



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN N°0280-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0343-2019/CPC-INDECOPI-LAM

RESOLUCIÓN FINAL N°0280-2020/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTE : BRIGTHE DEL ROCÍO EDELMIRA ALARCÓN GONZÁLEZ
(LA DENUNCIANTE)
DENUNCIADO : AZE VIS E.I.R.L.
(LA DENUNCIADA)
MATERIA : IDONEIDAD EN EL SERVICIO
LIBRO DE RECLAMACIONES
ACTIVIDAD : PELUQUERÍA Y OTROS TRATAMIENTOS DE BELLEZA

SUMILLA: *En el procedimiento administrativo iniciado por la señora Birgthe Del Rocío Edelmira Alarcón González en contra de Aze Vis E.I.R.L., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha resuelto:*

- (i) *declarar fundada la denuncia, por infracción al artículo 19° de la Ley N°29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada no brindó un adecuado servicio de laceado al cabello de la denunciante;*
- (ii) *declarar fundada la denuncia, por presunta infracción al artículo 150° de la Ley N°29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada no cumplió con brindar a la denunciante una copia del reclamo formulado en el Libro de Reclamaciones el 10 de noviembre de 2019.*

INFRACCIÓN	SANCIÓN
<i>Por infracción al artículo 19°</i>	<i>1.5 UIT</i>
<i>Por infracción al artículo 150°</i>	<i>Amonestación</i>

Chiclayo, 20 de julio de 2020.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Memorándum N°1166-2019/PS0-INDECOPI-LAM recibido el 11 de diciembre de 2019, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de la Lambayeque, remitió a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Comisión) el escrito de denuncia de fecha 09 de diciembre de 2019, presentado por la señora Brigthe Del Rocío Edelmira Alarcón González (en adelante, la denunciante) en contra de Aze Vis E.I.R.L. (en adelante, la denunciada) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:

- (i) En el mes de noviembre de 2019, la denunciada ofertó el servicio de laceado de cabello, mediante tarjetas personales, volantes y redes sociales (Facebook e Instagram), razón por la cual contrató dicho servicio por intermedio de su hermana, la señora Paquita Ruth Edelmira Alarcón Gonzáles, quien canceló el importe de S/124.00, con su tarjeta de crédito;
- (ii) el 05 de noviembre de 2019 se acercó al establecimiento de la denunciada en donde se le brindó el servicio de laceado contratado; no obstante, luego de aplicarle algunos productos, sintió que su cabello iba endureciéndose y tomaba la consistencia de una masa, hecho que puso de conocimiento al estilista;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN N°0280-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0343-2019/CPC-INDECOPI-LAM

- (iii) la denunciada le indicó que el químico aplicado a su cabello era muy fuerte, lo que había ocasionado que el mismo se maltratara y se quiebre, por lo que era urgente suspender el procedimiento de laceado;
 - (iv) la denunciada no realizó ningún procedimiento de inmediato para suspender el procedimiento de laceado como lavarle el cabello y retirarle el químico, puesto que tenía cinco personas atendiendo al mismo tiempo;
 - (v) al pasar el lapso de 30 minutos de haber advertido que su cabello había sido dañado, el estilista de la denunciada procedió con una peineta a arrancarle el cabello maltratado y cortárselo de manera irregular;
 - (vi) procedió solicitar en la recepción la presencia de la administradora de la denunciada, con la finalidad de poner de conocimiento el mal servicio brindado; sin embargo, nunca se hizo presente;
 - (vii) el día 10 de noviembre de 2019 interpuso su reclamo en el Libro de Reclamaciones de la denunciada; sin embargo, no se le entregó copia del mismo, procediendo a tomarle una fotografía;
 - (viii) acudió en reiteradas oportunidades al establecimiento de la denunciada con la finalidad de llegar a un acuerdo conciliatorio respecto al daño causado a su cabello; sin embargo, no obtuvo respuesta favorable alguna;
 - (ix) su actividad laboral es de Martillero Público, siendo su imagen muy importante; sin embargo, siente vergüenza al presentarse con el cabello totalmente maltratado, lo que le causa mucha aflicción;
 - (x) para recuperar su cabello tiene que someterse a un tratamiento dermatológico, en tanto, han dañado su cuero cabelludo y capilar. Dicho tratamiento, asciende a la suma de S/10,000.00.
2. La denunciante solicitó en calidad de medida correctiva, que la denunciada proceda con la devolución de la suma de S/124.00 cancelados por el servicio brindado, el pago de S/10,000.00 por concepto de tratamiento médico dermatológico y capilar; así como, se le interponga una sanción administrativa. Asimismo, solicitó el pago de costas y costos del procedimiento.
3. Por Resolución N°01 del 20 de diciembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, corriendo traslado de la misma a la denunciada.
4. Se citó a las partes a una audiencia de conciliación para el 17 de enero de 2020; sin embargo, esta no se realizó por inasistencia de la parte denunciada.
5. Mediante Resolución N°02 del 07 de julio de 2020, se resolvió declarar rebelde a la denunciada, en la medida que no cumplió con presentar su escrito de descargos.

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

6. La Secretaría Técnica, en ejercicio de sus facultades¹, imputó en contra de la denunciada lo siguiente:

¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 105°.- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN Nº0280-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE Nº0343-2019/CPC-INDECOPI-LAM

- (i) la presunta infracción al artículo 19° del Código, en la medida que habría realizado una mala praxis al momento de realizar el servicio de laceado al cabello de la denunciante, ocasionándole una afectación física y de imagen personal;
- (ii) la presunta infracción al artículo 150° del Código, en la medida que no habría cumplido con brindar a la denunciante una copia del reclamo formulado en el Libro de Reclamaciones el 10 de noviembre de 2019.

III. ANALISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Sobre el pedido de pago de S/10,000.00 por tratamiento médico dermatológico y capilar

7. En el presente procedimiento, la denunciante solicitó, en calidad de medida correctiva, el pago de S/10,000.00 por concepto de tratamiento médico dermatológico y capilar.
8. Sobre el particular, esta Comisión considera que dicho pedido se enmarca dentro de las indemnizaciones de carácter civil, como son el daño emergente, lucro cesante, daño moral y daño a la persona, regulados en el Código Civil, los mismos son de competencia del Poder Judicial, mientras que las sanciones administrativas, dentro de ellas, la devolución de la contraprestación pagada por el consumidor, cambio del producto y cualquier otra medida que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro, se encuentra regulada en el artículo 42° de la Ley de Protección al Consumidor, siendo de competencia, en vía administrativa, de la Comisión, conforme a lo establecido por el artículo 232°.1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)².
9. Por dichas razones, debe considerarse que la pretensión puesta de manifiesto por la denunciante, constituye una pretensión de naturaleza civil, por lo que corresponde declarar improcedente dicha solicitud ante esta instancia administrativa.

Sobre el deber de idoneidad

DECRETO LEGISLATIVO Nº 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI.

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.

DECRETO LEGISLATIVO Nº 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad.

(...)

² **DECRETO SUPREMO Nº004-2019-JUS QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 232°.- Determinación de la responsabilidad

Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con la exigencia de la reposición de la situación alterada por el mismo a su estado anterior, así como con la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados, los que serán determinados en el proceso judicial correspondiente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN N°0280-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0343-2019/CPC-INDECOPI-LAM

10. El artículo 18° del Código³ define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19° del Código⁴ establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
11. Al respecto, esta Comisión considera que se debe tener en cuenta que la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba⁵, la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, siendo en este caso de la siguiente manera:
 - (i) **Acreditación del defecto:** corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar 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.
12. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable⁶.

Sobre el Libro de Reclamaciones

³ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

⁴ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°. Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁵ Al respecto, conforme a lo dispuesto por la Primera Disposición Final del Código Procesal Civil, las normas en él contenidas se aplican supletoriamente a los procedimientos administrativos. Por esta razón, a quien afirma determinados hechos, le corresponde la carga de probarlos. En tal sentido, el artículo 196° del Código Procesal Civil establece lo siguiente:

“**Artículo 196.-** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.”

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°. Responsabilidad administrativa del proveedor.**

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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN N°0280-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0343-2019/CPC-INDECOPI-LAM

13. El artículo 150° del Código⁷ establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N°011-2011-PCM y vigente desde el 20 de febrero de 2011 (en adelante, el Reglamento).
14. De acuerdo con el numeral 3.1. del artículo 3° del Reglamento⁸, se entiende por libro de reclamaciones, al documento (de naturaleza física o virtual) provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.
15. Asimismo, en atención al caso materia de denuncia, cabe traer a colación lo establecido en el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM, el cual establece lo siguiente:

“Artículo 5°.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

(...)”

