



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 057-2024/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 108-2023/CPC-INDECOPI-PUN



RESOLUCIÓN FINAL N° 057-2024/CPC-INDECOPI-PUN

EXPEDIENTE : 108-2023/CPC-INDECOPI-PUN
INTERESADA : BEATRIZ SONIA BELISARIO TICONA
DENUNCIADO : COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES QUECHUAS,
AYMARAS Y ASHANINKAS LIMITADA
MATERIA : IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE CONCESIÓN DE CRÉDITO

SUMILLA: *Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Beatriz Sonia Belisario Ticona, en contra de la Cooperativa de Servicios Múltiples Quechuas, Aymaras y Ashaninkas Limitada, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber cumplido con devolver a la señora Beatriz Sonia Belisario Ticona la suma de S/ 60,000.00 soles más los intereses correspondientes, conforme al Certificado Depósito N° 101-01-0000288 del 9 de agosto de 2022 con fecha de vencimiento al 16 de agosto de 2023.*

SANCIÓN

- **5.16 UIT:** *Por no haber cumplido con devolver a la señora Belisario la suma de S/ 60,000.00 soles más los intereses correspondientes.*

Puno, 11 de julio de 2024.

I. ANTECEDENTES

1. El 5 de diciembre de 2023, la señora Beatriz Sonia Belisario Ticona (en adelante, la señora Belisario) presentó una denuncia en contra de la Cooperativa de Servicios Múltiples Quechuas, Aymaras y Ashaninkas Limitada (en adelante, la Cooperativa)¹, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. La señora Belisario indicó como hechos denunciados los siguientes:
 - (i) Que, ha solicitado a la Cooperativa la devolución de la suma de S/ 60,000.00 soles del Depósito a Cuenta N° 101010000288; el mismo que, venció el 16 de agosto de 2023.
 - (ii) El 19 de mayo de 2023, se comunicó al celular 942305363, en el cual solicitó la devolución de su capital por el monto de S/ 60,000.00 soles, dirigido a la señorita Fabiola Paredes Chahuares quien tiene la calidad de supervisor de operaciones, quien le indicó que, para el 16 de agosto de 2023, le devolverían el capital de acuerdo con los plazos establecidos; asimismo, indicó que este reclamo lo realizó en fechas anteriores.
 - (iii) El 10 de agosto de 2023, se apersonó a las oficinas de la Cooperativa donde la atendió la señorita Fabiola Paredes Chahuares quien le informó que, debía solicitar la devolución de manera documental hasta por el monto de S/ 60,000.00 soles.
 - (iv) El 18 de agosto del 2023 procedió a solicitar de manera documentada la devolución del depósito, pese a ello la Cooperativa no lo hizo, sin brindar

¹ Con RUC N° 20608651919.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCION FINAL N° 057-2024/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 108-2023/CPC-INDECOPI-PUN



explicaciones; asimismo indicó que, este hecho le viene causando perjuicios económicos y personales.

3. La señora Belisario solicitó como medidas correctivas las siguientes:
 - (i) La devolución del dinero depositado y sus respectivos intereses.
 - (ii) El pago de una indemnización por la suma de S/ 5,000.00 soles.
4. Adicionalmente, la señora Belisario solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
5. Mediante Resolución N° 1, del 8 de enero de 2024, la Secretaría Técnica decidió admitir la presente denuncia e imputó como presunto hecho infractor lo siguiente:

“RESOLUCIÓN N° 1

(...)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia presentada por la señora Beatriz Sonia Belisario Ticona, en contra de la Cooperativa de Servicios Múltiples Quechuas, Aymaras y Ashaninkas Limitada, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Establecer como presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la siguiente:

- (i) **Que, la Cooperativa de Servicios Múltiples Quechuas, Aymaras y Ashaninkas Limitada, no habría cumplido con devolver a la señora Beatriz Sonia Belisario Ticona la suma de S/ 60,000.00 soles más los intereses correspondientes, conforme al Certificado Depósito N° 101-01-0000288 del 9 de agosto de 2022 con fecha de vencimiento al 16 de agosto de 2023; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.”**

(...)

