DENUNCIANTE	**:**	**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR (LA DEFENSORÍA)**
DENUNCIADOS	**:**	**DEYANIRA VICTORIA RIVA DE LOPEZ (LA NOTARÍA)[1]**
MATERIA	**:**	**AVISO DE LIBRO DE RECLAMACIONES** **MEDIDAS CORRECTIVAS** **GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN** **MULTA** **COSTAS Y COSTOS**
ACTIVIDAD	**:**	**ACTIVIDADES JURÍDICAS**

SUMILLA: ***En el procedimiento iniciado por la Defensoría contra la Notaría por presunto incumplimiento al Código, la Comisión ha resuelto:***

(i) Declarar fundada la denuncia interpuesta por la Defensoría contra la Notaría por infracción al artículo 151° del Código, en tanto, quedó acreditado que la Notaría no cumplió con exhibir el aviso del Libro de Reclamaciones, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, en su establecimiento ubicado en Av. Faustino Piaggio Nº 142 del Distrito Zorritos, Provincia Contralmirante Villar y Departamento de Tumbes. Por ello, se le sanciona con 2 UIT.

(ii) Ordenar a la Notaría, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con exhibir el aviso de libro de reclamaciones en su establecimiento ubicado en Av. Faustino Piaggio Nº 142 del Distrito Zorritos, Provincia Contralmirante Villar y Departamento de Tumbes.

(iii) Ordenar a la Notaría el pago de las costas y costos del procedimiento.

(iv) Disponer la inscripción de la Notaría en el RIS del Indecopi.

SANCIÓN: ***2 UIT por infracción al artículo 151º del Código.***

Piura, 24 de marzo de 2021

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito presentado a través de la Mesa de Partes de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, el 27 de diciembre de 2019, la Defensoría denunció a la Notaría por presunto incumplimiento a la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que la denunciada no exhibe aviso de libro de reclamaciones en su establecimiento ubicado en Av. Faustino Piaggio Nº 142 del Distrito Zorritos, Provincia Contralmirante Villar y Departamento de Tumbes.

2. La Defensoría solicitó en su escrito de denuncia que: i) se realice una visita inspectiva sin notificación previa en el domicilio señalado a fin de confirmar los hechos denunciados, ii) el pago de los gastos logísticos en que incurrieron para acreditar los hechos denunciados, iii) se ordene a la Notaría publicar aviso de libro de reclamaciones, iv) se sancione con una (1) UIT y v) cumpla con cancelar las costas y costos del procedimiento.

[1] RUC N° 10334320877

3. Mediante Resolución N° 1 del 27 de enero de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia presentada por la Defensoría contra la Notaría, considerando el hecho que, la Notaría no habría cumplido con implementar en su establecimiento, ubicado en Av. Faustino Piaggio Nº 142 del Distrito Zorritos, Provincia Contralmirante Villar y Departamento de Tumbes, el aviso del Libro de Reclamaciones, lo cual podría configurar una presunta infracción a lo establecido en el artículo 151° del Código.

4. Asimismo, mediante Resolución N° 1 del 27 de enero de 2020, la Secretaría Técnica denegó la visita de inspección solicitada por el denunciante, en tanto, el video presentado por la Defensoría es un medio probatorio válido a efectos de determinar la responsabilidad del administrado.

5. Mediante escrito del 1 de marzo de 2021, vía Portal *Web* del Indecopi, la Notaría presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

   (i) Que, al lado derecho ingresando hay un área de recepción, con una barra de madera, en forma de “L”, en la cual se realiza la atención a los usuarios y certificaciones, por parte de su asistente; en la pared, se encuentra pegada, la lista de precios, el horario y el aviso del libro de reclamaciones, fondo negro y letras blancas.
   (ii) Que, dicho cartel se encuentra pegado desde el día que aperturó su despacho notarial (29 de noviembre de 2016), este hecho lo acredita con la Boleta de venta, número 008250, emitida por la imprenta de Guther Seminario Espinoza, que elaboró su primer Libro de reclamaciones, de fecha 26 de noviembre de 2016.
   (iii) Que, en la grabación se puede visualizar, claramente, que atrás del muñeco de navidad y el letrero que señala feliz navidad, aparece el aviso de color negro, especialmente aparece RECL de la palabra RECLAMACIONES, cerca al letrero de horario de atención, tal como se puede visualizar (ver minuto 1:6 al 1:27, 1:27-1:28 y 2:042:12) y abajo se puede ver “queja o reclamos que tengas”, con lo cual acredito que la denuncia es una falsedad total, que en el momento que le fueron a “fiscalizar”, no cuente con el aviso. De su propio medio probatorio, se aprecia todo lo contrario, que sí cuenta con aviso del Libro de Reclamaciones.
   (iv) Que, se aprovecharon que en navidad decoran los establecimientos con adornos navideños, para ingresar a su notaría y así no se pueda percibir de forma clara el aviso, puesto que era navidad y estaban colocados muñecos, los cuales tapaban el aviso de Libro de Reclamaciones, lo que le resta eficacia probatoria al video grabado.
   (v) Que, en tal sentido, su notaría cuenta con el aviso de Libro de Reclamaciones, el cual se encuentra exhibido, en la zona de recepción. Debe tenerse en cuenta que la grabación ha sido distorsionada con maliciosa temeridad al momento de

enfocar sesgadamente esta parte de mi oficina notarial, con el afán de perjudicarme.

