



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1605-2022/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N°0260-2023/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3

DENUNCIANTE : GUSTAVO HAROLDO PANEZ ESPINOZA
(EL SEÑOR PANEZ)

DENUNCIADAS : SUPERMERCADOS PERUANOS SOCIEDAD ANÓNIMA O S.P.S.A.¹
(PLAZA VEA)
PARQUEOS UNIDOS S.A.C.²
(PARQUEOS UNIDOS)

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS

ACTIVIDADES : OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS DE APOYO A LAS EMPRESAS N.C.P.

Lima, 9 de febrero de 2023

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 15 de julio de 2022, el señor Gustavo Haroldo Panéz Espinoza (en adelante, el señor Panéz) denunció a Supermercados Peruanos S.A. (en adelante, Plaza Vea) y Parqueos Unidos S.A.C. (en adelante, Parqueos Unidos) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el Código).
2. Por Resolución N° 1 del 21 de septiembre de 2022, el OPS dispuso lo siguiente:

“PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 15 de julio de 2022, presentada por el señor Gustavo Haroldo Panéz Espinoza contra Supermercados Peruanos S.A. y Parqueos Unidos S.A.C. por presunta infracción a lo establecido en:

- (i) *El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habrían efectuado un cobro indebido y arbitrario por concepto de “ticket perdido” ascendente a S/ 40,00, por la emisión de un ticket de parqueo por pérdida, condicionando el retiro de su vehículo a dicho pago, por cuanto el monto del ticket no correspondía al valor real de su emisión y el denunciante no había pactado ni aceptado ninguna condición o contrato que lo obligue a dicho pago.*

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20100070970.

² Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20548788774.

³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial “El Peruano”. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1605-2022/PS3

(ii) *El artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habrían atendido su reclamo realizado el día 13 de enero de 2022 a través del Libro de Reclamaciones físico de Plaza Vea.” (Sic)*

3. El 29 de septiembre de 2022, Plaza Vea se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos.
4. El 10 de octubre de 2022, Parqueos Unidos se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos.
5. Mediante Resolución Final N° 1676-2022/PS3 del 10 de noviembre de 2022, el OPS resolvió lo siguiente:
 - (i) Declarar improcedente la denuncia presentada en contra de Plaza Vea, toda vez que quedó acreditado que dicho proveedor carecía de legitimidad para obrar pasiva;
 - (ii) archivar el procedimiento administrativo iniciado en contra de Parqueos Unidos por presunta infracción al artículo 19 del Código, referida a que dicho proveedor habría efectuado un cobro por el concepto de “ticket perdido” por el monto de S/ 40,00, condicionando el retiro del vehículo a dicho pago; y,
 - (iii) archivar el procedimiento administrativo iniciado en contra de Parqueos Unidos por presunta infracción al artículo 24 del Código, referida a que dicho proveedor no habría atendido el reclamo interpuesto el 13 de enero de 2022 a través del Libro de Reclamaciones.
6. El 30 de noviembre de 2022, el señor Panez presentó un recurso de apelación en contra de la Resolución Final N° 1676-2022/PS3 del 10 de noviembre de 2022.

CUESTIÓN PREVIA

Sobre la nulidad parcial de la Resolución Final N° 1676-2022/PS3

7. El artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO) contempla como causal de nulidad del acto, el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez⁴, entre los cuales se encuentran, el objeto o contenido del acto administrativo, y la motivación adecuada en atención al contenido del acto administrativo y al ordenamiento jurídico.
8. El artículo 3 de la citada norma⁵ dispone como requisito de validez de los actos

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1605-2022/PS3

administrativos, que los mismos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

9. El numeral 5.4 del artículo 5 de la citada norma⁶ dispone que el contenido del acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados.
10. Por su parte, el Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, regula el principio de congruencia procesal en el artículo VII del Título Preliminar y en el artículo 122⁷; tal principio impone la obligación del juzgador de fallar según lo alegado. Por tanto, el juzgador, al fallar, debe pronunciarse únicamente sobre las pretensiones de las partes, no pudiendo resolver más allá de lo demandado, ni sobre punto o pretensión no planteada, tampoco omitir lo expresamente pretendido.
11. Un objeto o contenido irregular será aquel que es incongruente con las cuestiones planteadas por los administrados. De esto último se deriva la exigencia del deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por el juzgador.
12. En el presente caso, el señor Panez cuestionó que los proveedores no habrían dado respuesta a su reclamo interpuesto el 13 de enero de 2022 dentro del plazo establecido por ley.
13. Mediante Resolución N° 1 del 21 de septiembre de 2022, el OPS imputó cargos en contra de Plaza Vea y Parqueos Unidos por la presunta infracción al artículo 24 del Código, en tanto dichos proveedores *“no habrían atendido su reclamo realizado el día 13 de enero de 2022 a través del Libro de Reclamaciones físico de Plaza Vea.”*

2. Objeto o contenido. - Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 5.- Objeto o contenido del acto administrativo

(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, aprobado por RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS.**

Título Preliminar

Artículo VII Juez y Derecho. - El juez debe aplicar el derecho que corresponda al proceso, aunque no haya sido invocado por las partes o lo haya sido erróneamente. Sin embargo, no puede ir más allá del petitorio ni fundar su decisión en hechos diversos de los que han sido alegados por las partes.