6. Mediante Resolución N° 3 del 21 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica declaró rebelde a la Cooperativa, al no haber presentado sus descargos en el plazo establecido.
7. Posteriormente, mediante Informe Final de Instrucción N° 025-2024/ST-CPC-INDECOPI-PUN, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de las partes, su posición respecto de los hechos materia del presente procedimiento, asimismo, se les otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para que presenten sus descargos; sin embargo, no lo hicieron.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

8. Luego de estudiar el expediente y conforme a los antecedentes expuestos, la Comisión considera que debe determinar lo siguiente:
 - (i) Si, la Cooperativa habría infringido lo establecido en el artículo 19° del Código;
 - (ii) si, corresponde dictar medidas correctivas;
 - (iii) la sanción a imponerse de comprobarse la responsabilidad administrativa; y,
 - (iv) si, corresponde ordenar el pago de costas y costos;

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Presuntas infracciones

Sobre el deber de idoneidad

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCION FINAL N° 057-2024/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 108-2023/CPC-INDECOPI-PUN



9. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es 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 caso².
10. Asimismo, el artículo 19° del Código señala que 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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda³.
11. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado) y legales (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).
12. En ese contexto, el artículo 104° del Código señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y solo será exonerado de esta responsabilidad si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una desvinculación del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado⁴.
13. El artículo 173°.2 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, (en adelante LPAG) establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones⁵. En ese sentido, y considerando lo establecido

² **LEY 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.

³ **LEY 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.

⁴ **LEY 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.

(...)

⁵ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 057-2024/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 108-2023/CPC-INDECOPI-PUN



en el artículo 19° del Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera.

- **Acreditación del defecto:** Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio.
- **Imputación del defecto:** Acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.

14. En consecuencia, el punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a él; por lo que, el proveedor únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que no preste el servicio contratado en forma idónea es externa a este.
15. En atención a lo desarrollado, se procederá a analizar el hecho denunciado materia de controversia en el presente procedimiento.

Sobre el hecho de no haber cumplido con devolver el depósito por la suma de S/ 60,000.00.

16. En el presente caso, la señora Belisario denunció que la Cooperativa no habría cumplido con devolver el dinero de su depósito a plazo fijo efectuado el 9 de agosto de 2022 y el pago de los intereses legales devengados, con fecha de vencimiento al 16 de agosto de 2023, pese a la insistencia y reiteración que realiza.
17. En ese sentido, la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 1 imputó que la Cooperativa no habría cumplido con devolver a la señora Beatriz Sonia Belisario Ticona la suma de S/ 60,000.00 soles más los intereses correspondientes, conforme al Certificado Depósito N° 101-01-0000288 del 9 de agosto de 2022 con fecha de vencimiento al 16 de agosto de 2023; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 19° del Código.
18. En este punto cabe precisar que, mediante Resolución N° 3, se declaró rebelde a la Cooperativa al no haber presentado sus descargos dentro del plazo establecido, razón por la cual esta Comisión no cuenta con la posición de la denunciada respecto de los hechos denunciados en este extremo del procedimiento.
19. Por su parte, la señora Belisario con la finalidad de acreditar que entregó a la Cooperativa la suma de S/ 60,000.00, y que solicitó la devolución del monto entregado más los intereses respectivos, presentó los siguientes documentos: (i) el documento denominado "Depósito a Cuenta" del 9 de agosto de 2022, (ii) el Certificado N° 101-01-0000288, (iii) solicitud de retiro de ahorro plazo fijo del 18 de agosto de 2023; y, (iii) capturas de pantalla de imágenes de conversación por whatsapp.
20. Siendo así, de la revisión de los documentos denominados "Depósito a Cuenta" y el Certificado N° 101-01-0000288, se advirtió lo siguiente: (i) la señora Belisario entregó a la Cooperativa la suma de S/ 60,000.00; (ii) el plazo del depósito era de 372 días, con fecha de vencimiento hasta el 16 de agosto de 2023; (iii) se pactó una tasa de interés del 2.50% mensual, ello conforme se visualiza en la siguiente captura de pantalla:

Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

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

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCION FINAL N° 057-2024/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 108-2023/CPC-INDECOPI-PUN



QUECHUAS Y AYMARAS

OFICINA PRINCIPAL
N° Certificado: 101-01-0000288

Cuenta: 101010000972 Socio: BELISARIO TICONA BEATRIZ SONIA

DNI: 44819619 PLAZO: 372 Días Tasa Efectiva Mensual: % 2.50

Importe: S/. 60,000.00 SESENTA MIL CON 00/100 NUEVOS SOLES

Fecha de Emisión: 09/08/2022 Fecha de Vencimiento: 16/08/2023

Renovación Automática: Sí Capitaliza Interés: No Forma de Pago de Intereses: ANTICIPADO

SOCIO (A) SOCIO (A) LA COOPERATIVA GENERAL (APODERADO)

Con mi firma doy conformidad a las condiciones del dorso Del presente documento, las que tienen carácter de Irrevocable y cuya ejecución releva a la Cooperativa de toda Responsabilidad.

