



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09.02.2022 07:28:03 -05:00

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE AREQUIPA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTES : NARDA MARCELA VERA OLIVERA
JORGE ANDRE ALTAMIRANO VERA
DENUNCIADA : E AFC MAQUISISTEMA S.A.
MATERIA : LIBRO DE RECLAMACIONES
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS FINANCIEROS, EXCEPTO LAS DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES, N.C.P.

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra E AFC Maquisistema S.A., por presunta infracción de los artículos 150° y 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, pues se acreditó que el proveedor denunciado carecía del libro de reclamaciones en su página web, así como de su respectivo aviso.*

Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra E AFC Maquisistema S.A., por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la denunciada no contaba con un libro de reclamaciones cuyas hojas de reclamación cumplieran con las características establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra E AFC Maquisistema S.A., por presunta infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que la denunciada no hubiera implementado en su local ubicado en el Mall Aventura de Arequipa el aviso del libro de reclamaciones con las dimensiones adecuadas.

SANCIONES:

1,24 UIT – por falta de implementación del libro de reclamaciones en su portal web.

0,58 UIT – por falta de implementación del aviso del libro de reclamaciones en su portal web.

1 UIT – por contar con un libro de reclamaciones cuyas hojas de reclamación no cumplieran con las características establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Lima, 7 de febrero de 2022



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

ANTECEDENTES

1. El 28 de junio de 2019, los señores Jorge Andre Altamirano Vera (en adelante, el señor Altamirano) y la señora Narda Marcela Vera Olivera (en adelante, la señora Vera), interpusieron una denuncia contra EAFC Maquisistema S.A.¹ (en adelante, Maquisistema), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:
 - (i) Contrataron con Maquisistema el sistema auto ahorro, habiendo realizado pagos conforme a los términos contractuales; no obstante, se les informó que podrían trasladar todos los abonos realizados a un tercero;
 - (ii) en atención a la información brindada, coordinaron con el personal de la denunciada el traslado de los abonos realizados por la señora Vera a favor del señor Altamirano, quien ingresaría como nuevo cliente y, en consecuencia, el contrato con la señora Vera sería resuelto;
 - (iii) es así que, el señor Altamirano contrató con la denunciada el sistema auto ahorro, bajo la idea de que los fondos aportados por la señora Vera se acumularían como parte de sus pagos, empero, pese a que se le habría informado de dicha posibilidad, Maquisistema venía negando hacer efectivo tal acuerdo;
 - (iv) decidieron ingresar un reclamo en el portal web de la denunciada; no obstante, no se podía apreciar el aviso del libro de reclamaciones conforme a lo establecido en el Decreto Supremo 011-2011-PCM, que aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código (en adelante, el Reglamento del Libro de Reclamaciones), además, tampoco existía el referido instrumento; e,
 - (v) ingresaron un reclamo el 5 de marzo de 2019, en el local ubicado en el Mall Aventura de Arequipa (en adelante, el establecimiento comercial); sin embargo, Maquisistema no tenía implementado el libro de reclamaciones conforme a la normativa vigente, dado que no se podía apreciar en la hoja de reclamación el Registro Único de Contribuyentes (en adelante, el RUC) del proveedor. Además, el aviso del libro de reclamaciones no cumplía con las formalidades indicadas en la norma antes precisada, al no tener las dimensiones adecuadas.

2. El 15 de octubre de 2019, Maquisistema presentó un escrito manifestando, entre otros, lo siguiente:
 - (i) No existía información o medio probatorio que identificara de manera clara e indubitable el portal web aludido por los denunciantes, ni se mencionaba la fecha en la que se intentó ingresar el reclamo; y,

¹ RUC: 20124148970. Domicilio Fiscal: Av. Arequipa 4598, Res. Miraflores, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

- (ii) era falso que no existiera el libro de reclamaciones o un aviso sobre su existencia en el módulo de Maquisistema, incluso los denunciante ingresaron un reclamo en marzo de 2019.
3. Mediante Resolución 0051-2020/INDECOPI-AQP del 16 de enero de 2020, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Maquisistema, por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, al considerar que no quedó acreditado que dicha denunciada haya brindado información falsa a los denunciante respecto al traslado de los fondos realizados a otra persona;
- (ii) declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Maquisistema, por presunta infracción del artículo 150° del Código, respecto a las siguientes conductas:
- a) No habría cumplido con implementar, en su portal web, el aviso del libro de reclamaciones, ni el libro de reclamaciones;
 - b) no habría cumplido con implementar en su establecimiento comercial el aviso del libro de reclamaciones conforme a la normativa vigente, al no contener las dimensiones y características que indicaba dicha norma;
 - c) no habría cumplido con implementar en su establecimiento comercial el libro de reclamaciones conforme a la normativa vigente, al no contener la hoja de reclamación el RUC del proveedor.
- Ello, en la medida que los consumidores carecían de legítimo interés para denunciar las conductas antes precisadas.
- (iii) denegó el pago de las costas y costos, así como las medidas correctivas solicitadas por los denunciante.
4. Ante el recurso de apelación presentado por los denunciante², mediante Resolución 2241-2020/SPC-APELACIÓN del 26 de noviembre de 2020, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 0051-2020/INDECOPI-AQP, por vulneración de los Principios de Congruencia y Debido Procedimiento, toda vez que la Comisión no imputó

² Cabe indicar que en la medida que los denunciante no apelaron la Resolución 0051-2020/INDECOPI-AQP, en el extremo descrito en el numeral (i) del párrafo 3 de dicha resolución, este quedó consentido.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

correctamente los hechos denunciados por los denunciantes contra Maquisistema, vinculados a las presuntas infracciones de los artículos 150° y 151° del Código. En consecuencia, dispuso que el órgano de primera instancia, atendiendo a las consideraciones expuestas en dicha resolución, realizara una nueva imputación de cargos recogiendo los hechos denunciados; y,

- (ii) dispuso que la Comisión, luego del trámite correspondiente, emita un pronunciamiento sobre el fondo de la denuncia interpuesta contra Maquisistema, en lo concerniente a la presunta transgresión de los artículos 150° y 151° del Código, en la medida que se verificó que los denunciantes no acudieron a la autoridad administrativa en defensa de los intereses difusos de los consumidores, sino en resguardo de sus propios intereses.

5. Por Resolución 6 del 17 de febrero de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) imputó a título de cargo, las siguientes presuntas conductas infractoras:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 28 de junio de 2019, presentada por Narda Marcela Vera Olivera y Jorge André Altamirano Vera en contra de E AFC Maquisistema S.A. por presunta infracción al artículo 151° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no habría implementado en su página web el aviso del Libro de Reclamaciones conforme la normativa vigente anexo III del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.

SEGUNDO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 28 de junio de 2019, presentada por Narda Marcela Vera Olivera y Jorge André Altamirano Vera en contra de E AFC Maquisistema S.A. por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no habría implementado en su página web el Libro de Reclamaciones Virtual.

TERCERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 28 de junio de 2019, presentada por Narda Marcela Vera Olivera y Jorge André Altamirano Vera en contra de E AFC Maquisistema S.A. por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no habría implementado en su local ubicado en el Mall Aventura de Arequipa el Libro de Reclamaciones conforme, toda vez que en la hoja de reclamaciones no se puede apreciar el RUC del proveedor.

CUARTO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 28 de junio de 2019, presentada por Narda Marcela Vera Olivera y Jorge André Altamirano Vera en contra de E AFC Maquisistema S.A. por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no habría implementado en su local ubicado en el Mall Aventura de Arequipa el aviso del Libro de Reclamaciones toda vez que no cumple con las dimensiones adecuadas.

(...) SIC



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

6. El 5 de agosto de 2021, Maquisistema presentó sus descargos a la nueva imputación efectuada por la Secretaría Técnica, manifestando -entre otros argumentos- lo siguiente:
 - (i) El 5 de marzo de 2019, el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán (en adelante, el señor Castillo), en representación de los denunciantes, suscribió las Hojas de Reclamación 00002 y 00003, correspondiente al libro de reclamaciones colocado en el módulo de Maquisistema del centro comercial Mall Aventura. Precisó que dichos reclamos fueron absueltos mediante cartas notariales GO-000125 y GO-000126;
 - (ii) no existía información o medio probatorio alguno que identificara de manera clara, precisa e indubitable el “portal web” aludido por los denunciantes. Precisó que la relación de consumo entablada con los consumidores se estableció de manera personal y presencial, por cuanto carecía de medios virtuales que habilitara dicha gestión a través de alguna dirección virtual de internet; y,
 - (iii) Maquisistema estaba domiciliada principalmente en Lima, siendo que en el supuesto negado que se hubiera identificado algún sitio web, la presente imputación correspondería a la Sede Central, por cuanto no mantenía ninguna dirección de internet regional o específicamente dirigida a los consumidores de la Región Arequipa.
7. El 19 de agosto de 2021, Maquisistema informó que en el módulo del Mall Aventura Plaza de Arequipa no registraba ventas.
8. El 24 de agosto de 2021, Maquisistema informó las ventas de los años 2018 y 2019 a nivel nacional, así como en la Región Arequipa.
9. Mediante Resolución 12 del 1 de setiembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión dispuso correr traslado del IFI a las partes involucradas en el presente procedimiento, para que en el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles de notificado con la citada resolución, manifieste su posición y formule sus descargos. Cabe precisar que la notificación de la citada resolución a ambas partes del procedimiento fue el 1 de setiembre de 2021 a las 23:00 horas aproximadamente.
10. El 8 de setiembre de 2021, los denunciantes absolvieron el IFI manifestando que adjuntaban el “video 9”, en el cual se podía advertir los defectos contenidos en el aviso del libro de reclamaciones del proveedor denunciado, al compararse con una hoja A4, un folder manila y una regla. Adicionalmente, indicó que el Código brindaba protección a la etapa previa de las relaciones de consumo y a la etapa de ejecución. Finalmente, manifestó que en caso la autoridad administrativa mantuviera dudas sobre las dimensiones del aviso, debía ejecutar una inspección en el local del proveedor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

11. El 8 de setiembre de 2021, Maquisistema indicó que, de los reclamos presentados en sus descargos, podía evidenciarse que, a la fecha de imputación de cargos, ya se había subsanado la conducta imputada, referido a la falta de consignación del RUC en las hojas de reclamaciones. Sin perjuicio de lo expuesto, en el supuesto que se considere que subsiste la infracción debía considerarse como una atenuante en el cálculo de graduación de la multa.
12. Mediante Resolución 0382-2021/INDECOPI-AQP del 9 de setiembre de 2021, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra Maquisistema, por presunta infracción del artículo 150° del Código, al considerar que no quedó acreditado que la denunciada tuviese obligación de contar con un libro de reclamaciones en su portal web;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Maquisistema, por infracción del artículo 150° del Código, al considerar que quedó acreditado que la denunciada no implementó en su local ubicado en el Mall Aventura de Arequipa el libro de reclamaciones conforme a la normativa, toda vez que en la hoja de reclamaciones no se podía apreciar el RUC del proveedor; sancionándola con una multa de 1 UIT;
 - (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Maquisistema, por presunta infracción del artículo 151° del Código, al considerar que no quedó acreditado que la denunciada tuviese obligación de implementar un aviso del libro de reclamaciones en su portal web;
 - (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Maquisistema, por presunta infracción del artículo 151° del Código, al considerar que no quedó acreditado que la denunciada no hubiera implementado en su local ubicado en el Mall Aventura de Arequipa el aviso del libro de reclamaciones que no cumpliría con las dimensiones adecuadas;
 - (v) ordenó como medida correctiva que Maquisistema cumpla con implementar en su establecimiento comercial de Mall Aventura Plaza de la ciudad de Arequipa las hojas del libro de reclamaciones con el RUC por defecto, ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la citada resolución;
 - (vi) condenó a Maquisistema al reembolso de las costas y costos del procedimiento; y,
 - (vii) dispuso la inscripción de Maquisistema en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
13. El 14 de octubre de 2021, Maquisistema presentó un recurso de apelación contra la Resolución 0382-2021/INDECOPI-AQP, manifestando lo siguiente:
 - (i) El 5 de marzo de 2019, el señor Castillo, en representación de los



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

denunciantes, suscribió las hojas de reclamación 00002 y 00003, correspondiente al libro de reclamaciones colocado en el módulo de Maquisistema del centro comercial Mall Aventura. Precisó que dichos reclamos fueron absueltos mediante cartas notariales GO-000125 y GO-000126;

- (ii) había presentado las hojas de reclamaciones, en las cuales se apreciaba que había consignado el RUC en todos los libros de la ciudad de Arequipa. Además, había presentado las Hojas de Reclamaciones 00002, 00004 y 00005 del centro comercial Mall Aventura, en las cuales se consignó el RUC, documentos que generaban indicios de que su empresa subsanó la conducta infractora antes de la notificación de la imputación de cargos (16 de marzo de 2021);
- (iii) debía considerarse que si la denuncia se sustentaba únicamente en hechos ocurridos el 5 de marzo de 2019 (fecha de interposición de los reclamos) dicha conducta había prescrito a la fecha de notificación de imputación de cargos. Ello en atención a lo dispuesto en el artículo 252° inciso 2) del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), el cual establecía que la denuncia administrativa prescribía a los dos (2) años computados desde el día en que la infracción se hubiese cometido, hasta el día del inicio del procedimiento sancionador con la notificación de los hechos imputados a título de cargo, esto último ocurrido el 16 de marzo de 2021;
- (iv) la multa impuesta por la primera instancia se sustentaba en fórmulas absolutamente genéricas, las cuales no se condecían con los hechos materia de denuncia, en tanto se indicaba que la falta del número de RUC defraudaba las expectativas legítimas de los denunciantes, lo cual era falso, en tanto dicho hecho no impidió que los consumidores pudieran anotar su reclamo, ni que se atendieran los mismos;
- (v) la primera instancia no había considerado, como elemento atenuante, que a la fecha el libro de reclamaciones colocado en el centro comercial Mall Aventura consignaba el RUC, por lo que correspondía imponérsele una amonestación;
- (vi) al haberse incluido el número de RUC en el libro de reclamaciones colocado en el módulo de Maquisistema del centro comercial, se debía revocar la medida correctiva ordenada; y,
- (vii) la primera instancia le obligaba a resarcir los montos por condena al pago de las costas y costos, sin que mediara análisis alguno; no obstante, la conducta imputada no limitó el derecho de los denunciantes a anotar su reclamo o a recibir respuesta al mismo. Indicó que la conducta sancionada, era una obligación formal de la norma, que no tenía mayor incidencia en los derechos o en el legítimo interés de los consumidores.

14. En la misma oportunidad, los denunciantes presentaron un recurso de apelación contra la Resolución 0382-2021/INDECOPI-AQP solicitando su



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

nulidad, en tanto esta fue emitida, sin previamente trasladarse los escritos presentados por las partes del procedimiento absolviendo el IFI, habiendo ocurrido esto dentro del plazo otorgado por la Secretaría Técnica de la Comisión. Adicionalmente, indicó que la resolución recurrida fue emitida el 9 de setiembre de 2021, pese a que hasta esa oportunidad las partes tenían plazo para presentar sus observaciones.

15. Adicionalmente, los denunciantes indicaron los siguientes argumentos:

- (i) La denunciada brindaba servicios a través de su página web, al ejecutar asambleas y remates, por lo que ante un servicio no idóneo, se requería el acceso a un canal de reclamos inmediato. Además la denunciada a través de su pagina web proveía el acceso a una extranet para realizar pagos por remate;
- (ii) la primera instancia debió valorar en conjunto los medios probatorios presentados, a efectos de determinar que se trataba del local comercial de la denunciada, en el cual el aviso del libro de reclamaciones no contaba con dimensiones que se ajustara a la normativa vigente;
- (iii) en el IFI de la Secretaría Técnica de la Comisión, si bien se hacía mención a que no se podía verificar el tamaño del aviso, lo cierto es que no se hacía mención a si se trataba o no del local de la denunciada, como tampoco la empresa proveedora había negado dicha situación;
- (iv) la Comisión además sostuvo que el local no estaría abierto al público y que no tenía certeza de que el mismo funcionara, dejando de lado su obligación como autoridad administrativa de aplicar el Principio de Verdad Material, toda vez que solicitó la inspección del local comercial y ello no fue realizado; y,
- (v) solicitaban el uso de la palabra.

16. El 10 de enero de 2022, Maquisistema absolvió el recurso de apelación, manifestando lo siguiente:

- (i) El extremo referido a la falta de implementación de un aviso del libro de reclamaciones en su portal web, no era un extremo apelado por los denunciantes, por lo cual se entendía consentido;
- (ii) el “video 9” al que hicieron alusión los denunciantes, no había sido trasladado a su empresa;
- (iii) los denunciantes pretendían que se analizara un sitio web distinto al que era materia de imputación, bajo el argumento de que se recibían pagos por dicho medio, lo cual era falso, toda vez que los pagos se realizaban por medios bancarios; y,
- (iv) habían presentado medios probatorios que acreditaban la existencia de un aviso, con las dimensiones y requerimientos reglamentarios. Precisó que en las fotografías presentadas por los denunciantes que obraban en el expediente, sin fecha cierta, se intentaba comparar documentos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

colocados en perspectivas diferentes, para señalar que el aviso del libro de reclamaciones no serían de tamaño A4.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) Sobre el uso de la palabra solicitada por los denunciantes

17. En su escrito de apelación, los denunciantes solicitaron a esta Sala que se les conceda el uso de la palabra.
18. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del TUO de la LPAG, desarrolla el principio del debido procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra³.
19. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del Principio del Debido Procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que -en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso)- el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada⁴.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

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:
(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. - Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI.**

Artículo 16°. - Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.

16.1 Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

16.2 Las audiencias son públicas, salvo que la Sala considere necesario su reserva con el fin de resguardar la confidencialidad que corresponde a un secreto industrial o comercial, o al derecho a la intimidad personal o familiar, de cualquiera de las partes involucradas en el procedimiento administrativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

20. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
21. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la autoridad administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
22. En la misma línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las facultades, normas y organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la Comisión del Indecopi lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión del Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedará a criterio de la autoridad administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.
23. En ese sentido, el órgano jurisdiccional bajo mención ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, es una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no hay necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
24. En consecuencia, considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que los denunciados a lo largo del procedimiento han podido exponer y sustentar los argumentos de su defensa, corresponde -en uso de la potestad o prerrogativa conferida por la ley- denegar el pedido de uso de la palabra formulado por los

16.3 Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

consumidores.

(ii) Sobre el extremo presuntamente no apelado alegado por Maquisistema

25. En su escrito del 10 de enero de 2022, Maquisistema indicó que el extremo referido a la falta de implementación de un aviso del libro de reclamaciones en su portal web, no era un extremo apelado por los denunciante, por lo cual se entendía consentido.
26. Sobre el particular, corresponde indicar que, de una revisión del escrito de apelación presentado por los denunciante el 14 de octubre de 2021, se advierte lo siguiente:

“Respecto a la apelación

(...)

Respecto al Aviso y libro de reclamaciones virtual

En el caso en particular, se tiene que la Comisión, ha señalado que el denunciado no se encuentra obligado a implementar en la página de inicio de su portal web el aviso del Libro de Reclamaciones ello a razón de que mediante dicho medio no se establece la relación de consumo.

Sobre el particular, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, podrá dilucidar respecto al termino de “establecer”, si en estricto sensu esta referida sólo al hecho de contratar o va más allá.

Sentado esto, queda acreditado que el denunciado brinda su servicio mediante la página web y en el supuesto que dicho servicio presente alguna falla o no sea idóneo, es comprensible que se requiera el acceso a un canal de reclamos inmediato (...)

Ahora bien, sin perjuicio de lo antes señalado, es propicio resaltar que el análisis efectuado por la Comisión es ligero, en tanto no ha realizado un trabajo de investigación idóneo toda vez que de la revisión de la página web del denunciado se advierte lo siguiente: (...)

*En ese sentido, habiendo quedado acreditado que el denunciado si se encuentra en la obligación de implementar el aviso y el libro de reclamaciones en su portal web, corresponde a la Sala revocar la resolución apelada.”
(Subrayado nuestro)*

27. Del contenido del escrito de apelación presentado por los denunciante, este Colegiado advierte que estos sí cuestionaron el extremo referido a la falta de implementación de un aviso del libro de reclamaciones en el portal web de la denunciada, indicando que la segunda instancia debía analizar si el proveedor denunciado sólo debía contar con aviso en el supuesto de que en una página web se establecieran relaciones de consumo o si dicha obligación era más amplia.
28. A mayor abundamiento, corresponde indicar que de los argumentos expuestos por los denunciante para sustentar las razones por las cuales la denunciada debía contar con el libro de reclamaciones de manera virtual, se desprende



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

que en la medida que se determinara que Maquisistema debía contar con el mismo, en consecuencia, debía contar con el aviso del libro de reclamaciones.

29. En tal sentido, corresponde desestimar el argumento de la denunciada en dicho punto.

(iii) Sobre la presunta nulidad de la resolución recurrida

30. El artículo 139º de la Constitución Política del Perú, literales 1 y 14⁵, establece el Principio del Debido Proceso como garantía de la función jurisdiccional, precisando su observancia en todas las instancias del proceso. Del mismo modo, el Artículo I del Título Preliminar del Código Procesal Civil⁶ norma de aplicación supletoria en el presente caso, también reconoce el derecho a ese debido proceso.

31. El artículo 10º del TUO de la LPAG, establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es la omisión o defecto de sus requisitos de validez⁷, entre los cuales se encuentra el que se respete el procedimiento regular previsto para su generación⁸, esto es, que se respete el Principio del Debido Procedimiento, que garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a

⁵ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 139º.**- Son principios y derechos de la función jurisdiccional:

1. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional.

(...)

14. El principio de no ser privado del derecho de defensa en ningún estado del proceso. Toda persona será informada inmediatamente y por escrito de la causa o las razones de su detención. Tiene derecho a comunicarse personalmente con un defensor de su elección y a ser asesorado por éste desde que es citada o detenida por cualquier autoridad.

⁶ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo I.- Derecho a la tutela jurisdiccional efectiva.** - Toda persona tiene derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, para el ejercicio o defensa de sus derechos o intereses, con sujeción a un debido proceso.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10º.- Causales de nulidad.**

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.

4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3º.- Requisitos de validez de los actos administrativos.**- Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

5. Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

obtener una decisión motivada y fundada en derecho⁹.

32. En su apelación, los denunciantes solicitaron la nulidad de la resolución recurrida, en tanto esta fue emitida sin previamente trasladarse los escritos presentados por las partes del procedimiento absolviendo el IFI, habiendo ocurrido esto dentro del plazo otorgado por la Secretaría Técnica de la Comisión. Adicionalmente, indicó que la resolución recurrida fue emitida el 9 de setiembre de 2021, pese a que hasta esa oportunidad las partes tenían plazo para presentar sus observaciones.
33. Al respecto, corresponde indicar que el artículo 255^o del TUO de la LPAG dispone que el informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles¹⁰.
34. Ahora bien, dicha normativa no dispone una obligación para que la autoridad administrativa traslade dichos descargos al IFI a las partes del procedimiento, siendo que además los argumentos invocados por Maquisistema y los denunciantes fueron evaluados en la resolución recurrida.
35. Corresponde indicar, que si bien el 9 de setiembre de 2021, se emitió la Resolución 0382-2021/INDECOPI-AQP, esto es al quinto día hábil para que las partes puedan presentar sus descargos al IFI de la Secretaría Técnica de la Comisión, lo cierto es que para dicha fecha ambas partes del procedimiento ya habían presentado sus observaciones al IFI, por lo cual la Comisión se encontraba expedito para poder emitir la resolución recurrida.

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

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 255.- Procedimiento sancionador.**

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:

(...)

Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

36. A ello, debe agregarse que la parte denunciante no ha argumentado, así como probado que al quinto día hábil para presentar sus descargos al IFI, pretendió presentar escrito alguno, el mismo que no fue considerado por la primera instancia y que acarrearía una nulidad en la resolución recurrida, por lo cual corresponde desestimar el argumento de los consumidores en dicho punto.

(iv) Sobre la presunta prescripción administrativa

37. El artículo 91° del TUO de la LPAG¹¹ señala que, para iniciar un procedimiento, la autoridad administrativa, de oficio, debe asegurarse de su propia competencia. En virtud de ello, 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 la denuncia.

38. Así, en salvaguarda de los intereses públicos y el Principio de Legalidad, la autoridad administrativa deberá corroborar siempre la concurrencia de los requisitos de procedencia de toda denuncia presentada antes de emitir una resolución sobre el fondo de lo petitionado, máxime si se considera que de acuerdo con el artículo 3° del TUO de la LPAG, la competencia es uno de los requisitos de validez de los actos administrativos¹².

39. La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente la pérdida del "*ius puniendi*" del Estado, eliminando la posibilidad de que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.

40. El plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor se rige por el artículo 121° del Código¹³ -norma

¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR 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.

¹² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos:
1. Competencia. - Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión. (...)

¹³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa.** Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

vigente al momento de la interposición de la denuncia-, el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los dos (2) años de cometidos tales ilícitos. Transcurrido dicho plazo, la autoridad administrativa pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios.

41. La referida norma establece que para el cómputo del plazo de prescripción se aplica lo dispuesto en el artículo 252^o¹⁴ del TUO de la LPAG¹⁵, el cual hace referencia a las infracciones instantáneas, permanentes y continuadas.
42. Al respecto, debe precisarse que una infracción es instantánea cuando *“la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera”*; es infracción instantánea con efectos permanentes cuando se genera *“un estado de cosas contrario al ordenamiento jurídico, que se mantiene. (...) aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de ésta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción”*; es infracción continuada, cuando *“se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario”*; y, finalmente, es infracción permanente aquella *“en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable. (...) no son los efectos jurídicos*

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

¹⁴ El Código hace referencia al artículo 233° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, esto fue antes de la aprobación del TUO de la LPAG, donde lo dispuesto en dicho artículo ahora se encuentra contenido en el artículo 252° del TUO de la LPAG.

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 252°.- Prescripción. (...)**

252.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes. El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 253, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

252.3 La autoridad declara de oficio la prescripción y da por concluido el procedimiento cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. Asimismo, los administrados pueden plantear la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos. En caso se declare la prescripción, la autoridad podrá iniciar las acciones necesarias para determinar las causas y responsabilidades de la inacción administrativa, solo cuando se advierta que se hayan producido situaciones de negligencia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma”¹⁶.

43. En otras palabras, la infracción es instantánea cuando su consumación se agota en el mismo momento en que se han realizado todos sus elementos constitutivos; es permanente cuando la consumación se prolonga en el tiempo; y, continuada cuando existe unidad de propósito del proveedor y una pluralidad de conductas que vulneran el mismo precepto legal.
44. Las infracciones permanentes se caracterizan porque determinan la creación de una situación antijurídica que se prolonga durante un tiempo por voluntad de su autor. Así, a lo largo de aquel tiempo en que el ilícito se sigue consumando, la infracción se continúa cometiendo, prolongándose hasta que se abandona la situación antijurídica. En consecuencia, en este caso el plazo de prescripción sólo podrá comenzar a computarse desde el momento en que ha cesado la situación antijurídica, ya que es entonces cuando se consuma la infracción¹⁷.
45. En virtud de estas normas, la Administración se encuentra obligada a verificar si se ha cumplido o no el plazo para ejercer su potestad sancionadora, por ser la competencia uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado. Caso contrario, si de los actuados se desprende que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, dado que trascurrieron los dos (2) años previstos por ley, se deberá declarar la improcedencia de la denuncia.
46. En este punto, cabe precisar que, conforme a lo señalado por la Sala en reiterados pronunciamientos, cuando el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor es promovido por la denuncia del usuario afectado, interpuesta antes de que transcurran (2) dos años desde que la infracción fue cometida, no puede “sancionarse” o desprotegerse al mismo por la inacción de la propia Autoridad Administrativa durante la tramitación de procedimiento. Dicho proceder no permitiría cumplir con la finalidad del instituto de la prescripción señalado precedentemente¹⁸. En ese sentido, en los procedimientos de oficio iniciados como consecuencia de una denuncia de parte, el cómputo del plazo de prescripción se interrumpe de forma definitiva con la interposición de esta por parte del consumidor, mas no con la notificación de imputación de cargos.
47. Maquisistema invocó que, si la denuncia se sustentaba únicamente en hechos

¹⁶ **BACA ONETO, Víctor Sebastián.** *La prescripción de las infracciones y su clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General.* Revista Derecho & Sociedad N° 37. Año 2012. P. 268.

¹⁷ **DE PALMA DEL TESO, Ángeles.** *Las infracciones administrativas continuadas, las infracciones permanentes, las infracciones de estado y las infracciones de pluralidad de actos: distinción a efectos del cómputo del plazo de Prescripción.* Revista Española de Derecho Administrativo N° 112. Año 2001. Pp. 553 - 572.

¹⁸ Ver Resolución 0771-2018/SPC-INDECOPI del 12 de abril de 2018.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

ocurridos el 5 de marzo de 2019 (fecha de interposición de los reclamos), dicha conducta había prescrito a la fecha de notificación de imputación de cargos. Ello en atención a lo dispuesto en el artículo 252° inciso 2) del TUO de la LPAG, el cual establecía que la denuncia administrativa prescribía a los dos (2) años computados desde el día en que la infracción se hubiese cometido, hasta el día del inicio del procedimiento sancionador con la notificación de los hechos imputados a título de cargo.

48. Cabe precisar que tal alegato se vincula al extremo de la denuncia referido a que en las hojas del libro de reclamaciones ubicado en el local del Mall Aventura de Arequipa, no se podía apreciar el RUC del proveedor.
 49. Ahora bien, la oportunidad en que los denunciantes tomaron conocimiento de la presunta conducta infractora, esto es que en las hojas del libro de reclamaciones no podía apreciarse el RUC del proveedor, fue en la fecha que dejaron constancia de sus reclamos, esto es, el 5 de marzo de 2019.
 50. En ese sentido, a partir de dicha oportunidad (5 de marzo de 2019), los denunciantes podían interponer su denuncia, lo cual realizaron el 28 de junio de 2019, esto es dentro del plazo de dos (2) años para que la autoridad administrativa pueda evaluarla, conforme a lo señalado en el precedente numeral 46.
 51. Por los considerandos expuestos, corresponde desestimar el alegato de la denunciada en dicho punto.
- (v) Sobre la presunta subsanación de la conducta infractora
52. Maquisistema indicó que había presentado las hojas de reclamaciones, en las cuales se apreciaba que había consignado el RUC en todos los libros de la ciudad de Arequipa. Además, había presentado las Hojas de Reclamaciones 00002, 00004 y 00005 del centro comercial Mall Aventura, en las cuales se consignó el RUC, documentos que generaban indicios de que su empresa subsanó la conducta infractora antes de la notificación de la imputación de cargos (16 de marzo de 2021).
 53. Sobre el particular, a efectos de acreditar sus afirmaciones la denunciada presentó las hojas de su libro de reclamaciones ubicado en su Oficina Principal de Arequipa; no obstante, corresponde indicar que toda vez que se está verificando la falta de consignación del RUC en las hojas del libro de reclamaciones de la denunciada en su local del Mall Aventura a la fecha en que los denunciantes pretendieron presentar su reclamo (año 2019), los medios probatorios antes mencionados no acreditan la alegada subsanación siendo que la afectación ocurrida a los consumidores en aquella oportunidad no resultaba subsanable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

54. Sin perjuicio de lo anterior, se aprecia que si bien la denunciada presentó la hoja 0005 del libro de reclamaciones ubicado en su local del Mall Aventura, en el cual se había consignado el RUC, lo cierto es que no existen elementos suficientes que permitan evidenciar la oportunidad en el cual se habría consignado dicho dato, más aún cuando en la hoja no se puede visualizar a qué año corresponde esa hoja del libro de reclamación.
55. A mayor abundamiento, corresponde indicar que en la hoja 0004 del libro de reclamaciones de su local del Mall Aventura, que fue presentada de manera posterior a la primera imputación realizada por la autoridad administrativa, no se puede advertir que la denunciada hubiera consignado el RUC en las hojas del libro de reclamaciones de dicho local.
56. En tal sentido, corresponde desestimar el argumento de la denunciada en dicho punto, sobre la presunta subsanación de la conducta imputada.

Sobre la falta de implementación del libro de reclamaciones y aviso en la página web de Maquisistema

57. El artículo 150° del Código¹⁹ establece que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. Asimismo, se señala que el Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento) establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.
58. De acuerdo con el numeral 3.1. del artículo 3° del Reglamento²⁰, se entiende por libro de reclamaciones, el documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.
59. De otro lado, de conformidad con el artículo 4° del Reglamento²¹, los

¹⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150°.- Libro de reclamaciones.**

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

²⁰ **REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 3°.- Definiciones: Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

3.1. Libro de reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

²¹ **REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 4°.- Libro de Reclamaciones:**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

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.

60. El artículo 9º del Reglamento, establece que los proveedores virtuales deberán colocar como mínimo un aviso fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al libro de reclamaciones virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo III del citado Reglamento.
61. En el presente caso, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Maquisistema, por presunta infracción de los artículos 150º y 151º del Código, al haberse verificado que el proveedor denunciado no se encontraba obligado a contar con un libro de reclamaciones en su página web ni con el aviso.
62. En apelación, los denunciantes manifestaron que la denunciada brindaba servicios a través de su página web, al ejecutar asambleas y remates, por lo que ante un servicio no idóneo, se requería el acceso a un canal de reclamos inmediato. Además, la denunciada a través de su página web proveía el acceso a una extranet para realizar pagos por remate.
63. Al respecto, el 17 de agosto de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión efectuó una diligencia de verificación en la página web de Maquisistema (<http://www.maquisistema.com.pe>) en el cual recabó información de dicha página, donde puede advertirse que no contaba con el libro de reclamaciones. Además, se puede observar que se brindaba información sobre cómo funcionaba su servicio, los asociados, locales, etc.
64. Conviene precisar que la denunciada no ha afirmado que en su página web sí contara con el aviso del libro de reclamaciones, sino más bien su defensa ha ido dirigida a sustentar que no empleó algún sitio web para contactar a los denunciantes, siendo que los medios probatorios recabados por la autoridad administrativa y denunciantes dan indicios de que no contaba con dicho medio

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.

Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones.

En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.

(Lo subrayado es nuestro)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

de prueba, siendo que además Maquisistema no ha presentado medio probatorio que acredite la implementación del aviso en su portal web.

65. Al respecto, si bien -a través de dicha página web- no resultaba posible que un consumidor contrate alguno de los productos ofrecidos por el proveedor de manera directa, dicha página web constituía un medio de información de Maquisistema sobre aquellos productos que este ofrecía en el mercado, constituyendo entonces un canal de información a través del cual los consumidores eran dirigidos a ponerse en contacto con esta, para así -de ser el caso- entablar una relación de consumo.
66. En ese sentido, al ser la página web de Maquisistema un mecanismo de información que buscaba entablar finalmente una relación de consumo, este Colegiado considera que el proveedor sí se encontraba en la obligación de implementar el libro de reclamaciones en su página web, así como su respectivo aviso.
67. Así las cosas, pese a que el Reglamento establece que los proveedores virtuales deberán colocar el libro de reclamaciones en la página de inicio del portal web en donde se establezcan las relaciones de consumo, así como el aviso; a criterio de este Colegiado, dicha norma debe ser interpretada en el sentido más favorable al consumidor²². Ello, teniendo en cuenta que dicho portal web constituye un medio de información a través del cual se promueve el desarrollo de relaciones de consumo.
68. Por los considerandos expuestos, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Maquisistema, por presunta infracción de los artículos 150° y 151° del Código; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, pues se acreditó que el proveedor denunciado carecía del libro de reclamaciones en su página web, así como de su respectivo aviso.

²²

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

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

Artículo V.- Principios

2. Principio Pro Consumidor.- En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

Sobre las hojas del libro de reclamaciones físico que no cumplían con las características exigidas en el Reglamento

69. El artículo 150° del Código²³ establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
70. De acuerdo al numeral 3.1. del artículo 3° del Reglamento²⁴, se entiende por Libro de Reclamaciones, el documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.
71. Asimismo, el artículo 5° de dicho Reglamento, vigente a la fecha de la diligencia de inspección realizada²⁵, establece lo siguiente:

“Artículo 5°. - Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamación, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- *Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del*

²³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150°.- Libro de Reclamaciones.** Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física y virtual. El reglamento establece las condiciones, supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

²⁴ **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 3°.- Definiciones:** Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:
3.1. Libro de reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público. (...)

²⁵ El 24 de abril de 2014, entró en vigencia el D.S. 006-2014-PCM - Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM, el mismo que modificó su artículo 5°.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.

- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto.
- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
- Detalle de la reclamación o queja.
- Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
- Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
- Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI)

En caso de que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados.”

72. En el presente extremo, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Maquisistema, por infracción del artículo 150° del Código, en tanto quedó acreditado que las hojas del libro de reclamaciones físico implementado en su establecimiento comercial ubicado en el Mall Aventura de Arequipa no cumplían con las características mínimas establecidas en el Reglamento; ello, en tanto se constató que dichas hojas de reclamación no contaban con el número de RUC de Maquisistema.
73. Obra en el expediente copia de la “*Hojas de Reclamaciones N° 000002 y 000003 del 5 de marzo de 2019*”²⁶ correspondiente al libro de reclamaciones físico de Maquisistema de su establecimiento comercial ubicado en el Mall Aventura, documento presentado por la denunciada, de la cual se desprende que no contaba con información mínima que identifique al proveedor en cuestión, tal como se aprecia a continuación:

[Ver imagen en la siguiente página]

²⁶ En la foja 49 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

ANEXO 1-

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	DÍA: 05	MES: 11/2020	AÑO: 2021	002-02	Nº 000002 201
EMPRESA: MAQUISISTEMA S.A. (Mall Aventura Plaza) Avenida 500 Pucallpa, Arequipa - Perú					
IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: María Victoria Castillo Guerrero					
DOMICILIO: Calle 1000 N° 207, OF. 20712014					
TELÉFONO / E-MAIL: 95991061 / 959235215					
MADRE: PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD					
IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	X	MONTOS RECLAMADOS: \$200.000.000			
DESCRIPCIÓN:					

74. En efecto, de la valoración de la hoja de reclamación reproducida en el párrafo anterior, la cual pertenece al libro de reclamaciones de la denunciada, este Colegiado advierte que en la misma no se colocó como información el número de RUC del proveedor.
75. En tal sentido, se encuentra acreditado que las hojas de reclamación del libro de reclamaciones físico de Maquisistema no cumplían con los requisitos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, lo cual constituye una trasgresión a las normas de protección al consumidor.
76. Cabe indicar que en apelación, la denunciada sólo alegó la prescripción de la conducta infractora, así como la subsanación de la misma, argumentos que han sido desestimados en los acápites previos por esta instancia.
77. Por los considerandos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Maquisistema, por infracción del artículo 150º del Código, al haber quedado acreditado que la denunciada no implementó en su local ubicado en el Mall Aventura de Arequipa el libro de reclamaciones conforme a la normativa, toda vez que en las hojas de reclamaciones no figuraba el RUC del proveedor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

Sobre que el aviso que no cumplía con las dimensiones adecuadas

78. El artículo 151º del Código²⁷ impone a los referidos establecimientos el deber de exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público en su interior, un aviso en el que se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo requieran o estimen conveniente.
79. De acuerdo al artículo 3.1º del Reglamento²⁸, se entiende por libro de reclamaciones al documento (de naturaleza física o virtual) provisto por los proveedores, en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.
80. Asimismo, el artículo 3.5º del mismo cuerpo normativo²⁹ indica que el aviso del libro de reclamaciones es el letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja o reclamo, conforme al formato estandarizado contenido en el Anexo 2 del Reglamento³⁰.
81. Los denunciantes indicaron que el aviso del libro de reclamación del local ubicado en el Mall Aventura no cumplía con las dimensiones adecuadas.

²⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 151º.- Exhibición del libro de reclamaciones.** A efectos del artículo 150º, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

²⁸ **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 3º.- Definiciones:** Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

3.1. Libro de reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

²⁹ **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 3º.- Definiciones:** Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

3.5. Aviso del libro de reclamaciones: Letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en el Anexo 2 del Reglamento.

³⁰ **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Anexo 2 Aviso del Libro de Reclamaciones.** Luego de la imagen del aviso estandarizado del libro de reclamaciones se puede leer lo siguiente:

- Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4.
- Asimismo, cada una de las letras de la frase "Libro de Reclamaciones" deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros y las letras de la frase "Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo." deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 centímetros.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

82. Del video presentado por los denunciantes, grabado en la oportunidad de presentación de los reclamos interpuestos, esta Sala no puede corroborar de manera certera que el aviso del libro de reclamaciones del local ubicado en el Mall Aventura no cumplía con las dimensiones adecuadas. A ello debe agregarse que las fotografías adjuntadas por los consumidores tampoco permiten evidenciar ello.
83. Adicionalmente, corresponde indicar que, si bien los denunciantes presentaron un video de manera posterior a la emisión del Informe Final de Instrucción, en el cual se comparaba el aviso de un libro de reclamaciones, con una hoja A4, un folder manila y una regla, lo cierto es que el mismo no genera convicción a esta instancia sobre el establecimiento comercial de la denunciada en el cual se habría tomado dicha grabación.
84. Cabe indicar que si bien los denunciantes indicaron que se debía valorar en conjunto los medios probatorios aportados, a efectos de determinar que era el local comercial de la denunciada, lo cierto es que el video presentado no permite generar indicios que sea el local indicado por los consumidores, siendo sobre estos quienes recae la carga de la prueba^{31 32}.
85. Adicionalmente, los denunciantes indicaron que en el IFI de la Secretaría Técnica de la Comisión, si bien se indicó que no se podía verificar el tamaño del aviso, lo cierto es que no se hacía mención a si se trataba o no del local de la denunciada, como tampoco la empresa proveedora había negado dicha situación.
86. Corresponde indicar, que en el supuesto que en el IFI no se hubiera indicado lo señalado por los denunciantes, ello no imposibilita que la primera instancia pueda efectuar un análisis distinto en base a las pruebas presentadas.
87. Por otro lado, la denunciada en todo el procedimiento ha negado que en su establecimiento el aviso del libro no hubiera cumplido con los requisitos mínimos, por lo cual corresponde desestimar ello.
88. Finalmente, es pertinente señalar, sobre la solicitud de inspección del local comercial, que si bien la primera instancia no lo realizó, lo cierto es que la autoridad no debía subrogarse en la posición del administrado al punto de

³¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173°.- Carga de la prueba.**

173.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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

³² **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.-**

Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

asumir la carga probatoria que recae sobre este, conforme ha sido señalado en líneas anteriores, por lo cual corresponde desestimar dicho argumento.

89. Por los considerandos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Maquisistema, por presunta infracción del artículo 151° del Código, al no haber quedado acreditado que la denunciada no hubiera implementado en su local ubicado en el Mall Aventura de Arequipa el aviso del libro de reclamaciones con las dimensiones adecuadas.

Sobre las medidas correctivas

90. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores³³. En el artículo 115° del Código se detallan algunos ejemplos de medidas correctivas reparadoras entre las que se encuentra ordenar al denunciado que cumpla con ejecutar las obligaciones legales a su cargo³⁴.
91. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias

³³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

³⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- Reparar productos.
- Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- 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.
- 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.
- Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- 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.
- En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente³⁵.

(i) Sobre las hojas del libro de reclamaciones físico que no cumplieran con las características exigidas en el Reglamento

92. La Comisión ordenó como medida correctiva que Maquisistema cumpla con implementar en su establecimiento comercial de Mall Aventura Plaza de la ciudad de Arequipa las hojas del libro de reclamaciones con el RUC por defecto, ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la citada resolución.

93. En apelación, la denunciada indicó que al haberse incluido el número de RUC en el libro de reclamaciones colocado en el módulo de Maquisistema del centro comercial, se debía revocar la medida correctiva ordenada en la resolución recurrida.

94. Sobre el particular, en atención a que la denunciada ha acreditado que corrigió la conducta infractora referida al número de RUC que debía hallarse consignado en las hojas de reclamación del libro ubicado en el establecimiento comercial de Mall Aventura de la ciudad de Arequipa, esta Sala considera que corresponde dejar sin efecto la medida correctiva ordenada por la primera instancia.

(ii) Sobre la falta de implementación del libro de reclamaciones y aviso en la página web de la denunciada

95. Atendiendo a las conductas infractoras que han sido determinadas por esta Sala, corresponde ordenar a Maquisistema, en calidad de medida correctiva reparadora, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, cumpla con implementar en su página web el libro de reclamaciones virtual, conforme a las características y condiciones contenidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

96. Asimismo, se informa a Maquisistema que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código³⁶.

³⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).

³⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

De otro lado, se informa a los denunciados que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrán comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40º de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI³⁷.

Sobre la graduación de la sanción por infracción de los artículos 150º y 151º del Código

97. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG, recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad³⁸, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que

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

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

37

DIRECTIVA 0001-2021-COD-INDECOPI DENOMINADA “DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”. Artículo 40º.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.

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

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

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

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

38

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcional al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

98. Aunado a ello, la doctrina sostiene que las autoridades deben prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas pues de lo contrario se propiciaría la comisión de tales infracciones dada la rentabilidad de su comisión³⁹.
99. Asimismo, el artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar⁴⁰.

f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y

g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

³⁹ **MORÓN, Juan Carlos.** Comentarios a la Ley del procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica, 2006. p. 627. *"Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, sino su aspecto represivo carecería de sentido. Calificar o sancionar una conducta prohibida pero que genere alta rentabilidad con una sanción leve, es una invitación a transgredir la norma"*.

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:

(...)

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.
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:
El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

100. Para lograr dicho objetivo, es preciso que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones, de lo contrario, los administrados recibirían el mensaje de que, aún en caso de que las conductas infractoras fuesen detectadas, el beneficio obtenido con la infracción será superior a la sanción administrativa, razón por la que podrían optar por cometer la infracción.

(i) Sobre el libro y aviso del libro de reclamaciones en la página web

101. El Reglamento de Libro de Reclamaciones señala que las infracciones referentes al incumplimiento de las obligaciones referidas al libro de reclamaciones, verificadas con posterioridad a su entrada en vigor⁴¹, serán determinadas de conformidad con lo dispuesto en el Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones (en adelante, el Aplicativo), referido en el Anexo IV de dicha modificatoria.

102. Resulta pertinente precisar que los valores dispuestos en el Aplicativo uniformizan el método de cálculo del monto de las multas a imponer a los administrados que infrinjan las normas de protección al consumidor en materia del libro de reclamaciones. Así, la multa impuesta a un determinado administrado será proporcional a sus ingresos, cumpliendo con el objetivo principal de las sanciones administrativas de disuadir o desincentivar la realización de las conductas infractoras; ello sin perjuicio de que cada caso en concreto sea analizado en virtud de las circunstancias atenuantes o agravantes respectivas.

103. Para la utilización del Aplicativo, entre otros factores, se toma en cuenta la venta o ingresos percibidos por el infractor el año en que se cometió la infracción o el inmediato anterior. En caso el administrado no cumpliera con presentar ello, se procederá con graduar la sanción por los criterios expuestos en el artículo 112^o del Código.

104. En atención a que las conductas infractoras verificadas se encuentran referidas a que la denunciada carecía del libro de reclamaciones en su página web, así como su respectivo aviso, corresponde considerar el total de ingreso por ventas a nivel nacional informados por Maquisistema, en tanto la conducta infractora se generó en un portal generalizado de la denunciada.

Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.

Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

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 **DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM. DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. Artículo 3°. - Vigencia.** El presente Decreto Supremo entrará en vigencia a los tres (3) meses de su publicación en el diario oficial "El Peruano", a excepción de lo establecido en el Artículo 17 que entrará en vigencia al día siguiente de la referida publicación.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

105. Del uso del Aplicativo, por no contar la denunciada con un libro de reclamaciones en su página web, se advierte que la multa final es de 1,24 UIT, de conformidad a la siguiente imagen:

APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES

RESULTADOS

● INFRACCIÓN REALIZADA

Infracción	Tipo de infracción
No abrir en la página web correspondiente el Libro de Reclamaciones de Naturaleza Virtual.	A

● AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA

DATOS AÑO DE FACTURACIÓN		FACTURACIÓN EMPRESA		Tipo de empresa
Año de facturación	Facturación empresa (S./.)	Facturación empresa (UIT)		
2018				Micro
Valor UIT para el año (S./.)				
4,150				

● CÁLCULO DE MULTA

Ai	Fco	Ao	Factor (Fci)	Fact. Agrav. y Ate.(%)
0.1713	0.4	0.0066	0.4994	0%
Multa referencial (UIT)	Multa final con Ate. y/o Agrav. (UIT)	¿Es reincidente?		
2.5	1.24	No		
¿La multa resulta superior al 10% de la facturación?				
No				
Multa final considerando tope de facturación y reincidencia (UIT)				
1.24				

● FACTORES APLICADOS

Factores Agravantes y Atenuantes	Calificación
f1) Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación. No hay reincidencia	0%
f2) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental. Brindó facilidades	0%
f3) Subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado. No subsana	0%
f4) La conducta ha puesto en riesgo u ocasionado daño La conducta no puso en riesgo ni generó daños	0%
f5) El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias. No aplica	0%
f6) Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria No aplica	0%
f7) Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento No aplica	0%
f8) Afectación del interés público o difuso No afectó el interés público o difuso	0%
Σ Factores Agravantes y Atenuantes = f1+f2+f3+f4+f5+f6+f7+f8 =	0%

Inicio Imprimir Guardar Nº EXPEDIENTE Regresar

106. Por otro lado, del uso del Aplicativo, por no contar la denunciada con su aviso del libro de reclamaciones en su página web, se advierte que la multa final es de 0,58 UIT.

APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES

RESULTADOS

● INFRACCIÓN REALIZADA

Infracción	Tipo de infracción
No contar con el aviso del Libro de Reclamaciones o no exhibirlo.	B

● AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA

DATOS AÑO DE FACTURACIÓN		FACTURACIÓN EMPRESA		Tipo de empresa
Año de facturación	Facturación empresa (S./.)	Facturación empresa (UIT)		
2018				Micro
Valor UIT para el año (S./.)				
4,150				

● CÁLCULO DE MULTA

Ai	Fco	Ao	Factor (Fci)	Fact. Agrav. y Ate.(%)
0.1713	0.5	0.0066	0.5828	0%
Multa referencial (UIT)	Multa final con Ate. y/o Agrav. (UIT)	¿Es reincidente?		
1	0.58	No		
¿La multa resulta superior al 10% de la facturación?				
No				
Multa final considerando tope de facturación y reincidencia (UIT)				
0.58				

● FACTORES APLICADOS

Factores Agravantes y Atenuantes	Calificación
f1) Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación. No hay reincidencia	0%
f2) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental. Brindó facilidades	0%
f3) Subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado. No subsana	0%
f4) La conducta ha puesto en riesgo u ocasionado daño La conducta no puso en riesgo ni generó daños	0%
f5) El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias. No aplica	0%
f6) Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria No aplica	0%
f7) Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento No aplica	0%
f8) Afectación del interés público o difuso No afectó el interés público o difuso	0%
Σ Factores Agravantes y Atenuantes = f1+f2+f3+f4+f5+f6+f7+f8 =	0%

Inicio Imprimir Guardar Nº EXPEDIENTE Regresar



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

107. Por los considerandos expuestos, corresponde sancionar a Maquisistema de acuerdo a lo siguiente: (i) 1,24 UIT, por no contar con un libro de reclamaciones en su página web; y, (ii) 0,58 UIT, por no contar con un aviso del libro de reclamaciones en su página web.
- (ii) Sobre las hojas del libro de reclamaciones físico que no cumplían con las características exigidas en el Reglamento
108. La Comisión sancionó al denunciado con una multa de 1 UIT, al considerar que en la hoja de reclamaciones no se apreciaba el RUC del proveedor.
109. A efectos de graduar la sanción, la primera instancia empleó los criterios de beneficio ilícito, probabilidad de detección, daño resultante de la infracción, efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
110. Adicionalmente, en atención a lo alegado por la denunciada, esto es que el establecimiento en el cual se originó la conducta infractora no generaba ingresos, correspondía que la primera instancia graduara en atención al artículo 112º del Código, lo cual efectuó en el presente caso.
111. En apelación, Maquisistema indicó que la multa impuesta por la primera instancia se sustentaba en fórmulas absolutamente genéricas, las cuales no se condecían con los hechos materia de denuncia, en tanto se indicaba que la falta del número de RUC defraudaba las expectativas legítimas de los denunciantes, lo cual era falso, en tanto dicho hecho no impidió que los consumidores pudieran anotar su reclamo, ni que se atendieran los mismos.
112. Conviene precisar que la graduación de la sanción se basó en criterios objetivos, que esta Sala considera válidos. Adicionalmente, corresponde indicar que si bien los denunciantes pudieron presentar sus reclamos, ello no exime del daño generado en ellos y en el mercado, en tanto conductas como la verificada genera desconfianza e incertidumbre en los consumidores respecto de este tipo de proveedores que no brinda información mínima de conformidad a lo establecido en el Reglamento.
113. Finalmente, la denunciada indicó que la primera instancia no había considerado, como elemento atenuante, que a la fecha el libro de reclamaciones colocado en el centro comercial Mall Aventura consignaba el RUC, por lo que correspondía imponérsele una amonestación.
114. Sobre el particular, corresponde indicar que de la revisión del artículo 112º del Código, no se advierte que la conducta efectuada por la denunciada a efectos de revertir la infracción, se encuentre circunscrita dentro de los supuestos de circunstancias atenuantes especiales. Adicionalmente, es preciso acotar que no se advierte que Maquisistema hubiera concluido con la conducta ilegal tan



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma, por lo que corresponde desestimar dichos argumentos.

115. En atención a los considerandos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a Maquisistema con una multa de 1 UIT.
116. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG⁴², se requiere a Maquisistema el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

117. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente⁴³.
118. Maquisistema indicó que la primera instancia le obligaba a resarcir los montos por condena al pago de las costas y costos, sin que mediara análisis alguno.
119. En el presente caso, al haberse verificado la responsabilidad de la denunciada, esta Sala concuerda con la primera instancia en disponer la condena al pago de las costas y costos a favor de los denunciados, ello en atención a los gastos incurridos por la parte denunciante para la tramitación del presente procedimiento.

⁴² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 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.

⁴³ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-**

En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá 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 u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

120. Por otro lado, la denunciada manifestó que la conducta denunciada no limitó el derecho de los denunciantes a anotar su reclamo o a recibir respuesta al mismo. Indicó que la conducta sancionada, era una obligación formal de la norma, que no tenía mayor incidencia en los derechos o en el legítimo interés de los consumidores.
121. Sobre el particular, corresponde indicar que dichos argumentos se encuentran dirigidos a cuestionar la responsabilidad administrativa, siendo que tal como fue sostenida por esta instancia la denunciada sí incurrió en infracciones a las normativas del Código, más allá de que los denunciantes pudieron presentar un reclamo.
122. Por los considerandos, expuestos, corresponde confirmar la resolución recurrida, que condenó a Maquisistema al reembolso de las costas y costos del procedimiento.
123. Adicionalmente corresponde indicar que, si bien la Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de Maquisistema revocando la decisión de la Comisión y declarando fundada la denuncia respecto de dos (2) conductas infractoras imputadas en su contra (no contar con un libro de reclamaciones ni aviso, en su página web), no corresponde disponer nuevamente el reembolso de las costas y costos del procedimiento a favor de los denunciantes. Ello en la medida que la primera instancia ha dispuesto ello; sin embargo, corresponderá a la autoridad administrativa considerar a efectos de evaluar el reembolso de los costos, la totalidad de las conductas infractoras por las cuales se halló responsable a Maquisistema en el procedimiento.
124. De conformidad a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI⁴⁴, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código (en adelante, la Directiva), se informa a la parte denunciada que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código⁴⁵.

⁴⁴ **DIRECTIVA 0001-2021-COD-INDECOPI DENOMINADA “DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”. Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.**

En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

⁴⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

125. De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva y pago de costas, conforme a lo establecido en el artículo 41° de la de la Directiva⁴⁶.

Sobre la inscripción de Maquisistema en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

126. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código⁴⁷, 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, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

127. Por tanto, en la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de Maquisistema revocando la decisión de la Comisión y declarando fundada la denuncia respecto de dos (2) conductas infractoras imputadas en su contra (no contar con un libro de reclamaciones ni aviso, en

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 resolutorio 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.

⁴⁶ **DIRECTIVA 0001-2021-COD-INDECOPI DENOMINADA “DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”. Artículo 41°.- Incumplimiento del pago de costas y costos**

41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.

41.2 El órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.

41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutorio deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

⁴⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.**

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

su página web), corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones por las infracciones acreditadaa.

Sobre la inscripción en el RIS de Maquisistema que fue ordenada por la Comisión por el extremo que declaró fundado y ha sido confirmado por la Sala

128. Atendiendo a los argumentos expuestos, y considerando que Maquisistema no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la inscripción en el RIS, y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, esta Sala asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre el mismo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG; en consecuencia, corresponde confirmar tal punto.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 0382-2021/INDECOPI-AQP del 9 de setiembre de 2021, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por los señores Jorge Andre Altamirano Vera y la señora Narda Marcela Vera Olivera contra EAFC Maquisistema S.A., por presunta infracción de los artículos 150° y 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, pues se acreditó que el proveedor denunciado carecía del libro de reclamaciones en su página web, así como de su respectivo aviso.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0382-2021/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra EAFC Maquisistema S.A., por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la denunciada no contaba con un libro de reclamaciones cuyas hojas de reclamación cumplieran con las características establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0382-2021/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra EAFC Maquisistema S.A., por presunta infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que la denunciada no hubiera implementado en su local ubicado en el Mall Aventura de Arequipa el aviso del libro de reclamaciones con las dimensiones adecuadas.

CUARTO: Dejar sin efecto la medida correctiva ordenada mediante Resolución 0382-2021/INDECOPI-AQP referido a que EAFC Maquisistema S.A. cumpla con implementar en su establecimiento comercial de Mall Aventura Plaza de la ciudad de Arequipa, las hojas del libro de reclamaciones con el Registro Único de Contribuyente por defecto. Ello en tanto, se ha verificado que la empresa proveedora ha corregido la conducta infractora denunciada.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

QUINTO: Ordenar a EAFC Maquisistema S.A., en calidad de medida correctiva reparadora, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, cumpla con implementar en su página web el libro de reclamaciones virtual, conforme a las características y condiciones contenidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

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

SEXTO: Sancionar a EAFC Maquisistema S.A. conforme al siguiente detalle: (i) 1,24 UIT, por no contar con un libro de reclamaciones en su página web; y, (ii) 0,58 UIT, por no contar con un aviso del libro de reclamaciones en su página web.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 0382-2021/INDECOPI-AQP, en el extremo que sancionó a EAFC Maquisistema S.A. con una multa de 1 UIT, por contar con un libro de reclamaciones cuyas hojas de reclamación no cumplieran con las características establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Requerir a EAFC Maquisistema S.A. el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 0382-2021/INDECOPI-AQP, en el extremo que condenó a EAFC Maquisistema S.A. al reembolso de las costas y costos del procedimiento a favor de los denunciantes.

En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa a EAFC Maquisistema S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa los medios probatorios que acrediten el



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0226-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0189-2019/CPC-INDECOPI-AQP

cumplimiento del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

NOVENO: Confirmar la Resolución 0382-2021/INDECOPI-AQP en el extremo que dispuso la inscripción de EAFC Maquisistema S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: Disponer la inscripción de EAFC Maquisistema S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por las conductas verificadas en la presente instancia.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente