



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

RESOLUCIÓN FINAL N° 0168-2024/INDECOPI-CHT

DELEGACIÓN : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
AUTORIDAD : **COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
ÁNCASH SEDE CHIMBOTE**
DENUNCIANTE : **MARISOL ALVARADO ARÉVALO**
DENUNCIADO : **COSTEÑO EXPRESS S.A.C.**
MATERIA : **DISCRIMINACIÓN**
ACTIVIDAD : **OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA
TERRESTRE**
SANCION : **33.26 UIT
2.5 UIT**

Chimbote, 13 de setiembre de 2024

I. ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 25 de setiembre de 2023, la señora Marisol Alvarado Arévalo¹ (en adelante, la señora Alvarado) denunció a Costeño Express S.A.C.² (en adelante, Costeño Express), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el Código), manifestado lo siguiente:
 - El 01 de agosto de 2023, se constituyó al establecimiento de Costeño Express, ubicado en el terminal terrestre “El Chimbador” de la ciudad de Chimbote, a fin de adquirir dos (2) boletos de viaje para la ruta Chimbote – Lima;
 - considerando que aún quedaban cinco (5) asientos disponibles, entregó a la representante de Costeño Express los documentos nacionales de identidad de su persona y la de su hijo de iniciales V.A.V.A.; sin embargo, le negaron la venta de los boletos de viaje debido a la condición de su hijo, quien padece de trastorno del espectro autista (TEA); y,
 - al solicitar la entrega del libro de reclamaciones, este le fue negado bajo el argumento que no era cliente.
- La señora Alvarado solicitó se dicten medidas correctivas por vulneración a sus derechos fundamentales. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
- Mediante Resolución N° 1 del 19 de octubre de 2023, se admitió a trámite la denuncia que interpuso por la señora Alvarado contra Costeño Express, en los siguientes términos:

“(...)

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 25 de setiembre de 2023, presentado por la señora Marisol Alvarado Arévalo contra Costeño Express S.A.C., por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que:

¹ D.N.I. 23011896

² R.U.C. 20431791952

³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

- (i) *Costeño Express S.A.C. habría brindado un trato desigual al negarse a vender dos (2) boletos de viaje a la denunciante para la ruta Chimbote – Lima, debido a la condición de persona con discapacidad de su hijo (Trastorno del Espectro Autista (TEA)), lo que configuraría un acto de discriminación; hecho que infringiría el artículo 38 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁵.*
- (ii) *Costeño Express S.A.C. no habría cumplido con entregar a la denunciante el libro de reclamaciones; hecho que infringiría el artículo 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁶*
(...)"

- 4. Mediante escrito del 07 de febrero de 2024, Costeño Express presentó sus descargos manifestando que los hechos materia de controversia vienen investigados por la Segunda Fiscalía Provincial Penal Corporativa del Santa.
- 5. Por Resolución N° 7 del 09 de agosto de 2024, se puso de conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción N° 0045-2024/INDECOPI-CHT⁴, otorgándoles el plazo de cinco (5) días hábiles para que presenten sus observaciones; sin embargo, no lo hicieron.

II. ANÁLISIS

❖ Cuestión previa

Sobre la aplicación del principio “Non Bis In Idem”

- 6. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar⁵.
- 7. Sobre ello, el principio del “Non Bis In Idem”, reconocido en el artículo 139 incisos 3 y 13 de la Constitución Política del Perú de 1993⁶ (en adelante, la Constitución), constituye una expresión del principio del debido proceso⁷ y de proporcionalidad o prohibición de excesos, por el cual no es posible establecer de manera

⁴ Notificada el 22 de agosto de 2024 (denunciante) y 27 de agosto de 2024 (denunciado).

⁵ **MONROY GALVEZ, Juan.** Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Themis 27, p.24.

⁶ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

Artículo 139°.- Son principios y derechos de la función jurisdiccional:

(...)

3. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional. Ninguna persona puede ser desviada de la jurisdicción predeterminada por la ley, ni sometida a procedimiento distinto de los previamente establecidos, ni juzgada por órganos jurisdiccionales de excepción ni por comisiones especiales creadas al efecto, cualquiera sea su denominación.

(...)

13. La prohibición de revivir procesos fenecidos con resolución ejecutoriada. La amnistía, el indulto, el sobreseimiento definitivo y la prescripción producen los efectos de cosa juzgada.

⁷ Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente 2050-2002-AA del 16 de abril de 2003.

“2. El derecho de no ser sancionado dos veces por un mismo hecho o el de no ser procesado dos veces (ne bis in idem), constituye un contenido implícito del derecho al debido proceso reconocido en el inciso 3) del artículo 139° de la Constitución. 3. (...)Este principio contempla la prohibición de la aplicación de múltiples normas sancionadoras, la proscripción de ulterior juzgamiento cuando por el mismo hecho ya se haya enjuiciado en un primer proceso en el que se haya dictado una resolución con efecto de cosa juzgada”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

simultánea o sucesiva una doble persecución o sanción cuando se presenta concurrentemente la identidad de sujeto, hecho y fundamento⁸. En el ámbito administrativo el principio del “*Non Bis In Idem*” se encuentra expresamente comprendido dentro de los principios que deben regir los procedimientos sancionadores, de conformidad con el artículo 248 del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)⁹.

8. A nivel administrativo, el artículo 91 del TUO de la LPAG señala que, para iniciar un procedimiento administrativo sancionador, las autoridades administrativas, de oficio, deben asegurarse de su propia competencia¹⁰.
9. En ese sentido, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, su competencia, siendo este uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, pues en caso se desprenda de los actuados que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.
10. Ahora bien, el referido principio tiene una doble configuración: una vertiente material o de orden sustantivo y una vertiente formal de naturaleza procesal. En su aspecto sustantivo o material, este principio expresa la imposibilidad de imponer, por un mismo hecho, dos sanciones sobre el mismo administrado. En su aspecto formal o procesal, este principio se configura en la prohibición de que nadie puede ser juzgado dos veces por los mismos hechos infractores¹¹. Por ello, el Estado debe cuidar de que no se produzca una duplicidad de procedimientos, pues de lo contrario, se vulneraría el principio del “*Non Bis In Idem*” en su dimensión procesal.
11. Para determinar si se verifica un supuesto de doble juzgamiento que vulnera el principio del “*Non Bis In Idem*” en su vertiente procesal, debe establecerse si concurren los siguientes requisitos:

⁸ **MORÓN URBINA, Juan Carlos.** Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica. 2001, p. 522.

⁹ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
11. Non bis in ídem. - No se podrán imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento.

Dicha prohibición se extiende también a las sanciones administrativas, salvo la concurrencia del supuesto de continuación de infracciones a que se refiere el inciso 7.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

Artículo 91.- Control de competencia

Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

¹¹ El Tribunal Constitucional se ha referido a ambas manifestaciones del *non bis in idem* en el fundamento 19 de la Sentencia recaída en el Expediente 2050-2002-PA/TC:

“a. En su formulación material (...) expresa la imposibilidad de que recaigan dos sanciones sobre el mismo sujeto por una misma infracción, puesto que tal proceder constituiría un exceso del poder sancionador, contrario a las garantías propias del Estado de Derecho. (...)”

b. En su vertiente procesal, tal principio significa ‘nadie puede ser juzgado dos veces por los mismos hechos’, es decir, que un mismo hecho no pueda ser objeto de dos procesos distintos o, si se quiere, que se inicien dos procesos con el mismo objeto”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

Identidad subjetiva	Identidad objetiva	Identidad causal o de fundamento
- Consiste en que la doble incriminación o imputación sea dirigida frente al mismo administrado.	- Consiste en que los hechos constitutivos de la infracción sean los mismos que fueron materia de análisis en un procedimiento previo.	- Consiste en la existencia de coincidencia (superposición exacta) entre los bienes jurídicos protegidos y los intereses tutelados por las distintas normas sancionadoras.

