



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1267-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0032-2022/CPC-INDECOPI-ANC

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ÁNCASH – SEDE CHIMBOTE

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : YAMILE ESTHER ALVARADO CASTILLO (SEÑORA ALVARADO)

**DENUNCIADO** : SAGA FALABELLA S.A. (SAGA)

**MATERIAS** : PRECEDENTE DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA  
IMPROCEDENCIA DE LA APELACIÓN  
MEDIDA CORRECTIVA

**ACTIVIDAD** : VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR, CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS

**SUMILLA:** *Se declara la nulidad parcial de la Resolución 6 que concedió la apelación presentada por Saga Falabella S.A. contra la Resolución 0232-2022/INDECOPI-CHT; y, en consecuencia, se declara improcedente dicho recurso, en los extremos en que el denunciado cuestionó su declaración de responsabilidad administrativa, la sanción impuesta, la exoneración del pago de los costos del procedimiento, la condena al pago de las costas del procedimiento y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Esta decisión se adopta porque no existió agravio para el denunciado, ya que la pretensión que invocó –allanamiento– fue acogida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash – Sede Chimbote.*

*En virtud de lo previsto en el artículo 14°.1 literal d) del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi y en el artículo 43° del Decreto Legislativo 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha decidido emitir el siguiente criterio que constituirá precedente de observancia obligatoria en caso el Consejo Directivo del Indecopi ordene su publicación en el Diario Oficial El Peruano:*

*“De conformidad con lo dispuesto en el artículo 120° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, y el artículo 38° del Decreto Legislativo 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi, el proveedor que, durante la primera instancia, se allana a la denuncia presentada en su contra, no puede apelar la resolución que se emita acogiendo dicha pretensión; de lo contrario, su recurso será declarado improcedente por falta de agravio.*

*Además, la acción de apelar en dicha circunstancia (inexistencia de agravio al haberse acogido válidamente un allanamiento) es un acto dilatorio contrario a la buena fe procedimental, lo cual constituye un agravante de la graduación de la sanción, conforme al numeral 2 del artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*



***Lo anterior no desconoce que el proveedor que se allana ante la primera instancia sí puede apelar válidamente aquellas partes de la resolución que le pudieran causar un agravio legítimo, tal como puede suceder en los supuestos desarrollados en los considerandos 28 al 30 de la presente resolución”.***

Lima, 10 de mayo de 2023

## ANTECEDENTES

1. El 21 de setiembre de 2022, la señora Alvarado presentó una denuncia en contra de Saga, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor –el Código–. En resumen, la señora Alvarado aseveró que había comprado al proveedor un lente de cámara, tres (3) celulares modelo *Iphone* y tres (3) celulares de otros modelos por un importe total de S/ 21 019,00, los cuales fueron cancelados con la tarjeta de crédito CMR Visa Clásica \*\*\*\*\*5873; no obstante, estos productos nunca le fueron entregados y, pese a sus sucesivos reclamos, Saga no cumplió con reembolsarle el monto total pagado –solo le devolvió S/ 5 997,00–. Agregó que esto conllevó que su entidad bancaria le cobrara intereses, por lo que solicitó que se le devolviera el dinero pagado y los puntos CMR acumulados, así como que se anularan los intereses generados.
2. Mediante Resolución 1 del 29 de setiembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash – Sede Huaraz –la Secretaría Técnica de la Comisión– admitió a trámite la denuncia interpuesta en contra de Saga, por presunta infracción del artículo 19° del Código, referida a que no habría cumplido con efectuar el extorno del pago realizado por la denunciante con su tarjeta CMR por tres (3) órdenes de compra, pese a que dichas compras fueron anuladas, según el siguiente detalle:

N° de Orden	Fecha de compra	Monto
5326297714	09/06/2022	S/ 6 799,00
5330927836	04/07/2022	S/ 6 597,00
5330949500	04/07/2022	S/ 1 626,00

3. El 25 de octubre de 2022, y dentro del plazo para presentar descargos<sup>1</sup>, Saga se allanó a la denuncia presentada en su contra. De tal forma, solicitó que se concluya el procedimiento, debiéndosele imponer una amonestación y exonerarlo del pago de los costos del procedimiento.
4. El 25 de noviembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 0021-2022/INDECOPI-HRZ –el IFI– otorgándole a los administrados el plazo de cinco (5) días hábiles para que presenten sus observaciones.

<sup>1</sup> La imputación de cargos fue notificada a Saga el 29 de setiembre de 2022, siendo que el 6 de octubre de 2022 solicitó la ampliación del plazo para presentar descargos. Esto fue concedido por Resolución 2 notificada el 19 de octubre de 2022.



5. Mediante Resolución 0232-2022/INDECOPI-CHT del 22 de diciembre de 2022, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash – Sede Chimbote –la Comisión– declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Saga, por infracción del artículo 19° del Código, en virtud del allanamiento formulado. En consecuencia, ordenó a Saga, en calidad de medida correctiva reparadora, que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la resolución, cumpliera con extornar en la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante el monto total de S/ 15 022,00 más los intereses que las compras anuladas hubiesen generado, desde la fecha de su cargo hasta el cumplimiento del mandato. Asimismo, sancionó a Saga con una amonestación y lo exoneró del pago de los costos del procedimiento. Finalmente, condenó a Saga al pago de las costas del procedimiento y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
6. El 25 de enero de 2023, Saga apeló todos los extremos de la Resolución 0232-2022/INDECOPI-CHT, señalando que se había vulnerado el Principio de Presunción de Licitud, porque la Comisión no había realizado las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de la conducta infractora. Finalmente, indicó que su representada no era una entidad financiera, por lo que no podía realizar el extorno de los intereses, siendo que no tenía acceso a esa información que solo la conocía la denunciante y su banco; por lo que, en todo caso, la denunciante debía informarle el sustento que evidenciara a cuánto ascendería el importe, así como un número de cuenta y código interbancario.
7. El 9 de marzo de 2023, la señora Alvarado absolvió la apelación de Saga. Asimismo, presentó los estados de cuenta de su tarjeta de crédito de junio de 2022 a enero de 2023.

## ANÁLISIS

### Sobre la nulidad parcial del concesorio y la improcedencia parcial de la apelación de Saga

#### A) Sobre los requisitos de procedencia del recurso de apelación

8. El artículo 120° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS –TUO de la LPAG–, concordado con el numeral 1 del artículo 217° de dicho cuerpo normativo<sup>2</sup>, dispone que, frente a un acto administrativo que

<sup>2</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

**Artículo 120°.- Facultad de contradicción administrativa.** 120.1 Frente a un acto que supone que viola, afecta, desconoce o lesiona un derecho o un interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa en la forma prevista en esta Ley, para que sea revocado, modificado, anulado o sean suspendidos sus efectos.

120.2 Para que el interés pueda justificar la titularidad del administrado, debe ser legítimo, personal, actual y probado. El interés puede ser material o moral.



se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos correspondientes.

9. En el caso particular de este procedimiento administrativo sancionador, el artículo 38° del Decreto Legislativo 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>3</sup> señala que las resoluciones de las primeras instancias pueden ser cuestionadas por vía de la apelación.
10. Como puede apreciarse, es un presupuesto del ejercicio de la contradicción – en el caso particular, mediante la apelación– que exista un acto administrativo que implique una violación, desconozca o lesione un derecho o interés legítimo. De lo contrario, no es posible contradecir dicho acto administrativo.
11. En el ámbito del Derecho Procesal Civil, la doctrina se refiere al agravio como presupuesto del recurso de apelación. Así, se sostiene que *“el agravio es la injusticia, la ofensa, el perjuicio material o moral que contiene la resolución impugnada. El recurso dado para reparar los agravios es la apelación. (...) No se concede el recurso si no hay perjuicio, por más que exista error”*<sup>4</sup>.
12. Como materialización de ello, el artículo 358° del Código Procesal Civil<sup>5</sup> dispone que es requisito de procedencia de los medios impugnativos el precisar el agravio.
13. De esta forma, tanto en el ámbito del Derecho Procesal Civil –mediante la mención del agravio como presupuesto de la apelación– como en el Derecho Administrativo –mediante la mención a que el acto administrativo a contradecir debe producir una violación, desconocimiento o lesión de un derecho o interés legítimo–, el Legislador ha dispuesto que, para poder válidamente hacer ejercicio de la contradicción y acceder a una instancia revisora, es necesario

---

120.3 La recepción o atención de una contradicción no puede ser condicionada al previo cumplimiento del acto respectivo.

**Artículo 217°.- Facultad de contradicción.** 217.1. Conforme a lo señalado en el artículo 120, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo. (...)

<sup>3</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807, FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 38°.-** El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

<sup>4</sup> **LEDESMA NARVÁEZ, Marianella.** *Comentarios al Código Procesal Civil.* Lima: Gaceta Jurídica, 2008, tomo II, p. 132.

<sup>5</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 358°.- Requisitos de procedencia de los medios impugnatorios.** El impugnante fundamentará su pedido en el acto procesal en que lo interpone, precisando el agravio y el vicio o error que lo motiva. El impugnante debe adecuar el medio que utiliza al acto procesal que impugna.



que el acto cuestionado produzca, indefectiblemente, un perjuicio al accionante que pretende impugnarlo.

B) Sobre el Decreto Legislativo 1308, el cual modificó el Código incorporando la figura del allanamiento en el procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor a cargo del Indecopi

14. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú de 1993 establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios<sup>6</sup>.
15. El numeral 6 del artículo VI del Título Preliminar del Código<sup>7</sup> señala que el Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. En tal sentido, se promueve que los proveedores atiendan y den solución rápida y directa a los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos como la conciliación, mediación, arbitraje de consumo y sistemas de autorregulación.
16. En cumplimiento de este mandato constitucional y legal, el 30 de diciembre de 2016, se publicó en el diario oficial *El Peruano* el Decreto Legislativo 1308, norma que modificó diversos artículos del Código, el cual tenía como fin “(...) *que los procedimientos administrativos de protección al consumidor simplificados permitan que los ciudadanos obtengan un pronunciamiento célere y oportuno por parte del Indecopi, y con ello una solución eficaz a sus controversias en materia de consumo*”<sup>8</sup>.
17. Esta norma, entre otros, incorporó como atenuante de la graduación de la sanción el allanamiento y el reconocimiento:

**“Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. (...) Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:**

(...)

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*

<sup>6</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1993. Artículo 65°.** - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

<sup>7</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo VI.- Políticas públicas.** (...) 6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.

<sup>8</sup> Exposición de motivos del Decreto Legislativo 1308, página 1. Ver: “<https://acortar.link/WcthvW>”. Fecha de consulta: 2 de mayo de 2023.



*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<sup>9</sup>.*

18. Por su parte, según el artículo 330° del Código Procesal Civil, en el allanamiento, el demandado acepta la pretensión dirigida contra él, mientras que, en el reconocimiento, este, además de lo anterior, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y sus fundamentos jurídicos:

*“Artículo 330°.- El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta.*

*El reconocimiento se regula por lo dispuesto para el allanamiento”.*

19. De tal forma, ya sea que el proveedor se allane a la denuncia o reconozca la infracción, la Autoridad da por concluido el procedimiento administrativo sancionador, imponiéndole una sanción atenuada –que puede ser una amonestación, en caso se formule antes del vencimiento del plazo para presentar descargos– y lo exonera de los costos del procedimiento –solo en caso se formule antes del vencimiento del plazo para presentar descargos–. Cabe precisar que, si bien esta norma fue modificada posteriormente por el Decreto Legislativo 1390, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 5 de setiembre de 2018, lo cierto es que los efectos jurídicos antes descritos se mantuvieron.
20. Con la incorporación de estas figuras al procedimiento, el Legislador tenía la intención de generar:

*“(…) incentivos a efectos que los proveedores brinden una solución al conflicto, lo que conllevaría a una conclusión liminar del procedimiento, permitiendo a los usuarios dar por concluida de manera inmediata el procedimiento sin incurrir en mayores gastos y a la Administración reducir los procedimientos en trámite, enfocando sus esfuerzos a la labor preventiva y resolutive de los procedimientos que requieran un pronunciamiento de fondo. Asimismo, el consumidor podrá ver satisfecha su pretensión en tanto la autoridad mantiene la potestad de dictar una medida correctiva a su favor”<sup>10</sup>. (Subrayado añadido)*

21. Así, se buscaba, por un lado, generar un ahorro a la Administración –ya que no tendría que realizar mayor labor de investigación ni análisis– y, por otro

<sup>9</sup> Norma actualmente modificada por el Decreto Legislativo 1390.

<sup>10</sup> Exposición de motivos del Decreto Legislativo 1308, página 7. Ver: “<https://acortar.link/WcthvW>”. Fecha de consulta: 2 de mayo de 2023.



lado, a los administrados, ya que el consumidor no tendría que efectuar mayores esfuerzos viendo satisfecha su pretensión de manera célere, mientras que el proveedor obtendría una sanción atenuada y la exoneración de los costos del procedimiento, de ser el caso.

22. Cabe enfatizar que, los efectos de esta y otras modificaciones normativas introducidas por el Decreto Legislativo 1308 fueron objeto de análisis por parte de la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi –anteriormente denominada Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi–, la cual publicó sus resultados mediante el Documento de Trabajo 02-2020/GEE, Actualización del impacto económico de los incentivos introducidos por el Decreto Legislativo 1308 en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571). Algunas de sus principales conclusiones fueron las siguientes<sup>11 12</sup>:
- (i) A nivel de órganos resolutores de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor –OPS–, los procedimientos concluidos por allanamiento o reconocimiento se incrementaron catorce (14) veces;
  - (ii) el tiempo de tramitación de denuncias en OPS se redujo en 3%, en Comisiones 16% y en la Sala Especializada en Protección al Consumidor –la Sala– 13%, permitiendo mayores porcentajes de casos resueltos dentro del plazo legal: 83% en OPS, 85% en Comisiones y 99% en Sala;
  - (iii) se generó un ahorro total para proveedores y consumidores de setenta y siete millones de soles (S/ 77 000 000,00) en el caso de procedimientos tramitados por OPS y Comisiones<sup>13</sup>.

### C) Aplicación al caso en concreto

23. En el caso que nos atañe, Saga planteó como pretensión que se concluya el procedimiento y se declare su responsabilidad administrativa en virtud del allanamiento a la denuncia, debiéndosele imponer una amonestación y exonerarlo del pago de los costos del procedimiento. Estas consecuencias del allanamiento, además, estaban claramente expresadas en el numeral 3 del

<sup>11</sup> **OFICINA DE ESTUDIOS ECONÓMICOS DEL INDECOPI.** Documento de Trabajo 02-2020/GEE, Actualización del impacto económico de los incentivos introducidos por el Decreto Legislativo 1308 en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571). Lima: mayo, 2020. Página 18. Ver: "<https://acortar.link/e7WUI5>". Fecha de consulta: 2 de mayo de 2023.