(vi) Que, la persona que realiza la grabación no solicita ningún servicio a la asistenta de su notaría; por el contrario, resulta manifiesta su intención de realizar única y exclusivamente -en forma tendenciosa- una grabación con la finalidad de interponer una denuncia temeraria y maliciosa en su perjuicio; más, sí se toma en cuenta que, siendo la notaría pública y contando con la exhibición del aviso de libro de reclamaciones, la indicada persona ha realizado un enfoque sesgado, parcial, sin nitidez, obviamente con la finalidad de generar una prueba ilícita y fraudulenta en mi perjuicio.

(vii) Que, no habría relación de consumo ya que quien acude al despacho notarial es una persona, pero no por un trámite personal. Tampoco se trataría de potencial consumidor ya que, dicha persona nunca indicó que servicio iba a realizar.

(viii) Que, la asociación tampoco tendría legitimada su actuación para denunciar debido a que no ha cumplido con precisar el nombre de la persona que realizó la grabación, ni mucho menos precisó si es asociado o una persona que le ha otorgado poder. Tampoco ha precisado cual es el "conjunto de consumidores afectados" por tratarse de un interés difuso.

6. Asimismo, de la revisión del escrito presentado el 1 de marzo de 2021, vía Portal *Web* del Indecopi, la Notaría solicitó la nulidad de la Resolución N° 1 del 27 de enero de 2020, en tanto, la Secretaría Técnica no ha cumplido con la obligación de precisar la calificación (leve, grave o muy grave) de la infracción imputada, conforme a lo exigido por el numeral 3 del párrafo 254.1 del artículo 254 del TUO de la LPAG. Por otro lado, señala que, en el video, han grabado sin el consentimiento de sus padres, a una menor de edad, en el minuto 0.36, cuando por ley deben informarte para qué lo necesitan, cómo lo van a usar y a quienes los van a entregar.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

7. Luego de estudiar el expediente, la Comisión considera que en el presente caso se debe determinar lo siguiente:

(i) Si, la Notaría no habría cumplido con implementar en su establecimiento, ubicado en Av. Faustino Piaggio Nº 142 del Distrito Zorritos, Provincia Contralmirante Villar y Departamento de Tumbes, el aviso del Libro de Reclamaciones; y, de ser así, si infringió lo establecido en el artículo 151° del Código.

(ii) Si, corresponde ordenar medidas correctivas a la denunciada.

(iii) La sanción a imponer en caso se determine infracción por parte de la denunciada.

(iv) Si, corresponde ordenar a la denunciada, el pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante.

(v) Si, corresponde la inscripción de la denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones (en adelante, el RIS).

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3.1. Cuestión previa

3.1.1. Sobre la solicitud de nulidad de la Resolución N° 1

8. Mediante escrito presentado el 1 de marzo de 2021, vía Portal *Web* del Indecopi, la Notaría solicitó la nulidad de la Resolución N° 1 del 27 de enero de 2020, en tanto, la Secretaría Técnica no ha cumplido con la obligación de precisar la calificación (leve, grave o muy grave) de la infracción imputada, conforme a lo exigido por el numeral 3 del párrafo 254.1 del artículo 254 del TUO de la LPAG.

9. Sin embargo, de la revisión de la Resolución N° 1 del 27 de enero de 2020, la Secretaría Técnica, en la parte resolutiva, estableció expresamente, lo siguiente:

> *"(…)*
> ***QUINTO:*** *Informar a las partes que el artículo 110 del Código[2] faculta a la Secretaría Técnica a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114° de la referida norma[3].*

---

[2] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 110º.- El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108º con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

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

[…]

[3] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 114º.- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

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 y 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.

(…)"

10. En ese sentido, corresponde denegar la nulidad solicitada por la Notaría, en tanto, en la Resolución N° 1 se consignó la facultad para calificar la infracción cometida, la cual será analizada en la presente Resolución.

3.1.2. Sobre el video grabado

11. Mediante escrito presentado el 1 de marzo de 2021, vía Portal *Web* del Indecopi, la Notaría cuestionó el video presentado por la Defensoría como medio probatorio en su escrito de denuncia, en tanto, señala que, han grabado el video sin el consentimiento de los padres de la menor que aparece en el mismo.

12. El artículo 84° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), establece el deber de la autoridad administrativa de

---

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 Código de Protección y Defensa del Consumidor 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 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 infractor 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 116º.- 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 y de 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.

encauzar de oficio el procedimiento cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados[4].

13. La tacha es el instrumento procesal por el cual se cuestiona a los testigos, documentos y pruebas atípicas. Dicha cuestión probatoria tiene por finalidad quitarles validez a las declaraciones testimoniales, o restarles eficacia probatoria a los documentos y/o pruebas atípicas.

14. El artículo 31º del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, otorga a las partes la facultad de presentar como medios probatorios, documentos, incluyendo todo tipo de escritos que recojan, contengan o representen algún hecho, una actividad humana o su resultado[5].

15. El artículo 170.1° del TUO de la LPAG, señala que los administrados pueden en cualquier momento del procedimiento, formular alegaciones, aportar los documentos u otros elementos de juicio, los que deben ser analizados por la autoridad al momento de resolver.

16. Por otro lado, aplicando supletoriamente el artículo 300º del Código Procesal Civil, se establece que puede interponerse tacha contra los testigos y documentos[6] con la

---

[4] **TUO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 84.- Deberes de las autoridades en los procedimientos
Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:
(…)
3. Encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

[5] **DECRETO LEGISLATIVO 807, FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**
Artículo 31º.- Las partes sólo podrán ofrecer los siguientes medios probatorios:
a) Pericia;
b) Documentos, incluyendo todo tipo de escritos, impresos, fotocopias, planos, cuadros, dibujos, radiografías, cintas cinematográficos y otras reproducciones de audio y vídeo, la telemática en general y demás objetos y bienes que recojan, contengan o representen algún hecho, una actividad humana o su resultado; e
c) Inspección.
Excepcionalmente podrán actuarse pruebas distintas a las mencionadas, sólo si a criterio del Secretario Técnico de la Comisión estas revisten especial importancia para la resolución del caso.

[6] **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 300º.- Se puede interponer tacha contra los testigos y documentos. Asimismo, se puede formular oposición a la actuación de una declaración de parte, a una exhibición, a una pericia o a una inspección judicial.
También pueden ser materia de tacha y de oposición los medios probatorios atípicos.
Artículo 301º.- La tacha u oposición contra los medios probatorios se interponen en el plazo que establece cada vía procedimental, contado desde notificada la resolución que los tiene por ofrecidos, precisándose con claridad los fundamentos en que se sustentan y acompañándose la prueba respectiva. La absolución debe hacerse de la misma manera y en el mismo plazo, anexándose los medios probatorios correspondientes.
La tacha, la oposición o sus absoluciones, que no cumplan con los requisitos indicados, serán declaradas inadmisibles de plano por el Juez en decisión inimpugnable. Estos requisitos no se exigen a las absoluciones realizadas en el proceso sumarísimo.
La actuación de los medios probatorios se realiza en la Audiencia de Pruebas, iniciándose ésta por la actuación de las cuestiones probatorias.
El medio probatorio cuestionado será actuado, sin perjuicio de que su eficacia sea resuelta en la sentencia, salvo decisión debidamente fundamentada e inimpugnable.

finalidad de que el juez declare la ineficacia de dichos medios probatorios para su actuación y valoración en el proceso por la invalidez o falsedad de los mismos[7].

17. Además, el artículo 49. 1º del TUO de la LPAG, señala que "todas las declaraciones juradas, los documentos sucedáneos presentados y la información incluida en los escritos y formularios que presenten los administrados para la realización de procedimientos administrativos, se presumen verificados por quien hace uso de ellos, así como de contenido veraz para fines administrativos, salvo prueba en contrario".

18. Ahora bien, con respecto a la tacha de documentos, ésta tiene por finalidad restarle eficacia probatoria al documento mismo, mas no al acto jurídico contenido en él. Esto es, la tacha documentaria buscará que el documento no sea tenido en cuenta para probar la materia controvertida, ello se desprende de los artículos 242° y 243° del Código Procesal Civil[8].

19. De tales artículos también se puede deducir que, las causales por las cuales se puede tachar un documento son: a) falsedad, y b) la ausencia de una formalidad esencial que para el documento la ley prescribe bajo sanción de nulidad.

20. En consecuencia, no procederá tachar un documento por causales sustentadas en la nulidad o anulabilidad del acto jurídico, o en hechos de extemporaneidad o impertinencia de la prueba. Ello, además, ha sido afirmado por la Corte Suprema en la Casación Nº 1357-96/Lima y por la Corte Superior de Lima en el expediente Nº 131-98.

21. En el presente caso, la Notaría tachó el video presentado por la Defensoría. Al respecto, corresponde indicar que sólo resultaba procedente la tacha del documento, de adjuntarse pruebas que sustenten los fundamentos de la falsedad del mismo, situación que no se ha presentado en el procedimiento[9].

22. Asimismo, debemos indicar que la finalidad de la tacha no es desvirtuar el contenido del medio probatorio de manera que no cause convicción en la autoridad, sino acreditar que dicho medio probatorio no tiene validez al estar viciado por falsedad en su elaboración u obtención. Por lo tanto, correspondía a la Notaría acreditar la falsedad del medio probatorio tachado; no obstante, se observa que la denunciada no

---

7 Ver artículo 233º y siguiente del Código Procesal Civil.

8 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Ineficacia por falsedad de documento. -
Artículo 242.- Si se declara fundada la tacha de un documento por haberse probado su falsedad, no tendrá eficacia probatoria.
Si en proceso penal se establece la falsedad de un documento, éste carece de eficacia probatoria en cualquier proceso civil.
Ineficacia por nulidad de documento. -
Artículo 243.- Cuando en un documento resulte manifiesta la ausencia de una formalidad esencial que la ley prescribe bajo sanción de nulidad, aquel carece de eficacia probatoria. Esta declaración de ineficacia podrá ser de oficio o como consecuencia de una tacha fundada.

9 Ver Resolución Nº 1209-2005/TDC-INDECOPI

ha presentado medio probatorio alguno que demuestre sus afirmaciones referidas a la falsedad del mismo.

23. Cabe señalar que la verificación del contenido, le corresponderá a este Colegiado al momento de emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia, ello a fin de determinar si el mismo le causa o no convicción respecto de la acreditación de los hechos materia de denuncia.

24. En consecuencia, corresponde encauzar el cuestionamiento presentado por la Notaría al video presentado por la Defensoría como una tacha y desestimar dicha solicitud.