Aplicación al caso concreto

Respecto a que habría realizado una mala praxis en el cabello de la denunciante

16. En el presente caso se imputó en contra de la denunciada la presunta infracción al artículo 19° del Código, en la medida habría realizado una mala praxis al momento de realizar el servicio de laceado al cabello de la denunciante, ocasionándole una afectación física y de imagen personal.
17. En su escrito de denuncia, la denunciante manifestó que, en el mes de noviembre de 2019, la denunciada ofertó el servicio de laceado de cabello, razón por la cual, el 05 de noviembre de 2019 se acercó al establecimiento de la denunciada en donde se le brindó el servicio de laceado contratado por el importe de S/124.00; no obstante, luego de aplicarle algunos productos, sintió que su cabello iba endureciéndose y tomaba la consistencia de una masa, hecho que puso de conocimiento al estilista.

⁷ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 150°.- Libro de Reclamaciones. Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física y virtual. El reglamento establece las condiciones, supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

⁸ **DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 3°.- Definiciones: Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

3.1. Libro de reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN N°0280-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0343-2019/CPC-INDECOPI-LAM

18. Asimismo, señaló que, la denunciada le indicó que el químico aplicado a su cabello era muy fuerte, lo que había ocasionado que el mismo se maltratara y se quiebre, por lo que era urgente suspender el procedimiento de laceado; sin embargo, no realizó ningún procedimiento de inmediato para suspender el procedimiento de laceado como lavarle el cabello y retirarle el químico, puesto que tenía cinco personas atendiendo al mismo tiempo.
19. Sostuvo que, al pasar el lapso de treinta minutos de haber advertido que su cabello había sido dañado, el estilista de la denunciada procedió con una peineta a arrancarle el cabello maltratado y cortárselo de manera irregular, razón por la cual optó por solicitar en la recepción la presencia de la administradora de la denunciada, con la finalidad de poner de conocimiento el mal servicio brindado; sin embargo, nunca se hizo presente.
20. Finalmente, señaló que pese que acudió en reiteradas oportunidades al establecimiento de la denunciada con la finalidad de llegar a un acuerdo, no obtuvo respuesta favorable alguna; asimismo, se desempeña como martillero público, siendo su imagen muy importante y ahora siente vergüenza al presentarse con el cabello totalmente maltratado, lo que le causa mucha aflicción.
21. Por su parte, la denunciada no se apersonó al presente procedimiento y tampoco presentó su escrito de descargos, por lo que se declaró su rebeldía.
22. Al respecto, este Colegiado considera tener en cuenta lo establecido en el artículo 173.2° del D.S. N°004-2019-JUS, que aprueba el TUO de la LPAG, en el cual señala lo siguiente:

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

23. Asimismo, el artículo 196° del Código Procesal Civil, establece lo siguiente:

“Artículo 196.- Carga de la prueba.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos”.

24. Por otro lado, el artículo 188° del Código Procesal Civil, prescribe:

“Los medios probatorios tienen por finalidad acreditar los hechos expuestos por las partes, producir certeza en el Juez respecto de los puntos controvertidos y fundamentar sus decisiones.”

25. De la verificación del expediente, se advierten los siguientes medios probatorios presentados por la denunciante⁹:
 - (i) Copia de la boleta de venta N°0001-10768 de fecha 05 de noviembre de 2019, emitida por la denunciada por el servicio brindado, por el importe de S/124.00;
 - (ii) tarjeta de la denunciada que contiene publicidad del servicio ofertado de laceado;
 - (iii) copia del print de pantalla de la red social Facebook de la denunciada, referido a la publicidad del servicio ofertado de laceado;

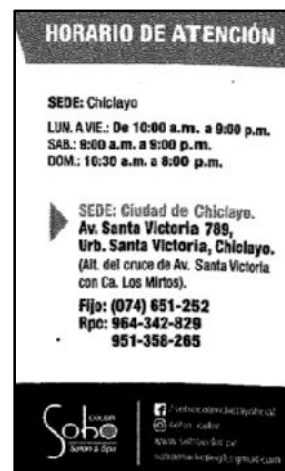
⁹ Ver folios del 06 al 19 del expediente.