12. En esa línea, se procederá analizar los extremos denunciados contra Costeño Express a fin de determinar si en dichas conductas se estaría vulnerando el principio del “*Non Bis In Idem*”, en caso la autoridad emita un pronunciamiento de fondo.
13. Mediante Resolución N° 1 se inició procedimiento administrativo sancionador contra Costeño Express debido a que: (i) habría brindado un trato desigual, al negarse a vender dos (2) boletos de viaje a la denunciante para la ruta Chimbote – Lima, debido a la condición de persona con discapacidad de su hijo de iniciales V.A.V.A.; y, (ii) no habría cumplido con entregar a la denunciante el libro de reclamaciones.
14. Mediante escrito del 07 de febrero de 2024, Costeño Express manifestó que los hechos materia de controversia se encuentran también siendo investigados por la Segunda Fiscalía Provincial Pernal Corporativa del Santa.
15. En esa línea, si bien, expresamente no lo argumentó el denunciado, resulta evidente que dicho argumento va dirigido a cuestionar la presunta vulneración del principio del “*Non Bis In Idem*”; motivo por el cual, se procederá analizar la denuncia dirigida contra Costeño Express a fin de determinar si en dichas conductas se estaría vulnerando el mencionado principio, en caso la autoridad emita un pronunciamiento de fondo. Siendo ello así, de la revisión de los actuados, se advierte lo siguiente:

(VER CUADRO EN LA SIGUIENTE IMAGEN)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

REQUISITOS <i>NON BIS IN ÍDEM</i>	INDECOPI	MINISTERIO PÚBLICO
Identidad Subjetiva <i>(mismo administrado en ambos procedimientos)</i>	Costeño Express S.A.C.	Carrillo Martínez Jhon y Otros
Identidad Objetiva <i>(mismos hechos constitutivos de infracción)</i>	<i>(i) Prohibición de discriminación en el consumo; y, (ii) no entrega del libro de reclamaciones</i>	Discriminación
Identidad causal o de fundamento <i>(identidad entre los bienes jurídicos protegidos y los intereses tutelados por las normas)</i>	<i>Se analiza la presunta vulneración al deber de no discriminación de los consumidores y a la obligación de poner a disposición el libro de reclamaciones.</i> <i>(Código de Protección y Defensa del Consumidor - artículo 38 y 152).</i>	<i>Se analiza la presunta vulneración al deber de no discriminación de toda persona</i> <i>(Código Penal - artículo 323)</i>

16. Conforme lo detallado en el cuadro precedente, podemos apreciar que en el caso de la discriminación, la identidad objetiva y la identidad causal, a criterio de esta Comisión, vendrían a configurar lo mismo; sin embargo, en cuanto a la identidad subjetiva no se cumpliría con dicho presupuesto, en la medida que el Indecopi inició el presente procedimiento sancionador contra Costeño Express S.A.C., mientras que el Ministerio Público inició una investigación penal contra la persona de Carrillo Martínez Jhon y Otros, conforme se puede apreciar de los actuados remitidos por el representante del Ministerio Público.
17. Por otro lado, en cuanto a la conducta vinculada a la negativa de entrega del libro de reclamaciones, el Ministerio Público no viene investigando dicho supuesto al no tener trascendencia penal.
18. Bajo dichos argumentos, esta Comisión considera que, en el presente caso, no se ha vulnerado el principio del “*Non Bis In Idem*”, en la medida que no se ha cumplido con los tres (3) presupuestos requeridos, conforme lo analizado en los párrafos anteriores; motivo por el cual, aun cuando el caso de discriminación este siendo investigado a nivel del Ministerio Público, corresponderá analizar la responsabilidad del denunciado conforme los alcances del Código.

❖ Sobre la prohibición de discriminación en el consumo

Marco teórico general

19. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

(en adelante, la Constitución), el cual establece en forma expresa y clara lo siguiente:

“Artículo 2.- Toda persona tiene derecho:

(...)

2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

(...)”

20. El derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, también se manifiesta como un derecho objetivo en la regulación especial sobre protección al consumidor. De este modo, el artículo 1.1 literal d) del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2 de la Constitución, así como por otros de cualquier índole¹².
21. En este contexto preceptivo, el artículo 38 del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, así como de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas¹³.
22. Si bien diversos órganos resolutivos del Indecopi han interpretado en el pasado que del artículo 38 del Código podían desprenderse dos conductas diferentes, el trato diferenciado ilícito y la discriminación, lo cierto es que la categorización binaria establecida a nivel jurisprudencial ha sido revisada por la conformación actual de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) y, en atención a que el artículo 2 de la Constitución y el artículo 38 del Código no realizan una diferenciación de carácter normativo entre trato diferenciado y discriminación, así el tipo infractor contenido en el citado artículo 38 debe ser entendido como una única figura jurídica que englobe cualquier conducta de los proveedores en el mercado que afecte el derecho a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores¹⁴.

¹² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

(...)

¹³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores

38.1. Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2. Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3. El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente, y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

¹⁴ Esta es la línea interpretativa que ha establecido el propio Tribunal Constitucional en un Pleno Jurisdiccional (Expediente 0048-2004-PI/TC, José Miguel Morales Dasso y más de cinco mil ciudadanos), que con sentencia del 1 de abril de 2005 ha explicado que: *“En principio, debe precisarse que la diferenciación está constitucionalmente admitida, atendiendo a que no todo trato desigual es discriminatorio; es decir, se estará frente a una diferenciación cuando el trato desigual se funde en causas objetivas y razonables. Por el contrario, cuando esa desigualdad de*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

23. De este modo, conforme a lo desarrollado en la Resolución 2025-2019/SPCINDECOPI del 24 de julio de 2019, la Sala ha establecido un cambio de criterio con relación al modo en el que deben analizarse las conductas donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastará para configurar un acto discriminatorio, debiendo imputarse dichas acciones del proveedor, independientemente de la causa que origine el trato desigual, como una infracción a la prohibición de discriminación en el consumo contenida en el artículo 38 del Código.
24. Es importante recalcar que el razonamiento planteado en este pronunciamiento no implica desconocer que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, dado que es posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual deberá ser meritudo al momento de graduar la sanción que corresponda imponer contra el proveedor infractor.
25. La presente interpretación parte de entender que el cumplimiento del deber establecido en el artículo 38 del Código busca proteger el derecho de los consumidores a que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin tratos desiguales, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo del proveedor. Así, la prohibición de discriminación en el consumo prevista en el Código sanciona el comportamiento del proveedor dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores, así como la realización de selección de clientela o exclusión de personas, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, de tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas, entendiéndose que todas estas prácticas vulneran el derecho a la igualdad.
26. Así, el criterio interpretativo adoptado por la Sala a partir del pronunciamiento mencionado anteriormente es acorde con las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, previstas en el artículo 39 del Código, el cual señala que:

“Artículo 39. - Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.”

27. Por ello, para los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego de ello,

trato no sea ni razonable ni proporcional, estaremos frente a una discriminación y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.

28. De acuerdo con lo expuesto, el artículo 39 del Código no realiza ninguna diferenciación en los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria; y, por ende, los órganos resolutivos de protección al consumidor, al momento de analizar un trato desigual por parte de los proveedores, deberán ceñirse a las reglas probatorias reseñadas para verificar la comisión de la conducta infractora. Una vez comprobada dicha conducta, podrán determinar el nivel de gravedad de la misma al momento de graduar la sanción y, de ser el caso, aplicar una sanción más drástica en función de la práctica discriminatoria acreditada.
29. Así, resulta necesario resaltar que, tal como reconoce la propia dinámica probatoria establecida en el Código para este tipo de infracciones, en los casos de prácticas discriminatorias es posible admitir indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios para acreditar las conductas denunciadas.
30. En efecto, en lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor y, en especial, en los procedimientos que versen sobre prácticas discriminatorias, los indicios resultan ser una herramienta particularmente importante, puesto que los proveedores suelen tener más y mejor posibilidad de generar medios probatorios que el consumidor, originándose algunas veces dificultad en la atribución de responsabilidades por los hechos denunciados, debido a la falta de pruebas directas para acreditar las alegaciones efectuadas por las partes.
31. En este orden de ideas, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes que deben ser apreciados en conjunto por el juzgador para poder extraer presunciones que lo lleven a formar una convicción respecto de los hechos denunciados.
32. Negar la utilización de estos sucedáneos es negarle a la autoridad administrativa la posibilidad de efectuar un razonamiento lógico, posibilidad que está claramente admitida en el artículo 39 del Código antes mencionado, el mismo que se alinea con el señalado en el Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor.