3.1.3. Sobre la denuncia maliciosa

25. Al respecto, debemos indicar que, en relación a lo manifestado por la denunciada, referido a que La Defensoría interpuso una denuncia temeraria y maliciosa en su perjuicio, debemos señalar que conforme al Decreto Legislativo 807, dicha figura se materializa en el supuesto que "quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable, denuncia a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi"; sin embargo, en el presente caso no se infiere ninguna mala fe de la denunciante, por el contrario se puede evidenciar que ante una situación que a su criterio constituía una vulneración a las normas de protección al consumidor, ejerció su derecho de acción.

3.1.4. Sobre la legitimidad para obrar de la Defensoría

26. La Notaría en sus descargos señaló que, en cuanto a la denuncia presentada por la Defensoría, no habría relación de consumo ya que quien acude al despacho notarial es una persona, pero no por un trámite personal; y, tampoco se trataría de potencial consumidor ya que, dicha persona nunca indicó que servicio iba a realizar. Asimismo, menciona que, la asociación no tendría legitimada su actuación para denunciar debido a que no ha cumplido con precisar el nombre de la persona que realizó la grabación, ni mucho menos precisó si es asociado o una persona que le ha otorgado poder; y, tampoco precisó cual es el "conjunto de consumidores afectados" por tratarse de un interés difuso.

27. Al respecto, los artículos IV inciso 6, 107° y 153° inciso 2 del Código[10], señalan que

[10] **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo IV.- Definiciones
(…)
6. Asociaciones de Consumidores. - **Son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios, pudiendo interponer ante las autoridades competentes reclamos y denuncias a nombre de sus asociados y de las personas que hayan otorgado poder a su favor, así como en defensa de intereses difusos o colectivos de los consumidores, con sujeción a lo previsto en el presente Código.**
(…)

la finalidad de las asociaciones de consumidores es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios, pudiendo interponer ante las autoridades competentes reclamos y denuncias a nombre de sus asociados o de las personas que hayan otorgado poder a su favor, así como en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores, con sujeción a lo previsto en el Código.

28. De lo dicho en el párrafo anterior, se puede verificar que las asociaciones de consumidores sólo se encuentran legitimadas a interponer un reclamo o una denuncia en 3 supuestos:

(i) A nombre de sus asociados.
(ii) Cuando les hayan otorgado un poder para hacerlo.
(iii) Cuando defiendan intereses difusos o colectivos de los consumidores.

29. Siendo que, como se puede advertir de la denuncia presentada por la Defensoría, en el presente caso nos encontraríamos ante el tercer supuesto, en tanto al denunciar que la Notaría no exhibe el aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento, aparentemente estaría velando por los intereses difusos de los consumidores.
30. Así, correspondería definir qué se entiende por intereses colectivo o difusos, con la finalidad de verificar, si en el caso en concreto efectivamente se están defendiendo dichos intereses o si de lo contrario se está velando por intereses particulares.

31. Al respecto, los intereses colectivos están referidos a un sector poblacional determinado (aunque no cuantificable) e identificable, aunque individualmente dentro del conjunto de esas personas existe o puede existir un vínculo jurídico que los une entre ellos. Su lesión se localiza concretamente en un grupo determinable como tal, como serían los grupos profesionales, los gremios o los habitantes de un área determinada[11].

Artículo 107°. - Postulación del procedimiento
Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnable que les produzca agravio. El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.

Artículo 153°. - Rol de las asociaciones de consumidores
(…)
153.2 Las asociaciones de consumidores reconocidas por el Indecopi están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales competentes del Indecopi a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.
(…)

[11] Sentencia de la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, del 19 de diciembre de 2003, caso Fernando Asenjo (Venezuela).

32. Por su parte, los intereses difusos se caracterizan porque corresponden a una serie de personas que están absolutamente indeterminadas, no existiendo entre ellas vínculo jurídico alguno, de modo que la afectación a todas ellas deriva sólo de razones de hechos contingentes, como ser consumidores de un producto, vivir en una misma ciudad o ser destinatarios de una misma campaña publicitaria[12]. Por lo que, la asociación representativa de este tipo de derechos no es, desde luego, titular del interés difuso, pero sí tiene por ley la legitimación para defenderlo en juicio.

33. Habiéndose definido ya a qué se hace referencia con intereses difusos y colectivos, habría que determinar si es que efectivamente la denuncia interpuesta por la Defensoría tiene por objeto salvaguardar dichos intereses cuando denuncia a la Notaría por no exhibir el aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento. En tanto, tal y como se ha señalado líneas arriba, las defensorías de consumidores solo se encuentran legitimados para denunciar aquellos hechos en los que pudiese verse afectación a una colectividad, más allá de la existencia de un perjuicio concreto de un consumidor en particular; es decir, si es que se advierte una posible afectación de los intereses difusos y colectivos.

34. Siendo así, de la revisión del escrito de denuncia y los medios probatorios que obran en el expediente, se ha podido advertir que la denunciante únicamente ha presentado un video del establecimiento de la Notaría, y en virtud del cual, la Defensoría estaría respaldando la presunta infracción denunciada. Por lo cual, tal prueba evidencia una transgresión de interés difuso, es decir, nos permite concluir que, la denuncia presentada por la Defensoría busca proteger los intereses difusos de los consumidores al no exhibirse el aviso del libro de reclamaciones en la Notaría.