- (iv) copia de tres impresiones fotográficas de la denunciante, donde presuntamente se aprecia su cabello antes de haberse sometido al servicio de laceado;
 - (v) copia de seis impresiones fotográficas de la denunciante, donde presuntamente se aprecia su cabello después de haberse sometido al servicio de laceado;
 - (vi) copia de la Resolución publicada en el diario oficial El Peruano, sobre designación como Martillero Público.
 - (vii) Hoja de reclamación del 10 de noviembre de 2019
26. De la revisión de dichos medios probatorios, se verifica la Boleta de Venta N°0001-10768 del 05 de noviembre de 2019, emitida por la denunciada sobre servicio de laceado por S/124.00¹⁰.
27. Con relación a la publicidad presenta, se verifica tarjeta publicitaria y difusión en Facebook sobre descuentos para servicio de laceado en la ciudad de Chiclayo, conforme al siguiente detalle:

Print de pantalla de Facebook



Tarjeta de publicidad



¹⁰ En su escrito la denunciante manifestó que el servicio fue contratado por otra persona; sin embargo, la denunciante fue la usuaria del servicio.

28. Con relación a las muestras fotográficas aportadas por la denunciante, se verifica lo siguiente:

Antes del laceado



Después del laceado





29. Del mismo modo, obra en autos la Hoja de Reclamación del 10 de noviembre de 2019, a través de la cual la denunciante dejó constancia de los hechos ocurridos a propósito del servicio de laceado otorgado por la denunciada, según el siguiente tenor:

“Que, con fecha 5 de noviembre me acerqué a realizarme un servicio de laceado, por lo que me hicieron esperar 5 horas en vano porque me volvieron a citar, pero me hicieron esperar nuevamente y fui atendida por un estilista que tenía que atender 5 clientas a la vez, el mismo que cuando me realizó el servicio y después de colocarme el líquido me advirtió que no quedaría bien, luego mientras atendía a otras clientas me dijo que mi cabello ya estaba maltratándose, pero lejos de acercarse a lavarme se fue a colocarle líquido de tinturaciones a otra clienta. El resultado fue la pérdida casi total de mi cabello y un deterioro total con el que ni siquiera se puede salir a la calle. No se realizó el planchado, solo colocó el líquido y así mojado lo peinó.”

El Subrayado es nuestro

30. En la referida hoja de reclamación, también se advierte la respuesta de la denunciada ante los hechos narrados por la denunciante, según lo siguiente:

“La clienta pasó por un previo asesoramiento, donde se le recomendó no realizarse el servicio porque su cabello estaba tinturado, pese a ello la clienta insistió en que se lo realizaran, firmando una carta de autorización”

31. En atención a los medios probatorios que obran en el expediente, ha quedado acreditado que la denunciada brindó el servicio de laceado a la denunciante.
32. Asimismo, del reclamo interpuesto por la denunciante en la hoja de reclamación y de la anotación consignada por la denunciada en el referido instrumento, queda acreditado que el servicio de laceado prestado, no fue el esperado por la denunciante, pues luego del tratamiento aplicado, su cabello resultó maltratado. En efecto, ante las afirmaciones de la denunciante, la denunciada se limitó a hacerla responsable del hecho ocurrido, en tanto ella presuntamente habría autorizado la praxis del servicio, pese a habersele recomendado lo contrario, sin negar lo indicado por la consumidora sobre pérdida y deterioro de su cabello.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN N°0280-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0343-2019/CPC-INDECOPI-LAM