Artículo 122.- Contenido y suscripción de las resoluciones

Las resoluciones judiciales contienen:

(...)

3. La relación correlativamente enumerada de los fundamentos de hecho y los respectivos de derecho que sustentan la decisión, la que se sujeta al mérito de lo actuado y al derecho;

4. La expresión clara y precisa de lo que se decide u ordena respecto de todos los puntos controvertidos.

14. El OPS, al evaluar la responsabilidad de ambos proveedores, determinó la falta de legitimidad para obrar pasiva de Plaza Vea; y, respecto a Parqueos Unidos, únicamente se limitó a evaluar si es que dicho proveedor habría o no atendido el reclamo presentado por el señor Panez, siendo que ordenó el archivo del procedimiento, en tanto sí se habría atendido el mencionado reclamo.
15. Al respecto, corresponde realizar un cuadro comparativo entre los hechos denunciados, imputados y lo resuelto por el OPS, conforme al siguiente detalle:

Hecho denunciado	Imputación de cargos contra Plaza Vea y Parqueos Unidos	Resolución del OPS
<p><u>Escrito de denuncia de fecha 15 de julio de 2022</u></p> <p>“(…) 6. El hecho que sustenta la denuncia, reitero, es por NO HABERSE DADO RESPUESTA AN RECLAMO DENTRO DEL PLAZO DE LEY, circunstancias que se acreditarán con el medio probatorio que deberá de exhibir la denunciada (…)”</p> <p>(énfasis agregado)</p>	<p><u>Resolución N° 1 del 5 de mayo de 2022</u></p> <p>“(…) El artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habrían atendido su reclamo realizado el día 13 de enero de 2022 a través del Libro de Reclamaciones físico de Plaza Vea”</p> <p>(énfasis agregado)</p>	<p><u>Resolución Final N° 1676-2022/PS3</u></p> <p>“SEGUNDO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Parqueos Unidos S.A.C. por presunto incumplimiento de lo establecido en los artículos 19° y 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ello de acuerdo con los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.</p> <p>(énfasis agregado)</p>

16. Dicho ello, se puede observar que al imputar cargos en contra de Parqueos Unidos y analizar su responsabilidad, el OPS consideró que el señor Panez se encontraba denunciado únicamente la falta de atención al reclamo interpuesto el 13 de enero de 2022, siendo que, posterior a la imputación de cargos, Parqueos Unidos basó su defensa en acreditar que sí habría cumplido con atender el reclamo presentado por el denunciante; no obstante, el señor Panez cuestionó que dicha atención no fue dentro del plazo legal correspondiente.
17. En efecto, el hecho denunciado por el señor Panez estaba dirigido a cuestionar que el reclamo que interpuso no habría sido atendido dentro del plazo legal establecido, más no únicamente la falta de atención de este, tal como se puede advertir en su escrito de denuncia de fecha 15 de julio de 2022:

Extracto de la denuncia presentada por el señor Panez

6. El hecho que sustenta la denuncia reitero es por **NO HABERSE DADO RESPUESTA AL RECLAMO DENTRO DEL PLAZO DE LEY**, circunstancias que se acreditará con el medio probatorio que deberá

18. Conforme a lo antes mencionado, se advierte que el análisis de responsabilidad realizado por el OPS no se efectuó sobre la base del hecho denunciado por el señor Panez, toda vez que imputó cargos por un hecho que no habría sido expresamente señalado en el escrito de denuncia, quedando acreditada la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1605-2022/PS3

conurrencia de una vulneración al debido procedimiento en sus vertientes de motivación y congruencia.

