



RESOLUCIÓN FINAL N° 0159-2016/CC3

EXPEDIENTE : 74-2016/CC3
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 3
(Comisión)
ADMINISTRADO : UVK MULTICINES LARCO S.A.¹ (UVK MULTICINES)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
IDONEIDAD
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE EXHIBICIÓN DE PELÍCULAS
CINEMATOGRAFÍAS Y CINTAS DE VÍDEO
SANCIÓN : 1.3 UIT (artículo 19 del Código de Protección y
Defensa del Consumidor)

SUMILLA: Se sanciona a UVK MULTICINES LARCO S.A. por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no aceptaba billetes de doscientos soles (S/. 200.00) para el pago de los servicios que ofrece, vulnerando lo dispuesto en el artículo 43 del Decreto Ley 26123, Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú.

Lima, 2 de setiembre de 2016

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, mediante correo electrónico del 25 de enero del 2016, encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF), la supervisión de en establecimientos comerciales de propiedad del administrado, en lo referido a restricciones a los consumidores para efectuar pagos con billetes de S/. 200.00 soles, con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código).
2. En ese sentido, la GSF emitió el Informe 340-2016/GSF, en el cual se consigna lo siguiente:

“III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

34. Existen indicios que determinan que **UVK MULTICINES LARCO S.A.** habría cometido infracción del artículo 19 del Código, toda vez que en sus establecimientos: UVK Multicines El Agustino, UVK Multicines Larcomar y UVK Multicines Caminos del Inca, no se aceptan billetes de S/.200.00 soles para el pago de los

¹ La administrada se encuentra se encuentra registrada en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20388128748 y con domicilio fiscal en Cal. Monterrey 235, Urb. Chacarilla del Estanque, Santiago de Surco, Lima. Asimismo, cuenta con domicilio RENIEC en Calle Castilla La Vieja 160, Lima, Santiago de Surco. Cabe señalar que se encuentra debidamente inscrita en la base de datos de la SUNARP con la partida registral número 11029590.



*servicios que ofrece, inobservando que su aceptación es forzosa según lo establecido en el artículo 43 de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú. En ese sentido, se recomienda el inicio de un **procedimiento administrativo sancionador.***"

3. De acuerdo con lo dispuesto por la Resolución 102-2015-INDECOPI/COD del 7 de junio de 2015² se creó la Comisión de Protección al Consumidor 3, la misma que es competente de forma exclusiva para investigar, iniciar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores por propia iniciativa en materia de protección al consumidor.
4. En el artículo 27³ de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 1033 (D. Leg. 1033), se establece que la Comisión de Protección al Consumidor tiene como función velar por el cumplimiento del Código, y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios, y de la discriminación en el consumo.
5. Asimismo, de conformidad con lo establecido en el literal d) del artículo 44⁴ del D. Leg. 1033, es función de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia, entre otros, imputar cargos e impulsar la tramitación de los procedimientos.
6. Mediante Resolución 1 del 18 de julio de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de UVK MULTICINES, en los siguientes términos:

***"PRIMERO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de UVK MULTICINES LARCO S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3, por la*

² **RESOLUCIÓN 102-2015-INDECOPI-COD, Crean Comisión de Protección al Consumidor adicional, adscrita a la sede central del INDECOPI, bajo la denominación Comisión de Protección al Consumidor 3**

Artículo 1.- Crear una Comisión de Protección al Consumidor adicional, adscrita a la sede central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, bajo la denominación Comisión de Protección al Consumidor N° 3, la misma que será competente de forma exclusiva para investigar, iniciar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores por propia iniciativa en materia de protección al consumidor. (...)

Artículo 3.- Disponer que las investigaciones iniciadas por iniciativa de la autoridad que aún no hayan dado inicio a un procedimiento administrativo sancionador, sean transferidas a la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, en un plazo no mayor de 5 días calendarios contados a partir del día siguiente hábil siguiente de la publicación de la presente Resolución. (...)

³ **D. Leg. 1033**

Artículo 27.- De la Comisión de Protección al Consumidor. -

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

⁴ **D. Leg. 1033**

Artículo 44.- Funciones de las Secretarías Técnicas. - (...)

44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia:

d) Por delegación de su Comisión, admitir a trámite los procedimientos, imputar cargos, impulsar la tramitación de los procedimientos, declarar rebelde a una parte del procedimiento, conceder recursos administrativos y declarar firme o consentida la resolución final que expida la Comisión, salvo régimen establecido en ley especial; (...).



presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría incumplido con el deber de idoneidad, toda vez que en sus establecimientos: UVK Multicines El Agustino, UVK Multicines Larcomar y UVK Multicines Caminos del Inca, dispuso no aceptar billetes de S/.200.00 soles por el pago de su servicio, vulnerando o dispuesto en el artículo 43 del Decreto Ley 26123, Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú.”

