las siguientes metodologías: (a) Método basado en valores preestablecidos; (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado; y, (iii) Método *ad hoc*.
70. En esa línea, el método basado en valores preestablecidos será aplicado ante la verificación concurrente de las siguientes características relacionadas con la infracción: (i) se desarrolló por un período menor a dos años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas, y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor a nivel nacional.
71. En ese sentido, el análisis de la sanción a imponer en el presente caso se desarrollará siguiendo los parámetros correspondientes al método basado en valores preestablecidos.

a) Sobre la entrega extemporánea del vehículo

Multa Base (m)

72. Sobre el particular, debe precisarse que la Multa Base se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación ocasionada y el tamaño del infractor (K) por un segundo componente que se establecerá a partir de la duración de la infracción (D).
73. En el presente caso, ha quedado acreditada la responsabilidad de Astara, toda vez que no cumplió con entregar el vehículo del señor Yanque dentro del plazo establecido.

Afectación ocasionada

74. Al respecto, este OPS aprecia que la afectación al consumidor generada por el proveedor se debió a que no cumplió con entregar el vehículo en el plazo establecido para ello, lo cual generó un perjuicio económico para el denunciante.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

75. Así, al haberse generado un perjuicio económico al denunciante, en mérito a la demora en la entrega del vehículo, el nivel de afectación de la presente infracción es moderada. Para dicha estimación, se ha considerado el cuadro 16 de la norma citada:

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Moderada	Infracciones sobre modificaciones contractuales que impliquen una afectación económica al consumidor.

Tamaño del infractor

76. Astara no cumplió con presentar las declaraciones juradas anuales del Impuesto a la Renta del periodo 2020 al 2021, aun cuando expresamente le fue requerido, por lo que este Despacho acudirá a información de fuentes públicas para determinar el tamaño de la empresa.
77. De la verificación del Registro Nacional de Micro y Pequeña Empresa del Ministerio de Trabajo, se advierte que el denunciado no cuenta con la condición de micro ni pequeña empresa (<https://apps.trabajo.gob.pe/consultas-remype/app/index.html>), por lo que este OPS asumirá que tiene la condición de mediana empresa, puesto que, si se asume que se trata de gran empresa, las multas a imponen serían más gravosas.
78. En consecuencia, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 3 UIT²³.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Microempresa o Persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy Baja	1,01	1,09	2,02	3
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49
Moderada	2,02	2,42	3	3,78
Alta	3,01	3,07	3,95	4,01
Muy Alta	5,13	5,46	5,47	5,48

Duración de la infracción

79. Respecto a la duración de la infracción, se verifica que la conducta infractora se produjo en un solo acto, esto es, no se cumplió con entregar el vehículo dentro del plazo establecido para ello, pese a que se cumplió con el pago total del precio, por lo que el factor de duración de la presente infracción se considerará como el de una infracción instantánea.
80. Considerando los datos obtenidos, la multa base resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

²³ Ver cuadro 18 del decreto supremo bajo análisis.



Tipo de afectación y Tamaño del infractor / duración de la infracción = Multa base				
3	/	1	=	3

81. En consecuencia, el OPS considera pertinente imponer una multa base de 3 UIT.

Multa Preliminar (M)

82. Sobre el particular, se verifica que en el presente caso no se advierten factores agravantes o atenuantes que deban considerarse como criterios de graduación de la multa base, por lo que corresponde sancionar al proveedor con una multa preliminar de 3 UIT.

Multa Final

83. En ese sentido, considerando que la multa preliminar señalada precedentemente se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de este OPS, corresponde imponer a Astara la multa final ascendente a 3 UIT por infracción al artículo 19° del Código.

b) Sobre la falta de emisión de la Orden de Pedido en la oportunidad de pago del bien

Multa Base (m)

84. Sobre el particular, debe precisarse que la Multa Base se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación ocasionada y el tamaño del infractor (K) por un segundo componente que se establecerá a partir de la duración de la infracción (D).

85. En el presente caso, ha quedado acreditada la responsabilidad de Astara, toda vez que emitió la Orden de Pedido luego de haber efectuado el pago total del precio del vehículo, sin justificación alguna.

Afectación ocasionada

86. Al respecto, este OPS aprecia que la afectación al consumidor generada por el proveedor se debió a que no cumplió con emitir la Orden de Pedido pese a que se realizó el pago total de la unidad, lo cual no le generó un perjuicio económico.

87. Así, al no haberse generado un perjuicio económico al denunciante, en mérito a la falta de emisión oportuna de la Orden de Pedido. Para dicha estimación, se ha considerado el cuadro 16 de la norma citada:

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Bajo	Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.

