



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
Sede Central

EXPEDIENTE N° 2367-2021/PS1

RESOLUCIÓN FINAL N° 0557-2022/PS1

DENUNCIANTES : **JORGE EDUARDO CUSSIANOVICH RODRÍGUEZ
(EL SEÑOR CUSSIANOVICH)**
DENUNCIADA : **INVERSIONES MÁNCORA-ÓRGANOS S.A.C.¹
(HOTEL COSTA BLANCA)**
MATERIA : **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD**
ACTIVIDAD : **TRANSPORTE REGULAR POR VÍA AÉREA**

Sanción: 1,93 UIT

Lima, 6 de abril de 2022

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 16 de septiembre de 2021², el señor Cussianovich presentó una denuncia en contra de HOTEL COSTABLANCA, por la comisión de presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en la medida que:
 - (i) Adquirió de la denunciada el servicio de alojamiento para 02 personas, por cuatro noches del 18 al 22 de agosto de 2021, el mismo que fue promocionado como un hospedaje de presentación óptima, higiénica y que cumplía con todos los protocolos de seguridad; sin embargo, al llegar a la habitación designada, se percataron que la misma se encontraba en condiciones antihigiénicas, desaseadas, e impresentables, al igual que las instalaciones; y,
 - (ii) en atención a lo ocurrido, presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones y contrató otro servicio de alojamiento.
2. El señor Cuassianovich solicitó que se ordene HOTEL COSTA BLANCA, en calidad de medidas correctivas, que cumpla con (i) la devolución del monto pagado por el servicio de alojamiento ascendente a US\$ 280,00; y (ii) la devolución de S/ 885,00 por los gastos incurridos en el nuevo servicio de alojamiento. Asimismo, solicitó que se ordene a su favor el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 01 de fecha 16 de febrero de 2021, se dio inicio a un procedimiento administrativo sancionador en contra de HOTEL COSTA BLANCA y se le imputó la comisión de una presunta infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código, en la medida que no habría cumplido con brindar un servicio de

¹ RUC N° 20507560769.

² Remitido a este Órgano Resolutivo mediante Memorandum N°001474-2021-PS3/INDECOPI 25 de noviembre de 2021.

M-OPS-03/03

Página 1 de 14

alojamiento idóneo al denunciante, asignándole una habitación que no contaba con medidas de bioseguridad y se encontraba en malas condiciones higiénicas².

4. El 07 de marzo de 2022, el HOTEL COSTA BLANCA presentó descargos señalando que los medios probatorios presentados por el denunciante no eran idóneos, en tanto las fotografías presentadas no tenían fecha ni indicativo de haber sido tomadas en sus instalaciones y las opiniones de terceros no se encontraban vinculadas con las alegaciones del denunciante.
5. El 17 de marzo de 2022, el señor Cussianovich manifestó no haber sido notificado con la Resolución N° 01 del 16 de febrero de 2022 y solicitó dicha notificación, por lo que mediante Resolución N° 02 del 18 de marzo del mismo año, se denegó su solicitud al haberse acreditado de los actuados en el expediente que se notificó al denunciante en el domicilio electrónico señalado para dicho fin.
6. El 23 de marzo de 2022, el HOTEL COSTA BLANCA presentó el volumen de sus ventas anuales de los años fiscales 2019 y 2020, información declara confidencial mediante Resolución N° 03 del 24 de marzo de 2022.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

7. Determinar si corresponde:
 - (i) encontrar responsable a HOTEL COSTA BLANCA, no habría cumplido con brindar un servicio de alojamiento idóneo al denunciante, asignándole una habitación que no contaba con medidas de bioseguridad y se encontraba en malas condiciones higiénicas³; e,
 - (ii) imponer sanciones administrativas, dictar medidas correctivas y ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1 Sobre la infracción al deber de idoneidad cometida por HOTEL COSTA BLANCA

8. El artículo 18⁴ del Código de Protección y Defensa del Consumidor define la idoneidad como 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. Asimismo, el artículo 19⁵ de la misma norma señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecido.