19. Lo anterior cobra mayor relevancia en tanto la primera instancia ha emitido un pronunciamiento final basando su análisis desde la perspectiva de que el proveedor – en atención a sus descargos – habría atendido el reclamo de la denunciante, y no respecto a si dicha atención se realizó dentro del plazo legal establecido.
20. En consecuencia, al haberse acreditado una vulneración al principio de congruencia procesal, dado que, en la imputación de cargos realizada por el OPS – respecto al extremo referido a que el proveedor denunciado no habría atendido el reclamo interpuesto el 13 de enero de 2022 – se ha configurado la causal de nulidad prevista en los numerales 10.1 y 10.2 del artículo 10 del TUO.
21. Por ello, corresponde declarar de oficio la **NULIDAD PARCIAL** de la Resolución N° 1 del 21 de septiembre de 2022, y, por ende, de la Resolución Final N° 1676-2022/PS3 del 10 de noviembre de 2022, emitidas por el OPS, en el extremo referido a que Parqueos Peruanos no habría atendido el reclamo interpuesto el 13 de enero de 2022, toda vez que imputó cargos en contra tal proveedor, así como emitió un pronunciamiento respecto a un hecho que no fue denunciado por el señor Panez; por lo que se dispone que el OPS emita un nuevo pronunciamiento, en atención a las consideraciones señaladas.
22. Es pertinente indicar que la instancia superior tiene facultades para integrar las decisiones de la instancia inferior ante omisiones de sus resoluciones; sin embargo, dicha facultad se encuentra condicionada a la verificación, caso por caso, de la existencia de suficientes fundamentos jurídicos y fácticos que posibiliten la integración de tales omisiones, de modo que cuando la instancia superior considere que no existe tal suficiencia, no podría resolver la controversia vía integración de resoluciones.
23. En ese sentido, dado que el vicio detectado en el presente caso no resulta subsanable en segunda instancia en tanto requiere de una evaluación previa de cargo del órgano instructor, no resulta posible que esta Comisión emita pronunciamiento en vía de integración.
24. En consecuencia, al haberse declarado la nulidad parcial de la resolución de primera instancia, no corresponde que esta Comisión emita pronunciamiento sobre los argumentos de apelación de la denunciante en este extremo.

MATERIA DE PRONUNCIAMIENTO

25. Será materia de pronunciamiento de la presente resolución el extremo apelado por el señor Panez, referido al archivo del procedimiento seguido contra Parqueos Unidos por presunta infracción al artículo 19 del Código. Ello en atención a lo descrito en su recurso de apelación.
26. En ese sentido, los otros extremos de la Resolución Final N° 1676-2022/PS3 del 10 de noviembre de 2022, referidos a la improcedencia de la denuncia interpuesta en contra de Plaza Vea por presuntas infracciones a los artículos 19 y 24 del Código, al no haber sido recurridos por las partes, han quedado consentidos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1605-2022/PS3

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

27. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁸.
28. Por su parte, el artículo 19 del Código dispone que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición⁹.
29. En su denuncia, el señor Panez cuestionó que Parqueos Unidos habría efectuado un cobro indebido por el concepto de “ticket perdido” ascendente a S/ 40,00, por la emisión de un ticket de parqueo por pérdida, siendo que se condicionó el retiro de su vehículo a dicho pago.
30. A través de sus descargos, Parqueos Unidos señaló lo siguiente:
 - (i) Su empresa se encuentra inmersa en el marco de la contratación masiva (cláusulas de adhesión), por lo que los términos y condiciones a los cuáles está afecto su servicio no pueden ser negociables;
 - (ii) todos los consumidores que se deseen utilizar el servicio de estacionamiento pueden visualizar el tarifario, el cual se encuentra al ingreso de la playa, siendo que con tal información eligen ingresar o no;
 - (iii) el motivo por el cual se impone dicho monto de cobro (S/ 40,00) se debe por la seguridad de los vehículos custodiados, siendo que, cuando un cliente no muestra su ticket cabe la posibilidad de un posible hurto, por ello es necesario que todos los clientes del estacionamiento cuenten con el ticket entregado a la hora de ingreso;
 - (iv) por ello, ante la falta de ticket, para poder retirar un vehículo se cuenta con el protocolo denominado “autorización de salida”, el cual se aplicó en el caso del señor Panez;

⁸ **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. 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.

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1605-2022/PS3

- (v) de igual forma, la Ley N° 29461, Ley que regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular no establece ninguna prohibición para aplicar la penalidad por pérdida de ticket;
 - (vi) el supuesto de pérdida de ticket genera que el personal debe de proceder con la verificación del derecho de propiedad en las plataformas de las entidades correspondientes, lo cual genera gastos administrativos, y son tales gastos los que son cubiertos con el pago de penalidad; y,
 - (vii) finalmente, el pago de la tarifa y acreditación de la propiedad sobre el vehículo son condiciones que se encuentran en el reverso de los tickets otorgados a la hora de ingresar a los establecimientos.
31. Con Resolución Final N° 1676-2022/PS3 del 10 de noviembre de 2022, el OPS resolvió archivar el procedimiento iniciado en contra de Parques Unidos, en tanto dicho proveedor habría dado a conocer al denunciante sobre los alcances del servicio de estacionamiento, por lo que este último podía elegir si optaba por ingresar al estacionamiento o contratar con otro proveedor.
32. En su apelación, el señor Panez reiteró los argumentos expuestos en su escrito de denuncia, así como señaló que los medios probatorios presentados por el proveedor realmente no logran acreditar que efectivamente los carteles se encontraban en la entrada del estacionamiento.
33. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Boleta de Venta Electrónica N° B131-0174783 de fecha 13 de enero de 2022, del cual se verifica que Parques Unidos efectuó un cobro por S/ 40,00 al señor Panez por concepto de "ticket perdido":