Tamaño del infractor

88. Como se manifestó, Astara tiene la condición de mediana empresa, por lo que el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 2,57 UIT.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Microempresa o Persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy Baja	1,01	1,09	2,02	3
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49
Moderada	2,02	2,42	3	3,78
Alta	3,01	3,07	3,95	4,01
Muy Alta	5,13	5,46	5,47	5,48

Duración de la infracción

89. Respecto a la duración de la infracción, se verifica que la conducta infractora se produjo en un solo acto, esto es, se emitió la Orden de Pedido de manera posterior a la fecha de pago del precio total del vehículo, sin justificación alguna, por lo que el factor de duración de la presente infracción se considerará como el de una infracción instantánea.
90. Considerando los datos obtenidos, la multa base resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

Tipo de afectación y Tamaño del infractor / duración de la infracción = Multa base				
2,57	/	1	=	2,57

91. En consecuencia, el OPS considera pertinente imponer una multa base de 2,57 UIT.

Multa Preliminar (M)

92. Sobre el particular, se verifica que en el presente caso no se advierten factores agravantes o atenuantes que deban considerarse como criterios de graduación de la multa base, por lo que corresponde sancionar al proveedor con una multa preliminar de 2,57 UIT.

Multa Final

93. En ese sentido, considerando que la multa preliminar señalada precedentemente se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de este OPS, corresponde imponer a Astara la multa final ascendente a 2,57 UIT por infracción al artículo 19° del Código.

IV.4. Costas y costos del procedimiento



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

94. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi²⁴ 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.
95. El proveedor 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 el señor Yanque las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00²⁵.
96. El proveedor 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 Código²⁶.
97. Cabe informar al denunciado que, conforme a la Directiva 001-2021-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 previa.²⁷
98. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1.

²⁴ **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).

²⁵ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

²⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales 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)

²⁷ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

IV. RESOLUCION

PRIMERO: Declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Fancy Jesús Yanque Cumpa contra Limautos Automotriz del Perú S.A.C. por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto carece de legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento, por las consideraciones expuestas en la presente Resolución.

SEGUNDO: Declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Fancy Jesús Yanque Cumpa contra Astara Perú Retail S.A.C. por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la emisión de boletas de venta de manera posterior al pago total del valor del vehículo, por las consideraciones expuestas en la presente Resolución.

TERCERO: Sancionar a Astara Perú Retail S.A.C. con una multa de 3 Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no cumplió con entregar el vehículo dentro del plazo establecido para ello, pese a que el consumidor realizó el pago del precio total, por las consideraciones expuestas en la presente Resolución.

CUARTO: Sancionar a Astara Perú Retail S.A.C. con una multa de 2,57 Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la emisión de orden de pedido de manera posterior al pago total del precio del vehículo, por las consideraciones expuestas en la presente Resolución.

QUINTO: Archivar el procedimiento iniciado en contra de Astara Perú Retail S.A.C. por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido al requerimiento de pago del importe de US\$ 400,00 por concepto de mantenimiento.

SEXTO: Denegar las medidas correctivas solicitadas por el señor Fancy Jesús Yanque Cumpa.

SÉPTIMO: Ordenar a Astara Perú Retail S.A.C. el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia directamente a la parte denunciante, ascendente a S/ 36,00, sin perjuicio del derecho de esta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1.

Astara Perú Retail 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 a lo establecido en el artículo 118° del Código, y en los términos y condiciones señalados en la presente resolución.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

OCTAVO: Requerir a Astara Perú Retail S.A.C. el cumplimiento espontáneo de las multas²⁸, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General²⁹, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo³⁰. El denunciado solo pagará el 75 % de las multas si consiente la presente resolución y procede a cancelarlas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.³¹

NOVENO: 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

²⁸ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)	A través de Págalo.pe del Banco de la Nación
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.	*Págalo.pe (app) o Págalo.pe (web) 1. Buscar entidad: INDECOPI. 2. Seleccionar Multas Indecopi. 3. Digitar el Código de Identificación (CUM). 4. Seleccionar el monto a pagar. 5. Seleccionar el medio de pago. (Visa, Mastercard, American Express o Blim).

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

²⁹ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

³⁰ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

³¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación³², caso contrario la resolución quedará consentida³³.

DÉCIMO: 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 el Código de Protección y Defensa del Consumidor³⁴, 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.

DÉCIMO PRIMERO: Disponer la inscripción de Astara Perú Retail 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 119³⁵ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

³² 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.

(...)

³³ 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.

³⁴ 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.

(...)

³⁵ LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1156-2022/PS3

- Informar al administrado que la presente **Resolución fue firmada de forma digital**, ello de conformidad con lo establecido en los artículos 1 y 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 PDF.³⁶

³⁶

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

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Del objeto

El objeto de la presente norma es regular, para los sectores público y privado, la utilización de las firmas digitales y el régimen de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica, que comprende la acreditación y supervisión de las Entidades de Certificación, las Entidades de Registro o Verificación, y los Prestadores de Servicios de Valor Añadido; de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, modificada por la Ley N° 27310, en adelante la Ley. Reconociendo la variedad de modalidades de firmas electrónicas, la diversidad de garantías que ofrecen, los diversos niveles de seguridad y la heterogeneidad de las necesidades de sus potenciales usuarios, la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica no excluye ninguna modalidad, ni combinación de modalidades de firmas electrónicas, siempre que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Ley. (...)

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.

M-OPS-03/03

Página 24 de 24

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800

Web: www.indecopi.gob.pe