7. Mediante escrito del 9 de agosto de 2016, UVK MULTICINES presentó sus descargos manifestando lo siguiente:
- (i) En la venta de entradas ocurrió que empezaron a pagarse las mismas con billetes de S/.200.00 soles falsos, de poco sirvió que adquiriera máquinas para su detección pues se siguieron comprando entradas con dichos billetes, lo que afectó la economía de los trabajadores responsables que no cuidaron pasar esos billetes por la máquina detectora. Como ello se siguió produciendo se decidió suspender la recepción de los billetes de S/.200.00 para adquirir entradas a fin de que sus trabajadores no siguieran perjudicándose económicamente,
 - (ii) Sus trabajadores informaron que las personas que querían “pasar” los billetes falsos solo compraban una entrada y exigían que se les reciba un billete de S/.200.00. Si el cajero se negaba a recibirlo o se detectaba que era falso, la persona sacaba otro billete de S/.200.00 falso también y exigía que fuera aceptado y siendo que no contaban con resguardo policial no se podía detener a dichas personas ni retener los billetes por lo que solo podían no aceptarlos,
 - (iii) Por los hechos descritos y ante la inseguridad que vive el país es que tomó la decisión de bajar el fondo de caja para la atención de los usuarios de los cines de S/.500.00 a S/.250.00 y en estas circunstancias recibir un billete de S/.200.00 en pago de una entrada afectaba nuestra operación al dejarlo sin efectivo, con mayor razón si se trataba de un billete falso,
 - (iv) Al decidir suspender la recepción de billetes de S/.200.00 no se pretendía afectar los consumidores. Y a la fecha se ha procedido a levantar dicha suspensión, pero promoviendo el uso de tarjetas de débito y crédito.

II. ANÁLISIS

A. Respecto al deber de idoneidad

8. En el artículo 18⁵ del Código se establece que se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente

⁵

Código

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y



recibe, ello en función a lo que se le hubiera ofrecido al consumidor, 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.

9. En el artículo 19⁶ de la referida norma, se establece 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.
10. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía 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.
11. Así, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
12. Por otro lado, en el artículo 43⁷ del Decreto Ley 26123, Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú, se establece que los billetes y monedas que pone en circulación el Banco Central de Reserva (BCRP), son de obligatoria aceptación para las entidades, sean públicas o privadas.
13. En esa línea, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 del Código se establece que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos. Es decir, el proveedor responderá por la correspondencia entre la expectativa que se genera en el consumidor de los servicios o productos ofrecidos, a través de la información brindada y lo que recibe.

circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁶ **Código**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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

⁷ **Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú**

Artículo 43.- Los billetes y monedas que el Banco pone en circulación se expresan en términos de la unidad monetaria del País y son de aceptación forzosa para el pago de toda obligación, pública o privada.



14. En ese sentido, si un consumidor decide contratar un servicio o adquirir un producto, espera mínimamente que pueda pagarlo con los billetes y monedas que el BCRP ha puesto en circulación, toda vez que la aceptación forzosa de estos, constituye una obligación establecida por la normativa vigente.
15. Ahora bien, se imputó a UVK MULTICINES el hecho que habría incumplido con el deber de idoneidad, toda vez que en sus establecimientos: UVK Multicines El Agustino, UVK Multicines Larcomar y UVK Multicines Caminos del Inca, habría dispuesto no aceptar billetes de S/.200.00 soles por el pago de sus servicios, vulnerando lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú.
16. En sus descargos, UVK MULTICINES señaló que en la venta de entradas algunos consumidores empezaron a pagar con billetes falsos de S/.200.00 soles, de poco sirvió que adquiriera máquinas para su detección pues se siguieron comprando entradas con dichos billetes, lo que afectó la economía de los trabajadores responsables que no cuidaron pasar esos billetes por la máquina detectora, ya que se les descontaba de sus jornadas. Por lo que se decidió suspender la recepción de los billetes de S/.200.00 para adquirir entradas.
17. Al respecto, se debe precisar al administrado que es obligación de los proveedores adecuar su conducta de conformidad con las exigencias establecidas legalmente, en esa línea, debe adoptar las medidas pertinentes a fin de desarrollar su actividad económica en respeto del ordenamiento jurídico y en el presente caso, de los derechos de los consumidores.
18. En ese sentido, el hecho de que se haya suscitado el hecho de intentos de venta de entradas con billetes de S/.200.00 falsos, no le exime de su obligación de respetar lo dispuesto en el Código ni en la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva, siendo que no se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal. Por lo que se debe rechazar lo alegado por el administrado en este punto.
19. De otro lado, el Administrado agregó que sus trabajadores informaron que las personas que querían "pasar" los billetes falsos de S/.200.00 solo compraban una entrada y exigían que se les reciba el mencionado billete. Si el cajero se negaba a recibirlo o se detectaba que era falso, la persona sacaba otro billete de S/.200.00 falso y exigía que fuera aceptado y siendo que no contaban con resguardo policial no podían detener a dichas personas ni retener los billetes por lo que solo podían no aceptarlos.
20. Sobre el particular, se debe precisar que el objeto del presente procedimiento administrativo sancionador está referido a las presuntas restricciones que habría dispuesto a los consumidores al efectuar el pago de entradas con billetes de S/.200.00 y no respecto al uso de billetes falsos por parte de sus usuarios, por lo que carece de validez lo argumentado en este punto.
21. Asimismo, añadió que por los hechos descritos y ante la inseguridad que vive el país es que tomó la decisión de bajar el fondo de caja para la atención de los usuarios de los cines de S/.500.00 a S/.250.00 y en estas circunstancias recibir