² En la habitación había cabellos de mujer por diferentes lugares, tanto en el piso del baño como el de la habitación; pared manchada por líquido; las cortinas de la terraza son pequeñas; los vidrios estaban extremadamente sucios; no había frigobar; el ventilador estaba oxidado; toallas de playa sucias; toallas de baño gastadas y perducidas; solo se contaba con un tomacorriente en la habitación; el televisor solo contaba con ocho canales.

³ En la habitación había cabellos de mujer por diferentes lugares, tanto en el piso del baño como el de la habitación; pared manchada por líquido; las cortinas de la terraza son pequeñas; los vidrios estaban extremadamente sucios; no había frigobar; el ventilador estaba oxidado; toallas de playa sucias; toallas de baño gastadas y perducidas; solo se contaba con un tomacorriente en la habitación; el televisor solo contaba con ocho canales.

⁴ **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.

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

9. Cabe precisar que tal obligación no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de productos a los consumidores, sino simplemente de entregarlos con ciertas características o estándares definidos por la ley (garantía legal), con las condiciones ofrecidas y acordadas (garantía expresa) o en función a su propia naturaleza y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual han sido puestos en el mercado (garantía implícita) atendiendo a las circunstancias del caso.
10. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁶.
11. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por el Órgano Resolutivo, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.
12. Finalmente, resulta importante precisar que, en materia de responsabilidad administrativa del proveedor, se ha establecido la regla de la carga de la prueba en virtud a la cual, ante la existencia de una defraudación en las expectativas del consumidor sobre el producto adquirido o el servicio contratado, corresponde a este acreditar la existencia de algún defecto en el bien o servicio según las condiciones pactadas. De manera que, acreditado tal defecto, corresponderá recién al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable
13. En el presente caso, el denunciante señaló que HOTEL COSTA BLANCA no habría cumplido con brindar un servicio de alojamiento idóneo al denunciante, asignándole una habitación que no contaba con medidas de bioseguridad y se encontraba en malas condiciones higiénicas, en tanto en la habitación había cabellos de mujer por diferentes lugares, tanto en el piso del baño como en el piso de la habitación; la pared estaba manchada por líquido; las cortinas de la terraza eran pequeñas; los vidrios estaban extremadamente sucios; no había frigobar; el ventilador estaba oxidado; las toallas de playa estaban sucias; las toallas de baño estaban gastadas y percutidas, la habitación únicamente contaba con un tomacorriente y el televisor solo contaba con ocho canales.
14. HOTEL COSTA BLANCA, señaló en sus descargos ue los medios probatorios presentados por el denunciante no resultan idóneos en tanto son fotografías al azar sin fecha o registro que demuestren ser sus instalaciones y que no demuestran ningún tipo de infracción.
15. Sobre el particular, conviene precisar que, de acuerdo con los medios probatorios presentados por el denunciante, la prestación del servicio se realizaría del 18 al 22 de agosto de 2021, como se aprecia a continuación:

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.

⁶ **LEY Nº 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. 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.

Hotel

Hotel Costa Blanca Mancora

Antigua Panamericana Norte s/n, Los Organos



[Ver hotel en el mapa](#)

51-073-258379

La tarifa incluye el desayuno proporcional a la temporada estacional.

[Consultar tarifa del hotel](#)

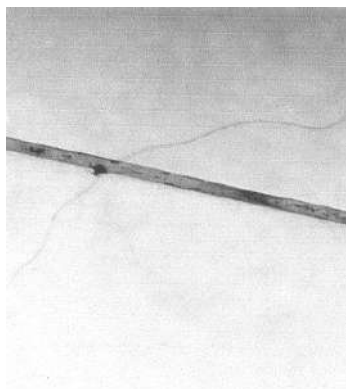
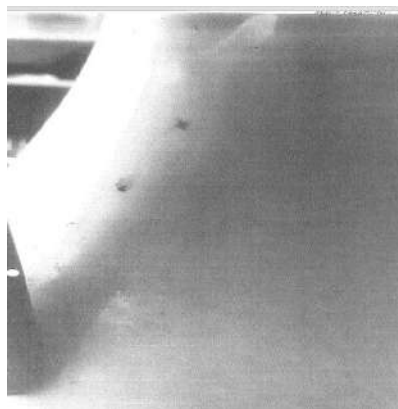
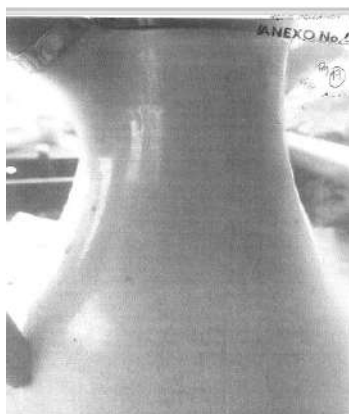
Check-in