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1605-2022/PS3

1:003 13/01/22 13:32:05
001d 00h 00m 40,00 PEN
PARQUEOS UNIDOS SAC
RUC 20546788774 - Telf. 4800282
Calle Benini 476-San Borja Lima
Perú Lima
San Borja - Lima

BOLETA DE VENTA ELECTRÓNICA
R.U.C. 20546788774
B131 - 0174783

*Equipos: 0173 003
*Fecha: 13/01/2022 13:32:44(-5)
*Cobro: 0173 03 01 0187212
*Moneda: SOL

I Descripción	C	P.U.	P.T.
1 Ticket Periodo	152	40,00	40,00

SUNAT: 6013 495
*Ticket: 0173 03 01 000444
12/01/2022-13:32:00(-5)

*Inicio: 12/01/2022 13:32:00(-5)
*Fin: 13/01/2022 13:32:00(-5)
*Duración: 001d 00h 00m

*Importe Total: 40,00S/

*Concepto	*Importe
*Total de Operación:	40,00S/
*Importe Descuento:	0,00S/
*Importe a Pagar:	40,00S/

*IGV: 18,00 S

*Total Op. gravada:	33,90S/
*I.G.V.:	6,10S/
*Importe Total:	40,00S/

*Forma de Pago	*Importe
Efectivo	40,00S/

- (ii) Reverso de un ticket de estacionamiento presentado por Parqueos Unidos, del cual se verifica los términos y condiciones aplicables al servicio que dicho proveedor presta a los consumidores, entre ellas, el protocolo del proveedor ante la pérdida del ticket de ingreso:

CONDICIONES DE USO DE PLAYA DE ESTACIONAMIENTO

1. El poseedor del presente boleto, por el hecho de estacionar su vehículo en el Centro Comercial (en adelante Centro Comercial), acepta y se somete a los términos y condiciones contenidos en este documento.
2. El Centro Comercial y el operador del estacionamiento operan dentro del marco previsto en la Ley No. 29461. Ni el Centro Comercial ni el operador del estacionamiento prestarán servicios de Custodia o Vigilancia sobre bienes de valor ubicados en el interior del vehículo.
3. El presente boleto es requisito indispensable para retirar su vehículo, por lo tanto, recomendamos tenerlo consigo, así como la Tarjeta de Propiedad del Vehículo, durante su permanencia en el Centro Comercial, y deberá ser entregado al resguardo en la puerta de salida del Centro Comercial.
4. En caso de extravío del presente boleto deberá acreditar el derecho sobre el vehículo para poder retirarlo, así como informar a la Administración del Estacionamiento.
5. En caso de daños a terceros dentro de las instalaciones del Estacionamiento el propietario o poseedor del Vehículo deberá responder por los mismos por causas que le fueran imputables.

La Administración

- (iii) Tarifario presentado por Parqueos Unidos, del cual se evidencia los importes que dicho proveedor cobra por la hora o fracción, así como la penalidad por pérdida de ticket:

CONTROL PARKING

E Tarifario
s/. 5 Hora o Fracción
Validaciones

Presentando en el módulo de pago su voucher de compra contará con estacionamiento libre según la siguiente escala:

2 hrs libres
Por s/ 15 de consumo mínimo

Hora o fracción adicional se aplicará tarifa regular de s/. 5.00

* Validan compras del día.
 * **2 primeras horas libres por consumo mínimo de S/15.00.**
 * **Penalidad por ticket perdido S/. 40.00.**
 * Presentar comprobante de pago, no seños.
 * Después de las 2 primeras horas validadas, el tiempo adicional se cobrará hora o fracción según tarifa regular.
 * Vouchers de compra no son acumulables.
 * Recuerde cancelar su ticket de estacionamiento en el módulo de pago antes de retirarse, no hay pagos en la salida vehicular.
 * Las validaciones no son acumulables, solo aplica una validación por estacionamiento.
 * La gratuidad no aplica a transacciones en bancos, pagos de tarjetas de crédito y/o concesionarios.
 * No hay tolerancias

Se reciben abonados

34. De los actuados, y del tenor de la denuncia, se desprende que con fecha 13 de enero de 2022, el señor Panez ingresó al estacionamiento de Parqueos Unidos ubicado en el Centro Comercial Real Plaza Centro Cívico, siendo que dicho proveedor le entregó el ticket correspondiente; sin embargo, el denunciante



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1605-2022/PS3

manifestó que, ante la pérdida del ticket de ingreso entregado (el cual resultaba necesario para el retiro del vehículo), Parqueos Unidos efectuó un cobro por el monto ascendente a S/ 40,00, por concepto de “penalidad por ticket perdido”.