un billete de S/.200.00 en pago de una entrada afectaba nuestra operación al dejarlo sin efectivo, con mayor razón si se trataba de un billete falso.

22. En este punto, se debe señalar al administrado que el hecho de que se pueda quedar sin efectivo para poder atender la venta de entradas no le habilita a restringir a los consumidores el uso de billetes de S/.200.00 los cuales, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 43 de la ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú, son de aceptación forzosa.
23. Por lo tanto, se debe reiterar al administrado que es obligación de los proveedores adecuar su conducta al cumplimiento de lo establecido legalmente, por lo que debe rechazarse lo alegado en su defensa.
24. Finalmente, manifestó que con decidir suspender la recepción de billetes de S/.200.00 no se pretendía afectar a los consumidores y a la fecha se ha procedido a levantar dicha suspensión, pero promoviendo el uso de tarjetas de débito y crédito.
25. Sobre el particular, se debe señalar a UVK MULTICINES el hecho de que no haya tenido intención de afectar a los consumidores no le exime de responsabilidad, por los hechos materia de análisis en el presente procedimiento administrativo sancionador.
26. Con relación a que habría levantado la suspensión de la recepción de billetes de S/.200.00 se debe señalar que ello no le exime de responsabilidad, asimismo no obra en el expediente documentación que acredite que efectivamente se procedió a modificar su conducta, por lo que carece de validez lo argumentado por el administrado en su defensa.
27. En ese sentido, siendo que de lo verificado en las acciones de supervisión realizadas a los establecimientos de UVK MULTICINES se ha comprobado que no se aceptan billetes de 200 soles a los consumidores y que dicha negativa no se encuentra justificada, queda acreditado el incumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código.
28. En consecuencia, corresponde sancionar a UVK MULTICINES por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.
29. Sin perjuicio de lo indicado, conviene precisar que en este caso se sanciona el hecho que el proveedor condiciona el pago impidiendo utilizar billetes con una determinada denominación, en otras palabras, por haber contemplado como parte de sus condiciones para la prestación del servicio o venta del producto la no aceptación de algún tipo de billete de nuestra moneda nacional en curso. Esto no significa que en otros casos el proveedor por una situación fáctica (no tener cambio por ejemplo) pueda no aceptar el pago con billetes o incluso monedas de determinado valor.

B. Graduación de la sanción



30. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG).
31. El Principio de Razonabilidad⁸ establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.
32. Los criterios previstos en los artículos 110 y 112 del Código disponen que el órgano resolutorio debe atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado, la probabilidad de detección, el daño, los efectos que puedan ocasionarse, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación y los atenuantes o agravantes en cada caso⁹.

⁸ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que el orden de relación se señalan a efectos de su graduación:
 - a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción;
 - b. El perjuicio económico causado;
 - c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
 - d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;
 - e. El beneficio ilegalmente obtenido; y,
 - f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

⁹ **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:

- 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.

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.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

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.



33. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.
34. En la única disposición complementaria final del Decreto Supremo 6-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, se establece que los factores necesarios para la determinación de la multa a imponer por los órganos resolutivos del Indecopi son: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
35. Teniendo en cuenta los criterios señalados, la Comisión ha graduado la sanción de la siguiente manera:
36. El beneficio ilícito se encuentra configurado por el ahorro obtenido por el administrado al no haber implementado las medidas o mecanismos necesarios que hubieran permitido aceptar billetes de S/. 200.00 por el pago de sus servicios, sumado a los ingresos adicionales que obtuvo el administrado producto de conservar este ahorro desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.
37. De los medios probatorios que obran en el expediente no se cuenta con la información que permita determinar dicho beneficio; sin embargo, la Comisión cuenta con un parámetro razonable que permite cuantificar dicho ahorro, esta presunción ha sido considerada por la Sala de Defensa de la Competencia 2

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 subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. 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.
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 ha 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.