35. Aunado a ello, conforme a lo señalado líneas arriba acerca de las asociaciones reconocidas por el Indecopi, se aprecia que, en dicho cuerpo normativo no se les condice la presentación de la denuncia a la configuración de una relación de consumo, en tanto, se encuentran legitimadas para denunciar ante una afectación a los intereses colectivos o difusos de los consumidores; de ello, se desprende que, la Defensoría, al ser una asociación reconocida por el Indecopi, interpuso la presente denuncia referida a la falta de exhibición del aviso del libro de reclamaciones a fin de defender los intereses difusos de los consumidores que acuden al establecimiento comercial de la Notaría.

36. En ese sentido, corresponde desestimar lo argumentado por la Notaría, en tanto, se concluye que la Defensoría se encuentra legitimada para interponer la presente denuncia ya que dicho hecho infractor involucra los intereses difusos de los consumidores.

3.2. Marco normativo

[12] MONTERO AROCA, Juan. De la legitimación en el proceso civil. Barcelona: Bosch, 2007, pp. 413 a 432.

3.2.1. Sobre INDECOPI

37. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi), es un organismo público autónomo especializado del Estado Peruano, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público, vinculada jurídicamente a la Constitución Política del Perú como un derecho supremo y directamente aplicable que inspira la producción de las normas que rigen su actuación, así como la emisión de sus resoluciones.

3.2.2. De la implementación del aviso del Libro de Reclamaciones

38. Con el objetivo de establecer un mecanismo que viabilice la formulación de los reclamos y quejas de los consumidores, garantizando así que exista una constancia que acredite su fecha de presentación y contenido, y al mismo tiempo sirva como una herramienta que facilite la entrega de una respuesta al consumidor, el artículo 150° del Código ha dispuesto que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, el mismo que deberá ser entregado a los consumidores para que formulen sus quejas o reclamos respecto a los productos y servicios ofertados, en caso lo soliciten.

39. El libro de reclamaciones es un mecanismo que garantiza el derecho de los consumidores a procedimientos eficaces, céleres, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos para la tramitación de sus quejas o reclamos; permite a los proveedores atender de forma personalizada las insatisfacciones de sus clientes y; con ello facilita la autorregulación en las relaciones de consumo, porque permite que ambas partes puedan llegar a un acuerdo que sea mutuamente beneficioso, sin la necesidad de iniciar procedimientos administrativos o judiciales.

40. El artículo 150° del Código establece que todos los proveedores que tengan establecimientos abiertos al público están obligados a contar con un libro de reclamaciones, ya sea de forma física o virtual, que permita a los consumidores registrar sus quejas o reclamos respecto de los productos o servicios ofrecidos; cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el Reglamento del libro de reclamaciones.

41. Por su parte, el artículo 152° del Código[13] establece que los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados.

---

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

42. El artículo 151° del Código establece la obligación del proveedor de exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible, un aviso que informe sobre la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho de los consumidores a solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

43. Por su parte, el artículo 9º del Reglamento establece que, los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo II del citado Reglamento; asimismo, en los casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos comerciales, la obligación de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se extiende a cada uno de ellos.

44. En el caso de los proveedores virtuales, la citada norma señala que deberán colocar como mínimo un aviso fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones Virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo III del citado Reglamento, tal y como se aprecia a continuación:

> **"Artículo 9.- Exhibición del aviso del Libro de Reclamaciones**
> Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo II del presente Reglamento. En los casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos comerciales, la obligación de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se extiende a cada uno de ellos. Los proveedores virtuales deberán colocar como mínimo un aviso fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones Virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo III del presente Reglamento".

3.3. Aplicación al caso concreto

3.3.1. De la implementación del aviso del Libro de Reclamaciones

45. En su denuncia la Defensoría señaló que la Notaría, no exhibe el aviso de libro de reclamaciones en su establecimiento ubicado en Av. Faustino Piaggio Nº 142 del Distrito Zorritos, Provincia Contralmirante Villar y Departamento de Tumbes.

46. Por su parte, la Notaría en su escrito de descargos, señaló lo siguiente:

(i) Que, dicho cartel se encuentra pegado desde el día que aperturó su despacho notarial (29 de noviembre de 2016).
(ii) Que, en la grabación se puede visualizar, claramente, que atrás del muñeco de navidad y el letrero que señala feliz navidad, aparece el aviso de color negro,

especialmente aparece RECL de la palabra RECLAMACIONES, cerca al letrero de horario de atención, tal como se puede visualizar (ver minuto 1:6 al 1:27, 1:27-1:28 y 2:042:12) y abajo se puede ver "queja o reclamos que tengas", con lo cual acredito que la denuncia es una falsedad total, que en el momento que le fueron a "fiscalizar", no cuente con el aviso. De su propio medio probatorio, se aprecia todo lo contrario, que sí cuenta con aviso del Libro de Reclamaciones.

(iii) Que, se aprovecharon que en navidad decoran los establecimientos con adornos navideños, para ingresar a su notaría y así no se pueda percibir de forma clara el aviso, puesto que era navidad y estaban colocados muñecos, los cuales tapaban el aviso de Libro de Reclamaciones, lo que le resta eficacia probatoria al video grabado.

47. Al respecto, el artículo 173.2 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones, mientras que el artículo 104º del Código señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y que 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.

48. En ese sentido, y considerando lo establecido en el Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:

- **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.

