



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Sede Piura
EXPEDIENTE N° 749-2022/PS0INDECOPI-PIU

RESOLUCIÓN FINAL 681-2022/PS0-INDECOPI-PIU

DENUNCIANTE : **JOSÉ LUIS POICÓN FACUNDO (SEÑOR POICÓN)**
DENUNCIADO : **DOMINGA QUISPE ILLACHURA (SEÑORA QUISPE)**
MATERIA : **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
SANCIONADOR
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MEDIDA CORRECTIVA
COSTOS Y COSTAS**
ACTIVIDAD : **VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES**

Piura, 10 de octubre del 2022

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1, del 11 de agosto del 2022, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (en adelante, ORPS) admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Poicón contra la señora Quispe, e imputó a título de cargo:
 - (i) El hecho que el 04 de mayo de 2022, vendió al señor Poicón una motocicleta nueva marca JCH, modelo STORM 200, color naranja que sería usada, toda vez que, al momento de realizarse el mantenimiento respectivo se habría advertido que una de sus piezas (el tanque de combustible) sería usado debido a que presentaba signos de abolladura en el lado izquierdo, la parte central raspado y con 04 puntos de soldadura en la parte inferior, lo cual constituiría una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18° y 19° del Código.
2. Mediante escrito del 3 de setiembre del 2022, presentado a través del Portal Web del Indecopi (en adelante Portal Web), el Banco formuló sus descargos indicando lo siguiente:
 - (i) Que, la moto vendida al denunciante es íntegramente nueva, siendo totalmente falso que la moto o alguna de sus partes no sea nueva.
 - (ii) Que, en relación a las observaciones del señor Poicon en el tanque de la moto, debemos señalar que, en todo momento se comprometió a darle solución eficaz y oportuna. Por lo que realizaría el cambio del tanque, a lo cual el señor Poicón estuvo de acuerdo en todo momento.
 - (iii) Que, a fin de cumplir con el cambio del tanque, el 25 de julio del 2022, se presentó a casa del denunciante para la instalación; sin embargo, ello no fue posible porque el nuevo tanque presentaba defectos de fábrica.
 - (iv) Que, ante ello el señor Poicón accedió a tener de forma provisional el tanque primigenio, hasta que el 24 de agosto del 2022, llegó el nuevo tanque.
 - (v) Que, el señor Poicón se niega ahora al cambio del tanque, y solicita de forma irrazonable el cambio por una moto nueva o la devolución del dinero.
 - (vi) Que, ha cumplido con adoptar todas las medidas para atender los requerimientos del señor Poicon; sin embargo, por causa imputable al propio denunciante es que no ha podido realizar el cambio del tanque.
3. Mediante escrito del 12 de setiembre del 2022, presentado a través del Portal Web la señora Quispe presentó el certificado de garantía que firmó el denunciante por la compra del producto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
Sede Piura
EXPEDIENTE N° 749-2022/PS0INDECOPI-PIU

4. Mediante escrito del 20 de setiembre del 2022 presentado a través de Mesa de Partes de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante Mesa de Parte), el señor Poicón autorizó como correo electrónico para ser notificado joseluispoicon17@gmail.com

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

5. Determinar si corresponde:
 - (i) Sancionar o Archivar el procedimiento administrativo sancionador contra la señora Quispe por presunta vulneración a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el 4 de mayo de 2022, vendió al señor Poicon una motocicleta una motocicleta nueva, marca JCH, modelo STORM 200, color naranja que sería usada, toda vez que, al momento de realizarse el mantenimiento respectivo se habría advertido que una de sus piezas (el tanque de combustible) sería usado debido a que presentaba signos de abolladura en el lado izquierdo, la parte central raspado y con 4 puntos de soldadura en la parte inferior.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3.1. Marco Legal Aplicable

Del deber de idoneidad

6. El artículo 18° del Código, establece que la idoneidad es 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.
7. De otro lado, el artículo 19° del Código señala que 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.
8. En ese sentido, en la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad.
9. La determinación de la responsabilidad del proveedor ha sido establecida también en el propio Código, señalándose que éste se exonera de responsabilidad administrativa siempre que acredite 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 afectado¹.

¹ 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.



