



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 0623-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0797-2020/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : SUE DIANA URIBE MAGUIÑO
DENUNCIADO : ESTUDIO XXXX
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES JURÍDICAS

SUMILLA: *Se confirma la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Estudio XXXX, al probarse que brindó un servicio de asesoría jurídica no idóneo a la denunciante, dando lugar a que se abra una investigación fiscal en su contra ante el Ministerio Público, debido a que uno de los abogados que le brindó asesoría legal en un procedimiento seguido ante Susalud, a su vez ejercía funciones como miembro del Tribunal de dicha entidad administrativa.*

SANCIÓN: 3 UIT

Lima, 20 de febrero de 2025

ANTECEDENTES

1. El 30 de setiembre de 2020, la señora Sue Diana Uribe Maguiño (en adelante, la señora Uribe) denunció al Estudio XXXX¹ (en adelante, el Estudio)², por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) incurridas en el marco del servicio de asesoría jurídica brindado respecto de la negligencia médica de Bio Esthetic Medical Center S.A.C. (en adelante, la Clínica) y su personal.
2. Por Resolución 1 del 24 de noviembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 –la Secretaría Técnica de la Comisión– admitió a trámite la denuncia interpuesta, imputando contra el Estudio, entre otros, lo siguiente: a) Habría “provocado” que se abra una investigación fiscal a la denunciante, por la presunta comisión del delito de cohecho activo genérico y cohecho activo específico, debido a que uno de los abogados que la patrocinó en un procedimiento administrativo sancionador tramitado ante Susalud era miembro de su Tribunal; b) No le informó oportunamente sobre las incidencias más relevantes de su caso; y, c) No le informó oportunamente sobre la renuncia del mencionado abogado a su patrocinio legal.

¹ XXXX

² Adicionalmente, denunció a uno de los abogados del Estudio que la patrocinó en los procesos iniciados ante la Clínica.



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 0623-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0797-2020/CC2

3. Mediante Resolución 1513-2022/CC2 del 21 de julio de 2022³, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió, entre otros⁴, el siguiente pronunciamiento:
- i) Precisar que las imputaciones referidas a que el Estudio no habría informado oportunamente al denunciante sobre las incidencias más relevantes de su caso y acerca de la renuncia de uno de sus abogados a su patrocinio legal y habría provocado que se inicie una investigación contra la denunciante en el Ministerio Público, por la presunta comisión del delito de cohecho activo genérico y cohecho activo específico, serían analizadas en conjunto como la conducta referida a que no habría informado a la denunciante que uno de sus abogados había renunciado al patrocinio legal de su caso, *“en tanto, era miembro del Tribunal de Susalud, lo cual habría provocado, además, que se le abra una investigación a la denunciante en el Ministerio Público por la presunta comisión del delito de cohecho activo genérico y cohecho activo específico”*.
 - ii) Declarar fundada la denuncia interpuesta en contra del Estudio, por infracciones del literal b) del numeral 1 del artículo 1° y artículo 2° del Código, al haberse probado que no informó oportunamente que: a) El inicio del proceso disciplinario contra el médico cirujano Valdivia ante el Colegio Médico del Perú acarrearía costos adicionales a los honorarios aceptados por la denunciante el 20 de setiembre de 2017, sancionándolo con una multa de 1 UIT, b) Uno de sus abogados había renunciado al patrocinio legal de su caso, al integrar el Tribunal de Susalud, lo que provocó el inicio de una investigación contra la denunciante en el Ministerio Público por la presunta comisión del delito de cohecho activo genérico y cohecho activo específico; sancionándosele con 2 UIT.
 - iii) Ordenar al Estudio el cumplimiento de una medida correctiva reparadora⁵, el pago de las costas y de los costos del procedimiento y disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).

³ El 18 de marzo de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción.

⁴ Asimismo, declaró improcedente, por falta de relación de consumo, la denuncia interpuesta contra uno de los abogados del Estudio que la patrocinó en los procesos iniciados contra la Clínica -extremo que quedó consentido, al no haber sido apelado- e improcedente, por prescripción, la denuncia interpuesta contra el Estudio por las siguientes conductas: a) Habría presentado por error las fotografías originales del cuerpo desnudo de la denunciante, incluyendo las partes que no habrían sido afectadas por el tratamiento médico, ante el Poder Judicial, al interponer la demanda de indemnización por daños y perjuicios por responsabilidad civil contractual el 20 de febrero de 2018; b) No habría enviado oportunamente a la denunciante documentación vinculada con su queja presentada ante la Intendencia de Protección de Derechos en Salud de la Superintendencia Nacional de Salud (en adelante, Iprot); c) No habría enviado oportunamente copia del cargo del escrito de queja presentado ante la Iprot, del escrito de denuncia contra el médico cirujano Valdivia ante el Colegio Médico del Perú -CMP- y el escrito de apelación interpuesto el 16 de marzo de 2018 contra la decisión expedida por la Iprot que resolvió concluir su queja por falta de medios probatorios; d) No habría cuestionado la validez de las fotografías del cuerpo desnudo de la denunciante presentadas por la Clínica ante la Iprot; e) No habría respondido oportunamente a los alegatos presentados por la Clínica en el procedimiento administrativo sancionador seguido ante la Iprot; f) No habría presentado al Poder Judicial el comprobante de pago original emitido por la Clínica por el pago de los servicios médicos contratados; y, g) No habría atendido el correo electrónico enviado el 30 de abril de 2018 por la denunciante, en el cual esta alertaba sobre la presentación de fotografías de su cuerpo desnudo ante el Poder Judicial.

⁵ Consistente en que cumpla con devolver a la denunciante el importe total pagado por el servicio contratado, así como los intereses legales correspondientes hasta la fecha efectiva de pago.



4. Ante las apelaciones presentadas por la señora Uribe y el Estudio, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) mediante Resolución 1492-2023/SPC-INDECOPI del 31 de mayo de 2023, resolvió, entre otro⁶, lo siguiente⁷:
- i) Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1513-2022/CC2, debido a que se pronunció de manera conjunta sobre las siguientes imputaciones de cargos realizadas contra el Estudio, pese a que una (1) de estas era independiente, debiendo ser analizadas de la siguiente forma: a) No habría informado oportunamente a la denunciante las incidencias más relevantes relacionadas a su caso como la renuncia de uno de sus abogados al patrocinio legal de su caso; y, b) Habría provocado que se abra una investigación a la denunciante en el Ministerio Público por la presunta comisión del delito de cohecho activo genérico y cohecho activo específico, debido a que uno de los abogados que la patrocinó en un procedimiento administrativo sancionador tramitado ante Susalud, pese a que era miembro del Tribunal de dicha entidad. En consecuencia, se dejaron sin efecto los extremos accesorios a la decisión de la Comisión y se le ordenó, que, a la brevedad, cumpla con emitir un nuevo pronunciamiento sobre la imputación b) precitada.
 - ii) En vía de integración, declarar fundada en parte la denuncia interpuesta contra el Estudio, al probarse que no informó oportunamente a la denunciante las incidencias más relevantes relacionadas con su caso como la renuncia de uno de sus abogados al patrocinio legal del proceso civil, sancionándolo con una multa de 1 UIT, condenándolo al pago de las costas y los costos del procedimiento y disponiendo su inscripción en el RIS.
 - iii) Revocar la Resolución 1513-2022/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Estudio; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, al probarse que no estaba obligado a informar los costos adicionales generados por el proceso disciplinario contra el médico cirujano Valdivia ante el Colegio Médico del Perú, dejándose sin efecto los extremos accesorios a dicho pronunciamiento.
 - iv) Ordenar a la Secretaría Técnica de la Sala que remita una copia de la presente resolución al Colegio de Abogados de Lima⁸.
5. En cumplimiento de lo ordenado por la Sala, mediante Resolución 0539-2024/CC2 del 14 de marzo de 2024, la Comisión resolvió lo siguiente⁹:

⁶ Asimismo, decidió confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 1513-2022/CC2, en el extremo que declaró improcedente, por prescripción, la denuncia interpuesta contra el Estudio.

⁷ Por otro lado, previamente, la Sala denegó la solicitud de uso de palabra presentada por ambas partes.

⁸ Cabe precisar que, dicha orden fue emitida en virtud al pedido realizado por la denunciante mediante escrito de fecha 10 de diciembre de 2022, el cual no fue formulado nuevamente ante la Comisión o ante la Sala.

⁹ Previamente, el 14 de noviembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción, el cual fue puesto en conocimiento de las partes.



- i) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Estudio, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al probarse que provocó que se abra una investigación a la denunciante ante la Fiscalía por presunta comisión del delito de cohecho activo genérico y cohecho activo específico, debido a que uno de los abogados que la patrocinó en un procedimiento llevado a cabo ante Susalud siendo este miembro del Tribunal de dicho órgano, sancionándolo con una multa 3 UIT, condenándolo al pago de las costas y los costos del procedimiento y disponiendo su inscripción en el RIS.
 - ii) Ordenar al Estudio, como medida correctiva reparadora que, en un plazo de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con devolver a la denunciante el importe total pagado por el servicio contratado referido al proceso seguido ante Susalud, así como los intereses legales correspondientes hasta la fecha efectiva de pago, previa acreditación del pago efectuado por la denunciante.
6. El 12 de abril de 2024, el Estudio apeló la Resolución 0539-2024/CC2. Asimismo, solicitó el uso de la palabra. Por su parte, el 2 de agosto de 2024, la señora Uribe absolvió el recurso de apelación presentado por el Estudio y solicitó el uso de la palabra.
 7. El 20 de febrero de 2025, se llevó a cabo la audiencia de informe oral, contando con la participación de ambas partes del procedimiento, con sus respectivos representantes legales.

ANÁLISIS

Sobre la presunta infracción del deber de idoneidad

8. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos¹⁰.

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor. (...)
Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



9. Sobre la valoración de los medios probatorios, este Colegiado considera pertinente citar lo dispuesto en el artículo 197° del Código Procesal Civil, el cual señala que todos los medios probatorios deben ser valorados en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada; sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan la decisión. En ese sentido, se hará mención puntual de aquellos medios probatorios y argumentos que tienen incidencia en presunta conducta imputada en contra del Estudio.
10. En su denuncia, la señora Uribe señaló que, únicamente a partir de una citación remitida por el Ministerio Público –con ocasión de su inclusión en una investigación fiscal– tomó conocimiento de que un abogado del Estudio era miembro del Tribunal de Susalud desde el año 2017. Debido a dicha situación, tuvo que contratar un abogado, por su cuenta, y apersonarse ante el Ministerio Público para brindar su declaración.
11. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Estudio, al probarse que provocó que se abra una investigación contra la denunciante ante la Fiscalía, por presunta comisión del delito de cohecho activo genérico y cohecho activo específico, debido a que el abogado que la patrocinó en un procedimiento llevado a cabo ante Susalud era miembro del Tribunal de dicho órgano.
12. En su recurso de apelación, el Estudio señaló que no era responsable por la investigación fiscal iniciada contra la señora Uribe, debido a que esta respondió al ejercicio -de mala fe- del derecho de acción de la Clínica, el cual no pudo prever.
13. En esta instancia, a fin de analizar la responsabilidad del Estudio por la conducta imputada en su contra, es relevante indicar que no es un hecho negado por las partes que, a partir de septiembre de 2017, la denunciante contrató los servicios legales del Estudio, en virtud de los cuales, sería asesorada y representada por tres (3) abogados, en procedimientos administrativos y judiciales, entre ellos, una denuncia presentada ante Susalud, por una presunta mala praxis de la Clínica. Al respecto, obra en el expediente, una copia del correo electrónico remitida por uno de los abogados a la señora Uribe, por medio del cual puso en su conocimiento la propuesta económica por honorarios profesionales del Estudio e informó que formaba parte del equipo legal a cargo de su caso, en su calidad de socio.
14. Asimismo, obran en el expediente la Resolución Suprema N° 012-2015-SA del 17 de abril de 2015, en la que el mencionado abogado fue designado como vocal del Tribunal de Susalud, y la Resolución de Superintendencia N° 69-2018-SUSALUD/D del 9 de mayo de 2018, por medio de la cual se dispuso la renovación de sus funciones como vocal del Tribunal de Susalud por un



periodo de 3 años¹¹; de esto se desprende que, en la oportunidad en que la señora Uribe contrató los servicios del Estudio, este había designado como uno de los abogados que la asesoraría y representaría a un abogado que formaba parte del Tribunal de Susalud. Sin embargo, no se aprecia que, en ningún momento, el Estudio hubiese informado a la consumidora que el abogado designado integraba el Tribunal de Susalud o las consecuencias jurídicas que esta designación podía acarrear para la consumidora.

15. De forma complementaria, obran en el expediente copias de los correos electrónicos enviados por el abogado a la denunciante el 24 de abril de 2018¹², 2 de agosto de 2018¹³, 5 de noviembre de 2018¹⁴ y 22 de noviembre de 2018¹⁵, de cuyo contenido se aprecia que brindó a la consumidora información y atención cercana acerca de la tramitación de su reclamo ante Susalud.
16. Habiéndose determinado que el abogado designado por el Estudio brindó asesoría legal a la señora Uribe acerca del reclamo interpuesto ante Susalud, no ha sido refutado por las partes que la Clínica interpuso una denuncia ante el Ministerio Público, por presuntos delitos imputados contra uno de los abogados del Estudio –concusión, patrocinio ilegal, cohecho pasivo propio, cohecho pasivo específico, negociación incompatible y tráfico de influencia– y la señora Uribe –cohecho activo genérico y cohecho activo específico–, debido a que el referido abogado patrocinó a la denunciante en el procedimiento administrativo tramitado ante Susalud.
17. Al respecto, contrariamente a lo alegado por el apelante, se advierte que el Estudio, como proveedor especializado en servicios legales, debió haber informado a la denunciante que uno de los abogados que le brindaba asesoría legal en la denuncia interpuesta ante Susalud, a su vez ejercía funciones como vocal en el Tribunal de Susalud, lo que podría tener como consecuencia la interposición de denuncias ante las autoridades judiciales, lo cual finalmente ocurrió en el presente caso.
18. Sobre este último punto, a modo de ejemplo y mayor abundamiento, en la fecha en que el abogado socio del Estudio, brindó asesoría a la denunciante se encontraba vigente la Ley 27588, Ley que establecía prohibiciones e incompatibilidades de funcionarios y servidores públicos, así como de las personas que presten servicios al Estado bajo cualquier modalidad contractual¹⁶, cuyo artículo 2° señalaba que, entre otros, los miembros de

¹¹ Ver foja 52 del Expediente.

¹² Ver foja 327 del Expediente.

¹³ Ver foja 37 del Expediente.

¹⁴ Ver foja 43 del Expediente.

¹⁵ Ver foja 327 (reverso) a 331 del Expediente.

¹⁶ Actualmente derogada por la Ley 31564, Ley de Prevención y Mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del Servicio Público. Publicada en el diario oficial El Peruano el 17 de agosto de 2022.



Tribunales Administrativos no podían intervenir como abogados o asesores de particulares en los procesos que tuvieran pendientes con la misma repartición del Estado en la cual prestaban sus servicios, mientras ejercían el cargo o cumplían el encargo conferido. El incumplimiento de esta disposición comportaba el pago de penalidades, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiera lugar.

19. No obstante, aun cuando el Estudio se mantuvo en constante comunicación con la señora Uribe en el curso de la asesoría jurídica que le brindó, omitió informarle que uno de los abogados designados integraba el Tribunal de Susalud y las consecuencias jurídicas que su posición podría acarrear, como las señaladas en el párrafo previo, a fin de permitirle adoptar una decisión de consumo adecuada que pudiese haber impedido que se abra una investigación fiscal en su contra.
20. Esta última afirmación no implica que el Estudio debiera impedir que la investigación fiscal en su contra se iniciara o que incurrió en algún delito, sino que se encontraba obligado a proveer a la consumidora de toda la información necesaria que le hubiese permitido considerar este riesgo y asumirlo o, en sentido contrario, evitarlo, solicitando que un socio distinto del Estudio la asesorara, más aún cuando su caso se encontraba siendo asesorada por dos (2) abogados adicionales.
21. En este punto, si bien, en vía de apelación, el Estudio alegó que la Primera Fiscalía Corporativa Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios mediante la Disposición N° 8 del 28 de octubre de 2020¹⁷, ordenó no formalizar ni continuar con la investigación preparatoria contra el abogado designado y la señora Uribe, esto no excluye que la consumidora fue investigada y debió brindar declaraciones ante el Ministerio Público por la contratación de un servicio legal, pese a que un consumidor no esperaría que esto ocurriese.
22. En consecuencia, de una valoración conjunta de los medios probatorios previamente citados¹⁸ y conforme a las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Estudio, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al probarse que brindó un servicio de asesoría jurídica no idóneo a la denunciante, dando lugar a que se abra una investigación fiscal en su contra ante el Ministerio Público, debido a que uno de los abogados que le brindó asesoría legal en un procedimiento seguido ante Susalud, a su vez ejercía funciones como miembro del Tribunal de dicha entidad administrativa.

¹⁷ Ver foja 125 a 127 del Expediente.

¹⁸ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 197°.- Todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada.

(...)



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 0623-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0797-2020/CC2

Sobre la medida correctiva ordenada

23. El artículo 114^o del Código establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores la imposición de medidas correctivas reparadoras y complementarias a favor de los consumidores¹⁹.
24. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras (establecidas en el artículo 115^o del Código) es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias (señaladas en el artículo 116^o del Código) tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente²⁰.
25. La Comisión ordenó al Estudio, como medida correctiva reparadora, que cumpla con devolver a la denunciante el importe total pagado por el servicio contratado referido al proceso seguido ante Susalud, así como los intereses legales correspondientes hasta la fecha efectiva de pago, previa acreditación del pago efectuado por la denunciante.
26. En vía de apelación, el Estudio señaló que la medida correctiva no guardaba relación con lo resuelto, al ordenársele la devolución de todo lo pagado por el servicio legal contratado, cuando en la resolución apelada no se analizó alguna presunta falta de idoneidad en el servicio, sino la inclusión de la señora Uribe en un proceso penal y sus consecuencias.
27. Al respecto, contrariamente a lo alegado por el Estudio, de la revisión de la medida correctiva ordenada por la Comisión, no se observa alguna incongruencia en su contenido, por el contrario, al probarse la falta de idoneidad en el servicio jurídico prestado por el denunciado a la consumidora, consistente en que se le incluyó en una investigación fiscal –por la presunta comisión del delito de cohecho activo genérico y cohecho activo específico–, debido a que uno de los abogados del Estudio que brindaba asesoría legal a la denunciante, en un procedimiento seguido ante Susalud, a su vez ejercía funciones como miembro del Tribunal de dicha entidad administrativa, corresponde que se le devuelva lo cancelado por el servicio no idóneo en torno

¹⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114^o.- 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.

²⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115^o.- 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 (...).
Artículo 116^o.- Medidas correctivas complementarias. - Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
(...).



a la asesoría jurídica para el procedimiento seguido ante Susalud, por tanto, se desestima lo alegado por el denunciado.

28. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que ordenó al Estudio la medida correctiva detallada en párrafos precedentes.

Sobre la graduación de la sanción

29. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Así, a efectos de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad²¹.
30. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar²².
31. La Comisión sancionó al Estudio con una multa de 3 UIT, por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código analizada en el presente pronunciamiento, bajo los siguientes criterios: i) perjuicio ocasionado al consumidor, referido a que, la conducta infractora configuró un perjuicio a la denunciante quien se vio

²¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- 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 proporcionales 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.
f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

²² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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

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



inmersa en una investigación de tipo penal por una inadecuada prestación de servicios por parte del denunciado; y, ii) probabilidad de detección de la infracción, la cual era alta, toda vez que al constatar este hecho, la denunciante contó con motivos suficientes para comunicar la conducta infractora a la Autoridad Administrativa.

32. Al respecto, en su recurso de apelación, el Estudio señaló que la sanción impuesta carecía de motivación al no haberse establecido los factores que determinaron la cuantía de la multa.
33. Cabe precisar en primer lugar que, debido a que el presente procedimiento fue iniciado el 26 de noviembre de 2020, con la notificación al denunciado de la resolución de imputación de cargos, correspondía graduar la multa impuesta bajo los criterios establecidos en el 112° del Código y no del Decreto Supremo 032-2021-PCM, dado que, esta disposición normativa entró en vigencia el 14 de junio de 2021.
34. Ahora bien, contrariamente a lo alegado por el denunciado, esta Sala considera que de la revisión de los criterios de graduación de la sanción aplicados por la Comisión, se aprecia que estuvieron debidamente sustentados y motivados de manera concreta y con base en los hechos e implicancias del presente caso, lo cual determinó la proporcionalidad y razonabilidad de la sanción impuesta, por lo que, no se observa que se trasgredió los principios de razonabilidad proporcionalidad, debido procedimiento y motivación, por tanto, corresponde desestimar lo alegado por el proveedor denunciado.
35. Por tanto, corresponde confirmar la resolución recurrida, en el extremo que sancionó al Estudio con 3 UIT.
36. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG, se requiere a la Inmobiliaria 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 Unidad 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 costas e inscripción en el RIS

37. Considerando que, en su recurso de apelación, el denunciado no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar su condena al pago de las costas y costos del procedimiento, ni su inscripción en el RIS, y que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, se asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6°



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 0623-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0797-2020/CC2

del TUO de la LPAG²³. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución apelada, en dichos extremos.

Sobre el cumplimiento de los mandatos

38. 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 (en adelante, la Directiva), se requiere al denunciado que presente a la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de 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 los artículos 117° y 118° del Código.
39. De otro lado, 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 asiste a la denunciante de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas, conforme a lo establecido en los artículos 40° y 41° de la Directiva.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0539-2024/CC2 del 14 de marzo de 2024, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Estudio XXXX, por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al probarse que brindó un servicio de asesoría jurídica no idóneo a la denunciante, dando lugar a que se abra una investigación fiscal en su contra ante el Ministerio Público, debido a que uno de los abogados que le brindó asesoría legal en un procedimiento seguido ante Susalud, a su vez ejercía funciones como miembro del Tribunal de dicha entidad administrativa.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0539-2024/CC2 que ordenó al Estudio XXXX, en calidad de medida correctiva que, en un plazo de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Sue Diana Uribe Maguiño el importe total pagado por el servicio contratado referido al proceso seguido ante Susalud, así como los intereses legales correspondientes hasta la fecha efectiva de pago, previa acreditación del pago efectuado por la denunciante.

²³

DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°. - **Motivación del Acto Administrativo.** - (...) 6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...).



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 0623-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0797-2020/CC2

TERCERO: Confirmar la Resolución 0539-2024/CC2 que sancionó al Estudio XXXX con una multa de 3 UIT.

CUARTO: Requerir al Estudio XXXX el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, 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 Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento

QUINTO: Confirmar la Resolución 0539-2024/CC2 que condenó al Estudio XXXX al pago de las costas y costos del procedimiento.

SEXTO: 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 requiere al Estudio XXXX que presente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de 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 los artículos 117° y 118° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que asiste a la denunciante de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas, conforme a lo establecido en los artículos 40° y 41° de la Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 0539-2024/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción del Estudio XXXX en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.



Firma Digital

Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.02.2025 15:43:10 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente

M-SPC-13/1B

12/12

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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