Configuración de la prueba indiciaria

33. En esa línea, el reconocimiento del carácter probatorio de la prueba indiciaria se encuentra previsto en los artículos 275 y 276 del Código Procesal Civil, aplicables supletoriamente a los procedimientos administrativos¹⁵.

¹⁵ Ante la ausencia de disposiciones particulares en la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas o en la Ley 27444, corresponde que la autoridad acuda a otras fuentes compatibles con la naturaleza del presente procedimiento (ver nota al pie 59 de la presente Resolución). En la misma línea, el Código Procesal Civil señala lo siguiente:

CÓDIGO PROCESAL CIVIL.

Primera Disposición Final

Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

34. Así, de la lectura del artículo 275 del Código Procesal Civil, se aprecia que el legislador es expreso al esclarecer la finalidad de los sucedáneos de los medios probatorios, precisando que estos podrán complementar un medio de prueba o sustituirlo. Precisamente dicha labor de sustitución es la que grafica la validez plena del indicio como elemento probatorio¹⁶.
35. Por su parte, a través del artículo 276 del Código Procesal Civil, se reconoce que una pluralidad de indicios puede conducir a una certeza, a partir del análisis lógico que se realiza sobre la existencia y vinculación de todos ellos en relación con el hecho o conducta cuya existencia busca acreditarse.
36. En relación con el concepto de indicio recogido por la doctrina, Devis Echandía define a este como¹⁷:

“(…) cualquier hecho (material o humano, físico o psíquico, simple o compuesto, es decir, se le da al concepto de hecho el significado amplio que se utiliza para determinar en abstracto el objeto de las pruebas judiciales), siempre que de él sea posible obtener un argumento probatorio, fuerte o débil, pleno o incompleto, para llegar al conocimiento de otro hecho que es objeto de la prueba, mediante una operación lógica – crítica.”

37. Uno de los elementos indispensables para la configuración de una prueba indiciaria es la existencia de una pluralidad de hechos acreditados que, por una inferencia lógica, apunten a probar una misma conducta imputada. A partir de este análisis lógico, será posible lograr la convicción sobre la realización de determinadas conductas o la configuración de un hecho concreto.
38. De esta forma, será el examen global de los indicios aquello que configure la prueba indiciaria y enerve la presunción de inocencia en el caso del proceso penal, o de la presunción de licitud en el caso del procedimiento administrativo sancionador.
39. Es importante destacar que la aplicación de la prueba indiciaria también cuenta con reconocimiento legal expreso en los dispositivos generales de aplicación para todo tipo de procedimiento administrativo. Siendo así, el artículo IV del TUO de la LPAG recoge el principio de verdad material, bajo los siguientes términos:

“Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(…)

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas

¹⁶ DEVIS ECHANDÍA, Hernando. “Teoría General de la Prueba Judicial”. Quinta Edición. Editorial Temis S.A. 2002, página 589.

¹⁷ Ibídem.

También véase DELLEPIANE, Antonio. “Nueva Teoría de la Prueba”. Décima Edición. Editorial Temis S.A. 2011, página. 61. “(…) todo rastro, vestigio, huella, circunstancia y, en general, todo hecho conocido, o mejor dicho, debidamente comprobado, susceptible de llevarnos, por vía de inferencia, al conocimiento de otro hecho desconocido. ¿Cómo es que, mediante un hecho comprobado, podemos llegar a conocer otro que ignoramos y que ni ha sido percibido por nosotros ni ha caído bajo la percepción de un testigo que nos lo cuenta, ni ha sido consignado en documento escrito alguno, ni nos ha sido revelado por su autor. Merced a una operación de la mente, como acabamos a adelantarlo; merced a inferencia, que, para conseguir tal fin, se apoya en las relaciones necesarias derivadas de la naturaleza de las cosas.”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. (...)"

(Subrayado agregado)

40. Como se puede apreciar, el TUO de la LPAG reconoce un margen de acción razonable a la autoridad en el marco de la actuación probatoria que deberá realizar en la tramitación de un procedimiento administrativo, a efectos de que pueda obtener certeza sobre la materia discutida. En tal sentido, se reconocen como válidos a todos los medios probatorios autorizados por ley.
41. Esta disposición tiene por finalidad resguardar precisamente el interés general que subyace a la tramitación de un procedimiento administrativo y que no se agota únicamente en la esfera de derechos y obligaciones de las partes, sino que trasciende a la colectividad, de acuerdo con lo señalado por el artículo III del Título Preliminar del TUO de la LPAG¹⁸.
42. El artículo 177 del TUO de la LPAG señala claramente los medios de prueba disponibles en un procedimiento administrativo y destaca que la autoridad podrá emplear todos los que resulten necesarios:

“Artículo 177.- Medios de prueba

Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa.” (Subrayado agregado).

43. Los dispositivos antes señalados son aplicables al procedimiento administrativo sancionador, dado que este último se vale de las normas especiales y las disposiciones generales aplicables a todos los procedimientos administrativos.
44. En consecuencia, la prueba indiciaria tiene un respaldo legal claro aplicable a la tramitación de procedimientos administrativos sancionadores, tanto por las normas generales que regulan el procedimiento administrativo, como por la aplicación supletoria de lo dispuesto por el Código Procesal Civil.
45. Por lo indicado, la acreditación de la existencia de una pluralidad de indicios constituye un factor central en la configuración de la prueba indiciaria. Asimismo, constituye un elemento esencial para la valorización de los indicios que estos sean reales y no presumidos, tras lo cual podrán ser evaluados conjuntamente para obtener certeza sobre los hechos denunciados.
46. Bajo este contexto, en el presente caso, se colige que deben de evaluarse los diversos medios de prueba que obran en el expediente a efectos de determinar si son indicios o pruebas suficientes para acreditar la conducta infractora que habría cometido el personal del proveedor, conforme los alcances del artículo 39 del Código.

¹⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Título Preliminar Artículo III.- Finalidad

La presente Ley tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

Aplicación al caso concreto

47. Debemos de partir del hecho que, en el caso específico de personas con discapacidad, el legislador peruano ha establecido -a través de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad- que se debe de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás al entorno físico, los medios de transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y la comunicación y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público.
48. En tal sentido, de acuerdo con el marco normativo expuesto, es claro que el derecho al acceso de transporte público de las personas con discapacidad se encuentra reconocido en la regulación peruana; y, adicionalmente, establece una obligación clara a los proveedores que brindan este tipo de servicios de garantizar el acceso al servicio de transporte público, señalando como una conducta prohibida el hecho de que nieguen el acceso por motivos vinculados a su discapacidad¹⁹. Lo contrario implicaría una vulneración a la dignidad de la persona al ser discriminado debido a su condición especial.
49. En el caso bajo análisis, la señora Alvarado denunció a Costeño Express porque se habría negado a venderle dos (2) boletos de viaje para la ruta Chimbote – Lima, debido a la condición de persona con discapacidad de su hijo, quien padece de TEA.
50. Conforme a la carga de la prueba anteriormente señalada, en primer lugar, corresponde a la denunciante probar el acto de discriminación. A criterio de esta Comisión solo tendrá que demostrarse con suficientes indicios que se ha brindado un trato discriminatorio, para que surja la obligación del proveedor de acreditar que su actuación respondió a circunstancias objetivas y razonables y de ese modo se exonere de responsabilidad.
51. A fin de acreditar el trato discriminatorio denunciado, la señora Alvarado presentó los siguientes documentos:
 - (i) Carnet de su hijo de iniciales V.A.V.A., el cual fue emitido por el Consejo Nacional de Discapacidad (en adelante, CONADIS), de cuya revisión se puede apreciar que el hijo de la denunciante tiene una discapacidad severa con el siguiente diagnóstico: (CIE 10): F72 y F84., las mismas que hacen referencia al autismo, según la clasificación internacional de enfermedades²⁰.
 - (ii) Dos (2) videos, de cuya revisión integral se puede apreciar que la denunciante le reclamaba al personal del denunciado el hecho de no venderle pasajes a ella y a su hijo, para una mejor comprensión se transcribe lo siguiente:

Transcripción del video N° 1:

Denunciante: ¿te hecho algún problema?

¹⁹ Sentencia de fecha 18 de octubre de 1999 expedida en el Expediente AV. 98-96 y recaída en el proceso contencioso administrativo seguido contra la Resolución 1104-96-INDECOPI/TRI.

²⁰ https://www.sanidad.gob.es/estadEstudios/estadisticas/normalizacion/CIE10/2022/2022_CIE10ES_Tomo_I_Diagnosticos.pdf



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

Tercero: estamos en un tiempo en el que no podemos discriminar a nadie y el señor no quiere vender el pasaje a la señora porque el niño está delicado de salud.

(...)

Denunciante: ella, ella ha estado haciendo los pasajes ah.

Personal del denunciado: la cola esta allá mamita

Denunciante: ella ha estado haciéndome los pasajes.

Personal del denunciado: la cola es allá.

Denunciante: ya, yo lo voy a, acá la amiga me va a facilitar el video para yo pasarlo, ir hacer mi queja a Indecopi. (...)

Tercero: Costeño, discriminando a las personas en esta época, imagínese señora, no le quieren vender el pasaje a la señora por su niño que está delicado de salud mentalmente, pero es un abuso, no puede hacer eso ni el señor ni nadie.

(...)

Denunciante: ya me ha estado haciendo el pasaje la chica (...), no, me ha estado haciendo el pasaje y has dicho que me va a devolver, y sabes que la denuncia va a ir para las dos y a la señorita voy a hacer que la lleven de testigo y acá menos mal la señora está grabando porque yo me voy a quejar.

Tercero: soy una pasajera más y no le quieren vender el pasaje a la señora acá en costeño, es discriminación, está muy mal.

Transcripción del vídeo N° 2:

Denunciante: ya saben esta es la cara de discriminadora.

Personal del denunciado: no señorito..

Denunciante: No, tú sabes, tú has estado haciendo los pasajes, has estado haciendo los pasajes, has visto que el chico se ha referido a mi hijo como un enfermo, y tu ha sido cómplice de esa discriminación, ha dicho porque el niño está enfermo, no no no no, yo voy a hacer mi denuncia amiga.

(...) sic

52. En cuanto a lo señalado en el párrafo anterior, podemos apreciar lo siguiente:
- (i) En principio, a criterio de esta Comisión, ha quedado claro que el hijo de la denunciante es una persona autista, conforme se ha podido apreciar en el carnet de CONADIS; y,
 - (ii) en cuanto a la transcripción de los vídeos, podemos apreciar que:
 - a) La denunciante reclama en todo momento el hecho de que no le quisieron vender los pasajes, e incluso que le habían anulado los pasajes que ya se habrían generado;
 - b) la persona que graba el vídeo, quien es un pasajero - testigo del hecho -, le increpa al personal de Costeño Express por la negativa de la venta de los pasajes a la denunciante, debido a la salud mentalmente del hijo de la denunciante; y,
 - c) en el segundo vídeo se puede apreciar que incluso el personal del denunciado cierra la ventanilla del counter ante los reclamos de la denunciante.
53. Adicionalmente, obra también en el expediente las declaraciones de la denunciante y de dos testigos del hecho, que fueron tomadas por el Ministerio Público del Santa, los mismos que se transcriben a continuación:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

Declaración de la denunciante²¹ ante el Ministerio Público:

"(...)

2.- PARA QUE DIGA: ¿NARRE DETALLADAMENTE QUE SUCEDIÓ EL DÍA 01 DE AGOSTO DE 2023 A HORAS 23:00 APROXIMADAMENTE?

DIJO: (...) entonces le digo que venda tres pasajes uno para mí, otro para mi hijo y el tercero para la señora Yolanda Capos con quien esta última siempre viajamos juntas por motivo de trabajos, entonces entregó los DNI de las personas y la señorita realiza el registro en el sistema, en ese momento que ya estaba imprimiendo los boletos de viaje de las tres personas, observo que otro trabajador que se encontraba al costado de la señorita se acerca como diciéndole algo al oído y en el momento mi hijo de condición autista me estaba abrazando y jalando, en ese momento la señorita que me estaba vendiendo los boletos de viaje me dijo "señito usted va poder controlar a su hijo" y yo le respondí que sí y que no había ningún problema porque siempre viajo y toma medicación y se queda dormido, la otra persona (hombre) le vuelve a insistir algo y la señorita no me entrega los boletos de viaje que había impreso, solo me devuelve los DNI y no me quiso recibir el dinero, es allí donde yo le increpo al señor que es lo que le había dicho a la señorita, y les dije que si usted no vende los boletos de viaje es una claro hecho de discriminación (...)" (SIC)

Declaración del testigo Jacobo Ramos Luis Alberto²² ante el Ministerio Público:

"(...)

4.- PARA QUE DIGA: ¿DONDE SE ENCONTRABA USTED EL DÍA 01 DE AGOSTO DE 2023 A HORAS 23:00, Y EN COMPAÑÍA DE QUIEN O QUIENES? DIJO: (...) si lo hicieron los boletos y lo imprimió la señorita que se encontraba detrás del mostrador y le entregó a un señor que estaba a su costado era un gordo, pero este al ver a su hijo de la señora Marisol (denunciante) que grito, lo quedo mirando y dijo ya no hay pasaje, al ver esto yo quise coger los boletos porque se encontraba en el mostrador, pero la señora Marisol estaba adelante y no podía coger los boletos porque tenía una ventanita chica y no podía meter la mano (...)" (SIC)

Declaración del testigo Gloria Judith Trebejo Rivera²³ ante el Ministerio Público:

"(...)

2.- PARA QUE DIGA: ¿SI CONOCE A LA PERSONA DE MARISOL ALVARADO AREVALO, DESDE CUANDO, ¿GRADO DE AMISTAD O ALGUN PARENTEZCO? DIJO: que no la conozco, solo ese día que paso el problema y le ayude grabando con la cámara mi celular, porque no le querían vender los boletos de viaje para su hijo que tenía una discapacidad (autista).

"(...)

4.- PARA QUE DIGA: ¿DÓNDE SE ENCONTRABA USTED EL DÍA 01 DE AGOSTO DE 2023 A HORAS 23:00, Y EN COMPAÑÍA DE QUIEN O QUIENES? DIJO: Que, ese día me encontraba en el terminal

²¹ Ver fojas 111.

²² Ver fojas 129.