3.2. Presunta infracción a analizar

3.2.1. De las operaciones no reconocidas

10. En su escrito de denuncia, el señor Poicón señaló que el 4 de mayo de 2022, adquirió una motocicleta nueva, marca JCH, modelo STORM 200, color naranja que sería usada, toda vez que, al momento de realizarse el mantenimiento respectivo se habría advertido que una de sus piezas (el tanque de combustible) sería usado debido a que presentaba signos de abolladura en el lado izquierdo, la parte central raspada y con 04 puntos de soldadura en la parte inferior.
11. La señora Quispe manifestó que la moto que entregó al señor Poicón es íntegramente nueva. Sin embargo, en relación a las observaciones del denunciante en el tanque de la moto, en todo momento se comprometió a darle solución eficaz y oportuna, realizando el cambio del tanque, por lo que el 25 de julio del 2022, se presentó hacer el cambio en su domicilio, pero tras detectar un desperfecto en el nuevo tanque, solicitó por segunda vez otra pieza, siendo que ahora el señor Poicón se niega a recibirla.
12. Al respecto, conforme ha sido señalado en anteriores precedentes, la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba; es decir, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad. Más aún, el artículo 104 del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que “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.”
13. En este sentido, el denunciante presentó como medios probatorios, (i) recibo de ingreso del pago de S/ 8,000.00 del 4 de mayo del 2022, por concepto de cancelación de motocicleta marca JCH, modelo Storm 200 color anaranjado, (ii) guía de remisión 0003-N° 0000786 de Motocicleta Nueva marca JCH, modelo Storm 200 color anaranjado, (iii) orden de servicio N° 000014 del 10 de junio del 2022 revisión 500 km, (iv) 7 fotografías de la motocicleta.
14. La señora Quispe por su cuenta ofreció como medios de prueba: (i) guía de remisión del 15 de agosto del 2022 del tanque Storm 200 JCH, (ii) Factura Electrónica por transporte de carga, (iii) 1 fotografía de un tanque, (iv) 5 fotografías de una conversación de WhatsApp con el señor Poicón, (v) certificado de garantía.
15. De forma preliminar debe precisarse que lo cuestionado en este caso es el hecho que la señora Quispe hubiera vendido al denunciante una moto usada, a pesar de que se le ofreció una moto nueva, ya que el tanque de combustible sería usado debido a que presentaba signos de abolladura en el lado izquierdo, la parte central raspada y 4 puntos de soldadura en la parte inferior.

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.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

16. A fin de acreditar lo denunciado el señor Poicón presentó como medios de prueba 6 fotografías de la motocicleta en las cuales se evidencian los defectos del tanque de gasolina que permitirían concluir que se trataría de un vehículo usado, como se muestra a continuación:



ABOLLADURA Y
RASPADURA DEL
LADO IZQUIERDO



PUNTOS DE
SOLDADURA

17. En relación a las imágenes presentadas, se ha de señalar que, si bien se tratan de imágenes aisladas del vehículo, no fueron cuestionadas por la señora Quispe, por el contrario, coinciden con las que el señor Poicón le envió y ella recibió sin cuestionamiento, en su conversación del 25 de junio del 2022 vía WhatsApp.
18. Aunado al hecho que coincide con el objeto denunciado, y con que la señora Quispe, no cuestionó las observaciones comunicadas por el señor Poicón por el contrario de acuerdo a lo manifestado en los descargos, se comprometió a dar solución eficaz y oportuna ofreciendo el cambio del tanque de gasolina, lo cual haría el 25 de julio del 2022, pero no se concretó debido a un defecto de fábrica de la pieza encargada, y posteriormente a la negativa de parte del denunciante.
19. En consecuencia, es válido concluir que la motocicleta vendida al señor Poicón, no fue un vehículo nuevo (pues estaba conformado una pieza manipulada – el tanque de gasolina) pese a que así lo compró según boleta de venta y guía de remisión 0003-N° 0000786 de Motocicleta Nueva marca JCH , modelo Storm 200 color anaranjado, lo cual configura una



infracción que vulnera las expectativas del consumidor que tras la adquisición de un producto nuevo no sólo espera que funcione de acuerdo a los fines para los cuáles se adquirió, sino que todas las partes que lo conforman sean nuevas también.