49. Al respecto, la Defensoría presentó como medio probatorio, un vídeo del 23 de diciembre de 2019.

50. Para un mejor análisis del hecho denunciado configurado como una presunta infracción a lo establecido en el artículo 151° del Código, de la lectura de dicho artículo, se advierte textualmente lo siguiente:

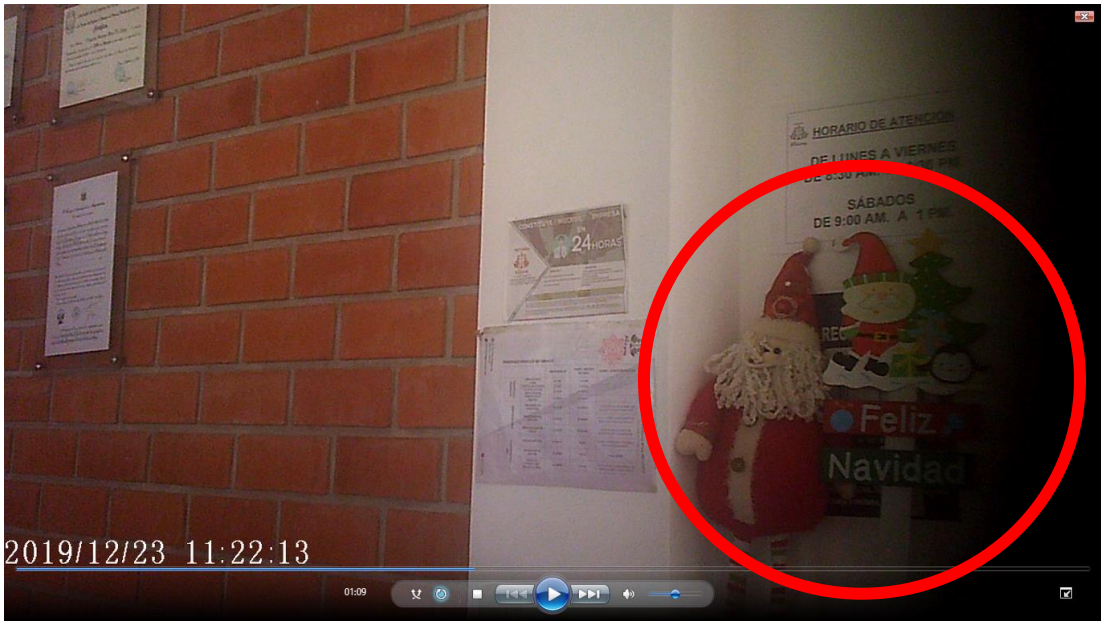
> *"**Artículo 151.- Exhibición del libro de reclamaciones***
> *A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la*

existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente" (Lo subrayado es nuestro).

51. Siendo ello así, este Colegiado considera que, la norma precitada es clara en señalar y precisar la obligación que los proveedores mantienen respecto a la exhibición del aviso del libro de reclamaciones, en un lugar visible y fácilmente accesible para el consumidor, que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los mismo de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

52. Para el análisis del presente hecho denunciado, debe en primer lugar acreditarse que la Notaría no habría cumplido con exhibir el aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento, ello para que a partir de dicha premisa el denunciado demuestre que no resulta responsable y que sí contaría con el aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento.

53. Al respecto, la Defensoría presentó un vídeo del que se puede evidenciar lo siguiente:



54. De la revisión del video podemos arribar a las siguientes conclusiones: (i) la grabación se efectuó en la Notaría, ubicado en el domicilio Av. Faustino Piaggio Nº 142 del Distrito Zorritos, Provincia Contralmirante Villar y Departamento de Tumbes, en tanto de la parte exterior del establecimiento se visualiza el letrero “Notaria Riva”; y, (ii) en el interior de la Notaría, de acuerdo a lo indicado en el escrito de descargos y a lo visualizado en el video adjunto al escrito de denuncia, se aprecia que el aviso del libro de reclamaciones no se encontraría en exhibición como corresponde ya que dicha exhibición se encuentra obstaculizada por los adornos navideños.

55. Ante ello, podemos concluir que, según lo señalado por la Notaría en su escrito de descargos y los medios probatorios que obran en el expediente administrativo, si bien el establecimiento contaría con el aviso del libro de reclamaciones, el mismo no se encuentra en exhibición, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, de manera que permita indicar la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente, conforme lo regula el artículo 151° del Código; es decir, la obligación del proveedor referida al aviso del libro de reclamaciones no consiste únicamente en contar con el mismo sino que este se encuentre en un lugar visible y fácilmente accesible al público.

56. En ese sentido, teniendo en consideración que por su parte la Defensoría cumplió con acreditar el hecho denunciado, con el vídeo presentado, corresponde al proveedor demostrar que no resulta responsable y que sí contaría con el aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento; sin embargo, si bien señala que si se encuentra implementado el aviso del libro de reclamaciones, el mismo no se encuentra conforme a lo establecido en el artículo 151° del Código, en tanto, la propia Notaría señaló en su escrito de descargos que, el aviso del Libro de Reclamaciones se encontraba cubierto por los adornos de navidad colocados en su establecimiento.

57. Por las consideraciones antes expuestas corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta, por infracción al artículo 151° del Código, en tanto, quedó acreditado que la Notaría, no cumplió con exhibir el aviso del Libro de Reclamaciones, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, en su establecimiento ubicado en Av. Faustino Piaggio Nº 142 del Distrito Zorritos, Provincia Contralmirante Villar y Departamento de Tumbes.

3.4. De las medidas correctivas

58. El artículo 114º del Código[14], faculta a la Comisión, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores una o más medidas correctivas reparadoras o complementarias, en los casos en que aquellos hubieran infringido el Código.

59. Al respecto, debe considerarse que el artículo 3º de la Ley N° 27917 establece que, para el otorgamiento de una medida correctiva, debe tomarse en consideración, la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto[15].

---

[14] **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 114. Medidas correctivas
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

[15] **LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTICULO 42 DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

60. El artículo 116º del Código, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores medidas correctivas complementarias que considere pertinentes y tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

61. La Defensoría solicitó en calidad de medias correctivas lo siguiente se ordene a la Notaría publicar el aviso de libro de reclamaciones y tarifario.

62. En la medida que, ha quedado acreditada la responsabilidad de la Notaría en los hechos denunciados, corresponde ordenarle, en calidad de medida correctiva que en el plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con exhibir el aviso de libro de reclamaciones en su establecimiento ubicado en Av. Faustino Piaggio Nº 142 del Distrito Zorritos, Provincia Contralmirante Villar y Departamento de Tumbes.

63. Debe advertirse a la Notaría que, según lo establecido en el artículo 117° del Código, si el obligado a cumplir con una medida correctiva 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), y en caso de persistir el incumplimiento el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

64. No obstante, la facultad del Indecopi de duplicar la multa impuesta al proveedor en caso de incumplimiento, la ejecución de la medida correctiva a favor del consumidor constituye una facultad exclusiva del Poder Judicial. Por estas razones, el artículo 115.6° del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto por el artículo 688° del Código Procesal Civil, y que la legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

65. Asimismo, debe informarse a la denunciante que, en caso la Notaría incumpla con la medida correctiva impuesta, deberá presentar la correspondiente denuncia por incumplimiento de medida correctiva ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, cumpliendo los requisitos que establece el TUPA del Indecopi para tal efecto.

3.5. De la graduación de la sanción

Artículo 3°. - En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

66. Habiéndose verificado las infracciones administrativas cometidas por la denunciada corresponde determinar la sanción aplicable.

67. De conformidad con lo establecido por el artículo 110º del Código, la Comisión 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:

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

68. El artículo 112º del Código establece que para graduar la sanción se podrán tener en consideración, para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

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

Considerándose circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

- La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada

por el órgano resolutivo.

- 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.
- 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.
- 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.
- Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

69. En cumplimiento de las normas citadas, corresponde analizar los criterios que esta Comisión considera aplicar para calificar y graduar la sanción que corresponde en el presente caso.

De la exhibición del aviso del Libro de Reclamaciones

(i) *Respecto a la probabilidad de detección:* este criterio permite clasificar las infracciones en:

- Fácilmente detectables: entendidas como aquellas infracciones en las que existe un consumidor afectado, con interés particular inmediato en

denunciar y cuyo aporte probatorio permite verificar la infracción, en cuyo caso se puede valorar como leve la infracción.

- Poco detectables: se califica de esta manera a aquellas infracciones en las que las pruebas presentadas por el consumidor afectado en su denuncia resultan insuficientes, siendo necesaria una labor de investigación por parte de la Comisión. De verificarse este nivel de detección la infracción podría calificarse como grave.
- Casi indetectables: son aquellas infracciones realizadas casi en secreto, en las que resulta necesario, además de desarrollar las facultades de investigación de la Comisión de manera rigurosa, solicitar informes técnicos o pericias a cargo de terceros especialistas. Este nivel de detección bastaría para calificar la infracción como muy grave.

Del análisis del presente caso, se aprecia que la infracción es fácilmente detectable, en tanto ha sido suficiente la interposición de la denuncia para evidenciar la infracción. Por consiguiente, corresponde calificar esta infracción como leve.

(i) *Respecto a la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación al patrimonio del consumidor:*

En cuanto a este criterio, sin entrar a evaluar la efectiva ocurrencia del daño, podemos ubicar las siguientes escalas:

- Daños patrimoniales: lucro cesante y daño emergente. Los daños que tengan esta naturaleza, darían lugar a que la infracción se califique como leve.
- El daño no patrimonial consistente en daño moral. Los daños que tengan esta naturaleza, darían lugar a que la infracción sea calificada según este criterio como grave.
- El daño no patrimonial consistente en daño a la persona. Los daños que tengan esta naturaleza, darían lugar a que la infracción sea calificada como muy grave.

Del análisis del presente caso, este Colegiado considera que estamos frente a un daño no patrimonial consistente en daño moral, en tanto quedó acreditado que la Notaría, no cumplió con exhibir en su establecimiento, el aviso del Libro de Reclamaciones. Por consiguiente, corresponde calificar la presente infracción como grave.

(ii) *Respecto al daño resultante de la infracción:*

En cuanto a este criterio, en opinión de esta Comisión, el mismo alude a la entidad o dimensión del daño, y pueden establecerse las siguientes escalas:

- Daño potencial, existente cuando no hay daño real demostrado. Según este criterio la infracción puede catalogarse como leve.
- Daño apreciable cuantitativa o cualitativamente. Según este criterio la infracción puede calificarse como grave.
- Daño apreciable cualitativa o cuantitativamente como de gran importancia. Según este criterio la infracción puede calificarse como muy grave.

Con relación a la infracción detectada, esta Comisión considera que el daño resultante es, cualitativo, puesto que existe una afectación real al consumidor, al haberse vulnerado sus derechos pues, quedó acreditado que la Notaría, no cumplió con exhibir en su establecimiento, el aviso del Libro de Reclamaciones. Por consiguiente, corresponde calificar esta infracción como grave.

70. La Comisión considera también que las sanciones que se impongan deben cumplir con la función de desincentivar las conductas infractoras, por lo que la multa debe generar en el mercado un efecto disuasivo.

71. Como lo ha dicho la Sala de Defensa de la Competencia, en la Resolución 1236-2008/TDC-INDECOPI, de acuerdo con el principio de razonabilidad, las sanciones administrativas cumplirán su propósito de desincentivar la realización de infracciones administrativas sólo si la cuantía o magnitud de ellas supera o iguala el beneficio ilícito esperado por los administrados por la realización de tales infracciones.

72. Luego de efectuar el análisis de los criterios aplicables al presente caso, y habiéndose ponderado la calificación que por sí solos se otorga a cada uno de ellos, resulta que, la infracción a lo establecido en el artículo 151° del Código, en tanto, quedó acreditado que la Notaría, no cumplió con implementar en su establecimiento ubicado en Av. Faustino Piaggio Nº 142 del Distrito Zorritos, Provincia Contralmirante Villar y Departamento de Tumbes, el aviso del Libro de Reclamaciones, debe calificarse como grave.

73. En consecuencia, corresponde imponer a la Notaría, una multa ascendente a dos (2) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por infracción al artículo 151° del Código.

74. Todo ello, en concordancia con lo establecido en el artículo 110° del Código, el cual señala lo siguiente:

> “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 haya acreditado 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."

75. En ese sentido, se advierte que la multa ascendente a 2 UIT no supera el diez por ciento de las ventas o ingresos brutos percibidos por la Notaría, de acuerdo con el EL documento denominado "Formulario 710 Renta Anual 2019 – tercera categoría – ITF", en el cual se detalla las ventas netas o ingresos por servicios declarados del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2019, el cual adjuntó en su escrito de descargos.

3.6. Sobre las costas y costos del procedimiento

76. De conformidad con lo establecido por el artículo 7º del Decreto Legislativo 807 - Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, la Comisión puede ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente[16].

77. Por los argumentos anteriormente señalados y teniendo en cuenta que se ha acreditado la responsabilidad del denunciado en los hechos imputados, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos en que hubiese incurrido la denunciante en el procedimiento.

78. En consecuencia, la Notaría deberá cumplir, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, con pagar a la Defensoría las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a la suma de S/ 36.00; sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos .

3.7. Sobre el Registro De Infracciones y Sanciones del Indecopi

79. 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.

---

[16] **DECRETO LEGISLATIVO 807. FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

Artículo 7.- 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° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
(…)

80. En ese sentido corresponde ordenar la inscripción de la Notaría 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° de la Ley Nº 29571 del Código.

IV. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la Defensoría del Consumidor contra la señora Deyanira Victoria Riva de Lopez por infracción al artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, quedó acreditado que la señora Deyanira Victoria Riva de Lopez, no cumplió con exhibir el aviso del Libro de Reclamaciones, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, en su establecimiento ubicado en Av. Faustino Piaggio Nº 142 del Distrito Zorritos, Provincia Contralmirante Villar y Departamento de Tumbes.

SEGUNDO: Sancionar a la señora Deyanira Victoria Riva de Lopez con una multa de dos (2) UIT, por infracción al artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, quedó acreditado que la señora Deyanira Victoria Riva de Lopez, no cumplió con exhibir el aviso del Libro de Reclamaciones, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, en su establecimiento ubicado en Av. Faustino Piaggio Nº 142 del Distrito Zorritos, Provincia Contralmirante Villar y Departamento de Tumbes; la cual será rebajada en 25% si el infractor cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente Resolución, y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno, de acuerdo a lo establecido en el artículo 113º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TECERO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de la multa, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General[17], bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo[18].

CUARTO: Ordenar a la señora Deyanira Victoria Riva de Lopez en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución cumpla con exhibir el aviso de libro de reclamaciones en su establecimiento ubicado en Av. Faustino Piaggio Nº 142 del Distrito Zorritos, Provincia Contralmirante Villar y Departamento de Tumbes.

Para ello, la señora Deyanira Victoria Riva de Lopez deberá acreditar el cumplimiento de esta ante este órgano en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa por

[17] 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.

[18] El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforma 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.

incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Ordenar a la señora Deyanira Victoria Riva de Lopez que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar a la Defensoría del Consumidor, la suma de S/ 36.00 (treinta y seis y 00/100 soles) por concepto de costas del procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SEXTO: Disponer la inscripción de la señora Deyanira Victoria Riva de Lopez, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme lo establecido en el artículo 119º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉTIMO: 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 por el artículo 38º del Decreto Legislativo Nº 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que de acuerdo con lo establecido por el artículo por el 218° del T.U.O de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida[19].

Intervino como Comisionado Informante: Dr. Sandro Navarro Castañeda. Con el voto favorable de los señores miembros: Mgtr. Guillermo Chang Chuyes; Mgtr. Ana María Salaverry Armas; Dr. Carlos Hakansson Nieto; y, Dr. Sandro Navarro Castañeda.

……..
Mgtr. Guillermo Chang Chuyes
Presidente

19 **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**
Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. (…)

T.U.O LEY Nª 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 218. Recursos administrativos (…)
218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días (…)
Artículo 222°. - Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.