



RESOLUCIÓN FINAL N° 1249-2014/PS3

EXPEDIENTE : 1179-2014/PS3
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 (OPS)
INTERESADO : JOSÉ FERNANDO BENADUCCI OTAYZA
(EL SEÑOR BENADUCCI)
DENUNCIADA : MISIÓN CEMENTERIO CATÓLICO PARQUE DEL RECUERDO¹
(EL CEMENTERIO)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES Y ORGANIZACIONES RELIGIOSAS

Lima, 27 de octubre de 2014

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 del 26 de agosto de 2014, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra del Cementerio por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando como hecho denunciado lo siguiente:

"(...)

PRIMERO: *Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a Misión Cementerio Católico Parque del Recuerdo en tanto:*

- (i) *Habría incumplido indebidamente con el contrato de traslado de cuerpo de la hermana del interesado, la señora Ruth Fabiola Benaducci Otayza, alegando una deuda que el viudo de la difunta poseía y en tanto éste no habría autorizado el traslado, sin que dichas restricciones hubieran sido informadas previamente a la cancelación del servicio; hecho que constituye una presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
- (ii) *Habría trasladado indebidamente a su hermana a una tumba de menor cuantía, es decir, una fosa común, disponiendo de los restos de la difunta sin autorización de sus familiares; hecho que constituye una presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor".*

2. El 22 de setiembre de 2014 el Cementerio presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:

- (i) El 14 de diciembre de 2011 el señor César Augusto Rivas Acedo (en adelante, el señor Rivas) suscribió el Contrato N° 300164588 de Afectación Perpetua de Sepultura con su empresa, por medio del cual adquirió la titularidad de los derechos y obligaciones de una sepultura personal cuya cancelación debía realizarse en cuotas mensuales.

¹ R.U.C. N° 20498888217.



- (ii) El 15 de diciembre de 2011 el señor Rivas firmó la autorización de ocupación de sepultura, autorizando tanto la apertura de la sepultura como la inhumación de su cónyuge (la señora Ruth Fabiola Benaducci Otayza).
- (iii) Debido al incumplimiento de las obligaciones del contrato suscrito por el señor Rivas, y según lo aceptado por ambas partes, procedieron a trasladar a la fallecida a una sepultura distinta a la contratada, la cual no se constituye, como señala la Ley de Cementerios y Servicio Funerarios, como fosa común sino como una sepultura de cinco niveles en donde los restos de la persona fallecida se pueden identificar debidamente, según los cuidados y reverencia que mantienen con las personas.
- (iv) En virtud del Contrato N° 300164588, el señor Rivas expresó su conformidad respecto a cada una de las cláusulas del mismo, por lo que al incumplir con la cancelación de las cuotas se procedió a aplicar lo estipulado en el punto 5.2 de dicho contrato. Es así que, con la finalidad de mantenerlo informado remitió cuatro (4) cartas (los días 21 y 29 de noviembre de 2012, 14 de mayo de 2013 y 14 de junio de 2013), en las cuales se le comunicó de la deuda pendiente y el procedimiento de traslado interno que se realizaría según lo acordado y conforme lo establece el artículo 52° del Reglamento de la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios.
- (v) Queda demostrado que no se ha producido un traslado indebido del cuerpo de la difunta, por el contrario, su institución procedió respetando los derechos y obligaciones del señor Rivas, quien es titular del contrato y se constituyó legítimamente como familiar directo en primer orden para inhumar a la fallecida, posición habilitante que mantuvo para autorizar el traslado de la misma en virtud de lo dispuesto en el contrato. Por ello, para proceder con el traslado interno se solicitó al interesado contar con la debida autorización del señor Rivas, lo cual fue informado y que a la fecha no ha cumplido con adjuntar.
- (vi) Refirió que de aceptar el traslado interno o la solicitud del denunciante sin la autorización del cónyuge, hubiera actuado en contra de sus derechos, otorgados por el ordenamiento jurídico.
- (vii) En el presente caso, no existe falta de idoneidad respecto del traslado debido a que no constituye un servicio sino un acto funerario que merece ser autorizado por las personas que nuestro marco legal exige, esto es, el cónyuge. Refirió que el denunciante fue informado mediante carta de la necesidad de tal autorización para proceder, por lo cual no se ha negado sino que ha exigido el cumplimiento de los requisitos de ley para proceder con la solicitud.
- (viii) En relación al incumplimiento del contrato del traslado del cuerpo de la hermana del interesado, precisó que el 10 de febrero de 2012 el denunciante firmó el Contrato N° 300165398 de Afectación Perpetua de Sepultura, por lo que adquiere el uso perpetuo de la sepultura descrita en las condiciones particulares del contrato, además recibe el Reglamento Interno donde se encuentran las disposiciones relativas a los traslados internos.