20. Por lo tanto, la señora Quispe, en calidad de proveedora, tenía el deber de garantizar la idoneidad de la motocicleta nueva entregada al señor Poicón, y en ese sentido debía asegurarse que existiera correspondencia entre lo que se le ofreció “una moto nueva” y lo que efectivamente recibió “una moto usada”.
21. Por otro lado, si bien la denunciada manifestó en sus descargos que el señor Poicón se negó al cambio de la pieza, obstaculizando que cumpla con la garantía del producto, debe manifestarse *en primer lugar* que, al tratarse de la venta de un producto usado pese a que se ofreció uno nuevo, la infracción no era subsanable con el cambio sólo de una parte, sino de la totalidad del producto o en su defecto con la devolución de lo pagado, por lo que al negarse el consumidor a aceptar el cambio sólo del tanque de gasolina, no obstaculizaba la posibilidad del proveedor a subsanar la conducta infractora. En segundo lugar, aclarar que en este caso, no corresponde determinar si corresponde o no, los términos de la garantía, pues no se trata de la atención de un desperfecto de fábrica; sino que, el asunto controvertido subyace en la entrega de un producto con características esenciales, diferentes a las ofrecidas y requeridas, dado que la motocicleta era usada y no nueva.
22. Por lo antes indicado, corresponde sancionar a la señora Quispe por infracción a lo establecido en los artículos 18º y 19º del Código, en tanto quedó acreditado que, el 04 de mayo de 2022, vendió al señor Poicón una motocicleta nueva, marca JCH, modelo STORM 200, color naranja que sería usada, toda vez que, al momento de realizarse el mantenimiento respectivo se habría advertido que una de sus piezas (el tanque de combustible) sería usado debido a que presentaba signos de abolladura en el lado izquierdo, la parte central raspado y con 04 puntos de soldadura en la parte inferior.

3.3. Medidas Correctivas

23. Este órgano resolutivo se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras² –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias

² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano 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.
 - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Sede Piura
EXPEDIENTE N° 749-2022/PS0INDECOPI-PIU**

patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias³ –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

24. En ese sentido, en tanto se ha verificado que la señora Quispe ha cometido infracción al Código, corresponde ordenar como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución:
- (i) Cumpla con cambiar la motocicleta, marca JCH, modelo STORM 200, color naranja, por una nueva de iguales o similares características, y de no ser posible, cumpla con devolver la contraprestación pagada.
25. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (1) a tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código⁴.

proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

³ **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.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
- (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
- (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- 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.

⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Sede Piura
EXPEDIENTE N° 749-2022/PS0INDECOPI-PIU**

26. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.

3.4. Graduación de la sanción

3.4.1 De las operaciones no reconocidas

27. En el artículo 112⁰⁵ del Código se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.
28. De conformidad con el Decreto Supremo 032-2021-PCM, la multa a imponer por infracciones al Código se calculará en base a la fórmula " $M = m \times F$ " donde "m" representa la multa base y "F" la sumatoria de los factores agravantes y atenuantes.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)



29. Siguiendo el orden previsto en la referida norma, corresponde establecer, en primer lugar, la multa base, para cuyo efecto, se deberá determinar (i) el nivel de afectación en función al tipo de infracción, esto es, si es muy baja, baja, moderada, alta o muy alta; (ii) el tamaño del infractor, verificando, si a la fecha en que cometió la infracción tenía la condición de micro, pequeña, mediana o gran empresa; y, (iii) el periodo de duración de la infracción cometida, que podría ser hasta 24 meses.
30. Por lo tanto, las multas a imponer se estiman con una nueva metodología; para el caso del OPS, se estima la Multa Base Preestablecida, conforme a tres etapas: Etapa I – Multa Base, Etapa II – Multa Preliminar y Etapa III – Multa Final.
31. En ese orden de ideas, respecto a la Etapa I – Multa Base, se deberá traer a colación lo analizado en el Capítulo II: Estimación de la multa base de acuerdo con cada una de las aproximaciones metodológicas, de forma específica el inciso A.4, en el cual se establecen los Métodos de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, estimándose que la Multa Base (m) se determina multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor ($k_{i,j}$) por un segundo componente que denominan Factor de Duración (Dt), conforme la siguiente expresión:

$$"m = k_{i,j} \times Dt"$$
⁶

32. Por lo tanto, en merito a dicha fase el Órgano resolutivo procede hacer la siguiente aplicación de sanción:

$$m = 2.42^1 \times 1.0^2 = 2.42$$

¹ Nivel de afectación y tamaño del infractor: donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea mayor a una (1) UIT y menor a dos (2) UIT si son analizadas por los OPS corresponde determinar como moderada y en concordancia a que la denominación de la empresa es considerada como pequeña empresa corresponde aplicar en dicha variable el valor de 2.42.

² Periodo de duración de la infracción cometida: Si la infracción duró hasta 04 meses, corresponde el valor de 1.0.

33. Asimismo, respecto a la Etapa II – Multa Preliminar, se deberá traer a colación lo analizado en el Capítulo I: Pasos para la estimación de multas, de forma específica en su inciso B, en el cual se establece la valoración de atenuantes y agravantes, a través del factor "f". Para determinar el valor del factor F; en caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor "f" es equivalente a la unidad ($f = 1$ o 100 %), y, en caso de verificar circunstancias agravantes o atenuantes, se debe establecer el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye y/o aumenta, respectivamente, conforme a la siguiente expresión: " $f = 1 + (f_1 + f_2 + \dots + f_n)$ "⁷; por lo tanto, la fórmula respecto a la Multa Preliminar es:

⁶ Decreto Supremo 32-2021-PCM

A.4 Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN y SPI

a) **Determinación de $k_{i,j}$** : El primer componente ($k_{i,j}$) se determina a partir de un cuadro de doble entrada ordenada por filas conforme el nivel de afectación (subíndice i) y en columnas según el tamaño de infractor (subíndice j).

