



## RESOLUCIÓN FINAL N° 0001-2016/PS3

EXPEDIENTE : 1781-2014/PS3  
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 (OPS3)  
INTERESADO : MARCO ANDREI TORRES MALDONADO  
(EL SEÑOR TORRES)  
DENUNCIADA : VELINDA LUZ VISSO TOLEDO DE CENTENO<sup>1</sup>  
(LA SEÑORA VISSO)  
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
ACTIVIDAD : LAVADO, LIMPIEZA Y TEÑIDO DE TELA

### SANCIÓN:

- **Amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, al haberse acreditado que la señora Visso no cumplió con devolver el pantalón que dejó el señor Torres para el servicio de lavandería.**

Lima, 4 de enero de 2016

### I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 25 de marzo de 2015, el OPS3 inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la señora Visso por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

**PRIMERO:** Iniciar el procedimiento administrativo sancionador a la señora Velinda Luz Visso Toledo de Centeno por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con devolver al señor Marco Andrei Torres Maldonado el pantalón del terno marca Jhon Holden, modelo M Borgia II, que le entregó para que le brindara el servicio de lavandería.

2. Durante la etapa de evaluación previa, la señora Visso presentó un escrito, el 21 de enero de 2015, en el cual señaló lo siguiente:
  - (i) En la boleta no se encuentra anotado que el interesado haya dejados dos ternos marca Jhon Holden; sin embargo, acepta que es tal cual para no perjudicar a su esposo, que fue la persona quien atendió al consumidor.
  - (ii) Solicitó al interesado un plazo para averiguar sobre el pantalón en la planta de lavado al seco, empresa con la que terceriza este servicio, quedando en esos términos para ver la solución del problema, por lo que le propuso entregarle dos pantalones, propuesta que no fue aceptada por el consumidor, quien no quiso recibir el saco, alegando que faltaba el pantalón del terno.
  - (iii) Finalmente, solicitó que la denuncia sea conocida por el Poder Judicial.

---

<sup>1</sup> DNI N° 06135873.



3. El 24 de abril de 2015, la señora Visso presentó sus descargos manifestando lo siguiente:
  - (i) El denunciante ha fijado su intención solo en el provecho económico, según consta en el acta que levantaron ambas partes, en donde el denunciante se negó a encontrar una solución justa y equitativa.
  - (ii) Solicitó que se deje de conocer el caso, debido a que sería de competencia judicial, entidad que sí cuenta con peritos que aclararían lo dicho por el denunciante, quien afirma que su terno era de estreno.
  - (iii) Finalmente, solicitó se cite a las partes a audiencia de conciliación.
4. El 27 de abril de 2015, el señor Torres presentó un escrito manifestando lo siguiente:
  - (i) La denunciada no le presentó propuesta conciliatoria alguna sobre la devolución del valor del terno ni del pago del servicio, su solución consistió en que elija entre unos pantalones que no eran de su talla, de la calidad ni del color del pantalón del terno Jhon Holden.
  - (ii) El hecho que la señora Visso reconoce que debe tercerizar el servicio de lavado, no significa que se libere de toda responsabilidad por los daños generados, pues frente a un daño quien debe responder es la empresa con la que se contrató el servicio.
  - (iii) Su motivación no es obtener un provecho personal, sino únicamente la de exigir lo que corresponde conforme a derecho, esto es, el valor del terno y el pago que realizó por el lavado.
5. Mediante Resolución Final N° 0375-2015/PS3 del 20 de mayo de 2015, el OPS3 resolvió lo siguiente:
  - (i) Sancionó a la señora Visso con una Amonestación, por infracción al artículo 19° del Código, en tanto no cumplió con devolver el pantalón que dejó el consumidor por el servicio de lavado.
  - (ii) Ordenó a la señora Visso en calidad de medida correctiva cumpla con devolver al consumidor el terno materia del procedimiento o entregar la suma de S/. 349,99, correspondiente al monto pagado por la prenda de vestir. De no ser posible con devolver al consumidor el terno, cumpla adicionalmente, con devolver al consumidora la suma de S/. 15,00, correspondiente al monto pagado por el servicio de lavandería.
  - (iii) Ordenó a la señora Visso al pago de las costas y costos del procedimiento y se dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
6. El 11 de junio de 2015, la señora Visso apeló la citada resolución manifestando que el OPS3 no atendió su solicitud de audiencia de conciliación, con la finalidad de comunicarse con el consumidor, en tanto, no volvió a su establecimiento y cambió de domicilio. Asimismo, adjuntó una denuncia policial en la que se indica que tiene en su establecimiento el terno materia de controversia y que intentó entregarlo a un familiar del interesado, sin éxito.