- (ix) El denunciante no ha suscrito con su institución un Contrato de traslado sino que lo ha solicitado. En efecto, el 25 de enero de 2013 solicitó el traslado interno de su hermana fallecida suscribiendo los documentos pertinentes y cancelando la suma de S/. 600,00.
- (x) Sin embargo, al verificar las normas relativas al entroncamiento familiar para llevar a cabo el traslado interno que solicita el señor Benaducci procedió a remitirle comunicaciones donde se le solicita la exigencia de la autorización del cónyuge para proceder con su solicitud, en virtud de la normativa expuesta.
- (xi) Mediante carta del 9 de mayo de 2013 se le comunicó que podría optar por la devolución del dinero, el cual estaría a su disposición cuando remita su conformidad. Sin embargo, el interesado no ha atendido tal comunicación hasta la fecha.
- (xii) En el caso en particular, se ha atendido la solicitud del interesado verificando el orden establecido por ley y se ha procedido a informar el mejor derecho del cónyuge de la fallecida.

II. ANÁLISIS

II.1 Supuesto a analizar: el deber de idoneidad

II.1.1 Marco legal aplicable

3. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad².
4. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos. Así, se ha establecido que la finalidad del Código es que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses³.
5. El artículo 19° del Código⁴ establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios que ofrecen en el mercado. De acuerdo con el artículo 18° del

² CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.
Artículo 65°.- Defensa del consumidor.

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 d de la población.

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo II.- Finalidad

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección seinterpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 19°.- Obligación de los proveedores



Código⁵ 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 y/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.

6. El artículo 162.2° de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones⁶. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código⁷, este Órgano Resolutivo considera que la carga de la prueba sobre la responsabilidad en materia de idoneidad del bien o servicio, se distribuye de la siguiente manera:

- (i) **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.

II.1.2 Presunta infracción a analizar: incumplimiento en el traslado del cuerpo de la hermana del interesado

7. El señor Benaducci señaló que la denunciada no habría cumplido con trasladar el cuerpo de su familiar, pese a haber cancelado por dicho servicio.
8. Por su parte, el Cementerio indicó que el denunciante no ha suscrito con su institución un contrato de traslado sino que lo ha solicitado. Refirió que el 25 de enero de 2013 solicitó el

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

⁵ 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.

⁶ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 162°.- Carga de la prueba

(...)

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

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

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.- El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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



- traslado interno de su hermana fallecida suscribiendo los documentos pertinentes y cancelando la suma de S/. 600,00.
9. Sin embargo, al verificar las normas relativas al entroncamiento familiar para llevar a cabo el traslado interno que solicita el señor Benaducci se le comunicó de la exigencia de contar con la autorización del cónyuge para atender la solicitud, conforme a la normativa pertinente.
10. Al respecto, obra en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:
- (i) Contrato de Afectación Perpetua de Sepultura N° 164588 de fecha 14 de diciembre de 2011⁸, en el cual se aprecia que el señor Rivas contrató los servicios de sepultura de la denunciada, señalando como beneficiaria a su cónyuge la señora Ruth Fabiola Benaducci Otayza.
 - (ii) Addendum al Contrato de Afectación Perpetua de Sepultura⁹ suscrita por el señor Rivas el 29 de agosto de 2013, en el cual se aprecia en el apartado V, Requisitos para Traslado Interno, lo siguiente:

“(...)”