²³ Ver fojas 132.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

terrestre el Chimbador, iba a viajar a la ciudad de Lima hacer mis compras para mi negocio y estaba haciendo mi cola en la empresa el Costeño, pero la señora (denunciante) ya estaba delante mía, observo que estaba vendiendo los boletos y lo susurra algo al oído a la señora y la señorita no le entrega los pasajes pese a tenerlo impreso, en eso el señor le dijo a la señora que ya no había pasajes, pero el seguía vendiendo pasajes a nosotros porque había bastante gente en cola, es ahí cuando el señor en voz fuerte le dice no has pasajes para usted señora porque tiene su hijo enfermo, ahí fue donde me causó bastante indignación y empecé a grabar y reclamar porque no le podían vender pasajes a la señora (denunciante), y el señor dijo que no le podía vender pasajes porque su hijo era enfermo e iba a causar bulla y no iba a dejar viajar tranquilo a los pasajeros, entonces yo fui quien le dijo por qué no le vende los pasajes a la señora y su hijo, porque le estaba haciendo discriminación (...)" (SIC)

54. Según la declaración de los testigos, el personal del denunciado imprimió los boletos de viaje solicitados por la denunciante; sin embargo, se le negó su entrega debido a discapacidad de su hijo.
55. Debemos de tener en cuenta que los testigos son las personas que declaran ante un el Juez o Tribunal sobre su percepción (lo que vieron y/o escucharon, generalmente) y/o conocimiento (lo que saben) acerca de unos hechos y circunstancias relacionadas con lo que es objeto de juicio y que son considerados relevantes por alguno de los litigantes para la resolución del asunto objeto de controversia.
56. En el presente caso, las declaraciones testimoniales del señor Jacobo Ramos Luis Alberto y de la señora Gloria Judith Trebejo Rivera, respecto a los hechos bajo análisis, guardan coherencia con los medios probatorios presentados por la denunciante en atención a los detalles de lo dicho, reflejando una mayor credibilidad de lo sucedido. Así, con dichos documentales, a criterio de esta Comisión, se refuerza el trato discriminatorio hacia la denuncia y su hijo.
57. Cabe mencionar que dichos medios probatorios fueron puestos en conocimiento de Costeño Express a través de la resolución de inicio de procedimiento; sin embargo, el denunciado no presentó observaciones al respecto ni cuestionó el contenido de los mismos; motivo por el cual, tales documentos resultan ser medios probatorios válidos para el análisis de la presente conducta analizada.
58. Otro aspecto importante que conviene precisar es que, al momento de los hechos, y ante los reclamos formulados por la denunciante y por la testigo del hecho, el personal del denunciado pudo haber contradicho las acusaciones formuladas o en su defecto negarlas; sin embargo, únicamente se limitó a direccionar a la denunciante a la cola junto a los demás usuarios e incluso le cerro su ventanilla de atención. Esta situación (reclamo por parte de la denunciante y omisión de respuesta del personal del denunciado) refuerza la percepción de discriminación y exclusión basada en la condición de (TEA) del hijo de la denunciante, violando claramente el principio de igualdad y generando un trato discriminatorio, reflejado en la no venta de pasajes.
59. Por otro lado, también obra en el expediente las declaraciones de los trabajadores del denunciado hechas ante el Ministerio Público, donde se aprecia que estos únicamente se limitan a declarar que la denunciante solo fue a preguntar el precio



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

de los pasajes y cuando retornó nuevamente para comprar los pasajes no quiso formar cola con los demás pasajeros; sin embargo, a criterio de esta Comisión dichas declaraciones no se han visto reforzadas con medios probatorios adicionales, motivo por el cual, dichas documentales no eximen de responsabilidad al administrado.

60. En ese orden de ideas, y valorando de manera conjunta los documentos indiciarios consistentes en: (i) el carnet de CONADIS del hijo de la denunciante, (ii) los dos (2) vídeos presentados por la denunciante, (iii) las declaraciones de la denunciante, del señor Jacobo Ramos Luis Alberto (testigo), y la señora Gloria Judith Trebejo Rivera (testigo), esta Comisión considera que existen indicios suficientes y razonables que permiten apreciar que el denunciado desplegó una conducta discriminatoria hacia la denunciante y su hijo V.A.V.A., al negarle la venta de dos (2) boletos de viaje para la ruta Chimbote – Lima, debido a la condición de (TEA) de su hijo.
61. Por lo tanto, corresponde declarar fundada la denuncia presentada por la señora Alvarado contra el Costeño Express, por infracción artículo 38 del Código; toda vez que, quedó acreditado a nivel indiciario que brindó un trato desigual a la denunciante al negarse a venderle dos (2) boletos de viaje para la ruta Chimbote – Lima, debido a la condición de persona con discapacidad de su hijo.

❖ Respecto a la negativa del libro de reclamaciones

62. El artículo 152 del Código dispone que los consumidores, en cualquier establecimiento comercial, pueden exigir la entrega del Libro de Reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios allí ofertados, lo que implica que el proveedor en esos casos debe entregárselo²⁴.
63. De manera complementaria a lo anterior, el artículo 4 del Decreto Supremo 011-2011-PCM –en adelante, el Reglamento del Libro de Reclamaciones– señala que los proveedores tienen el deber de poner a disposición de los consumidores el Libro de Reclamaciones cuando lo soliciten²⁵.
64. Al respecto, la norma es clara al señalar que, cuando el consumidor solicite la entrega del libro de reclamaciones, el proveedor deberá ponerlo a su disposición de manera inmediata. Para tales efectos, no puede alegarse motivo o cuestionamiento respecto a la pertinencia o no de la entrega –de lo contrario, su entrega no sería inmediata–.

²⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 152°.- Entrega del libro de reclamaciones.

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados.
(...).

²⁵ **DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Y SUS MODIFICATORIAS.**

Artículo 4.- Libro de Reclamaciones.

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos.
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

65. Conforme se ha dicho precedentemente, en lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, es pertinente señalar que los indicios resultan ser una herramienta particularmente importante, puesto que los proveedores suelen tener más y mejor posibilidad de generar medios probatorios que el consumidor, originándose algunas veces dificultad en la atribución de responsabilidades por los hechos denunciados, debido a la falta de pruebas directas para acreditar las alegaciones efectuadas por las partes.
66. Bajo tal premisa, en esta instancia se procederá a efectuar una evaluación integral de todos los documentos que obran en el expediente, a efectos de determinar la responsabilidad de Costeño Express respecto al hecho denunciado.
67. De la revisión del expediente podemos verificar que obra un (1) video, de cuya revisión se puede apreciar que la denunciante reclamó el hecho que le negaron la entrega del libro de reclamaciones; asimismo, se puede apreciar que el personal del denunciado le cerró la ventana de atención del counter, para una mejor apreciación, se transcribe lo siguiente:

Transcripción:

Denunciante: ya saben, esta es la cara de la discriminadora

Personal del denunciado: no señito (...)

Denunciante: no, tú sabes, tú has estado haciendo los pasajes, has estado haciendo los pasajes, has visto que el chico se ha referido a mi hijo como un enfermo y tú has sido cómplice de esa discriminación, ha dicho porque el niño está enfermo.

Personal del denunciado: escúcheme (incomprensible).

Denunciante: no no no no, yo voy a hacer mi denuncia amiga, no me has querido dar el libro de reclamaciones y eso también es un delito porque el libro de reclamaciones es para todos los usuarios.

(Subrayado agregado)

68. Cabe precisar que, ante tal situación el personal de atención del denunciado pudo entregar el libro de reclamaciones y así cumplir con su obligación; sin embargo, de la revisión del vídeo antes señalado, no se puede apreciar que el libro de reclamaciones haya sido puesto a disposición de la denunciante.
69. Adicionalmente, obra también en el expediente las declaraciones de la denunciante y testigos del hecho, que fueron hechas ante el Ministerio Público, los mismos que se transcriben a continuación:

Declaración de la denunciante²⁶ ante el Ministerio Público:

“(…)

6.- PARA QUE DIGA: ¿SI AL MOMENTO DE LOS HECHOS, CUANDO NO LE QUISIERON VENDER LOS BOLETOS DE VIAJE, USTED PIDIO EL LIBRO DE RECLAMACIONES? DIJO: Que, si pedí el libro de reclamación pero no me quiso entregar, alegando que solo era para clientes y que yo no había comprado pasajes”.

(…) (SIC)

²⁶ Ver fojas 111.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

Declaración de Yolanda Campos de Curibanco²⁷ ante el Ministerio Público:

"(...)