33. Adicional a ello, cabe recordar que la denunciada no se apersonó al procedimiento, no presentó escrito de descargos y tampoco presentó la carta de autorización indicada en su respuesta del libro de reclamaciones.
34. En atención a lo señalado en el numeral precedente, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), en pronunciamientos sobre hechos denunciados similares al analizado en el presente procedimiento¹¹, ha señalado que si bien la denunciada manifestó que el tratamiento aplicado a la denunciante conllevaba riesgos, los mismos que presuntamente fueron aceptados por la consumidora a través de una carta de autorización, cabe señalar que dicho documento no contribuye a exonerar de responsabilidad a la denunciada, en la medida que no era lo idóneo que el tratamiento de laceado conlleva a resultados finales totalmente contrarios a los esperados, pues ello en realidad daría cuenta de que el procedimiento o pautas que debió seguir el personal de la denunciada en el cabello de la denunciante para efectos del laceado, no habría sido el correcto.
35. Siguiendo el mismo criterio adoptado por la Sala, cabe indicar que, el hecho que la denunciante habría asumido algún tipo de riesgo es un argumento que únicamente podría avalarse respecto de un resultado final no acorde totalmente con lo esperado pese a que la denunciada había sido diligente en el procedimiento seguido en el cabello de la denunciante; sin embargo, la denunciada no ha acreditado que el daño generado en el cabello de la denunciante, se produjo pese a que siguió diligentemente el procedimiento indicado para este tipo de casos (laceado), ni tampoco que el daño se produjo debido a un caso fortuito o fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o imprudencia del propio consumidor afectado.
36. Por lo expuesto, este Colegiado considera declarar fundado el presente extremo de la denuncia, por la presunta infracción al artículo 19°, en tanto la denunciada no brindó un adecuado servicio de laceado al cabello de la denunciante.

Respecto a que no habría entregado una copia del reclamo formulado

37. En el presente caso se imputó en contra de la denunciada la presunta infracción al artículo 150° del Código, en la medida que no habría cumplido con brindar a la denunciante una copia del reclamo formulado en el Libro de Reclamaciones el 10 de noviembre de 2019.
38. En su escrito de denuncia, la denunciante manifestó que el 10 de noviembre de 2019 interpuso su reclamo en el Libro de Reclamaciones de la denunciada; sin embargo, no se le entregó copia del mismo, procediendo a tomarle una fotografía.
39. Por su parte, la denunciada no ha presentado su escrito de descargos por lo que fue declarada en rebeldía.
40. Obra en el expediente, la siguiente copia sobre reclamo del libro de reclamaciones¹²:

¹¹ Ver Resolución N°2653-2019/SPC-INDECOPI del 25 de setiembre de 2019.

¹² Ver folio 20 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN N°0280-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0343-2019/CPC-INDECOPI-LAM

45. En atención a ello, se atribuyó a la denunciada, la presunta infracción al artículo 150° del Código, en la medida que no habría cumplido con brindar a la denunciante una copia del reclamo formulado en el Libro de Reclamaciones el 10 de noviembre de 2019; no obstante, la denunciada no ha presentado ningún medio probatorio para desvirtuar dichas alegaciones.
46. Conforme a lo señalado en el párrafo anterior, ha quedado acreditada la conducta infractora, referida a que no le entregó a la denunciante la hoja de su reclamo formulado el 10 de noviembre de 2019, no existiendo alguna razón objetiva que exonere de responsabilidad a la denunciada.
47. Por lo expuesto, este Colegiado considera declarar fundado el presente extremo de la denuncia, por la presunta infracción al artículo 150°, en tanto la denunciada no cumplió con brindar a la denunciante una copia del reclamo formulado en el Libro de Reclamaciones el 10 de noviembre de 2019.

Sobre la medida correctiva

48. El artículo 105° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro¹³.
49. El artículo 114°, 115° y 116° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁴, establece la facultad que tiene la Comisión para que actuando de oficio o a pedido de parte, adopte las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 105°.-El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

¹⁴ **LEY N° 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.

Artículo 115°.- 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 (...)

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN Nº0280-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE Nº0343-2019/CPC-INDECOPI-LAM

que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

50. A efectos de determinar el alcance de las medidas correctivas, debe tomarse en consideración que los hechos materia de la denuncia constituyen una afectación a los derechos del consumidor y, por tanto, se deben imponer medidas correctivas apropiadas para desincentivar la realización de conductas similares en el mercado.
51. En tanto se declararon fundadas las imputaciones planteadas en contra de la denunciada, este Colegiado considera que corresponde ordenarle que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:
 - (i) devolver a la denunciante el importe de S/124.00 pagados por el servicio brindado de laceado de cabello;
 - (ii) entregar a la denunciante la hoja de reclamación original, respecto de su reclamo formulado el 10 de noviembre de 2019.
52. Cabe informar a la denunciada que, deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas a la Comisión en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento de dicha medida correctiva; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.
53. Finalmente, de incumplirse las medidas correctivas ordenadas, la denunciante deberá remitir un escrito al órgano competente, comunicando el hecho, para que en el ejercicio de sus atribuciones imponga las sanciones establecidas en la normativa de protección al consumidor.