 - 1. **El familiar Directo del fallecido debe haber presentado al Camposanto la Autorización con firma legalizada de Traslado Interno.**
 - 2. **Al momento de efectuar el traslado el contratante deberá haber abonado el estipendio por la asistencia de Traslado Interno.**

“(...)”

[El Subrayado es nuestro]
 - (iii) Contrato de Afectación Perpetua de Sepultura N° 165398 de fecha 10 de febrero de 2012¹⁰, en el cual se aprecia que el señor Benaducci realizó la contratación de los servicios de sepultura de la denunciada señalando como beneficiarios a sus familiares.
 - (iv) Addendum al Contrato de Afectación Perpetua de Sepultura¹¹ suscrita por el señor Benaducci de fecha 7 de marzo de 2013, en el cual se aprecia que en el apartado V, Requisitos para Traslado Interno, se señala el mismo contenido que el citado precedentemente (autorización de familiar directo y pago por el servicio).
 - (v) Documento denominado “Estipendio N° 002-0122108” del 26 de enero de 2013 y Recibo Provisional N° 0037314 del 26 de enero de 2013 – ver foja 21 a 22 del expediente- de los cuales se verifica que el señor Benaducci canceló la suma de S/. 600,00 por concepto de traslado interno.

⁸ Ver foja 77 a 81 del expediente.

⁹ Ver foja 82 a 83 del expediente.

¹⁰ Ver foja 103 a 107 del expediente.

¹¹ Ver foja 108 del expediente.



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

Expediente N° 1179-2014/PS3

- (vi) Carta Notarial de fecha 9 de mayo de 2013¹², mediante la cual se comunica al señor Benaducci que el traslado interno de los restos mortales de su hermana sólo será posible contando con la autorización expresa del contratante titular, el señor Rivas (cónyuge de la fallecida).
 - (vii) Reglamento Interno del Cementerio, en cuyo artículo 25° literal a)¹³ se señala que los traslados internos deben ser solicitados por los familiares directos.
11. De la revisión de los mencionados medios probatorios obrantes en el expediente se advierte que el señor Rivas –cónyuge de la difunta- el 14 de diciembre de de 2011 suscribió un contrato de sepultura con la denunciada y nombró como beneficiaria a su cónyuge. Asimismo, se verifica que el señor Benaducci contrató el servicio de sepultura el 10 de febrero de 2012.
 12. En las adendas de los contratos suscritos por el señor Rivas y por el denunciante se indicó que para el traslado interno el familiar directo debía presentar la autorización pertinente y haber efectuado el pago correspondiente por este servicio.
 13. Por otro lado, ha quedado acreditado que el señor Benaducci contrató el servicio de traslado de los restos de su hermana el 26 de enero de 2013, por lo cual canceló el monto de S/. 600,00, conforme consta en los recibos obrantes en el expediente.
 14. Adicionalmente, se aprecia que mediante carta del 9 de mayo de 2013 la denunciada le comunica al señor Benaducci que para poder efectuar el traslado de los restos mortales de su pariente, se necesitaba contar con la autorización de su cónyuge, al tratarse del familiar directo.
 15. Sobre el particular, el artículo 13° del Código Civil¹⁴ establece un orden excluyente para la decisión de la sepultura de un fallecido, siendo el primer orden el cónyuge, ante la falta de declaración hecha en vida.
 16. De acuerdo a lo normativa antes indicada, en el caso en particular correspondía que el señor Rivas –cónyuge de la hermana del señor Benaducci- autorice la realización del traslado de los restos mortales de la difunta, conforme a lo requerido por la denunciada y de este modo, atender la solicitud del consumidor. Sin embargo, en el expediente no consta documento o medio probatorio alguno donde se verifique ello, pese que se le requirió ello mediante carta del 9 de mayo de 2013.
 17. Sin perjuicio de ello, adicionalmente existía una obligación por parte de la empresa denunciada al momento que el denunciante solicitó este servicio de traslado, esto es, de informarle previamente a la cancelación del servicio que debía contar con la autorización del cónyuge de su difunta hermana para poder efectuarse el traslado de los restos mortales.