6.- PREGUNTANDO PARA QUE DIGA: ¿SI TIENE ALGO MAS QUE AGREGAR A SU DECLARACIÓN?

DIJO: Que, si mi amiga solicitó el libro de reclamaciones, el cual le negaron, no le quisieron dar (...).

(SIC)

Declaración de Jacobo Ramos Luis Alberto²⁸ ante el Ministerio Público:

"(...)

13.- PARA QUE DIGA: ¿TIENE ALGO MÁS QUE AGREGAR, QITAR O MODIFICAR A SU DECLARACIÓN? DIJO: Que, ese día la señora Marisol (denunciante) pidió el libro de reclamaciones, pero no le entregaron, ese libro en otras agencias está a la mano de los usuarios con un lapicero, (...) (SIC)

Declaración de Gloria Judith Trebejo Rivera²⁹ ante el Ministerio Público:

"(...)

10.- PARA QUE DIGA: ¿SI USTED PUDO OBSERVAR QUE LA SEÑORA MARISOL (DENUNCIANTE) PEDIA EL LIBRO DE RECLAMACIONES Y NO LO QUERÍAN ENTREGAR? DIJO: Que, efectivamente la señora Marisol pedía el libro de reclamaciones y las personas que estaban ahí la ignoraban totalmente, el señor seguía escribiendo en unas hojas y no hacía caso y la señorita seguía vendiendo pasajes" (SIC)

70. Conforme se ha dicho anteriormente, los testigos son las personas que declaran ante un el Juez o Tribunal sobre su percepción (lo que vieron y/o escucharon, generalmente) y/o conocimiento (lo que saben) acerca de unos hechos y circunstancias relacionadas con lo que es objeto de juicio y que son considerados relevantes por alguno de los litigantes para la resolución del asunto objeto de controversia.
71. En el presente caso, las declaraciones testimoniales antes descritas, respecto a los hechos bajo análisis, guardan coherencia con los medios probatorios presentados por la denunciante (vídeos) en atención a los detalles de lo dicho, reflejando una mayor credibilidad de lo sucedido. Así, con dichos documentales, a criterio de esta Comisión, se refuerza el hecho de que el personal del denunciado entregó a la denunciante el libro de reclamaciones.
72. Es ese sentido, esta Comisión considera que existen indicios que permiten determinar que el denunciado no puso a disposición de denunciante el libro de reclamaciones. Sobre este extremo, Costeño Express no ha presentado ningún argumento y/o medio de prueba que lo exima de responsabilidad respecto al hecho imputado.

²⁷ Ver fojas 101.

²⁸ Ver fojas 129.

²⁹ Ver fojas 132.

73. Por lo tanto, corresponde declarar fundada la denuncia presentada por la señora Alvarado contra Costeño Express, por infracción al artículo 152 del Código; toda vez que, quedó acreditado a nivel indiciario que el personal del denunciado no puso a disposición de la denunciante el libro de reclamaciones.

Sobre la Medida Correctiva

74. El artículo 114 del Código prevé la facultad de dictar 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 parte³⁰.
75. 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. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro³¹.

³⁰ **LEY N° 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.

³¹ **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.

(...)

115.4 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

76. En el presente caso, la señora Alvarado solicitó se dicten medidas correctivas por vulneración a sus derechos fundamentales; sin embargo, no especificó cuáles serían esas medidas correctivas.
77. Ahora bien, teniendo en cuenta que el artículo 114 del Código establece que las medidas correctivas pueden dictarse de oficio, además teniendo en cuenta la naturaleza discriminatoria del caso que nos compete, esta Comisión, de conformidad con los artículos 114 y 116 del Código³², considera que corresponde dictar de oficio la siguiente medida correctiva:
- (i) Capacitar a su personal para la correcta aplicación de su protocolo de atención dirigido a las personas con discapacidad y demás normas vigentes a fin de evitar que incurran en conductas infractoras como la verificada en el presente procedimiento. Dicha capacitación deberá reflejar el

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.

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.

³² **LEY N° 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.

(...)

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

involucramiento de **TODO** el personal que labora en el local ubicado en la ciudad de Chimbote (ejecutivo, gerentes, jefes o rangos similares, personal de atención al público, etc) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos.

78. Conviene precisar que, para el cumplimiento de la presente medida correctiva, se le otorga al denunciando el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.
79. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el denunciado deberá de presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código³³.
80. En este punto, cabe indicar que el numeral 40.3 de la Directiva, señala que, si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la autoridad administrativa, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva³⁴

Sobre la graduación de la sanción

81. El 14 de junio de 2021, entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo N° 032-2021-PCM)³⁵, aplicable para los procedimientos administrativos de protección al consumidor a cargo de la

³³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

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

³⁴ **DIRECTIVA 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**

Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares

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

(...)

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

(...)

³⁵ Por Decreto Supremo N° 032-2021-PCM publicado en el diario oficial El Peruano, se dispuso a aprobar la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

Comisión, en la vía ordinaria y en la vía sumarísima como segunda instancia, a través de un recurso de apelación, que hayan iniciado a partir de dicha fecha.

a) Respecto al trato discriminatorio

82. El Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, estableció tres (3) métodos para para la graduación de las sanciones, denominados: (i) método basado en valores preestablecidos; (ii) método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado; y, (iii) método ad hoc.
83. Bajo la aproximación de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN y SPI, la Multa Base (m) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor ($k_{i,j}$) por un segundo componente que denominamos factor de Duración (D_t), conforme la siguiente expresión:

$$(VI) m = K_{i,j} \times D_t$$

84. Ahora bien, teniendo en cuenta que la conducta infractora materia de análisis se suscitó por un periodo menor a 2 años, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, esta Comisión considera que resulta pertinente graduar la sanción a imponer de acuerdo con el "Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC" en virtud del siguiente análisis:

Etapa I: Multa Base (m)

85. Es determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo con el nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente fórmula: $(m) = (k) * (D)$.

Tipo de afectación, según tipo de infracción

86. Para este caso en particular, a fin de obtener el valor preestablecido ($K_{i,j}$) se tomó en cuenta que la infracción cometida por Costeño Express es que se negó a venderle dos (2) boletos de viaje para la ruta Chimbote – Lima, debido a la condición de persona con discapacidad (TEA) de su hijo. En ese sentido, se verifica, según lo desarrollado anteriormente, que la infracción tiene nivel de afectación muy alta, tal como se muestra a continuación:

Nivel de afectación	Tipo de infracción
Muy Alta	Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.

Tamaño del infractor:

87. En cuanto al tamaño de la empresa debe indicarse que, mediante Resolución N° 1, se requirió a Costeño Express cumpla con remitir su volumen de ventas a fin de determinar el tamaño de la empresa. Al respecto, Costeño Express no cumplió con remitir su volumen de ventas conforme lo requerido; sin embargo, cumplió con presentar los documentos relacionados al REMYPE; así como, el reporte de su



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

ficha RUC, de cuya revisión se puede apreciar que el denunciado califica como Pequeña Empresa. Adicionalmente, a lo dicho, se procedió a utilizar el aplicativo Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - Sunat para el año 2023, cuyo resultado corresponde al de una Pequeña Empresa.

88. En ese sentido, de conformidad al volumen de ventas declarados ante la Sunat para el año 2023, Costeño Express tendría una facturación anual asociada al valor de Pequeña Empresa. Así, de conformidad con dicha información, y, en aplicación del rango establecido, le corresponde asignarle al denunciado el valor de Pequeña Empresa. En suma, según lo establecido en el Cuadro N° 19, el valor preestablecido equivale a 33.26 UIT, tal como se muestra en la siguiente imagen:

Cuadro 19
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE
COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO
PREESTABLECIDO DE k_p , POR TAMAÑO DEL INFRACTOR,
SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

Factor de Duración:

89. Ahora bien, en cuanto al factor de duración (D), se evidencia que la infracción tiene naturaleza instantánea, en la medida que la conducta imputada se produjo en un solo acto; por lo que, corresponde aplicar un factor de duración de 1.0. Por ende, considerando los resultados obtenidos del valor preestablecido (K) y el factor de duración (D), la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de 33.26 UIT.