Graduación de la sanción

Respecto a que habría realizado una mala praxis en el cabello de la denunciante

54. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO de la LPAG.
55. El artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios¹⁵, tomándose en consideración los siguientes aspectos:

¹⁵

LEY Nº 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN N°0280-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0343-2019/CPC-INDECOPI-LAM

- (i) **Gravedad de la falta cometida:** la denunciada infringió su deber de idoneidad, afectando el interés particular de la denunciante, respecto del servicio de laceado realizado en su cabello.
- (ii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido un daño al mercado al producirse desconfianza en los consumidores en la contratación de este tipo de servicios.
- (iii) **Afectación patrimonial:** en el presente caso se detectó afectación patrimonial económica en agravio de la denunciante.

56. Considerando los factores de graduación de la sanción señalados en los párrafos precedentes, bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente sancionar a la denunciada con una (01) Unidad Impositiva Tributaria - UIT; y teniendo en cuenta como agravante¹⁶ la inasistencia a la audiencia de conciliación programada, se considera que corresponde sancionar con 1.5 UIT; sin perjuicio que, en caso de reincidir en la conducta sancionada, se le aplicará una sanción mayor a la impuesta.

Respecto a que no habría entregado una copia del reclamo formulado

57. El Decreto Supremo N°006-2014-PCM (vigente desde el 24 de abril de 2014), que modifica el Decreto Supremo N°011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala que las infracciones referentes al incumplimiento de las obligaciones referidas al Libro de Reclamaciones, verificadas con posterioridad a su entrada en vigor¹⁷, serán determinadas de conformidad con lo dispuesto en el Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones (en adelante, el Aplicativo), contenido en el Anexo IV de la mencionada modificatoria.
58. Según lo establece el Anexo IV de la citada normativa, para la determinación del valor de la multa por la comisión de infracciones vinculadas con el libro de reclamaciones, se tomará en cuenta una multa referencial, la cual variará según el tipo de infracción cometida y según el tipo de empresa denunciada (tamaño de la misma), atendiendo a su facturación anual.
59. Bajo tal premisa, mediante Resolución N°01 del 20 de diciembre de 2019, se requirió a la denunciada para que dentro del plazo de cinco (5) días hábiles cumpla con presentar

¹⁶ LA DIRECTIVA N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI – DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE CONSUMIDOR”,

4.10. Conclusión del procedimiento

En los casos que se verifique una infracción y corresponda imponer una sanción, la inasistencia a la audiencia de conciliación, sea ésta presencial o virtual, convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) o por la autoridad administrativa durante la tramitación del procedimiento, podrá ser considerada una circunstancia agravante especial, de conformidad con lo establecido en numeral 6 del artículo 112 del Código. De llevarse a cabo la audiencia de conciliación y aun cuando no se arribe a un acuerdo, la autoridad administrativa debe dejar constancia en el acta de conciliación de la propuesta conciliatoria formulada por el proveedor, para efectos de la atenuante especial contemplado en el artículo 112º del Código de Protección y de Defensa del Consumidor.

¹⁷ DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM. DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. Artículo 3°. Vigencia. El presente Decreto Supremo entrará en vigencia a los tres (3) meses de su publicación en el diario oficial “El Peruano”, a excepción de lo establecido en el Artículo 17 que entrará en vigencia al día siguiente de la referida publicación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN Nº0280-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE Nº0343-2019/CPC-INDECOPI-LAM

el volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas sus actividades económicas y el número de trabajadores con el que cuenta.