(ahora, Sala Especializada en Protección al Consumidor) en la Resolución 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)¹⁰.

38. Dicho parámetro objetivo viene a ser el sueldo del personal capacitado encargado de gestionar el proceso de cambio de los billetes de S/. 200.00. Es importante mencionar que no se está afirmando que el administrado carezca de dicho personal, pues es posible que lo tenga. Lo que se está afirmando es que el sueldo de dicho personal es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito como consecuencia de la infracción administrativa.
39. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, la remuneración mensual promedio de un empleado en los establecimientos acorde al giro del negocio es S/. 2,484.00 mensuales¹¹.
40. Adicionalmente, se consideran los ingresos adicionales que obtuvo el administrado producto de no asumir este costo, desde la fecha de comisión de infracción hasta la fecha de cálculo de multa. Dichos ingresos adicionales ascienden a S/. 184.73¹². Por lo tanto, el beneficio ilícito esperado asciende a S/. 2,668.73.

¹⁰ En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

"(...) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.

(...) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.

(...) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución."

¹¹ Monto referencial según lo indicado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2015) en las Planillas Electrónicas (sector privado) para Lima Metropolitana. Actividad económica: Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones (considerando que el CIU del administrado, 5914, corresponde al subsector Información y Comunicaciones). Categoría ocupacional: Empleado. Tamaño de la empresa: Se encuentra en el rango comprendido entre 101 a 499 empleados (La cantidad de empleados en el transcurso del año 2016 asciende, en promedio, a 334. Fuente: Cantidad de trabajadores en los meses de enero a julio del 2016. Consulta RUC SUNAT).

¹² Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales los siguientes factores:

- Se procedió a utilizar la tasa de costo promedio ponderado del capital (WACC) como medida de rentabilidad de la empresa, siendo que dicha tasa para las empresas del sector Entretenimiento al 5 de enero de 2016, asciende a 13.04% anual, y su equivalente mensual, 1.03%. Fuente: Damodaran, Aswath, Cost of Capital by Sector (Emerging Markets), en la página web del profesor Aswath Damodaran. <http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>



41. La probabilidad de detección está relacionada con la capacidad que tiene la administración en detectar la infracción; en el presente caso, si bien la conducta infractora pudo ser detectada con la ayuda de una denuncia informativa, hay que tener en cuenta que no necesariamente todos los consumidores que presentan insatisfacciones utilizan dicha herramienta, resultando materialmente imposible conocer el alcance total de la afectación. En tal sentido, se considera que la probabilidad de detección es media, la cual asciende a 0.5.
42. Considerando lo antes señalado, la Comisión considera que corresponde sancionar a UVK MULTICINES con una multa ascendente a 1.3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)¹³.

C. Sanción final

43. Por las consideraciones expuestas, corresponde sancionar a UVK MULTICINES con una multa ascendente a 1.3 UIT por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

D. Registro de Infracción

44. Finalmente, este Colegiado dispone la inscripción de las infracciones y sanciones a que se refiere la presente Resolución en relación a UVK MULTICINES, 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 119³³ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a UVK MULTICINES LARCO S.A. con una multa ascendente a 1.3 UIT¹⁴, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que faltó a su deber de idoneidad, toda vez que dispuso no aceptar billetes de S/.200.00 soles por el pago de sus servicios, vulnerando lo

-
- Monto del costo evitado, S/. 2,484.00.
 - Meses transcurridos desde la fecha que tuvo que realizar la inversión, hasta la fecha de imposición de sanción: considerándose desde la fecha de detección de la infracción, enero de 2016, hasta agosto de 2016 (mes culminado), 7 meses.
 - Ingresos adicionales = $2,484.00 * [(1 + 1.03\%)^7 - 1] = S/. 184.73$.

¹³ Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = $2,668.73 / 0.5 = 5,337.46$

Multa en UIT = $5,337.46 / 3,950.00 = 1.3$ UIT

³³ **LEY 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.

¹⁴ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.



dispuesto en el artículo 43 del Decreto Ley 26123, Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Informar a UVK MULTICINES LARCO S.A., que la presente resolución tiene eficacia 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 38 del Decreto Legislativo 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación³⁵. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida³⁶.

TERCERO: Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones a que se refiere la presente Resolución en relación a UVK MULTICINES LARCO S.A., 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 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores Comisionados: Alberto Cairampoma Arroyo, Guiselle Romero Lora y Lennin Quiso Córdova.

ALBERTO CAIRAMPOMA ARROYO
Presidente

³⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807

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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

³⁶ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212.- Acto firme

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