35. Al respecto, como se ha señalado previamente, el Código establece que, la idoneidad de un producto se determina por lo ofrecido y lo finalmente recibido por parte del proveedor, siendo que tales expectativas, se forman en función a lo ofrecido por este último a través de la publicidad o información ofrecida del servicio a contratar.
36. En ese orden de ideas, el artículo 20 del Código menciona también que, para poder determinar la idoneidad de un servicio, este se debe de comparar con las garantías brindadas por el proveedor, siendo una de estas la explícita, que se desprende de los términos y condiciones expresamente ofrecidos en el contrato, comprobante u otro medio.
37. Por otro lado, la Ley N° 29461, Ley que regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular (en adelante, la Ley de Estacionamientos) señala en el literal g) de su artículo 4 que es obligación del titular del estacionamiento, informar al consumidor antes del ingreso del vehículo al establecimiento, sobre los precios, horarios y condiciones de uso del estacionamiento.
38. De igual forma, el literal b) del artículo 5 de la mencionada ley establece también que, es obligación del usuario del estacionamiento el mostrar la constancia de ingreso del vehículo o, en su defecto, acreditar el derecho sobre el vehículo para poder retirarlo.
39. En atención a ello, a fin de prestar un servicio idóneo de estacionamiento, el proveedor debe de poner en conocimiento de los consumidores todas las obligaciones a las cuáles se encuentra sujeto al momento de contratar con dicho proveedor y hacer uso de sus servicios, siendo el medio idóneo para ello el contrato, o, en el caso en particular, el ticket de ingreso.
40. En ese sentido, se puede verificar que Parqueos Unidos comunica a los usuarios sobre el cobro del servicio de estacionamiento mediante su tarifario (tal como se puede evidenciar en el punto (iii) del considerando 33 de la presente resolución), el cual – de acuerdo a sus descargos – se exhibe al ingreso de su establecimiento.
41. Sobre este punto, de la revisión del ticket de ingreso presentado por el proveedor, se advierte que tal importe no se encuentra consignado explícitamente en tal documento; no obstante, resulta evidente que, ante la prestación de un determinado servicio, el usuario de este va a tener que efectuar un pago por el uso – en este caso – del estacionamiento, por lo que ello no puede ser desconocido si es que no se consigna en el boleto de ingreso.
42. Ahora, respecto al cobro por concepto de penalidad por pérdida de ticket, es pertinente precisar que dicho concepto, a diferencia del costo del servicio, resulta ser un cobro extraordinario, en tanto este no es solicitado a los consumidores por la prestación del servicio, sino ante un supuesto particular, esto es ante la pérdida del ticket de ingreso.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1605-2022/PS3

43. Es así que, ante este supuesto particular, es que Parqueos Unidos – a fin de brindar un servicio idóneo – debe de comunicar sobre este cobro extraordinario a los consumidores de forma expresa y a través del documento en el cual se establecen las condiciones de uso del establecimiento, esto es, el ticket de ingreso.
44. En relación a ello, de la verificación del ticket brindado por Parqueos Unidos a los usuarios de sus estacionamientos, se advierte que dicho proveedor consigna el protocolo a seguir cuando a un cliente se le extravía un ticket, siendo dicha cláusula la siguiente¹⁰:

4. En caso de extravío del presente boleto deberá acreditar el derecho sobre el vehículo para poder retirarlo, así como informar a la Administración del Estacionamiento.

45. Entonces, se advierte que Parqueos Unidos establece como parte de sus condiciones de uso que, en caso de extravío del boleto de ingreso, el usuario debe de acreditar la titularidad del vehículo para poder retirarlo, así como informar de ello a la Administración, esto es, al proveedor, lo cual se condice a lo expuesto en el literal b) del artículo 5 de la Ley de Estacionamientos.
46. Ahora bien, se verifica que este únicamente hace mención de la acreditación del derecho sobre el vehículo ante el extravío del ticket de ingreso, más no sobre algún cobro a efectuar por la pérdida de este, siendo que dicha condición, al igual que la probanza de la titularidad del auto, debería de ser precisado en las condiciones de uso del estacionamiento al tratarse de una situación extraordinaria.
47. Con relación a esto, Parqueos Unidos mencionó que el tarifario es puesto en conocimiento de todos los usuarios en tanto este se ubicaría al ingreso del estacionamiento y a vista de los consumidores; sin embargo, en el boleto – en el cual se consignan las condiciones aplicables – no se hace mención de que, de ocurrir tal supuesto, el usuario deberá de remitirse al tarifario vigente y revisar cual es el cobro correspondiente, siendo que únicamente menciona que se debe de acreditar la propiedad del auto e informar al proveedor.
48. Lo anteriormente mencionado es importante, puesto que la expectativa generada a los consumidores respecto a la prestación de un servicio surge – precisamente– de los términos y condiciones que le son aplicables, por lo que resulta razonable por parte del consumidor el no esperar cobro alguno ante la pérdida de ticket, en tanto ello no se contempla en las propias cláusulas.
49. Entonces, considerando la cláusula 4 del boleto de ingreso, así como lo dispuesto en la Ley de Estacionamientos, correspondía que Parqueos Peruanos exigiera al consumidor la acreditación de propiedad del vehículo a retirar, más no el pago de un monto de penalidad por ello, en tanto ello no se encuentra contemplado en la normativa vigente ni en el boleto entregado al denunciante.
50. Por lo tanto, el cobro efectuado al señor Panez no le puede ser exigible como una condición para el retiro de su vehículo, puesto que, de los términos y condiciones a los cuáles se encuentra sujeto el usuario al hacer uso del estacionamiento, no