001- N° 000176

21. De igual forma, de la revisión de la solicitud del 18 de agosto de 2023, se puede concluir válidamente que la señora Belisario solicitó la devolución del monto pactado en el Certificado N° 101-01-0000288.
22. De los medios probatorios antes mencionados, se puede verificar que, quedó acreditado que la señora Belisario efectuó un depósito a plazo fijo en una cuenta de la Cooperativa por la suma de S/ 60,000.00 soles; y, que solicitó la devolución de la suma ahorrada más los intereses generados, por lo que esta Comisión considera que corresponde evaluar si la entidad financiera efectuó la devolución de la suma ahorrada por el consumidor y de sus intereses, conforme fue solicitado por este; o, si es que mediaba una razón objetiva que justifique dicho incumplimiento (no devolver los ahorros de la denunciante con los intereses respectivos).
23. Siendo así, la Cooperativa no ha presentado ningún medio probatorio que permita acreditar que su incumplimiento de devolver a la señora Belisario el dinero depositado estuvo justificado.
24. En consecuencia, dado que nos encontramos ante un hecho presuntamente infractor, en el que la Cooperativa se encuentra en mejor posición de obtener la información y documentación necesaria que permita esclarecer los hechos y excluir su responsabilidad, correspondería invertir la carga de la prueba a la denunciada.
25. Por todo lo expuesto, esta Comisión considera que, corresponde acoger la propuesta realizada mediante Informe Final de instrucción N° 025-2024/ST-CPC-INDECOPI-PUN y declarar fundado el procedimiento iniciado por la señora Belisario en contra de la Cooperativa por infracción al artículo 19° del Código, en tanto, quedó acreditado que la Cooperativa no habría cumplido con devolver a la señora Belisario la suma de S/ 60,000.00 soles más los intereses correspondientes, conforme al Certificado Depósito N° 101-01-0000288 del 9 de agosto de 2022 con fecha de vencimiento al 16 de agosto de 2023.

III.2. Medidas correctivas

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCION FINAL N° 057-2024/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 108-2023/CPC-INDECOPI-PUN



26. El artículo 114° de Código⁶, establece que “Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
27. Las medidas correctivas pueden ser reparadoras o complementarias, siendo las primeras, aquellas que tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las segundas, aquellas que tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
28. Se tiene que, en el presente procedimiento la señora Belisario solicitó como medidas correctivas las siguientes:
 - (i) La devolución del dinero depositado y sus respectivos intereses.
 - (ii) El pago de una indemnización por la suma de S/ 5,000.00 soles.
29. Con relación a la medida correctiva solicitada por la señora Belisario, respecto a que se le pague una indemnización por la suma de S/ 5,000.00; esta Comisión considera informar que, el artículo 100° del Código, dispone acerca de la Responsabilidad Civil que el proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.
30. En tal sentido, las indemnizaciones de carácter civil, como son el daño emergente, lucro cesante, daño moral y daño a la persona, regulados en el Código Civil, son de competencia del Poder Judicial. En tanto, que esta autoridad administrativa solo es competente para dictar medidas correctivas, siendo que estas tienen la finalidad de revertir los efectos que una conducta infractora hubiera ocasionado⁷.
31. Ahora bien, en el caso en cuestión, la señora Belisario solicitó se le pague una indemnización, en ese entender, conforme a la normativa expuesta, esta autoridad administrativa no es competente para pronunciarse sobre esta materia, siendo la autoridad jurisdiccional la encargada para ello; en consecuencia, corresponde denegar la medida correctiva solicitada en este extremo, dejando expedito su derecho a recurrir a la instancia que corresponda.

⁶ **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.