¹² Ver foja 101 a 102 del expediente.

¹³ Ver foja 29 a 37 del expediente.

¹⁴ **Código Civil**
Artículo 13°.- Actos funerarios
A falta de declaración hecha en vida, corresponde al cónyuge del difunto, a sus descendientes, ascendientes o hermanos, excluyentemente y en este orden, decidir sobre la necropsia, la incineración y la sepultura sin perjuicio de las normas de orden público pertinentes.



18. De la revisión de los medios probatorios aportados al expediente se advierte que si bien en la adenda del 7 de marzo de 2013, suscrita por el señor Benaducci se indicó en el apartado V, Requisitos para Traslado Interno, que el familiar directo debía presentar la autorización pertinente y haber efectuado el pago por este servicio (luego de haber efectuado el pago correspondiente en enero de 2013), en el contrato suscrito por el interesado en febrero de 2012 se señala:

“SEXTA – GENERALES

(...)

6.3 **EL CONTRATANTE** declara conocer y se obliga a cumplir todas las disposiciones del Reglamento Interno del **Camposanto Parque del Recuerdo** y asimismo acatar todas las modificaciones futuras que se introduzcan.”

19. Conforme se evidencia, el consumidor declaró en febrero de 2012 (pues con su firma confirma tomar conocimiento de todas las estipulaciones contractuales) que conocía el contenido del Reglamento Interno del Cementerio, en el cual como se ha señalado, se establecía que los traslados internos debían ser autorizados por un familiar directo, es decir, por el cónyuge supérstite de la hermana del interesado. En ese sentido, se corrobora que el proveedor cumplió con su obligación de hacer conocer oportunamente sobre esta condición al consumidor, por lo que la denegatoria del pedido de traslado no constituiría una afectación al deber de idoneidad que le corresponde.
20. Por lo tanto, corresponde archivar este extremo de la denuncia contra el Cementerio por presunta infracción al artículo 19° del Código.

II.1.3 Presunta infracción a analizar: sobre el traslado indebido de los restos de su hermana a una tumba de menor cuantía

21. En su denuncia, el señor Benaducci manifestó que la denunciada trasladó de manera indebida el cuerpo de su familiar a una fosa común, disponiendo de sus restos sin la autorización de sus familiares.
22. En su defensa, la empresa denunciada indicó que en virtud del Contrato N° 300164588, el señor Rivas expresó su conformidad respecto a cada una de las cláusulas del mismo, por lo que al incumplir con la cancelación de las cuotas se aplicaría lo estipulado en el punto 5.2 de dicho contrato.
23. Refirió que con la finalidad de mantenerlo informado se le remitió cuatro (4) cartas (los días 21 y 29 de noviembre de 2012, 14 de mayo de 2013 y 14 de junio de 2013), en las cuales se le comunicó de la deuda pendiente y el procedimiento de traslado interno que se realizaría según lo acordado y conforme lo establece el artículo 52° del Reglamento de la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios.
24. Asimismo, señaló que no se ha producido un traslado indebido del cuerpo de la difunta, por el contrario, procedió respetando los derechos y obligaciones del señor Rivas, quien es titular del



- contrato y familiar directo en primer orden para inhumar a la fallecida, posición habilitante que mantuvo para autorizar el traslado de la misma en virtud de lo dispuesto en el contrato.
25. De los medios probatorios aportados al expediente, ha quedado demostrado que el señor Rivas –cónyuge de la difunta- suscribió un contrato de sepultura con la denunciada y el pago del mismo se iba a efectuar en cuotas mensuales.
26. De la revisión del Contrato de Afectación Perpetua de Sepultura N° 164588 de fecha 14 de diciembre de 2011¹⁵, presentado por la denunciada, se advierte lo siguiente:

“(…)

QUINTA.- CONDICIONES DE LOS ESTIPENDIOS MENSUALES

5.1 (…)

5.2 En caso **EL CONTRATANTE** se encuentre en condición de mora avanzada (6 o más meses de tener un estipendio mensual pendiente de abono) y tenga ocupada la(s) sepultura (s) contratada(s), **EL CONTRATANTE** autoriza a **LA MISIÓN**, a su elección y como alternativa a la Resolución del Contrato, a trasladar a sus difuntos a una sepultura de menor valor, ubicada dentro del Camposanto, a proceder a la reducción de los difuntos o lo que faculte la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios y su Reglamento. **LA MISIÓN** enviará una carta simple a **EL CONTRATANTE** con 30 días de anticipación a la fecha en que se hará uso de la facultad de los traslados previstos en esta cláusula. Se establece que el uso de esta facultad no exime la obligación de abono de la deuda pendiente y los nuevos costos pro eventuales traslados que se hubiesen efectuado. (…)”.

[El Subrayado es nuestro]

27. De dicho contrato se advierte que las partes pactaron que ante el incumplimiento en el pago de las cuotas mensuales, el señor Rivas autorizó a la denunciada, que a su elección y como alternativa a la resolución del contrato, proceda a trasladar a su difunto a una sepultura de menor valor, ubicada dentro del Camposanto.
28. Sobre el particular, este OPS considera que un consumidor debe adoptar las acciones de cuidado pertinentes al momento de entablar una relación de consumo con el proveedor en el mercado. Por ejemplo, si el consumidor está contratando la adquisición de un inmueble, la mínima diligencia exigible es que lea la solicitud antes de firmarla, a fin de poder cerciorarse que la información contenida se condice con su voluntad. Lo único que se le exige al consumidor al realizar operaciones comerciales en el mercado es que actúe con diligencia.
29. Por lo expuesto, ha quedado demostrado que el señor Rivas autorizó a la denunciada a disponer de los restos mortales de su difunta esposa, ante el incumplimiento de las cuotas mensuales acordadas, conforme consta en la cláusula quinta, numeral 5.2 del mencionado contrato, por lo que dicho traslado fue realizado válidamente.
30. Por las consideraciones expuestas, corresponde archivar este extremo de la denuncia contra el Cementerio por presunta infracción al artículo 19° del Código.

¹⁵ Ver foja 77 a 81 del expediente.



II.2 Medida correctiva y pago de costas y costos del procedimiento

31. Al no haberse acreditado la comisión de infracción alguna por parte de El Cementerio, corresponde desestimar la medida correctiva solicitada por el interesado, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.

III. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Misión Cementerio Católico Parque del Recuerdo por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

SEGUNDO: Desestimar la medida correctiva solicitada por el señor José Fernando Benaducci Otayza, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.

TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el numeral 3.3 del Texto Único Ordenado de la Directiva que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación¹⁶. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹⁷; caso contrario, la resolución quedará consentida.

MARÍA GRACIELA REJAS JIMÉNEZ
Jefe
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 3

¹⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
III. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO
3.3 Instancias administrativas en el Procedimiento Sumarísimo
El Procedimiento Sumarísimo puede involucrar tres instancias. La primera instancia corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. La segunda instancia corresponde, en vía de apelación, a la Comisión de Protección al Consumidor o a la Comisión con facultades desconcentradas en esta materia, que se encuentre adscrita a la misma sede de la institución u oficina regional a la que corresponde el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que haya actuado como primera instancia. De ser el caso, la tercera instancia corresponde, en vía de revisión, a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI.

¹⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
IV. PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO
4.6. Plazos de tramitación
(...)
4.6.4. Para los administrados, rigen los siguientes plazos máximos:
(...)
c) Para interponer recursos de apelación o de revisión, cinco (5) días hábiles, no prorrogables sin excepción alguna, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.