7. Por su parte, el 13 de octubre de 2015, el interesado, entre otros, alegó que varió su domicilio, lo cual fue comunicado a la proveedora. Asimismo, señaló que, por el tiempo transcurrido y al no saber el estado del terno, indicó que, únicamente, solicitaba la devolución del valor del terno y el servicio de lavado, para lo cual proporcionó el número de su cuenta de ahorros.
8. Mediante Resolución Final N° 2000-2015/CC2 del 13 de noviembre de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 declaró la nulidad de la Resolución N° 375-2015/PS3 del 20 de mayo de 2015, toda vez que el OPS3 no se pronunció sobre la solicitud de la señora Visso, referida a la citación a una audiencia de conciliación con el señor Torres, por lo que dispuso se emita un nuevo pronunciamiento considerando la solicitud de la denunciada.

## II. ANÁLISIS

### II.1 Cuestiones previas

#### II.1.1 Sobre la competencia del Indecopi

9. El artículo 2° literal d) del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi<sup>2</sup>, encomienda a dicha entidad la misión de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.
10. Conforme a ello, el artículo 105° del Código<sup>3</sup> dispone que el Indecopi es la autoridad competente para conocer las infracciones en materia de protección al consumidor, siendo que dicha competencia sólo puede ser negada cuando esté conferida, por norma expresa con rango de ley, a otro organismo. Siendo así, el propio Código, además de establecer las normas que protegen a los consumidores, también define la competencia del Indecopi.
11. El artículo 125° del Código<sup>4</sup>, establece que los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos son competentes para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias

---

<sup>2</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**

**Artículo 2°.- Funciones del Indecopi**

2.1 El Indecopi es el organismo autónomo encargado de:

(...)

d) Proteger los derechos de los consumidores vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.

<sup>3</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 105°.- Autoridad Competente**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 103.3, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

(...)

<sup>4</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su



- cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer denuncias por incumplimiento de medidas correctivas, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento de liquidación de costas y costos.
12. Para tal efecto, mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 175-2010-INDECOPI/COD se crean los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS) números 1, 2 y 3 adscritos a la sede central (sede Lima Sur) y se establece la competencia especial en primera instancia para los mencionados OPS.
  13. Asimismo, el artículo 1° de la Resolución N° 106-2014-INDECOPI/COD precisó la competencia de los tres OPS del Indecopi Sede Central, la misma que, a partir del 1 de julio de 2014, fue distribuida de la siguiente manera: i) OPS1: Incumplimiento de medidas correctivas, de acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos, servicio de transporte, servicio de turismo, servicio de telecomunicaciones y seguros, incluido el seguro obligatorio por accidentes de tránsito (SOAT) y certificado contra accidentes de tránsito (CAT); ii) OPS2: Servicios bancarios y financieros, planes de salud, sistema de pensiones y mercado de valores; y iii) OPS3: los demás segmentos económicos que no sean competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 y N° 2. En tal sentido, el sector construcción e inmobiliario es de competencia del OPS3.
  14. En el presente caso, la señora Visso señaló que la entidad judicial cuenta con peritos que aclararían lo dicho por el denunciante, quien afirma que su terno era de estreno, por lo que no corresponde ser ventilado en el fuero administrativo sino en el fuero judicial.
  15. Sobre el particular, el artículo III del Código señala que protege al consumidor comprendido por una relación de consumo directa, como ocurre en el presente caso, donde se verifica que el señor Torres no recibió su terno después del servicio de lavandería que contrató con la señora Visso, por lo que se encuentran comprendidos en una relación de consumo; por tanto, amparable bajo las normas de protección al consumidor.
  16. Sin embargo, conforme lo indicado precedentemente, esta instancia administrativa verificará, únicamente, el deber de idoneidad que recae sobre la señora Visso en el cumplimiento de la entrega del terno lavado en el plazo acordado, siendo que, en caso haya incurrido en una infracción, ordenará las medidas correctivas destinadas a revertir los efectos de dicha conducta infractora.
  17. En tal sentido, las obligaciones que hubieran pactado las partes, en función de la relación de consumo establecida son de competencia del OPS3, pues la denuncia versa sobre el incumplimiento de devolución de la prenda de vestir, luego del servicio de lavado contratado.