- Para corroborar el tipo de afectación, según tipo de infracción, consultar CUADRO 16.

- Para corroborar el monto preestablecido de $k_{i,j}$, por tamaño del infractor, según tipo e afectación, consultar CUADRO 18.

b) **Determinación del factor de Duración (Dt)**: El factor de Duración (Dt) se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses). Para corroborar el factor de duración Dt consultar CUADRO 23.

⁷ Decreto Supremo 32-2021-PCM

Capítulo I: Pasos para la estimación de multas



$$"M = m \times f "$$

$$\text{Aplicación: } "M = 2.42 \times 1^1 = 2.42$$

¹ No aplica factor atenuante o agravante por lo que se considera 1.

34. Finalmente, respecto a la Etapa III - Multa Final, se deberá traer a colación lo analizado en el Capítulo I: Pasos para la estimación de multas, de forma específica en su inciso C, en el cual se establece un ajuste de la multa según sus topes legales; es decir, se verifica que la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en su marco normativo, en caso contrario, debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en el Código⁸.
35. Estando a lo indicado la multa aplicable a la señora Quipe por infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, es de 2.42 UIT de acuerdo al análisis realizado y conforme al Reporte de Cálculo de Multas Preestablecido a continuación:

(VER CUADRO EN SIGUIENTE PÁGINA)

B. Valoración de atenuantes y agravantes (f)

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. Para corroborar las circunstancias agravantes y atenuantes con sus respectivos porcentajes de aumento y reducción, consulta CUADRO 2.

⁸ **Ley 29571: CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 110.- Sanciones administrativas:

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se acredite dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.



REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutivo	PS0
RUC del sancionado	10004977993
Razón social del sancionado	QUISPE ILLACHURA DOMINGA
Tamaño del sancionado	Pequeña empresa
Tipo de infracción	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT.
Nivel de infracción	Moderada
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	2.42
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	2.42
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) ¹	2.42

3.5. Costas y costos del procedimiento

36. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI⁹ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
37. 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 al denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36.00¹⁰.
38. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el pago de las costas del procedimiento en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo

⁹ **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).

¹⁰ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (1) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código¹¹.

39. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.
40. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado 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 Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos competente.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a la señora Dominga Quispe Illachura con una multa de 2.42 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que, el 04 de mayo de 2022, vendió al señor Poicon una motocicleta nueva, marca JCH, modelo STORM 200, color naranja que sería usada, toda vez que, al momento de realizarse el mantenimiento respectivo se habría advertido que una de sus piezas (el tanque de combustible) sería usado debido a que presentaba signos de abolladura en el lado izquierdo, la parte central raspado y con 04 puntos de soldadura en la parte inferior.

SEGUNDO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de la multa¹², de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹³, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo¹⁴. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la

¹¹ **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 resolutorio 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)

¹² 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)
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.

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.

¹³ 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.

¹⁴ 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Sede Piura
EXPEDIENTE N° 749-2022/PS0INDECOPI-PIU**

presente resolución y procede a cancelarla 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 Consumidor¹⁵.

TERCERO: Ordenar a la señora Dominga Quispe Illachura como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución:

- (i) Cumpla con cambiar la motocicleta, marca JCH, modelo STORM 200, color naranja, por una nueva de iguales o similares características, y de no ser posible, cumpla con devolver la contraprestación pagada al señor Poicón.

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

CUARTO: Ordenar a la señora Dominga Quispe Illachura 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 a la parte denunciante ascendente a S/ 36.00, sin perjuicio del derecho de ésta 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 competente.

La señora Dominga Quispe Illachura tienen la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el pago de las costas del procedimiento en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código.

QUINTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 32° numeral 1 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, 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 del Indecopi de Piura en un plazo máximo de quince

¹⁵ **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**
Sede Piura
EXPEDIENTE N° 749-2022/PS0INDECOPI-PIU

(15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁶, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁷.

SEXTO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el Artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI¹⁸, 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.

SÉTIMO: Disponer la inscripción de la señora Dominga Quispe Illachura 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 119°¹⁹ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Susan Camero Cruz
Jefa

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor de Piura**

¹⁶ **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO 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.
(...)

¹⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS**
Artículo 222.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

¹⁸ **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
ARTÍCULO 34°.- FIN DEL 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.

¹⁹ **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.