¹⁰ El medio probatorio citado se encuentra en el punto (ii) del considerando 33 de la presente resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1605-2022/PS3

se advierte que sea parte del protocolo ante la pérdida del ticket de ingreso, por lo que resulta un cobro indebido.

51. Aunado a ello, si bien Parqueos Unidos señaló que el cobro de S/ 40,00 por concepto de penalidad se justifica en los gastos administrativos en los cuáles debe de incurrir el personal del proveedor para verificar el derecho de propiedad del vehículo en las plataformas virtuales de las entidades correspondientes, lo cierto es que no ha cumplido con acreditar – siquiera de forma indiciaria – que efectivamente realizó las verificaciones correspondientes respecto a la propiedad del vehículo para justificar el cobro de S/ 40,00.
52. Asimismo, es posible verificar que dicho concepto tampoco constituye una “penalidad” por la pérdida de un ticket, puesto que el mismo en realidad cubriría los gastos en los que incurría el denunciado para acreditar el derecho de propiedad del vehículo, obligación que en realidad le corresponde asumir al usuario, de acuerdo a la normativa vigente.
53. En consecuencia, se advierte que el cobro efectuado al señor Panez no resultaba serle exigible, en tanto no se encontraba estipulado como parte del protocolo ante el extravío del ticket de ingreso al estacionamiento, siendo que Parqueos Unidos únicamente señaló que, ante tal supuesto, debía de acreditar la titularidad del vehículo y dar aviso a la administración, por lo que el cobro de S/ 40,00 resulta indebido.
54. Finalmente, es pertinente señalar que esta instancia, así como la Sala Especializada en Protección al Consumidor, ha emitido un pronunciamiento sobre los hechos materia de controversia, en los cuáles determinó la responsabilidad del proveedor ante cobros por concepto de “penalidad por pérdida de ticket”¹¹.
55. Por ello, en tanto quedó acreditado que el cobro efectuado al denunciante por penalidad ante la pérdida de ticket resulta ser un cobro indebido, corresponde encontrar responsable a Parqueos Unidos por infracción al artículo 19 del Código.
56. En atención a lo expuesto, corresponde declarar **fundado** el recurso de apelación interpuesto por el señor Panez y, por ende, **revocar** la Resolución Final N° 1676-2022/PS3 del 10 de noviembre de 2022, en el extremo que archivó el procedimiento en contra de Parqueos Unidos por presunta infracción al artículo 19 del Código; y, **reformándola**, declarar **fundada** la denuncia respecto al presente hecho denunciado.

Sobre la medida correctiva

57. Los artículos 114, 115 y 116 del Código¹² establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas

¹¹ Ver Resoluciones Nos. 1533-2016/CC2 del 26 de septiembre de 2016 y 4935-2016/SPC-INDECOPI del 21 de diciembre de 2016.

¹² **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1605-2022/PS3

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

58. En el presente procedimiento, ha quedado evidenciado que Parqueos Unidos cometió una infracción al artículo 19 del Código, toda vez que quedó acreditado que el cobro realizado al señor Panez resultó ser indebido al no establecerse como parte del protocolo de extravío de ticket de ingreso.
59. En virtud de lo anterior, en tanto quedó evidenciado la comisión de una infracción al artículo 19 del Código, corresponde ordenarle a Parqueos Unidos como medida correctiva que cumpla con reembolsar al señor Panez el importe cobrado por concepto de penalidad por pérdida de ticket, el cual asciende a S/ 40,00, siendo que para su cumplimiento, se debe de seguir lo siguiente:
- (i) En un plazo de cinco (5) días hábiles, computados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, el denunciante cumpla con informar a Parqueos Unidos un número de cuenta bancaria al cual desea que se haga efectivo el reembolso correspondiente; y,
 - (ii) En un plazo de diez (10) días hábiles, computados a partir del día siguiente de tomar conocimiento de la comunicación del señor Panez, Parqueos Unidos deberá de efectuar la devolución en la cuenta bancaria brindada por el denunciante.
60. Parqueos Unidos deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en la presente Resolución, ante el órgano resolutorio de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, computados a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

Sobre la graduación de la sanción

61. El 14 de junio de 2021 entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo).
62. De acuerdo con la única disposición complementaria transitoria del Decreto Supremo solamente los procedimientos administrativos que estuvieran en trámite

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.

a su entrada en vigencia, esto es, antes del 14 de junio de 2021, mantendrán la graduación y determinación de la sanción conforme a la normativa vigente a la fecha de inicio de estos, por lo que tomando en cuenta que el presente procedimiento fue iniciado con la Resolución N° 1, la cual fue notificada a Parqueos Unidos el 26 de septiembre de 2022, corresponde utilizar las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo.

63. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, según al siguiente detalle:

a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$M = m \times F$$

M= Multa preliminar

m= multa base

F= Circunstancias agravantes y atenuantes

b. La multa base se determina multiplicando un primer componente denominado k_{ij} cuyo valor se establece en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado factor de Duración (D_t):

$$m = k_{ij} \times D_t$$

m = Multa base

k_{ij} = Valor establecido en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, según los valores establecidos los cuadros 16 y 18 del Decreto Supremo.

D_t = Factor de duración de la conducta infractora medido en meses, en función al cuadro 23 del Decreto Supremo.

c. La valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes pueden incrementar (agrarar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo¹³.

13

DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS

ANEXO

B. Valoración de circunstancias atenuantes y agravantes (F)

(...)

Cabe mencionar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.

Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1605-2022/PS3

Para esto, se debe sumar todos los porcentajes (f_i) y se le agrega la unidad (o 100%):

$$F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \sum_i^n = 1 f_i$$

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

\sum_i^n = Sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia

$1 f_i$ = Resultado de la sumatoria

En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).

- d. Finalmente, se debe verificar que la multiplicación de los valores antes mencionados que conforman la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo; en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en la norma.

64. Dicho esto, corresponde efectuar la graduación de la sanción conforme al Decreto Supremo.

Para determinar el factor k_{ij} de la multa base (m):

Sobre la afectación producida por la infracción

65. Al respecto, en la presente resolución se determinó la responsabilidad de Parqueos Unidos por infracción al artículo 19 del Código, en tanto quedó acreditado que el cobro realizado al señor Panez resultó ser indebido al no establecerse como parte del protocolo de extravío de ticket de ingreso.
66. Como puede observarse, la infracción administrativa cometida por Parqueos Unidos implica una afectación económica para el denunciante, toda vez que efectuó un pago de S/ 40,00 por concepto de "penalidad por ticket perdido", por lo que corresponde utilizar dicho monto como referencia.
67. En atención a ello, este Colegiado verifica que el nivel de la infracción cometida por Parqueos Unidos es **bajo** de conformidad con el cuadro 16 del Decreto Supremo:

Baja	<p>- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).</p> <p>- Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.³</p> <p>- Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).</p> <p>- Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.</p> <p>- Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.</p>
------	---

Sobre el tamaño del infractor

68. De la revisión del expediente se aprecia que Parqueos Unidos no cumplió con presentar sus declaraciones juradas del Impuesto a la Renta correspondientes al año 2021, pese a que le fue requerido por la primera instancia.
69. Al respecto, el Decreto Supremo faculta a la Autoridad Administrativa para los casos en que no se disponga del valor de las ventas de los administrados, a que pueda estimar las mismas con criterios razonables sobre la base de la mejor información disponible.
70. En ese sentido, de acuerdo con la información establecida en el Padrón de Contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (en adelante, SUNAT) del año 2021, elaborado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi, este Despacho verificó que las ventas anuales de Parqueos Unidos correspondientes al año 2021 fueron mayores a 2 300 UIT, por lo que de acuerdo con la clasificación de empresa según su nivel de ventas y en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial – Ley N° 30056, es posible determinar que cuenta con la condición de **Gran Empresa**¹⁴.
71. Por lo antes expuesto, esta Comisión concluye que Parqueos Unidos se encuentra bajo la calificación de una **Gran Empresa**.

¹⁴ **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS ANEXO**

(...)

Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley N° 30056 -) es la siguiente:

- Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.

Determinación del factor k_{ij} de la multa base (m):

72. Tomando en cuenta lo antes descrito, el valor establecido de k_{ij} en función a la afectación producida por la infracción (**baja**) y al tamaño del infractor (**Gran Empresa**), la multa a imponer a Parqueos Unidos equivale a **3,49 UIT**, conforme a lo descrito en el cuadro 18 del Decreto Supremo:

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49

Determinación del factor D_t de la multa base (m):

73. Atendiendo a que la conducta infractora incurrida por Parqueos Unidos se produjo en un solo acto, con el cobro de S/ 40,00 por concepto de “penalidad por pérdida de ticket” (13 de enero de 2022), la misma constituye una infracción administrativa instantánea, la cual equivale a 1,0 de acuerdo con Cuadro 23 del Decreto Supremo:

Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

Sobre la multa base

74. De acuerdo a lo expuesto, la Multa Base (m) asciende a **3,49 UIT**.

$$m = k_{ij} \times D_t$$

$$m = 3,49 \times 1,0$$

$$m = 3,49 \text{ UIT}$$

Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

75. Al respecto, el Decreto Supremo establece que los órganos resolutivos pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal

especial se lo permita¹⁵.

76. En el presente caso, no corresponde aplicar ninguna circunstancia atenuante o agravante.

Multa Final

77. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la multa (M) que corresponde imponer a Parqueos Unidos es la siguiente:

$$\begin{aligned} M &= m \times F \\ M &= 3,49 \times 1\% \\ M &= 3,49 \text{ UIT} \end{aligned}$$

78. Finalmente, en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de Protección al Consumidor.
79. Por lo expuesto, corresponde imponer a Parqueos Unidos una multa final de **3,49 UIT**.

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

80. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807¹⁶ dispone que es potestad de la Autoridad Administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi.

¹⁵ **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS**

B. Valoración de atenuantes y agravantes (F)5

(...)

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.

Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.

¹⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- Pago de costas y costos

En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1605-2022/PS3

81. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Parqueos Unidos, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00 (tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia).
82. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte 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 ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

83. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un Registro de Infracciones y Sanciones a las disposiciones de la referida norma 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 resolución¹⁷.
84. En razón a lo expuesto, al haberse verificado una infracción al Código, corresponde disponer la inscripción de Parqueos Unidos en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar de oficio la **NULIDAD PARCIAL** de la Resolución Final N° 1676-2022/PS3 del 10 de noviembre de 2022, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, en tanto fue emitida sin que se haya imputado cargos en contra de **Parqueos Unidos S.A.C.** de acuerdo a los hechos denunciados por el señor **Gustavo Haroldo Panez Espinoza**, en atención a lo descrito en los artículos 10.1 y 10.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, ello en el extremo referido a que Parqueos Unidos S.A.C. no habría cumplido con atender el reclamo interpuesto por el denunciante el 13 de enero de 2022 dentro del plazo legal establecido por ley.

SEGUNDO: Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación presentado por el señor **Gustavo Haroldo Panez Espinoza** y, por ende, **REVOCAR** la Resolución Final N° 1676-2022/PS3 del 10 de noviembre de 2022, emitida por el Órgano Resolutivo de

¹⁷

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

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1605-2022/PS3

Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3; y **REFORMÁNDOLA**, declarar **FUNDADO** el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra **Parqueos Unidos S.A.C.** por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto dicho proveedor efectuó un cobro indebido por concepto de “penalidad por pérdida de ticket” al señor **Gustavo Haroldo Panez Espinoza**, en tanto este no se encontraba estipulado como parte del protocolo ante el extravío del ticket de ingreso al estacionamiento.

TERCERO: IMPONER a **Parqueos Unidos S.A.C.** una multa ascendente a **3,49 Unidades Impositivas Tributarias** por infringir lo establecido en el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Parqueos Unidos S.A.C. deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIR-COD-INDECOPI¹⁵.

CUARTO: ORDENAR a **Parqueos Unidos S.A.C.** como medida correctiva que, cumpla con reembolsar al señor **Gustavo Haroldo Panez Espinoza** el importe cobrado por concepto de penalidad por pérdida de ticket, el cual asciende a S/ 40,00, siendo que para su cumplimiento, se debe de seguir lo siguiente:

- (i) En un plazo de cinco (5) días hábiles, computados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, el denunciante cumpla con informar a **Parqueos Unidos S.A.C.** un número de cuenta bancaria al cual desea que se haga efectivo el reembolso correspondiente; y,
- (ii) En un plazo de diez (10) días hábiles, computados a partir del día siguiente de tomar conocimiento de la comunicación del señor **Gustavo Haroldo Panez Espinoza**, **Parqueos Unidos** deberá de efectuar la devolución en la cuenta bancaria brindada por el denunciante.

QUINTO: ORDENAR a **Parqueos Unidos S.A.C.** que cumpla con el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con efectuar el pago de las costas a favor del señor **Gustavo Haroldo Panez Espinoza**, por el importe de S/ 36,00 sin perjuicio del derecho de esta de presentar su solicitud de liquidación de costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

Parqueos Unidos S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

SEXTO: DISPONER la inscripción de **Parqueos Unidos S.A.C.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

Expediente N° 1605-2022/PS3

SÉPTIMO: INFORMAR a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial¹⁸.

Con la intervención de los Comisionados¹⁹: Sra. Karina Rocío Montes Tapia²⁰, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Eva Jesús Céspedes Correa y Sr. Jesús Edwin Maurate León.

KARINA ROCÍO MONTES TAPIA **Presidenta**

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF²¹

- ¹⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutores de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...)
La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.
La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.
- ¹⁹ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPÍ, en toda sesión se levantará un acta que contendrá los acuerdos que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los votos singulares.
- ²⁰ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPÍ, las resoluciones que emiten las Comisiones son suscritas únicamente por quien las preside.
- ²¹ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM**
Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.