60. En el presente caso la denunciada no presentó la información correspondiente a sus ingresos del periodo 2018, que permitiese a este Colegiado utilizar el aplicativo estimando sus ventas o ingresos percibidos por el infractor del año inmediato anterior, o su equivalente; por lo que, se procederá a graduar la sanción discrecionalmente en función de los factores establecidos por el artículo 112° del Código.
61. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
62. En el presente caso, en virtud de la infracción cometida por la denunciada, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios¹⁸, tomándose en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Beneficio ilícito:** traducido en el ahorro obtenido por la denunciada ante la negativa de otorgarle la hoja de reclamación original a la denunciante de su reclamo formulado, pese a encontrarse obligado de hacerlo;
 - (ii) **Daño causado a la denunciante:** el hecho de que no se le haya otorgado a la denunciante la hoja de reclamación del hecho sucedido, lo que le habría causado una afectación emocional;
 - (iii) **Efecto negativo en el mercado:** podían producir efectos perjudiciales en el mercado, generando desconfianza en los consumidores, asumiendo que, en todos los casos, en el establecimiento de la denunciada no entregan la hoja de reclamación correspondiente;
 - (iv) **Probabilidad de detección:** la probabilidad de que la autoridad administrativa detecte la infracción es alta, pues los consumidores tienen incentivos para denunciar este hecho ante la autoridad administrativa.
63. Considerando los factores de graduación de la sanción señalados en los párrafos precedentes, bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente sancionar a la denunciada con amonestación; sin perjuicio que, en caso de reincidir en la conducta sancionada, se le aplicará una sanción mayor a la impuesta.

Respecto de las costas y costos del procedimiento

64. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N°807 en cualquier procedimiento contencioso seguido ante Indecopi es potestad de la Comisión o dirección competente ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido

¹⁸

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

Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN N°0280-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0343-2019/CPC-INDECOPI-LAM

la denunciante o el Indecopi en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente¹⁹.

65. En este caso, en tanto ha quedado acreditado que la denunciada cometió las infracciones antes mencionadas, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido el denunciante durante el procedimiento.
66. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución con pagar al denunciante la suma de S/36.00 soles por concepto de la tasa administrativa cancelada para la interposición de la presente denuncia.
67. Sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento. Para tal efecto la misma deberá presentar la solicitud de liquidación de costas y costos²⁰ correspondiente ante el órgano competente.

68. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Brigthe Del Rocío Edelmira Alarcón González en contra de Aze Vis E.I.R.L. por la presunta infracción al artículo 19° de la Ley N°29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada no brindó un adecuado servicio de laceado al cabello de la denunciante.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Brigthe Del Rocío Edelmira Alarcón González en contra de Aze Vis E.I.R.L. por la presunta infracción al artículo 150° de la Ley N°29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada no cumplió con brindar a la denunciante la hoja de reclamación del reclamo formulado en el Libro de Reclamaciones el 10 de noviembre de 2019.

TERCERO: Ordenar a Aze Vis E.I.R.L., en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:

- (i) devolverle a la denunciante el importe de S/124.00 pagados por el servicio brindado de laceado de cabello;
- (ii) entregarle a la denunciante la hoja original de su Libro de Reclamaciones, respecto del reclamo formulado por la denunciante el 10 de noviembre de 2019.

¹⁹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807 – LEY SOBRE 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. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda”.

²⁰ Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por el denunciante en la tramitación del presente procedimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN N°0280-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0343-2019/CPC-INDECOPI-LAM

Adicionalmente a ello, Aze Vis E.I.R.L. deberá acreditar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva; dicho mandato se establecerá, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Sancionar a Aze Vis E.I.R.L. con una multa ascendente a 1.5 UIT por la infracción cometida, respecto a que no brindó un adecuado servicio de laceado al cabello de la denunciante, ocasionándole una afectación física y de imagen personal; la misma que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículos 37° y 38° del Decreto Legislativo N°807, Ley Sobre Facultades Normas y Organización del INDECOPI y la décimo tercera disposición complementaria de la Ley N°27809, Ley General del Sistema Concursal.

QUINTO: Sancionar a Aze Vis E.I.R.L. con amonestación por la infracción cometida, respecto a que no cumplió entregar la hoja de reclamación del reclamo formulado por la señora Brigthe Del Rocío Edelmira Alarcón González el 10 de noviembre de 2019.

SEXTO: Requerir a Aze Vis E.I.R.L., el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme²¹.

SÉTIMO: Condenar a Aze Vis E.I.R.L., a cancelar las costas y costos del procedimiento.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Aze Vis E.I.R.L., 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 N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

NOVENO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que 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 consentida²².

²¹ De acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 194° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, que señala que para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontáneo de la prestación.

²² **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS – TUO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 222°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN Nº0280-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE Nº0343-2019/CPC-INDECOPI-LAM

Con la intervención de los señores comisionados Tony Daniel Barturén Llanos, Mario Fernando Pastor Ramírez, Javier Alfredo Penalillo Pimentel y Antonio Urteaga Trauco.

ANTONIO URTEAGA TRAUCO
Presidente