⁷ A este respecto es necesario precisar que las indemnizaciones tienen por finalidad colocar a la persona que hubiera sufrido un daño, en una situación equivalente a aquella en la que se hubiere encontrado de no haberse producido la transacción; es decir, la reparación civil debe ser igual al beneficio esperado de la transacción, o lo que es lo mismo, debe incluir no sólo el daño emergente y el daño moral, sino también el lucro cesante. Es por ello que los tribunales y los jueces civiles cuentan con las facultades de cuantificar el daño producido, y ordenar al tercero que lo hubiera producido que pague una determinada suma de dinero, a fin de colocarla en la situación equivalente en la que se encontraría de haberse cumplido fielmente la prestación debida.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 057-2024/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 108-2023/CPC-INDECOPI-PUN



32. Ahora bien, considerando que el extremo imputado en el presente caso fue declarado fundado y considerando la naturaleza de la infracción donde se está determinando la responsabilidad de la Cooperativa, corresponde ordenar como medida correctiva reparadora la siguiente:
- (i) Que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con devolver a la señora Belisario la suma de S/ 60,000.00 soles del depósito a plazo fijo efectuado en fecha 9 de agosto de 2022, más el pago de los intereses pactados generados hasta la fecha efectiva de devolución.
33. Si la autoridad administrativa verifica el incumplimiento de la medida correctiva dispuesta, podrá imponer al administrado una multa adicional no menor a tres unidades impositivas tributarias, la misma que será duplicada hasta el límite de las doscientas unidades impositivas tributarias, en caso de persistir el incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.⁸
34. Por su parte, el artículo 40.1 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece en su primer párrafo que en caso se produzca un incumplimiento, por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión debe actuar de oficio.
35. Lo señalado, encuentra sustento en el hecho que la administración pública debe garantizar que sus mandatos sean cumplidos y acatados a cabalidad, en tanto, se dictan con la finalidad de corregir determinadas conductas que ocasionan distorsión del mercado y/o afectación a intereses particulares y colectivos de los consumidores.
36. Por su parte, el artículo 37° de la Directiva, establece que en caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la resolución final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme lo establecido en el artículo 117 del Código.
37. Por lo que, corresponde otorgar a la Cooperativa un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato, a efectos que cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, debiendo presentar los medios probatorios que lo acrediten.
38. Finalmente, este colegiado, estima conveniente informar a la señora Belisario que, de producirse un incumplimiento de la medida correctiva ordenada, una vez que, el presente pronunciamiento quede consentido o sea confirmado por la instancia superior, deberá comunicar tal hecho a efectos de evaluar la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva.

III.3. Graduación de la sanción

⁸ **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.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCION FINAL N° 057-2024/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 108-2023/CPC-INDECOPI-PUN

39. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, de conformidad con el Decreto Supremo 032-2021-PCM que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), vigente a partir del 15 de junio de 2021, y aplicable a los procedimientos iniciados a partir de dicha fecha, las multas a imponer se estiman con una nueva metodología.
40. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, conforme al siguiente detalle:
- a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$M = m \times F$$

M = Multa preliminar

m = multa base

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

41. Siguiendo el orden previsto en la referida norma, corresponde establecer, en primer lugar, la multa base, para cuyo efecto, se deberá determinar (i) el nivel de afectación en función al tipo de infracción, esto es, si es muy baja, baja, moderada, alta o muy alta; (ii) el tamaño del infractor, verificando, si a la fecha en que cometió la infracción tenía la condición de micro, pequeña, mediana o gran empresa; y, (iii) el periodo de duración de la infracción cometida, que podría ser hasta 24 meses. En ese entender en el presente caso, se tiene lo siguiente:

Sobre el hecho de no haber cumplido con devolver el depósito por la suma de S/ 60,000.00.

(i) Nivel de afectación: La infracción cometida está referida a no haber cumplido con devolver la suma de S/ 60,000.00 conforme lo establecido en Certificado de Depósito N° 101-01-0000288 de fecha 9 de agosto de 2022, por lo que, el monto involucrado en la denuncia es mayor a 8 UIT (S/ 60,000.00) por lo que se determina que el tipo de afectación es "alta", según el valor preestablecido en el cuadro 16 del Decreto Supremo.