18 ago. 2021 (mié.)

Check-out

22 ago. 2021 (dom.)

16. De otro lado, de la revisión del expediente, se advierte que el denunciante presentó fotografías que acreditarían el estado de la habitación proporcionada por HOTEL COSTA BLANCA, sin embargo, las mismas no cuentan con fecha o algún distintivo que identifique a las instalaciones de la denunciada, como se muestra a continuación:





17. Asimismo, el denunciante presentó comentarios vertidos por terceras personas en un portal web respecto del estado de las instalaciones del HOTEL COSTA BLANCA en el mes de julio de 2021, en el siguiente sentido:

26/8/2021 HOTEL COSTA BLANCA DE MANCORA VICHAYITO (Mancora, Perú) - opiniones y comentarios - hotel - Tripadvisor


"Muy molesta, para el desayuno tuvimos que esperar más de una hora, las habitaciones sucias no te cambian las sábanas y toallas cuando les pide te indican que no tienen, el personal del hotel poco capacitados, no hay seguridad, lo único bonito es la vista al mar."

Leer menos

Fecha de la estadía: julio de 2021

Tipo de viaje: Viajó con familia

Esta es la opinión subjetiva de un miembro de Tripadvisor, no de TripAdvisor LLC.

 **Luis Caro**
escribió una opinión (jul. de 2021)
1 aporte

Decepción - Instalaciones y servicio no acorde al precio

"Instalaciones con falta de mantenimiento, no hay seguridad, relación precio y servicio no adecuado. Nos hospedamos con mi familia el 19/06/2021 y tuvimos que retirarnos el día 20/06/2021; se comprometieron al reembolso del pago de una semana que pagamos al llegar y hasta el momento no cumplen con lo ofrecido. Devoción ya que siempre que vistamos el norte era nuestra primera y única opción. Ojalá cumplan con el reembolso ofrecido ya que ha pasado más de 1 semana."


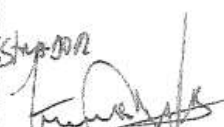
Leer menos

Fecha de la estadía: junio de 2021

Tipo de viaje: Viajó con familia

Esta es la opinión subjetiva de un miembro de Tripadvisor, no de TripAdvisor LLC.

18. En la misma línea, obra en el expediente el reclamo presentado por el denunciante el 19 de agosto de 2021, por medio del cual dejó constancia de las malas condiciones en las cuales en encontraba la habitación, tal como se advierte a continuación:

| 3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR | | RECLAMO ¹ | QUEJA ² |
|--|-----|---|--------------------|
| DETALLE: DEHABIDA SUCIEDAD - FALTA LIMPIEZA - CLOSETA Y PUER EN LOS PISOS, PARED SUCIA CON ALGUN LIQUIDO ARRASTRO A LA PARED - TOALLAS AMARI-LLENTAS - CAFETERA DEL COMEDOR SUCIA - VIDRIO DE LA HABITACION SUCIA PEDIDO: COCINA MANCHADA - SISTEMA DE TV CON SALAMANTE Y CABLES MADO IMPORTANTES PEDIDO : SOLICITO LA DEVOLUCION DE MI DINERO DEBO MUDARME DE HOTEL | | | |
| | |  FIRMA DEL CONSUMIDOR | |
| 4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR | | | |
| FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA | DÍA | MES | AÑO |
| | | | |
| TOMAS SAUCO SUB-ADMINISTRADOR  | | | |

19. Así, si bien HOTEL COSTA BLANCA negó las alegaciones del denunciante, no presentó ningún medio probatorio que desvirtúe las alegaciones del denunciante, como podrían ser grabaciones de video y/o fotografías de sus instalaciones y de la habitación asignada del denunciante que permitan verificar las condiciones de esta.