Etapa II: multa preliminar (M)

90. Valor que resultaba de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes (F), conforme a la siguiente fórmula: $(M) = (m) * (F)$. No obstante, en el presente caso no se evidencia la configuración de ningún factor agravante o atenuante, lo que implicó que dicho factor sea igual a la unidad ($F=1$ o 100%); por consiguiente, corresponde imponer a Costeño Express una multa preliminar (M) de 33.26 UIT, resultado de multiplicar 33.26 (m) por 1 (F).

Etapa III: multa final (M*)

91. En este último paso se debe analizar si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada órgano resolutorio; en ese sentido, considerando que la infracción tiene la calidad de moderada (artículo 110 del Código), se establece que la misma no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M^*) es de 33.26 UIT, la cual guarda correspondencia con los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

92. Por lo expuesto, bajo los criterios de razonabilidad y proporcionalidad corresponde sancionar a Costeño Express con una multa de 33.26 UIT.

b) Respecto al Libro de Reclamaciones

93. El Decreto Supremo estableció un método de valores preestablecidos, donde primeramente debe de tenerse en cuenta, que las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; conforme al Cuadro 3³⁶.

³⁶ **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM - DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.**

A. Método basado en valores preestablecidos

A.1. Método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones

En primer lugar, se debe tener en cuenta que las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas, conforme al Cuadro 3.

Cuadro 3
TABLA DE INFRACCIONES VINCULADAS CON EL LIBRO DE RECLAMACIONES

N°	Infracción	Clasificación
1	No contar con el Libro de Reclamaciones respectivo	A
2	No brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su reclamo o queja	B
3	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones	B
4	No habilitar un orden de atención preferente para el consumidor a fin de presentar un reclamo o queja	B
5	No contar con Libro de Reclamaciones de respaldo, no ponerlo a disposición del consumidor, o llevarlo sin contar con las características previstas en el artículo 4° del Reglamento	B
6	No entregar la Hoja de Reclamaciones correspondiente al consumidor, o no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones o el envío de copia de ésta al correo electrónico indicado por el consumidor, en los casos que corresponda	C
7	No contar con el aviso del Libro de Reclamaciones o no exhibirlo	B
8	No exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a las condiciones previstas en el artículo 9° del Reglamento	C
9	Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5° y 8° del Reglamento, respectivamente	C
10	No atender o no responder el reclamo	A
11	No comunicar al consumidor la respuesta al reclamo en el plazo legal establecido, o no comunicarle oportunamente la prórroga del plazo para responder	B
12	Condicionar la atención del reclamo al pago previo del producto o servicio objeto de reclamo u otro concepto	A
13	No remitir o no poner a disposición del INDECOPI la información requerida por éste	A
14	No remitir la información requerida por el INDECOPI o no ponerla a disposición de dicho Organismo, dentro de los plazos establecidos	B

94. En segundo lugar, en consideración del beneficio ilícito, costo evitado o daño y la respectiva probabilidad de detección, para la determinación del valor de la Multa Base (m) de infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones bajo la aproximación *de valores preestablecidos*, se toma en cuenta la siguiente fórmula:

$$(II) m = \text{Multa referencial}^{37} \times (\text{Factor } (FC_i)^{38})$$

15	No conservar la información indicada en el artículo 12° del Reglamento por un lapso mínimo de 2 años	B
16	No reportar oportunamente a través del SIREC los reclamos y quejas o no efectuarlo conforme a las especificaciones indicadas por el INDECOP	A
17	No habilitar un número telefónico u otro medio alternativo para el ingreso y registro de quejas y reclamos	A
18	No difundir dentro de cada unidad de transporte el número telefónico o el medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos	A
19	No brindar el código de reclamo al consumidor en el momento de formular el reclamo o queja por vía telefónica u otro medio alternativo habilitado	B
20	No ingresar de forma inmediata en el Libro de Reclamaciones el reclamo o queja formulado por vía telefónica u otro medio habilitado	B
21	No ingresar en el Libro de Reclamaciones Virtual el contenido de la Hoja de Reclamaciones del "Libro de Reclamaciones de Respaldo", dentro del plazo de un día calendario de presentado el reclamo o queja	C
22	No alojar en la página web correspondiente el Libro de Reclamaciones de Naturaleza Virtual	A

- ³⁷ **Multa referencial:** Es la multa máxima en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por tipo de infracción y tipo de empresa, según corresponda de acuerdo con el Cuadro 4.

Cuadro 4

TABLA DE MULTA REFERENCIAL POR TAMAÑO DEL INFRACCTOR, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN (UIT)

Tipo de infracción	Rango de multa referencial según tamaño de empresa ^{1/}		
	Micro empresa o persona natural (facturación de 1 a 150 UIT)	Pequeña empresa (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Gran empresa (facturación de más de 1700 UIT)
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5

- ³⁸ **Factor (FC_i):**

$$(III) FC_i = \frac{1-FC_0}{1-A_0} (A_i - A_0) + FC_0$$

Donde:

FC_i: Es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica con un valor de multa en el rango establecido.

A_i: Es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación.

$$(IV) A_i = \frac{\text{Facturación de la empresa infractora}}{\text{Facturación máxima según tipo de empresa}}$$

Para la Mediana y Gran Empresa, se considera una facturación máxima de 20,000 UIT.

FC₀: Cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

95. Como se puede apreciar, sería pertinente graduar la sanción a imponer de acuerdo con el “*Método basado en valores preestablecidos*”, siendo, en particular, aplicable el “*Método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones*”, conforme al apartado A.1 del Anexo del Decreto Supremo 032-2021-PCM; debido a que las conductas infractoras materia de análisis están relacionadas con el Libro de Reclamaciones.
96. Sin embargo, Costeño Express no atendió correctamente el requerimiento de información efectuado por la Secretaría Técnica de la Comisión mediante Resolución N° 1, donde se requirió que presentara el volumen de sus ventas correspondiente. En ese sentido, atendiendo que no se cuenta con la información de los ingresos “*exactos*” de dicho proveedor, no es posible graduar la sanción respectiva considerando lo prescrito en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
97. A mayor abundamiento, cabe indicar de modo referencial que, tal como la Sala ha sostenido en anteriores pronunciamientos³⁹, en aquellos casos en los que no se cuenta con la información necesaria a fin de utilizar el Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones (referido en el Anexo IV del Decreto Supremo 006-2014-PCM, anexo derogado por el Decreto Supremo 032-2021-PCM), corresponderá graduar la sanción en atención a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código⁴⁰.

A₀: Cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango.

³⁹ Ver Resolución 0280-2021/SPC-INDECOPI, Resolución 0071-2023/SPC-INDECOPI, entre otras.

⁴⁰ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

98. Atendiendo a lo desarrollado previamente, corresponde graduar las sanciones de este extremo, atendiendo a los siguientes criterios establecidos en el artículo 112 del Código:
- (i) **El beneficio ilícito:** Consistió en el ahorro incurrido al no haber implementado mecanismos que permitan el acceso al Libro de Reclamaciones de manera inmediata.
 - (ii) **Daño ocasionado al consumidor:** Causó un daño a la denunciante, el cual se configuró en la defraudación de sus expectativas al pretender acceder al Libro de Reclamaciones para consignar su queja y/o reclamo, lo cual no ocurrió.
 - (iii) **Efectos en el mercado:** La conducta infractora genera desconfianza en los consumidores, los cuales podrían considerar que las entidades financieras no cumplen con poner a disposición inmediata el Libro de Reclamaciones.
99. Asimismo, atendiendo al Principio de Predictibilidad⁴¹, que orienta al procedimiento administrativo para que el monto de la multa a ser impuesta deba ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados a la misma infracción; se verifica que en anteriores pronunciamientos se ha sancionado a proveedores por infracciones relacionadas a la falta de entrega del Libro de Reclamaciones con multas de 2.5 UIT.
100. Por lo expuesto, bajo los criterios de razonabilidad y proporcionalidad corresponde sancionar a Costeño Express con una multa de 2.5 UIT.

-
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
- a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

⁴¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

Título preliminar.

Artículo IV. Principios del

Procedimiento Administrativo. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima. - La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

Sobre las costas y costos del procedimiento

101. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi⁴² dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
102. Al haberse determinado que Costeño Express infringió el Código, corresponde ordenarle de oficio que asuma el pago de las costas y costos en que hubiere incurrido el denunciante en el procedimiento.
103. En tal sentido, Costeño Express deberá cumplir con pagar las costas del procedimiento ascendentes a S/ 36.00, a favor de denunciante, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.
104. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el denunciado deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código⁴³.
105. En cuanto a los costos, se le informa al denunciante que, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

Sobre la inscripción en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi

106. El artículo 119 del Código precisa que el Indecopi lleva un registro de las infracciones que se comprueben y de las sanciones que se impongan en los procedimientos por infracción a la normativa de protección al consumidor, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones del mercado⁴⁴.

⁴² **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7.- Pago de costas y costos

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

(...)

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

⁴³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

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

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

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

⁴⁴ **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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

107. La referida norma establece que los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el referido registro por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de la resolución.
108. En la medida que a través del presente pronunciamiento se ha verificado la comisión de infracciones al Código por parte de Costeño Express, así como se le ha impuesto sanción por ello, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución emitida por este órgano colegiado sea declarada firme en sede administrativa.
109. En ese sentido y en aplicación de lo establecido en el artículo 105⁴⁵ del Código y artículo 21 literal b) del Decreto Legislativo 1033⁴⁶, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, la Autoridad Administrativa decide lo siguiente,

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.

⁴⁵ **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 1033, 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.

Para la cobertura a nivel nacional, el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutorios de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi.

Asimismo, el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi.

⁴⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI**

Artículo 21.- Régimen de las Comisiones. -

Las Comisiones mencionadas en el artículo anterior tienen las siguientes características:

- Cuentan con autonomía técnica y funcional y son las encargadas de aplicar las normas legales que regulan el ámbito de su competencia;
- Resuelven en primera instancia administrativa los procesos de su competencia, la adopción de medidas cautelares y correctivas, la imposición de las sanciones correspondientes y la determinación de costas y costos;
- Están integradas por cuatro (4) miembros, los que eligen a su Presidente y Vicepresidente. El cargo de Presidente y Vicepresidente es ejercido por el período de un año, pudiendo ser reelegidos;
- El cargo de miembro de Comisión podrá ser desempeñado a tiempo completo o parcial, según lo establezca el Consejo Directivo;
- Sesionan válidamente con la presencia de tres de sus miembros hábiles para votar;
- En caso de ausencia, recusación o abstención de un miembro de la Comisión y a falta de quórum, ésta solicitará a la Sala correspondiente que designe un reemplazante, el que será miembro de otra Comisión.
- Aprueban sus resoluciones por mayoría de votos, teniendo el Presidente voto dirimente;
- Cuentan con una o más Secretarías Técnicas, a través de las cuales reciben el apoyo de los órganos de administración interna del INDECOPI; y,
- Están facultadas para solicitar al auxilio de la fuerza pública con el fin de ejecutar sus resoluciones de ser necesario.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

III. SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Marisol Alvarado Arévalo contra Costeño Express S.A.C., y sancionarlo con una multa de 33.26 UIT, por infracción del artículo 38 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; toda vez que, quedó acreditado a nivel indiciario que dicho denunciado se negó a venderle a la denunciante dos (2) boletos de viaje para la ruta Chimbote – Lima, debido a la condición de persona con discapacidad de su hijo.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Marisol Alvarado Arévalo contra Costeño Express S.A.C., y sancionarlo con una multa de 2.5 UIT, por infracción del artículo 152 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; toda vez que, quedó acreditado a nivel indiciario que dicho denunciado no puso a disposición de la denunciante el libro de reclamaciones.

TERCERO: Requerir a Costeño Express S.A.C., el cumplimiento espontáneo de la multa, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205⁴⁷ del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113⁴⁸ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Ordenar de oficio a Costeño Express S.A.C., en calidad de medida correctiva que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

- (i) Capacitar a su personal para la correcta aplicación de su protocolo de atención dirigido a las personas con discapacidad y demás normas vigentes a fin de evitar que incurran en conductas infractoras como la verificada en el presente procedimiento. Dicha capacitación deberá reflejar el involucramiento de **TODO** el personal que labora en el local ubicado en la ciudad de Chimbote (ejecutivo, gerentes, jefes o rangos similares, personal de atención al público, etc) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos.

⁴⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 205.- Ejecución forzosa

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

(...)

⁴⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la unidad impositiva tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 156.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE

EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

Informar a Costeño Express S.A.C. que deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Áncash sede Chimbote, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴⁹ y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

QUINTO: Ordenar a Costeño Express S.A.C., que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a S/ 36.00; para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, los denunciados deberán presentar ante esta autoridad administrativa los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118⁵⁰ de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Informar a la señora Marisol Alvarado Arévalo que, en cuanto a los costos, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

SÉPTIMO: 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 38⁵¹ del Decreto Legislativo N° 807, el único

⁴⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa 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.

⁵⁰ **LEY 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

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

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

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

⁵¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

"Artículo 38.- La Comisión de Protección al Consumidor, establecerá, directamente o mediante convenios con instituciones públicas o privadas, mecanismos alternativos de resolución de disputas del tipo de arbitraje, mediación, conciliación o mecanismos mixtos, que, mediante procedimientos sencillos y rápidos, atiendan y resuelvan con carácter vinculante y definitivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de las competencias administrativas.

El incumplimiento de acuerdos, laudos arbitrales o resoluciones en favor de los derechos de los consumidores constituyen infracciones al presente Decreto Legislativo.

La Comisión queda facultada a sancionar el incumplimiento de los acuerdos, laudos o resoluciones que pongan fin a la controversia entre los proveedores y consumidores, de la siguiente manera:

a) Si el incumplimiento del proveedor afectase un acuerdo: Aplicar a la parte incumplidora, en calidad de multa hasta el triple de lo incumplido. En caso de que lo incumplido no implicase el pago de una suma de dinero, podrá imponer



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI ÁNCASH SEDE CHIMBOTE
EXPEDIENTE N° 0095-2023/CPC-INDECOPI-CHT

recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi Áncash sede Chimbote⁵², 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 notificación⁵³, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218⁵⁴ del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Costeño Express S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119⁵⁵ de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores miembros: Said Giuliano Trujillo Ripamontti, Manuel Ulises Urcia Quispe, Mario Merchán Gordillo y Sadie María Velásquez Contreras.

SAID GIULIANO TRUJILLO RIPAMONTTI PRESIDENTE

multas de hasta dos (2) UIT por cada cinco (5) por cada cinco días útiles de incumplimiento, hasta el total cumplimiento.

b) Si el incumplimiento del proveedor afectase un laudo o cualquier resolución: Aplicar a la parte incumplidora, en calidad de multa hasta el triple de lo incumplido respecto de lo dispuesto en el laudo o resolución. En caso de que lo fallado en el laudo o resolución no implicase el pago de una suma de dinero podrá imponer multas de hasta dos (2) UIT por cada cinco (5) días útiles de incumplimiento, hasta el total cumplimiento.

En todos los supuestos de incumplimiento mencionados, la Comisión podrá continuar el procedimiento y pronunciarse conforme a su competencia, independientemente de que el consumidor opte por la ejecución de lo incumplido en la vía legal correspondiente."

⁵² **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.
(...)"

⁵³ **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.

(...)

⁵⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 222.- Acto firme. –

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

⁵⁵ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.