(ii) Tamaño del infractor: El artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, norma modificada por la Ley 30056, prevé que la condición de micro, pequeña, mediana y gran empresa se obtiene a partir de las ventas anuales (microempresa: ventas anuales de 1 a 150 UIT; pequeña empresa: ventas anuales de 150 a 1700 UIT; mediana empresa: ventas anuales de 1700 a 2300 UIT; y, si las ventas anuales superan las 2300 UIT se trata de una gran empresa.

De la revisión del expediente se advierte que la Cooperativa no presentó su volumen de ventas o ingresos brutos correspondientes al año 2023, aun cuando ello fue requerido mediante Resolución N° 1 del 8 de enero de 2024.

Al respecto, el Decreto Supremo faculta a la Autoridad Administrativa para los casos en que no se disponga del valor de las ventas de los administrados, a que pueda estimar las mismas con criterios razonables sobre la base de la mejor información disponible.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 057-2024/GPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 108-2023/GPC-INDECOPI-PUN



Dicho ello, de acuerdo al Padrón de contribuyentes de la Sunat. Base de datos que contiene el tamaño de empresa según la Sunat en el año 2023 se verificó que la denunciada cuenta con la condición de microempresa.

Considerando el nivel de afectación y el tamaño del infractor, el valor preestablecido conforme al cuadro 19 previsto en el Decreto Supremo es de 5.16.

(iii) Periodo de duración de la infracción: La infracción se cometió en un solo acto, dada su naturaleza instantánea; por lo que, el factor de duración conforme al valor preestablecido en el cuadro 23 del Decreto Supremo 032-2021-PCM es 1.0.

Al multiplicar el monto preestablecido (5.16) por el factor de duración (1.0), se determina que la multa base es de 5.16 UIT.

42. Definida la multa base, corresponde establecer el factor "F", para lo cual se podrán considerar las circunstancias atenuantes y agravantes previstas en el Código, cuyos valores preestablecidos se han recogido en el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM. Como las circunstancias atenuantes (AT) solo pueden reducir la multa base hasta en un 50%, es decir, la mitad; y, las circunstancias agravantes (AG) solo pueden incrementarla hasta en un 100%, es decir, el doble; el resultado total de sumar los valores asignados a cada circunstancia no podrá exceder dichos toques.
43. En el presente caso, no corresponde aplicar ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que este factor deberá ser equivalente a 1, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo.
44. Siendo así, la multa a imponer (M), en atención a la fórmula " $M = m \times F$ ", con los datos obtenidos, " $M = 5.16 \times 1.0$ ", es de 5.16 UIT. Por tanto, corresponde sancionar a la Cooperativa con una multa de 5.16 UIT por infracción al artículo 19° del Código.

III.4. Costas y costos del procedimiento

45. La Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que, sólo procede el reembolso de gastos administrativos cuando una ley expresamente lo autoriza; asimismo, señala que son gastos administrativos aquellos ocasionados por actuaciones específicas solicitados por el administrado dentro del procedimiento⁹.
46. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807¹⁰, señala que, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, 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.
47. Siendo que, en el presente caso, se ha determinado la responsabilidad de la Cooperativa, se le ordena que cumpla, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a

⁹ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 56.- Reembolso de gastos administrativos

56.1 Sólo procede el reembolso de gastos administrativos cuando una ley expresamente lo autoriza.

¹⁰ **DECRETO LEGISLATIVO 807**

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.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 057-2024/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 108-2023/CPC-INDECOPI-PUN



partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la señora Belisario, las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36.00.

48. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Belisario podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos ante el ORPS, considerando los lineamientos establecidos en los artículos 417 y 418° del Código Procesal Civil¹¹.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Beatriz Sonia Belisario Ticona, en contra de la Cooperativa de Servicios Múltiples Quechuas, Aymaras y Ashaninkas Limitada, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber cumplido con devolver a la señora Beatriz Sonia Belisario Ticona la suma de S/ 60,000.00 soles más los intereses correspondientes, conforme al Certificado Depósito N° 101-01-0000288 del 9 de agosto de 2022 con fecha de vencimiento al 16 de agosto de 2023. Asimismo, se le impone como sanción una multa de 5.16 UIT.

SEGUNDO: Ordenar a la Cooperativa de Servicios Múltiples Quechuas, Aymaras y Ashaninkas Limitada, como medida correctiva reparadora la siguiente:

- (i) Que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con devolver a la señora Belisario la suma de S/ 60,000.00 soles del depósito a plazo fijo efectuado en fecha 9 de agosto de 2022, más el pago de los intereses pactados generados hasta la fecha efectiva de devolución.