---

cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero. (...)



18. Por lo expuesto, este Órgano Resolutivo procederá a analizar los hechos denunciados por el señor Torres, en tanto se acreditó la relación de consumo establecida con la denunciada.

### II.1.2 Sobre la solicitud de Audiencia de Conciliación

19. Mediante escrito del 24 de abril de 2015, la señora Visso solicitó a este Órgano Resolutivo citar a las partes del presente procedimiento para celebrar una audiencia de conciliación.
20. Al respecto, considerando que la citación a una diligencia de conciliación constituye una prerrogativa de la autoridad administrativa y no una obligación, debiendo tenerse en cuenta adicionalmente que el arribar a un acuerdo no genera la conclusión del procedimiento (por la naturaleza del procedimiento que es netamente sancionador), y existiendo además elementos de juicio suficientes para arribar a una conclusión respecto al fondo de la materia, el OPS3 considera que no corresponde convocar a la diligencia peticionada por el proveedor.
21. No obstante lo manifestado, las partes de un procedimiento administrativo sancionador podrán llegar a acuerdos fuera del procedimiento sobre los hechos materia de denuncia, pudiendo ello ser considerado por la autoridad administrativa al momento de resolver el caso.
22. Por lo expuesto, corresponde denegar el pedido realizado por la señora Visso respecto de la programación de una audiencia de conciliación.

## II.2 Supuesto a analizar: deber de brindar el servicio de reparación con diligencia

### II.2.1 Marco legal aplicable

23. 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 seguridad<sup>5</sup>.
24. 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 intereses<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> **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 de la población.

<sup>6</sup> **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 se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.



25. El artículo 19° del Código<sup>7</sup> 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 Código<sup>8</sup> 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.
26. El artículo 162.2° de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones<sup>9</sup>. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código<sup>10</sup>, 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.2.2 Presunta infracción a analizar: sobre la devolución del pantalón de terno

- 
- <sup>7</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 19°.- Obligación de los proveedores**  
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.
- <sup>8</sup> **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.
- <sup>9</sup> **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.
- <sup>10</sup> **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. (...)



27. El señor Torres manifestó que la señora Visso no cumplió con devolver el terno marca Jhon Holden, modelo M Borgia II, que le entregó para que le brindara el servicio de lavandería, en tanto se habría extraviado el pantalón del terno, por lo que se negó a recibir el saco.
28. Por su parte, la señora Visso precisó que, en la boleta no se encuentra anotado que el interesado haya dejado dos ternos marca Jhon Holden; sin embargo, acepta lo indicado para no perjudicar a su esposo, persona que recibió las prendas.
29. Agregó que, solicitó al consumidor un plazo para averiguar sobre el pantalón en la planta de lavado al seco, empresa por la que terceriza este servicio, quedando en esos términos para ver la solución del problema, por lo que le propuso entregarle dos pantalones, propuesta que no fue aceptada.
30. Al respecto, obra en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:
- (i) Boleta de venta N° 009954 de fecha 31 de octubre de 2014, en la cual se verifica que el interesado contrató el servicio de materia del presente procedimiento.<sup>11</sup> Cabe destacar que, en la referida boleta, consta que el consumidor dejó un terno negro marca John Holden y otro terno negro sin consignar la marca de la prenda; sin embargo, la denunciante aceptó que también se trata de un terno marca John Holden.
  - (ii) Acta de Reclamación de fecha 20 de noviembre 2014<sup>12</sup>, en la cual consta lo siguiente:

(...) el reclamante indica: con fecha 31 de octubre del presente, se dejó 2 ternos Jhon Holden (talla 36) para el servicio de lavado. A la fecha, solo se realizó la entrega de uno de ellos. No existiendo el otro terno, la propietaria responsable o la palta (tercero) pretende hacer entrega de prendas que no corresponde. La responsable de la lavandería, ha reclamado a la planta de lavado al seco, quien no ha encontrado el pantalón, ofreciéndole a modo de resarcimiento dos pantalones a cambio del perdido, hecho que el reclamante no acepta y prefiere recurrir a la instancia respectiva para la solución del conflicto (...)
31. Por tanto, de la revisión del medio probatorio antes señalado se genera convicción en este Órgano Resolutivo respecto de la contratación entre las partes del servicio de lavandería de dos ternos, por el precio de S/. 30,00.
32. Cabe precisar, que en el derecho administrativo sancionador rige el principio de presunción de veracidad, según el cual las entidades deben presumir que los documentos y declaraciones formulados por los administrados, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman<sup>13</sup>,

<sup>11</sup> Ver foja 13 del expediente.

<sup>12</sup> Ver foja 15 del expediente.

<sup>13</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 230. Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

**1.7 Principio de presunción de veracidad.**- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.



salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación. En ese sentido, las pruebas aportada por el consumidor se presumen válidas en tanto no han sido negadas ni contradichas por el proveedor, puesto que no se ha apersonado al procedimiento.

33. Siendo ello así, este OPS3 considera que correspondía a la señora Visso, a fin de ser eximida de responsabilidad, probar que cumplió con la prestación del servicio de acuerdo a los términos de su contrato, o que lo denunciado no le es imputable, debido a la existencia de una causa objetiva, justificada o no previsible o a causa de un hecho determinante de un tercero ajeno a la relación de consumo, o a causa de la imprudencia del propio consumidor afectado; sin embargo, no ha cumplido con presentar medio probatorio que acredite ello.
34. En tal sentido, quien se encontraba en mejor posición para acreditar que cumplió con la devolución del pantalón, adjuntando los medios probatorios que desvirtúen lo alegado por el consumidor; sin embargo, no obra medio probatorio en el expediente que corrobore tal situación, por lo que queda acreditado el incumplimiento por parte del denunciado de su obligación, conforme lo pactado, por lo que este OPS3 considera que corresponde declarar responsable a la señor Visso por infracción al artículo 19° del Código.

### II.3 Medidas correctivas

35. En el artículo 114° del Código se establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de este, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
36. 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>14</sup>. 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>15</sup>.

<sup>14</sup> LEY N° 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 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.





37. Asimismo, en el artículo 117° del Código<sup>16</sup>, se establece que si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto de una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impondrá una multa por incumplimiento de mandatos.
38. El señor Torres solicitó como medidas correctivas en su denuncia: (i) la devolución del valor del terno completo, ascendente a S/. 350,00; y, (ii) el reembolso por el incumplimiento del servicio de lavado, ascendente a S/. 15,00. Durante la tramitación del recurso de apelación, el interesado varió la solicitud de medida correctiva, precisando que solo quería la devolución del dinero por el terno y el servicio de lavado, en tanto no conocía el estado en el que se encontraría el terno.
39. Sobre el particular, se debe tener en cuenta que durante el procedimiento, la denunciada no acreditó la devolución del terno materia del presente procedimiento al señor Torres, por lo que

- 
- 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.

<sup>15</sup> **LEY N° 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 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 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.

<sup>16</sup> **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 del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le 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 Indecopi 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.



- este OPS3 considera que corresponder aceptar la medida correctiva solicitada –en un primer momento- por el consumidor en caso no se pueda devolver a aquel el terno entregado para su lavado, conforme al comprobante de pago presentado. Ello, toda vez que el terno constituye una sola prenda, más allá de que contenga como partes integrantes un pantalón y un saco; lo contrario, llevaría a concluir que un proveedor podría entregar al consumidor un pantalón y un saco disímiles, los cuales no podrían ser utilizados para la finalidad adquirida, esto es, usarlos como una sola prenda de vestir.
40. Asimismo, este OPS3 no ampara la solicitud del consumidor, planteado ante la segunda instancia, de devolución de dinero de forma directa, toda vez que la devolución del terno es la medida idónea para el presente caso, más aún si la proveedora ha indicado que, a la fecha, tiene en su poder el terno cuestionado.
41. En el presente caso, ha quedado acreditado que la señora Visso incumplió lo establecido en el artículo 19° del Código, por lo que, para revertir los efectos de su conducta, corresponde ordenar como medidas correctivas lo siguiente:
- Cumpla con devolver al señor Torres el terno materia del presente procedimiento o entregar al señor Torres la suma de S/. 349,99 correspondiente al monto pagado por la prenda de vestir, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.
  - De no ser posible con devolver al señor Torres el terno materia del presente procedimiento, cumpla, adicionalmente, con devolver al señor Torres la suma de S/. 15,00 correspondiente al monto pagado por el servicio de lavandería, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.
42. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS3 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento.
43. Las medidas correctivas se dictan bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, conforme se señala en el artículo 117° del Código.
44. En su defecto, corresponderá la aplicación de la multa establecida en el artículo 117° del Código, sin necesidad de notificación previa.
45. Conforme a lo establecido en el artículo 115.6 del Código<sup>17</sup> las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen Títulos de Ejecución, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil. Así, en caso de que el consumidor requiera una sanción

<sup>17</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 115°.- 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.

(...)



por incumplimiento de una medida correctiva tendrá la posibilidad recurrir directamente a la Administración, mientras que para requerir su directa ejecución podrá acudir a la sede judicial.

#### II.4 Graduación de la sanción

46. El artículo 112° del Código<sup>18</sup> establece 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. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.
47. En este caso, corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:
- (i) **Daño resultante de la infracción:** se ha producido un daño particular al señor Torres, toda vez que vio frustradas sus expectativas de uso y disfrute del terno, pese haber cancelado por el lavado S/. 15,00, pues el pantalón del terno se extravió.
  - (ii) **Efectos generados en el mercado:** conductas como la verificada en el presente caso, merman la confianza que tienen los consumidores al contratar con proveedores que brindan este tipo de servicios en el mercado. Ello, en la medida que se podría generar una percepción distorsionada de que los proveedores que ofrecen dichos servicios no cumplen con lo previamente ofrecido.
  - (iii) **Probabilidad de detección:** para detectar la infracción a las normas de protección al consumidor en la que venía incurriendo la denunciada, un consumidor tuvo que verse afectado; siendo que de no haber acudido ante esta autoridad administrativa a denunciar el hecho, este Órgano Resolutivo no hubiera podido tomar conocimiento de la infracción

<sup>18</sup>

#### 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 subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. 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.
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.



y poder así cautelar los derechos del interesado, por lo que tiene una probabilidad de detección relativamente alta.

- (iv) **Otra circunstancia:** la denunciada ofreció la devolución de la prenda, la cual, según su declaración estaría en buen estado y, en tanto ha quedado acreditado el ofrecimiento que coincide en parte con la medida correctiva ordenada debe considerarse como atenuante, conforme al artículo 112° del Código.
48. De acuerdo con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>19</sup>, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar al señor Torres con una amonestación.
- II.5 Costas y costos del procedimiento**
49. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>20</sup> dispone que es potestad de ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la interesada o el Indecopi.
50. En ese sentido, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Torres podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.
51. La señora Visso deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la parte interesada las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00<sup>21</sup>.

<sup>19</sup> LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

**Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción. (...)

<sup>20</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

**Artículo 7°.- Pago de costas y costos.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

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

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

<sup>21</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



### III. RESOLUCIÓN

**PRIMERO:** Sancionar a la señora Velinda Luz Visso Toledo con una amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con devolver el pantalón que dejó el señor Marco Andrei Torres Maldonado por el servicio de lavandería.

**SEGUNDO:** Ordenar a la señora Velinda Luz Visso Toledo cumpla como medida correctiva lo siguiente:

- Cumpla con devolver al señor Marco Andrei Torres Maldonado el terno materia del presente procedimiento o entregar al señor Torres la suma de S/. 349,99 correspondiente al monto pagado por la prenda de vestir, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.
- De no ser posible con devolver al consumidor el terno materia del presente procedimiento, cumpla, adicionalmente, con devolver al señor Marco Andrei Torres Maldonado suma de S/. 15,00 correspondiente al monto pagado por el servicio de lavandería, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

Para ello, la señora Velinda Luz Visso Toledo deberá acreditar el cumplimiento del presente artículo, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en los párrafos precedentes, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Ordenar a la señora Velinda Luz Visso Toledo el pago de costas y costos del procedimiento; disponiendo que en un plazo no mayor a cinco (5) 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 ascendente a S/. 36,00, sin perjuicio del derecho del señor Marco Andrei Torres Maldonado de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

**CUARTO:** 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 apelación<sup>22</sup>. Cabe

<sup>22</sup> **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.



señalar que dicho recurso deberá ser presentado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>23</sup>; caso contrario, la resolución quedará consentida.

**QUINTO:** Disponer la inscripción de la señora Velinda Luz Visso Toledo de Centeno en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente resolución quede consentida<sup>24</sup>.

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

---

<sup>23</sup> **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.

<sup>24</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.-** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.