20. Tampoco se aprecia que haya atendido al reclamo del denunciante, negando sus alegaciones.
21. En consecuencia, a juicio de este Órgano Resolutivo, existen indicios suficientes que permiten establecer que las condiciones de la habitación brindada al denunciante durante su estadía en HOSTAL COSTA BLANCA no contaba con las medidas de bioseguridad e higiene mínima indispensable.
22. En tal sentido, en tanto el denunciante ha cumplido con acreditar – de forma indiciaria – sus alegaciones, correspondía al proveedor desvirtuarlas a través de medios probatorios válidos; sin embargo, no cumplió con ello, por lo que corresponde encontrar responsable a HOTEL COSTA BLANCA de la comisión de la infracción analizada en el presente numeral.

III.2 Medidas Correctivas

23. En el artículo 114^o del Código se establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de éste, el INDECOPI puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
24. 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 anterior⁸. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro⁹.

⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

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

Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento

25. En el presente caso, el señor Cussianovich solicitó que se ordene a HOTEL COSTA BLANCA cumpla con (i) la devolución del monto pagado por el servicio de alojamiento ascendente a US\$ 280,00; y (ii) la devolución de S/ 885,00 por los gastos incurridos en el nuevo servicio de alojamiento.
26. En consecuencia, en tanto se encontró responsable a la denunciada de la comisión de la infracción imputada en su contra, corresponde ordenarle, en calidad de medida correctiva, que en el plazo máximo no prorrogable de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con la devolución del monto pagado por el servicio de alojamiento, ascendente a US\$ 280,00 y la devolución de los gastos en los que tuvo que incurrir como consecuencia de la infracción, ascendentes a S/ 885,00.
27. HOTEL COSTA BLANCA deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁷ y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.
28. Adicionalmente, corresponde informar a los denunciados que, conforme a lo establecido en el numeral 115.6 del artículo 115° del Código⁸, las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen Títulos de Ejecución, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil⁹, de aplicación supletoria en los procedimientos administrativos.

III.3 Graduación de la sanción

guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.

b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.

c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.

d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:

(i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.

(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

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

Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308.

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115.6.- Medidas correctivas reparadoras

(...)

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

⁹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 688.- Títulos ejecutivos

Solo se puede promover ejecución en virtud de títulos ejecutivos de naturaleza judicial o extrajudicial según sea el caso. Son títulos ejecutivos los siguientes:

(...)

11.- Otros títulos a los que la ley les da mérito ejecutivo

29. En el artículo 112^{o10} del Código se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo, entre las cuales, se consideran el beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, el daño ocasionado al consumidor, la probabilidad de detección, así como los efectos de la conducta infractora. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.
30. Por otro lado, mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de sus competencias (en adelante, el Decreto Supremo). De acuerdo con la citada norma, el proceso de estimación de multas en el Indecopi cuenta con tres etapas:
- (i) Estimación de la multa base (m)
 - (ii) Valoración de atenuantes y agravantes (F)
 - (iii) Ajuste de la multa según topes legales (Determinación de la multa final M^*)
31. La multa a imponer (M) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (m) por el componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F),
32. Finalmente, el monto obtenido (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M^*).

10

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

Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

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

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1390)

(i) Estimación de la Multa Base (m)

33. El monto de la multa base (m) comprende una aproximación del beneficio ilícito o afectación generada por el infractor, y del grado de disuasión deseado.
34. En los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, la determinación de la multa base se realiza utilizando un método basado en valores preestablecidos, determinados en función a los criterios establecidos en el Anexo del Decreto Supremo.
35. La multa base se estima 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)
36. El factor k_{ij} se determina a partir de los niveles de afectación establecidos en función el tipo de infracción verificada a cada caso en particular (Cuadro 16 del Anexo), y al tamaño del infractor¹¹, según los valores que establece el Cuadro 18 del Anexo del Decreto Supremo.
37. El factor D_t se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses, hasta el tope de dos años (o 24 meses)¹², en función del Cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo.

(ii) Valoración de atenuantes y agravantes (F)

38. En caso de verificar circunstancias agravantes o atenuantes (f_i), se debe establecer el porcentaje en que cada uno disminuye y/o aumenta, respectivamente, el valor de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo¹³. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes (f_i) y se le agrega la unidad (o 100%):

¹¹ **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**

(...)

¹² 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.

¹² **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**

(...)

El hecho infractor puede ser instantáneo (empieza y termina con el mismo acto), continuado (la infracción dura por un periodo de tiempo) o permanente (la infracción permanece en el tiempo). Asimismo, el hecho infractor puede durar desde el inicio del acto hasta el cese de éste o como máximo hasta la fecha de notificación de la imputación de cargos; sin embargo, no deberá considerarse como parte de la duración de la infracción el tiempo que tardó el demandante en presentar su denuncia desde la fecha en que se ejecutó la infracción, a menos que dicho periodo de tiempo esté asociado a la duración real de la infracción.

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

39. El indicador n representa el número de circunstancias agravantes y atenuantes identificadas. En ese sentido, el indicador Σ_i^n corresponde a la sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia. Así, el factor F se obtiene con la suma de la unidad (1) y el resultado de la sumatoria, identificado como $(\sum_i f_i)$.
40. En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).

(iii) Ajuste de la multa según topes legales (determinación de la multa final M^*)

41. Finalmente, corresponde verificar que 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 su norma.
42. En los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor¹⁴, el órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas con multas de hasta 450 UIT. Sin embargo, en el caso de microempresas, la multa no puede superar el 10% de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor (%IT), relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos.
43. Por tanto, las multas a imponer a microempresas y pequeñas empresas deberán ajustarse a dichos topes (Mín), en los supuestos previstos en el párrafo anterior.

Determinación de la Multa Base (m)

Determinación de k_{ij}

44. La infracción verificada en el procedimiento consistente en no cumplir con brindar un servicio de alojamiento idóneo al denunciante, asignándole una habitación que no contaba con medidas de bioseguridad y se encontraba en malas condiciones higiénicas, es una infracción donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado es menor a 1 UIT, por lo que, de acuerdo con el Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo, el tipo de afectación se considera **Baja**.
45. Por otro lado, se requirió a HOTEL COSTA BLANCA que cumpla con presentar los documentos que acrediten el volumen de sus ventas brutas del año 2020 (año fiscal anterior a la infracción).
46. Mediante escrito 23 de marzo de 2022, HOTEL COSTA BLANCA presentó el volumen de ventas brutas para el año 2020, lo cual ascendió a S/ 1 566 999,00 equivalente a 340,65 UIT. Por tanto, en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para

¹⁴

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

Artículo 110.- Sanciones administrativas.

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

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.

b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.(...)

Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley N° 30056 -), el proveedor tiene la condición de **Pequeña Empresa**.

47. Considerando lo expuesto, de acuerdo con el Cuadro 18 del Anexo del Decreto Supremo, el monto preestablecido de k_{ij} por tamaño del infractor, según el tipo de afectación, es de **1,93 UIT**.

Determinación de D_t

48. En el caso concreto, la infracción materia de sanción se produjo de forma instantánea, por lo que de acuerdo con el Cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo, el factor D_t (hasta 4 meses de duración) es de **1,0**.

Por tanto, la Multa Base (m) asciende a **1,93 UIT**.

$$\begin{aligned} m &= k_{ij} \times D_t \\ m &= 1,93 \times 1,0 \\ m &= 1,93 \text{ UIT} \end{aligned}$$

Identificación de circunstancias atenuantes y agravantes (F)

49. En el presente caso *no se han identificado* circunstancias atenuantes y/o agravantes. Por tanto, el valor F es de **1**.

Determinación de la Multa Final (M^*)

50. Considerando los valores obtenidos, la multa (M) que correspondería imponer a HOTEL COSTA BLANCA es la siguiente:

$$\begin{aligned} M &= m \times F \\ M &= 1,93 \times 1 \\ M &= 1,93 \text{ UIT} \end{aligned}$$

51. Cabe precisar que 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. Por tanto, la multa final (M^*) a imponer a HOTEL COSTA BLANCA es de **1,93 UIT**.

III.5 Costas y costos del procedimiento

52. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOP¹⁵ 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.
53. En la medida que se determinó la responsabilidad administrativa de HOTEL COSTA BLANCA respecto a la infracción imputada en su contra, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante.

¹⁵

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 7.- Pago de costas y costos.-

En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. (...)

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

(Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

54. En consecuencia, HOTEL COSTA BLANCA deberá cumplir de manera solidaria en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00¹⁶.
55. HOTEL COSTA BLANCA deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁷ y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.
56. Así, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar Inversiones Máncora-Órganos S.A.C con 1,93 UIT, por la comisión una infracción al deber de idoneidad, tipificada en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no cumplió con brindar un servicio de alojamiento idóneo al denunciante, asignándole una habitación que no contaba con medidas de bioseguridad y se encontraba en malas condiciones higiénicas¹⁸.

SEGUNDO: Requerir Inversiones Máncora-Órganos S.A.C el cumplimiento espontáneo de la multa¹⁹, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General²⁰, bajo apercibimiento de iniciarse

¹⁶ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

¹⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.
Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308

¹⁸ En la habitación había cabellos de mujer por diferentes lugares, tanto en el piso del baño como el de la habitación; pared manchada por líquido; las cortinas de la terraza son pequeñas; los vidrios estaban extremadamente sucios; no había frigobar; el ventilador estaba oxidado; toallas de playa sucias; toallas de baño gastadas y perducidas; solo se contaba con un tomacorriente en la habitación; el televisor solo contaba con ocho canales.

¹⁹ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el **Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú**

Pago en línea – Internet (**solo para clientes de Banco de Crédito del Perú**)

1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta “Indecopi-Multas”.

2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM.

3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.

Seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar pagos y transferencias.

2. Seleccionar pago de servicios.

3. Seleccionar Instituciones (Indecopi).

4. Seleccionar el concepto de pago (multas).

5. Ingresar el número de CUM.

6. Ingresar el monto a pagar.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

²⁰ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

el procedimiento de ejecución coactiva respectivo.²¹ El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor²².

TERCERO: Ordenar a Inversiones Máncora-Órganos S.A.C en calidad de medida correctiva, que en el plazo máximo no prorrogable de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución Final, devolución del monto pagado por el servicio de alojamiento ascendente a US\$ 280,00 y la devolución de los gastos en que incurrió como consecuencia de la infracción, ascendentes a S/ 885,00.

Inversiones Máncora-Órganos S.A.C deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente apartado, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo no prorrogable de cinco (05) días, contado a partir del día siguiente del vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento de dicha medida correctiva, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²³.

CUARTO: Ordenar a Inversiones Máncora-Órganos S.A.C, el pago de las costas y costos del procedimiento, y disponer que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36,00, sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo de este Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.

Inversiones Máncora-Órganos S.A.C deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días contados a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁴.

QUINTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 33.1 del artículo 33° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código

²¹ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS

²² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa
Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de esta con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

²³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
(...)
Modificado por el Decreto Legislativo N° 1308

²⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
(...)
Modificado por el Decreto Legislativo N° 1308

de Protección y Defensa del Consumidor²⁵, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²⁶, caso contrario la resolución quedará consentida²⁷.

SEXTO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁸, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

SÉTIMO: Disponer la inscripción de Inversiones Máncora-Órganos S.A.C, 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° del Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁹.

Firmado digitalmente por

CARLA REYES FLORES

Jefa

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1

²⁵ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 33.- Actos susceptibles de ser impugnados

33.1. Son susceptibles de impugnación las resoluciones que ponen fin a la instancia, las que declaran la inadmisibilidad de una denuncia, las que disponen la suspensión del procedimiento, las que conceden o deniegan medidas cautelares; así como aquellas que causen indefensión o paralicen el procedimiento (...)

²⁶ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG. (...)

²⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO 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.

²⁸ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Unidad de Ejecución Coactiva.

²⁹ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.