<sup>12</sup> Estos resultados reflejan los efectos obtenidos por la totalidad de las modificaciones implementadas por el Decreto Legislativo 1308: conclusión anticipada del procedimiento –artículo 107-A° del Código–, eliminación del recurso de revisión en la vía sumarísima, incorporación del allanamiento y reconocimiento como atenuante de la graduación de la sanción, etc.

<sup>13</sup> Este concepto considera el ahorro de abogado, de tramitación y de multa. Gráficos 6 y 7 del Documento de Trabajo 02-2020/GEE, Actualización del impacto económico de los incentivos introducidos por el Decreto Legislativo 1308 en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571). Lima: mayo, 2020. Página 16. Ver: "<https://acortar.link/e7WUI5>". Fecha de consulta: 2 de mayo de 2023.



artículo 112° del Código<sup>14</sup>, el cual, inclusive, fue citado por el propio administrado en su escrito de allanamiento –ver reverso de la foja 31 del expediente–. También es importante mencionar que Saga, en atención a lo dispuesto en dicha norma y en el artículo 119° del Código<sup>15</sup>, tenía pleno conocimiento que, al declararse su responsabilidad administrativa, además, se le condenaría automáticamente al pago de las costas del procedimiento y se ordenaría su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

24. La primera instancia, acogiendo lo solicitado por Saga, concluyó el procedimiento declarando su responsabilidad administrativa, imponiendo una sanción atenuada, exonerándolo de los costos del procedimiento, condenándolo al pago de las costas del procedimiento y disponiendo su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Adicionalmente, ordenó una medida correctiva –cabe aclarar que Saga no se allanó expresamente a la medida correctiva solicitada por la denunciante–.
25. Por ende, este Colegiado estima que la resolución impugnada, al declarar la responsabilidad administrativa de Saga, sancionándolo con una amonestación, exonerándolo del pago de los costos del procedimiento, condenándolo al pago de costas del procedimiento y disponiendo su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, no le generó un agravio al apelante, pues la Comisión, en realidad, acogió la pretensión invocada por dicho administrado –no la desestimó, limitó ni adoptó cualquier otra decisión que se apartara de lo solicitado–. Esto implica que el recurso interpuesto carece de uno de sus presupuestos –agravio–, deviniendo en improcedente. Esta interpretación es un cambio de criterio<sup>16</sup> respecto a lo sostenido por la Sala en otras ocasiones, en las que se consideró precedentes

<sup>14</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** (...) Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes: (...) 3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento 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.

<sup>15</sup> **LEY 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.

<sup>16</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo VI.- Precedentes administrativos.** (...) 2. Los criterios interpretativos establecidos por las entidades, podrán ser modificados si se considera que no es correcta la interpretación anterior o es contraria al interés general. La nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuere más favorable a los administrados. (...).



apelaciones interpuestas en situaciones similares –por ejemplo, Resolución 0351-2023/SPC-INDECOPI–.

26. Cabe precisar que, en este caso particular, este razonamiento no alcanza al extremo de la alzada referido a la medida correctiva, pues Saga no se allanó expresamente a dicho punto de la denuncia. De tal forma, la medida correctiva ordenada por la Comisión no formaba parte de la pretensión de Saga al invocar el allanamiento, siendo que su dictado le podría generar un agravio.
27. Asimismo, es importante destacar que, si bien Saga sabía que al allanarse se le iba a dictar una medida correctiva –así lo señala el numeral 3 del artículo 112° del Código–, este no podía estimar, específicamente, qué medida correctiva ordenaría la Comisión, la cual podía ser igual o distinta a la pretendida por la señora Alvarado. Ergo, en el caso particular, la apelación es procedente respecto al extremo de la alzada que dictó una medida correctiva reparadora.
28. Siguiendo esa línea, la apelación también pudiera haber sido parcialmente procedente si hubiera existido un pronunciamiento que, en algunas de sus partes, no hubiera observado los requisitos de admisibilidad o procedencia de la denuncia<sup>17</sup> ni los presupuestos de la Potestad Sancionadora de la Autoridad, o fueran extremos de fondo sobre los que no se hubiera formulado allanamiento. En estos supuestos, la apelación sería procedente solo respecto a dichos puntos, pues involucran la competencia de la Autoridad para conocer la controversia y/o podrían generar agravio al administrado.
29. Además, la apelación sería procedente, como se indicó anteriormente, si la primera instancia hubiera desestimado, limitado y/o de alguna forma no hubiera acogido el allanamiento en los términos que fue planteado. Por ejemplo, si no se hubiera considerado como atenuante el allanamiento al imponer la sanción.
30. Finalmente, la apelación también hubiera podido ser procedente si, habiéndose planteado allanamiento sobre un mandato accesorio o si este fuera consecuencia jurídica directa del allanamiento –por ejemplo, condena al pago de costas del procedimiento–, el mismo hubiera sido ordenado bajo una forma distinta a la que pudiera haber esperado el administrado. Por ejemplo, si el proveedor, habiéndose allanado expresamente a la medida correctiva del denunciante, se encontrara disconforme con el plazo otorgado para cumplirla o si el proveedor, sabiendo que, en virtud de su allanamiento, se le va a condenar al pago de las costas del procedimiento –S/ 36,00 por derecho de trámite de denuncia–, considera que el monto ordenado es excesivo –se ordena el pago de S/ 40,00–.

<sup>17</sup> Por ejemplo, la existencia de una relación de consumo, el interés para obrar, la legitimidad para obrar, entre otros.



31. No obstante, lo descrito de los considerandos 28 al 30, no se produjo en este caso en concreto.
32. Por las razones expuestas y en aplicación del artículo 10° del TUO de la LPAG<sup>18</sup>, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 6 que concedió la apelación presentada por Saga contra la Resolución 0232-2022/INDECOPI-CHT; y, en consecuencia, se declara improcedente dicho recurso, en los extremos en que el denunciado cuestionó su declaración de responsabilidad administrativa, la sanción impuesta, la exoneración del pago de los costos del procedimiento, la condena al pago de las costas del procedimiento y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Esta decisión se adopta porque no existió agravio para el denunciado ya que la pretensión que invocó –allanamiento– fue acogida por la Comisión.
33. Esta Sala considera importante destacar y reiterar que la razón por la cual se incorporó la figura jurídica del allanamiento al Código fue la de generar un ahorro a la Administración –ya que no tendría que realizar mayor labor de investigación ni análisis– y a los administrados –ya que el consumidor no tendría que efectuar mayores esfuerzos viendo satisfecha su pretensión de manera célere, mientras que el proveedor obtendría una sanción atenuada y la exoneración de los costos del procedimiento, de ser el caso–.
34. Este fin se ve distorsionado cuando un proveedor se allana –solicitando y recibiendo los beneficios legales que le corresponden en virtud de ello– y luego apela, pese a que la Autoridad Administrativa no limitó ni rechazó el allanamiento. Este acto –apelar– lejos de generar un ahorro al consumidor y a la Administración, conlleva que el consumidor tenga que emplear mayores medios para promover su acción y vea aplazada la obtención de su pretensión. Asimismo, el Indecopi tiene que destinar mayores recursos públicos a la tramitación de un procedimiento que, en principio, debía concluir célere y sin mayor costo.
35. Así, en este tipo de supuestos, la figura del allanamiento termina siendo un beneficio que resulta satisfactorio únicamente para el proveedor, el cual logra obtener una sanción atenuada, la exoneración de los costos del procedimiento e, inclusive, se agencia de un plazo adicional para cumplir con lo ordenado – ya que con la apelación se suspenden los efectos de la resolución impugnada<sup>19</sup>–, en detrimento del consumidor y de la Administración.

<sup>18</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 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. (...)

<sup>19</sup> Ver pie de página 3 de la presente resolución.  
M-SPC-13/1B



36. A criterio de este Colegiado, la situación descrita líneas arriba es, claramente, un acto dilatorio<sup>20</sup> contrario a la buena fe procedimental<sup>21</sup>, en tanto el proveedor está utilizando una figura jurídica pensada en la economía procedimental para un fin contrario.
37. Esta circunstancia –acto dilatorio contrario a la buena fe procedimental– se puede producir inclusive si una apelación es parcialmente procedente –por ejemplo, en un caso en el cual el proveedor apela extremos sobre los que se allanó (apelación que es improcedente) y otros respecto a los que no lo hizo (apelación que es procedente)–, pues en tal circunstancia, si bien de igual forma corresponderá abrir la instancia revisora, se pretende ampliar de manera excesiva el ámbito de discusión, en detrimento del consumidor y de la Administración.
38. Por consiguiente, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor, al advertir este tipo de conductas y, en caso corresponda efectuar o revisar la graduación de la sanción<sup>22</sup>, deben considerar esta actuación del proveedor como un agravante, de conformidad con el numeral 2 del artículo 112° del Código<sup>23</sup>.

<sup>20</sup> “En conclusión, una dilación en un proceso judicial existe cuando se ha superado el término judicial o legal para el desarrollo de la actividad en cuestión, o cuando, no habiendo término, se ha sobrepasado el plazo razonablemente necesario para arribar a los fines de la etapa procesal”. **ARDILLA TRUJILLO, Mariana** (2009). *La prohibición de dilaciones injustificadas en la jurisprudencia constitucional*. Revista Derecho del Estado, número 23, p. 82.

“La impugnación es un instituto que tiene por finalidad cuestionar los errores cometidos en una resolución judicial, a fin de que sean revisados y, eventualmente, corregirlos, para ello, las partes ejercen el derecho a la impugnación a través de alguno de los medios impugnatorios previstos en la ley. Dentro de ellos, los más usados son el recurso de apelación o de casación. En ese ámbito de [sic] puede presentar abuso del derecho en estos casos: - cuando se interpone recurso de apelación contra todas las resoluciones que le son contrarias a la parte que lo hace, con argumentos manifiestamente infundados o improcedentes, con el único propósito de demorar el trámite del proceso; - cuando se interpone recurso de apelación de la sentencia con el único propósito de demorar la ejecución de la sentencia, aprovechando el efecto suspensivo que el ordenamiento jurídico le otorga a ese acto procesal; (...)”. **PRIORI POSADA, Giovanni** (2008). *El Principio de la Buena Fe Procesal, el Abuso del Proceso y el Fraude Procesal*. Derecho & Sociedad, número 30, p. 332.

<sup>21</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) **1.8. Principio de buena fe procedimental.**- La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. La autoridad administrativa no puede actuar contra sus propios actos, salvo los supuestos de revisión de oficio contemplados en la presente Ley. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procedimental.

<sup>22</sup> Por ejemplo, cuando el proveedor se allana parcialmente a la denuncia y plantea defensa respecto de otros puntos. La primera instancia declara fundada la denuncia sobre los extremos allanados e infundada la denuncia sobre los otros puntos. Luego, el proveedor apela los extremos sobre los que se allanó y el consumidor los que desestimaron su denuncia. La segunda instancia, al evaluar, considera que algunos o todos de los extremos infundados deben ser revocados a fundados. En este supuesto, se debería considerar como agravante, para el cálculo de la sanción sobre las infracciones que vienen infundadas y se revocarán a fundadas, la conducta procedimental contraria a la buena fe mencionada en esta resolución.

<sup>23</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutivo puede tener en consideración los siguientes criterios: (...) Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes: (...) 2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.



## Precedente de observancia obligatoria

39. De acuerdo con lo previsto en el numeral 2.8 del artículo V del Título Preliminar del TUO de la LPAG<sup>24</sup>, una de las fuentes del procedimiento administrativo son las resoluciones emitidas por la Administración a través de tribunales o consejos regidos por leyes especiales, que establecen criterios interpretativos de alcance general. En concordancia con ello, el numeral 1 del artículo VI del Título Preliminar del TUO de la LPAG dispone que constituirán precedentes administrativos de observancia obligatoria<sup>25</sup>, los actos administrativos que, al resolver casos particulares, interpreten el sentido de la legislación<sup>26</sup>.
40. Además, el artículo 14°.1 literal d) del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi<sup>27</sup>, dispone que la Sala puede expedir precedentes de observancia obligatoria que interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación bajo su competencia.
41. Asimismo, el artículo 43° del Decreto Legislativo 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>28</sup>, dispone que las resoluciones de los órganos

<sup>24</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo V.- Fuentes del procedimiento administrativo.** (...) 2. Son fuentes del procedimiento administrativo: (...) 2.8. Las resoluciones emitidas por la Administración a través de sus tribunales o consejos regidos por leyes especiales, estableciendo criterios interpretativos de alcance general y debidamente publicadas. Estas decisiones generan precedente administrativo, agotan la vía administrativa y no pueden ser anuladas en esa sede.

<sup>25</sup> En relación con los precedentes de observancia obligatoria, es preciso mencionar que, mediante Resolución 2485-2017/SPC-INDECOPI del 16 de agosto de 2017, la Sala indicó lo siguiente:

*“8. (...) a partir de la expedición de un precedente de observancia obligatoria, la autoridad administrativa se encontrará en el deber de aplicar, para todos los casos que conozca a futuro, una determinada norma en un único sentido, sin poder apartarse de dicha interpretación, salvo que la misma se modifique por una autoridad competente.*

*9. (...) con los precedentes administrativos se logra establecer un trato equitativo entre todos los ciudadanos, reconociéndose, de dicho modo, la importancia de la buena administración y la interdicción de la arbitrariedad.*

*10. (...) la potestad atribuida a la Administración para emitir precedentes de observancia obligatoria, es una clara manifestación del principio de predictibilidad. En efecto, al emitirse un precedente de este tipo en el ámbito administrativo se configura una garantía para los interesados que les genera expectativas legítimas respecto a cuál será el resultado de un determinado procedimiento, allí radica la especial relevancia de esta figura jurídica.”*

<sup>26</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo VI. Precedentes administrativos.** 1. Los actos administrativos que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación, constituirán precedentes administrativos de observancia obligatoria por la entidad, mientras dicha interpretación no sea modificada. Dichos actos serán publicados conforme a las reglas establecidas en la presente norma.  
(...)

<sup>27</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 14°. Funciones de las Salas del Tribunal.** 14.1 Las Salas del Tribunal tienen las siguientes funciones:  
(...)  
d) Expedir precedentes de observancia obligatoria que interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación bajo su competencia (...)

<sup>28</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807, FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 43°.- (...)**  
Las resoluciones de los órganos resolutivos del Indecopi que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación constituirán precedente de observancia obligatoria, mientras dicha interpretación no sea modificada por resolución debidamente motivada del propio órgano resolutivo de primera



resolutivos del Indecopi que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación constituirán precedente de observancia obligatoria, mientras dicha interpretación no sea modificada por resolución debidamente motivada del propio órgano resolutivo de primera instancia, según fuera el caso, o del órgano resolutivo de segunda instancia. El precedente de observancia obligatoria se constituye cuando la resolución es publicada en el diario oficial El Peruano.

42. En virtud de las consideraciones expuestas y, en ejercicio de sus facultades, la Sala ha decidido emitir el siguiente criterio que constituirá precedente de observancia obligatoria en caso el Consejo Directivo del Indecopi ordene su publicación en el Diario Oficial El Peruano:

“De conformidad con lo dispuesto en el artículo 120° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, y el artículo 38° del Decreto Legislativo 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi, el proveedor que, durante la primera instancia, se allana a la denuncia presentada en su contra, no puede apelar la resolución que se emita acogiendo dicha pretensión; de lo contrario, su recurso será declarado improcedente por falta de agravio.

Además, la acción de apelar en dicha circunstancia (inexistencia de agravio al haberse acogido válidamente un allanamiento) es un acto dilatorio contrario a la buena fe procedimental, lo cual constituye un agravante de la graduación de la sanción, conforme al numeral 2 del artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Lo anterior no desconoce que el proveedor que se allana ante la primera instancia sí puede apelar válidamente aquellas partes de la resolución que le pudieran causar un agravio legítimo, tal como puede suceder en los supuestos desarrollados en los considerandos 28 al 30 de la presente resolución”.

43. En tal sentido, corresponde que se solicite al Consejo Directivo del Indecopi que ordene la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano.

---

instancia, según fuera el caso, o del órgano resolutivo de segunda instancia. El precedente de observancia obligatoria se constituye cuando la resolución es publicada en el diario oficial El Peruano.

El Consejo Directivo del Indecopi, a solicitud de los órganos resolutivos pertinentes, podrá ordenar la publicación obligatoria de las resoluciones que emita la institución en el diario oficial El Peruano cuando lo considere necesario por tener dichas resoluciones, las características mencionadas en el párrafo anterior sobre precedente de observancia obligatoria o por considerar que son de importancia para proteger los derechos de los consumidores.



### Sobre la medida correctiva ordenada

44. El artículo 114° del Código<sup>29</sup> establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias.
45. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa<sup>30</sup>, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente<sup>31</sup>.
46. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del TUO de la LPAG<sup>32</sup>, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.
47. En el presente caso, la Comisión ordenó a Saga, en calidad de medida correctiva reparadora, que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la resolución, cumpliera con extornar en la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante el monto total de S/ 15 022,00 más los intereses que las compras anuladas hubiesen generado, desde la fecha de su cargo hasta el cumplimiento del mandato.
48. En su apelación, Saga sostuvo que no era una entidad financiera por lo que no podía realizar el extorno de los intereses; no tenía acceso a esa

<sup>29</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>30</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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. (...)

<sup>31</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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. (...)

<sup>32</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad.** 251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



información. En todo caso, se debía ordenar el reembolso a una cuenta bancaria, siendo que, para el cumplimiento de ello, la denunciante debía informar, con el sustento correspondiente, a cuánto ascendían los intereses generados, número de cuenta bancaria y el código interbancario.

49. En su absolución a la apelación, la señora Alvarado presentó los estados de cuenta de su tarjeta de crédito de junio de 2022 a enero de 2023 y solicitó el reembolso de S/ 1 828,00 por las compras anuladas y S/ 3 034,28 por los gastos generados, de conformidad con la liquidación que sustentó.
50. De la revisión de los medios probatorios, se verifica que, en total, la señora Alvarado hizo compras por la suma de S/ 21 019,00. Cabe precisar que, en atención al allanamiento formulado por Saga, no es un hecho controvertido que estaba en la obligación de realizar la devolución de lo pagado por las compras, lo cual no efectuó.
51. Según lo declarado y probado por la señora Alvarado a lo largo del procedimiento, se realizaron hasta tres (3) devoluciones directamente a su tarjeta de crédito, el 5 de julio de 2022 –foja 9 del expediente–, 29 de setiembre de 2022 –reverso de la foja 98 del expediente– y el 11 de enero de 2023 –foja 101 del expediente– por el total de S/ 19 191,00. Ergo, al momento de emitir el presente pronunciamiento, el monto restante que no ha sido devuelto asciende a S/ 1 828,00.
52. Por otro lado, la falta de devolución de estos montos impidió que la señora Alvarado pudiera estar al día en los pagos de su tarjeta de crédito, provocando que su entidad bancaria le cargara intereses compensatorios, moratorios y le cobrara el seguro de desgravamen correspondiente. Dado que estos conceptos se le cargaron a la señora Alvarado como consecuencia de la infracción cometida por Saga, esta debe asumirlos.
53. Según lo alegado y probado por la señora Alvarado, los conceptos precitados ascienden a los siguientes montos:

Período de facturación	Concepto		
	Interés compensatorio	Interés moratorio	Desgravamen
20/07 al 19/08 (2022) –foja 96 del expediente–	S/ 1 296,67	S/ 0,60	S/ 9,90
20/08 al 19/09 (2022) –foja 97 del expediente–	S/ 580,08	S/ 5,21	S/ 9,90
20/09 al 19/10 (2022) –foja 98 del expediente–	S/ 335,73	S/ 0,00	S/ 9,90
20/10 al 19/11 (2022) –foja 99 del expediente–	S/ 313,20	S/ 0,36	S/ 11,90



20/11 al 19/12 (2022) –foja 100 del expediente–	S/ 336,23	S/ 3,06	S/ 11,90
20/12 al 19/01 (2022 y 2023) –foja 101 del expediente–	S/ 46,19	S/ 0,00	S/ 11,90
20/01 al 19/02 (2023) –foja 102 del expediente–	S/ 40,28	S/ 0,04	S/ 11,90
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 2 948,38</b>	<b>S/ 9,27</b>	<b>S/ 77,30</b>
<b>TOTAL FINAL</b>	<b>S/ 3 034,95</b>		

54. En atención a lo expuesto, el monto que debe devolver Saga asciende a S/ 4 862,95 –monto pendiente de devolución más los conceptos cargados consistentes en interés compensatorio y moratorio, así como seguro de desgravamen–. Cabe indicar que, de acuerdo con lo manifestado por la propia denunciante –foja 91 del expediente–, al 9 de marzo de 2023, ya había cancelado la totalidad de lo adeudado a su entidad financiera, por lo que ya no se debería generar algún interés y/o concepto adicional que le correspondiera asumir a Saga.
55. Por las razones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que ordenó a Saga, en calidad de medida correctiva reparadora, que cumpliera con extornar en la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante el monto total de S/ 15 022,00 más los intereses que las compras anuladas hubiesen generado, desde la fecha de su cargo hasta el cumplimiento del mandato; y, en consecuencia, se ordena a dicho proveedor que, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar a la denunciante la suma de S/ 4 862,95, más los intereses legales correspondientes, desde la fecha en que se notifique esta resolución hasta la fecha que se haga efectivo el pago.
56. Finalmente, se informa a Saga que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código<sup>33</sup>. De otro lado, se informa a la denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición

33

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto 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).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI<sup>34</sup>.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 6 que concedió la apelación presentada por Saga Falabella S.A. contra la Resolución 0232-2022/INDECOPI-CHT; y, en consecuencia, se declara improcedente dicho recurso, en los extremos en que el denunciado cuestionó su declaración de responsabilidad administrativa, la sanción impuesta, la exoneración del pago de los costos del procedimiento, la condena al pago de las costas del procedimiento y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Esta decisión se adopta porque no existió agravio para el denunciado ya que la pretensión que invocó –*allanamiento*– fue acogida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash – Sede Chimbote.

**SEGUNDO:** En virtud de lo previsto en el artículo 14°.1 literal d) del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi y en el artículo 43° del Decreto Legislativo 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha decidido emitir el siguiente criterio que constituirá precedente de observancia obligatoria en caso el Consejo Directivo del Indecopi ordene su publicación en el Diario Oficial El Peruano:

“De conformidad con lo dispuesto en el artículo 120° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, y el artículo 38° del Decreto Legislativo 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi, el proveedor que, durante la primera instancia, se allana a la denuncia presentada en su contra, no puede apelar la resolución que se emita acogiendo dicha pretensión; de lo contrario, su recurso será declarado improcedente por falta de agravio.

<sup>34</sup>

**DIRECTIVA 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 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.



Además, la acción de apelar en dicha circunstancia (inexistencia de agravio al haberse acogido válidamente un allanamiento) es un acto dilatorio contrario a la buena fe procedimental, lo cual constituye un agravante de la graduación de la sanción, conforme al numeral 2 del artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Lo anterior no desconoce que el proveedor que se allana ante la primera instancia sí puede apelar válidamente aquellas partes de la resolución que le pudieran causar un agravio legítimo, tal como puede suceder en los supuestos desarrollados en los considerandos 28 al 30 de la presente resolución”.

En tal sentido, corresponde que se solicite al Consejo Directivo del Indecopi que ordene la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano.

**TERCERO:** Revocar la Resolución 0232-2022/INDECOPI-CHT, en el extremo que ordenó a Saga Falabella S.A., en calidad de medida correctiva reparadora, que cumpliera con extornar en la cuenta de la tarjeta de crédito de la denunciante el monto total de S/ 15 022,00 más los intereses que las compras anuladas hubiesen generado, desde la fecha de su cargo hasta el cumplimiento del mandato; y, en consecuencia, se ordena a dicho proveedor que, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar a la denunciante la suma de S/ 4 862,95, más los intereses legales correspondientes, desde la fecha en que se notifique esta resolución hasta la fecha que se haga efectivo el pago.

Finalmente, se informa a Saga Falabella S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash – Sede Chimbote los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Áncash – Sede Chimbote, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI.

**Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.**

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
**Presidente**