Si la autoridad administrativa verifica el incumplimiento a la medida correctiva dispuesta, podrá imponer al administrado una multa adicional no menor a tres unidades impositivas tributarias, la misma que, será duplicada hasta el límite de las doscientas unidades impositivas tributarias, en caso de persistir el incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Ordenar a la Cooperativa de Servicios Múltiples Quechuas, Aymaras y Ashaninkas Limitada, que deberá presentar a esta instancia los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento otorgado para tal fin; bajo apercibimiento, en caso de incumplimiento, de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹¹ CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Artículo 417°.- Liquidación de las costas-

Las costas serán liquidadas por la parte acreedora de ellas, después de ejecutoriada la resolución que las imponga o la que ordena se cumpla lo ejecutoriado.

La liquidación atenderá a los rubros citados en el Artículo 410, debiéndose incorporar sólo los gastos judiciales comprobados y correspondientes a actuaciones legalmente autorizadas.

Las partes tendrán tres días para observar la liquidación. Transcurrido el plazo sin que haya observación, la liquidación será aprobada por resolución inimpugnable.

Interpuesta observación, se conferirá traslado a la otra parte por tres días. Con su absolución o sin ella, el Juez resolverá. La resolución es apelable sin efecto suspensivo.

El único medio probatorio admisible en la observación es el dictamen pericial, que podrá acompañarse hasta seis días después de haberse admitido. Del dictamen se conferirá traslado por tres días, y con su contestación o sin ella el Juez resolverá con decisión inimpugnable.

Artículo 418°.- Procedencia de los costos-

Para hacer efectivo el cobro de los costos, el vencedor deberá acompañar documento indubitable y de fecha cierta que acredite su pago, así como de los tributos que correspondan. Atendiendo a los documentos presentados, el Juez aprobará el monto

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 057-2024/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 108-2023/CPC-INDECOPI-PUN



CUARTO: Informar a la señora Beatriz Sonia Belisario Ticona, que de producirse un incumplimiento de medida correctiva; una vez que, el presente pronunciamiento quede consentido o sea confirmado por la instancia superior, deberá comunicar tal hecho a esta Comisión a efectos de evaluar la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva.

QUINTO: Requerir a la Cooperativa de Servicios Múltiples Quechuas, Aymaras y Ashaninkas Limitada, el pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por Ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

SEXTO: Informar a la Cooperativa de Servicios Múltiples Quechuas, Aymaras y Ashaninkas Limitada, que el monto de la multa impuesta será rebajado en 25% si consienten la presente resolución y proceden a cancelar dicha multa dentro del plazo para impugnarla, conforme a lo establecido en el artículos 37° del Decreto Legislativo N° 807.¹⁴ Asimismo, informar que la multa impuesta, deberá ser abonada en la cuenta "Indecopi-Multas" en el Banco de la Nación mostrando únicamente el Código Único de Multa (CUM).

SÉPTIMO: Ordenar a la Cooperativa de Servicios Múltiples Quechuas, Aymaras y Ashaninkas Limitada, cumpla con pagar a la señora Beatriz Sonia Belisario Ticona, la suma de S/ 36.00 soles por concepto de costas del procedimiento; para lo cual se le concede un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución; ello sin perjuicio, de que el interesado de considerarlo pertinente solicite la liquidación de los costos del procedimiento.

OCTAVO: 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 artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno es el de apelación¹², el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹³, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁴.

¹⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 37°.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

¹² **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS.**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"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 (...)"

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**
Artículo 218. Recursos administrativos. - 218.1 Los recursos administrativos son:
(...)
b) Recurso de apelación
(...)
218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios.

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCION FINAL N° 057-2024/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 108-2023/CPC-INDECOPI-PUN



NOVENO: Disponer la inscripción de la Cooperativa de Servicios Múltiples Quechuas, Aymaras y Ashaninkas Limitada, en el registro de infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados; William Paz Casapía Guisberth, Rodolfo Gilmar Chávez Salas y Ricardo Willan Álvarez Gonzáles.

WILLIAM PAZ CASAPÍA GUISBERTH
Presidente

Artículo 222.- Acto firme. - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

¹⁵ **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.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe