



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 1817-2024/PS3  
Expediente N° 129-2025/CC2-APELACIÓN

## RESOLUCIÓN FINAL N°1072-2025/CC2

**PROCEDENCIA** : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°3  
**DENUNCIANTE** : XXXX  
(EL SEÑOR XXXX)  
**DENUNCIADO** : COLEGIO DE ABOGADOS DE LIMA<sup>1</sup>  
(CAL)  
**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE IDONEIDAD  
SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS  
**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES PROFESIONALES

Lima, 30 de abril de 2025

### ANTECEDENTES

1. Con escrito del 4 de agosto de 2024, el señor XXXX (en adelante, el señor XXXX) interpuso una denuncia contra Colegio de Abogados de Lima (en adelante, CAL) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS), por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>.
2. Por Resolución N° 1 del 29 de octubre de 2024, el OPS dispuso admitir a trámite la denuncia en los siguientes términos:  
  
*“SEGUNDO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 4 de agosto de 2024, presentado por el señor XXXX en contra del Colegio de Abogados de Lima, por presuntas infracciones a lo establecido en:*
  - (i) *El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, su personal le habría brindado un trato no idóneo, cuando solicitó la remisión del syllabus del Curso de Conciliadores Extrajudiciales Básicos, al indicarle “Lea la Ley 26872”.*
  - (ii) *El artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría brindado respuesta al reclamo registrado el 22 de mayo de 2024 en su Libro de Reclamaciones virtual, dentro del plazo legal establecido.”*
3. En primera instancia, CAL no presentó descargos, pese a haber sido debidamente notificado con la Resolución N° 1.
4. Mediante Resolución Final N° 1071-2024/PS3 del 3 de diciembre de 2024, el OPS resolvió lo siguiente:

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20154531921.

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 1817-2024/PS3  
Expediente N° 129-2025/CC2-APELACIÓN

- (i) Sancionar a CAL con una multa de 1,01 UIT por infracción al artículo 19 del Código, en tanto que su personal brindó un trato no idóneo, cuando el denunciante solicitó la remisión del syllabus del Curso de Conciliación Extrajudicial Básico al indicarle “lea la Ley 26872”;
- (ii) sancionar a CAL con una multa de 2,50 UIT por infracción al artículo 24 del Código, en tanto que, no brindó respuesta al reclamo registrado el 22 de mayo de 2024, en su Libro de Reclamaciones, dentro del plazo legal establecido;
- (iii) ordenar a CAL, como medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con brindar una respuesta al reclamo presentado por el denunciante;
- (iv) ordenar a CAL, como medida correctiva complementaria que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con capacitar a su personal a fin de que brinde información veraz sobre los cursos que brinda;
- (v) ordenar a CAL que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia directamente a la parte denunciante, monto ascendente a S/. 36,00; y,
- (vi) disponer la inscripción de CAL en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi.

5. El 16 de diciembre de 2024, CAL se apersonó al procedimiento.

6. El 14 de enero de 2025, CAL presentó un recurso de apelación en contra de la Resolución Final N° 1071-2024/PS3.

7. El 27 de enero de 2025, CAL presentó alegatos complementarios.

#### **MATERIA DE PRONUNCIAMIENTO**

8. En atención a los fundamentos expuestos en el recurso de apelación interpuesto por CAL, será materia de pronunciamiento en la presente resolución:

- (i) La declaración de responsabilidad de CAL por infracción al artículo 19 del Código, en tanto su personal habría brindado un trato no idóneo al denunciante, cuando solicitó la remisión del syllabus del Curso de Conciliadores Extrajudiciales Básicos, al indicarle “Lea la Ley 26872”;
- (ii) la sanción de 1,01 UIT a CAL por infracción al artículo 19 del Código, en tanto su personal habría brindado un trato no idóneo al denunciante, cuando solicitó la remisión del syllabus del Curso de Conciliadores Extrajudiciales Básicos, al indicarle “Lea la Ley 26872; y,
- (iii) la sanción de 2,50 UIT por infracción al artículo 24 del Código, en tanto que, no habría brindado respuesta al reclamo registrado el 22 de mayo de 2024, en su Libro de Reclamaciones, dentro del plazo legal establecido.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 1817-2024/PS3  
Expediente N° 129-2025/CC2-APELACIÓN

9. Por consiguiente, los otros extremos de la resolución apelada han quedado consentidos, al no haber sido objeto de apelación por las partes del presente procedimiento.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

10. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe<sup>3</sup>.
11. Por su parte, el artículo 19 del Código indica que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>4</sup>. En aplicación a esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

### Aplicación al presente caso:

- (i) **Respecto de que el personal de CAL le habría brindado un trato no idóneo al denunciante, cuando solicitó la remisión del syllabus del Curso de Conciliadores Extrajudiciales Básicos, al indicarle “Lea la Ley 26872”**

12. En su denuncia, el señor XXXX manifestó que:
- (i) El 22 de mayo de 2024, solicitó información al número ##### vía *WhatsApp*, respecto al Curso de Conciliadores Extrajudiciales Básicos;
  - (ii) al realizar la consulta recibió un mensaje genérico con las cuentas bancarias a depositarse por la matrícula;
  - (iii) cuando solicitó el syllabus, le respondieron: “*Lea la Ley 26872*”, siendo esta una respuesta prepotente y ordinaria.

<sup>3</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 18.- Idoneidad**

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

<sup>4</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 1817-2024/PS3  
Expediente N° 129-2025/CC2-APELACIÓN

13. Sobre el particular, cabe indicar que, en primera instancia CAL no presentó descargos respecto al presente hecho imputado.
14. Mediante resolución final de primera instancia, el OPS declaró la responsabilidad de CAL, tras verificar que su personal brindó un trato no idóneo al denunciante, cuando solicitó la remisión del syllabus del Curso de Conciliadores Extrajudiciales Básicos, al indicarle “Lea la Ley 26872”.
15. En su recurso de apelación, CAL manifestó que:
  - (i) En este caso, si bien se le indicó al denunciante que, “*Lea la Ley 26872*”, este, por su formación profesional, tiene la capacidad de comprender que la ley no exige a los colegios profesionales la entrega de un plan de estudios a sus estudiantes, sino que establece la obligación de enviar una serie de documentos al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (en adelante, MINJUS) para la aprobación y acreditación del Centro de Formación y Conciliación aspirante;
  - (ii) el artículo 71 del Reglamento de la Ley N° 26872, Ley de Conciliación, establece que la entrega del programa académico de fase lectiva para garantizar el cumplimiento de los estándares requeridos en la formación de conciliadores es una obligación que se limita a la relación entre el Centro de Formación y MINJUS, no siendo aplicable a los interesados en los cursos;
  - (iii) por lo tanto, el Centro de Formación no incumplió con el denunciante al no entregar el programa directamente, ya que dicha acción no está regulada como una obligación hacia los potenciales participantes; y,
  - (iv) en ese sentido, no solo proporcionaron la información correctamente e idónea, que se encontraba dentro su esfera de control, sino que, le trasladó dónde puede encontrar respuestas respecto a la información que no controla.
16. El denunciante no presentó absolución del recurso de apelación.
17. El artículo 104 del Código<sup>8</sup> recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido en el mercado. A su vez, el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor.

<sup>8</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 1817-2024/PS3  
Expediente N° 129-2025/CC2-APELACIÓN

18. El numeral 173.2 del artículo 173 del TUO<sup>9</sup> dispone que corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.
19. Considerando la base legal antes señalada, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
  - **Acreditación del defecto**: corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
  - **Imputación del defecto**: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable.
20. En atención a lo desarrollado corresponde a la parte denunciante presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía a la parte denunciada, a fin de eximirse de responsabilidad, acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximen de responsabilidad.
21. Obra en el expediente la conversación sostenida entre el denunciante y personal del denunciado vía *WhatsApp* el 22 de mayo de 2024<sup>5</sup>, respecto de la cual se visualiza que el señor XXXX solicitó al personal del proveedor el syllabus del Curso de Conciliación Extrajudicial Básico, recibiendo como respuesta "*Lea la Ley 26872*".
22. De otro lado, conforme su escrito de apelación, CAL reconoció que ante la solicitud del syllabus del curso por parte del señor XXXX, su personal le indicó que "*Lea la Ley 26872*".
23. En dicha línea, conforme lo señalado, no es cuestión controvertida determinar que el personal del denunciado le indicó al denunciante que "*Lea la Ley 26872*" ante su solicitud del syllabus del Curso de Conciliación Extrajudicial Básico.
24. Por lo tanto, corresponde a este órgano resolutorio determinar si es que la respuesta brindada por el proveedor fue adecuada conforme el deber de idoneidad que debe observar respecto de los consumidores.
25. En dicho sentido, si bien en su recurso de apelación CAL señaló que su personal remitió al denunciante a la normativa en la cual podía verificar que no se encontraba obligado a entregarle el programa académico de fase lectiva para garantizar el cumplimiento de los estándares requeridos en la formación de conciliadores, lo cierto es que, a criterio de esta Comisión, dicha respuesta no resultó adecuada y suficiente,

<sup>9</sup> **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.**

(...)

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

<sup>5</sup> Fojas 8 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 1817-2024/PS3  
Expediente N° 129-2025/CC2-APELACIÓN

en tanto no correspondía únicamente que lo remitiera a la referida normativa, sino que, en su condición de proveedor especializado le indicara que no se encontraba obligado a entregar el referido syllabus.

26. Asimismo, debe considerarse que, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 18 del Código, el deber de idoneidad debe ser evaluado en atención a la naturaleza del producto o servicio, siendo que en el presente caso el servicio que pretendía contratar el señor XXXX era un servicio de capacitación, por lo que, resultaba razonable que solicitara información respecto al contenido del curso, siendo que del medio de prueba desarrollado precedentemente es posible observar que el proveedor, lejos de brindar al consumidor la estructura del curso, le indicó que leyera la Ley N° 268721, Ley de Conciliación, lo cual no atiende la solicitud efectuada por el consumidor, sino que representa una remisión general a la normativa que sería objeto de análisis del servicio que se iba a prestar.
27. Aunado a ello, si bien su recurso de apelación el denunciado indicó que, por su condición de jurista, el señor XXXX contaba con la información solicitada dentro de su esfera de control, lo cierto es que, en tanto se verifica que este se encontraba interesado en adquirir conocimientos básicos en materia de conciliación extrajudicial, es posible evidenciar su asimetría informativa respecto de CAL, no constituyendo su formación profesional un criterio para eximir de responsabilidad a este último.
28. En virtud a lo desarrollado, esta Comisión concluye que en el presente caso no obran elementos de convicción que permitan desvirtuar la responsabilidad administrativa del denunciado, en rigor a lo establecido en el artículo 104 del Código.
29. Por los fundamentos antes expuestos, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto por CAL; y, por ende, **confirmar** la resolución venida en grado que declaró su responsabilidad en este extremo del procedimiento, por infracción al artículo 19 del Código.

### **Graduación de Sanción**

30. El artículo 110 del Código estipula que la Autoridad Administrativa goza de facultad para imponer sanciones por infracciones en materia de protección al consumidor, a partir de amonestaciones hasta multas de cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT)<sup>6</sup>.
31. Al respecto, el 14 de junio de 2021 entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación

<sup>6</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 110.- Sanciones administrativas**

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el Artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) unidades impositivas tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
  - b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
  - c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
- (...)

de las multas que impongan los órganos resolutorios del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), por lo que tomando en cuenta que el presente procedimiento fue iniciado con la Resolución N° 1, notificada a CAL el 4 de noviembre de 2024<sup>7</sup>, corresponde utilizar las disposiciones establecidas en dicho instrumento legal.

32. El referido Decreto Supremo contempla en su Capítulo I el ámbito de su aplicación para la estimación de las multas, estableciendo que los órganos de segunda instancia deben aplicar el mismo método que le corresponde al órgano de primera instancia cuando analice las respectivas apelaciones, precisándose en su Cuadro 1 que los Órganos Resolutorios de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor les corresponde aplicar de modo irrestricto el **“Método Preestablecido”** al momento de graduar la sanción:

**Cuadro 1**  
APROXIMACIONES METODOLÓGICAS PARA EL CÁLCULO DE MULTAS POR MATERIA Y ÓRGANO RESOLUTIVO

Materia	Órgano resolutorio <sup>1/</sup>	Método		
		Preestablecido	Porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado	Ad hoc
Protección del Consumidor	OPS / CPC	✓ / *	-	-
	CPC / SPC	✓ / *	-	✓
Protección de la Propiedad Intelectual <sup>2/</sup>	DDA / SPI	*	-	✓
	DSD / SPI	*	-	✓
	DIN / SPI	*	-	✓
Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica	CFE / SDC	*	-	-
	CCD / SDC	✓	✓	-
Defensa de la Competencia	CLC / SDC	-	✓	✓
	CEB / SEL	*	-	-
	CCO / SCO	-	-	✓

Nota:

- ✓ = Aplica, \* = aplica, pero una condición y estructura de la tabla distinta (en el caso de OPS y CPC hay una estructura distinta para casos asociados al libro de reclamaciones), - = no aplica.
- OPS = Órganos Resolutorios de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, CPC = Comisiones de Protección del Consumidor, DDA = Dirección de Derechos de Autor, DSD = Dirección de Signos Distintivos, DIN = Dirección de Inventiones y Nuevas Tecnologías, CFE = Comisión Transitoria para la Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica, CCD = Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (incluye dependencias que analizan dicha materia en los distintos órganos descentralizados del Indecopi), CLC = Comisión de Defensa de la Libre Competencia, CEB = Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, CCO = Comisión de Procedimientos Concursales, SPI = Sala Especializada en Propiedad Intelectual, SDC = Sala Especializada en Defensa de la Competencia, SPC = Sala Especializada en Protección al Consumidor, SCO = Sala Especializada en Procedimientos Concursales, y SEL = Sala Especializada en Barreras Burocráticas.
- 1/ El OR de segunda instancia aplica el mismo método que le corresponde al OR de primera instancia cuando analice las respectivas apelaciones.
- 2/ En las Direcciones de Propiedad Intelectual, las sanciones son impuestas por las Comisiones adscritas a cada una de las Direcciones.

33. Mediante Resolución Final N° 1071-2024/PS3, el OPS sancionó a CAL con 1,01 UIT por infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a que su personal brindó un trato no idóneo, cuando solicitó el denunciante la remisión del syllabus del Curso de Conciliación Extrajudicial Básico al indicarle “lea la Ley 26872”.

<sup>7</sup> Ver foja 37 del Expediente.

34. En su apelación, CAL cuestionó la multa impuesta por el OPS, indicando que esta resultaba excesiva, vulnera el principio de razonabilidad y genera un desequilibrio económico.
35. Dicho esto, corresponde analizar si el OPS, al efectuar la graduación de la sanción impuesta a CAL, aplicó correctamente la metodología y los factores establecidos en el Decreto Supremo.

### Aplicación al caso en concreto

Para determinar el factor  $k_{ij}$  de la multa base (m):

### Sobre la afectación producida por la infracción

36. Mediante Resolución Final N° 1071-2024/PS3, el OPS declaró la responsabilidad de CAL por infracción al artículo 19 del Código, en el extremo referido a que su personal brindó un trato no idóneo, cuando solicitó el denunciante la remisión del syllabus del Curso de Conciliación Extrajudicial Básico al indicarle "lea la Ley 26872".
37. Al respecto, este órgano resolutorio verifica que la presente infracción se encuentra referida a la falta de atención de una solicitud de gestión por parte del denunciado, constituyendo un nivel de infracción **baja**; no obstante, en tanto ello implicaría que la sanción a imponer sea mayor a la impuesta por el OPS y en virtud del Principio de Prohibición de Reforma en Peor, corresponde que esta Comisión confirme el nivel de infracción **muy baja** que fuera determinado por la resolución venida en grado:

Muy baja	- Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso). <sup>4</sup> - Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos. <sup>5</sup>
----------	--

38. Por lo antes expuesto, esta Comisión coincide con la primera instancia en calificar el nivel de infracción cometido por CAL como **muy baja**.

### Sobre el tamaño del infractor

39. De la revisión del expediente, consta que el OPS requirió a CAL que presente la documentación que acredite a cuánto ascendieron sus ventas anuales para el año 2023, siendo que el denunciado cumplió con ello a través de la presentación de su apersonamiento al procedimiento.
40. En tal sentido, de la revisión de la documentación aportada por CAL, se constata que sus ventas anuales al año 2023 fueron menores a 150 UIT, por lo que, de acuerdo con la clasificación de empresa según su nivel de ventas y en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el

Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial – Ley N° 30056, resulta posible determinar que cuenta con la condición de **microempresa**<sup>8</sup>.

41. Por lo antes expuesto, esta Comisión coincide con la primera instancia en calificar a CAL como **microempresa**.

#### Determinación del factor $k_{ij}$ de la multa base (m):

42. Tomando en cuenta lo antes descrito, el valor establecido de  $k_{ij}$  en función a la afectación producida por la infracción (**muy baja**) y al tamaño del infractor (**microempresa**), la multa a imponer a CAL equivale a **1,01 UIT**, conforme a lo previsto en el cuadro 18 del Decreto Supremo, coincidiendo de esta forma con lo desarrollado por el OPS:

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49

#### Determinación del factor $D_t$ de la multa base (m):

43. Atendiendo a que la conducta infractora incurrida por CAL se produjo en un solo acto, esto es, al momento en el que brindó una atención no idónea, la misma constituye una infracción administrativa **instantánea**, la cual equivale a 1,0 de acuerdo con Cuadro 23 del Decreto Supremo, coincidiendo de esta forma con lo desarrollado por el OPS:

<sup>8</sup> DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS  
ANEXO

(...)

Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley No 30056 -) es la siguiente:

- Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT. (el subrayado es nuestro)

**Cuadro 23**  
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN  
DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES

Duración de la infracción	Factor de duración (D <sub>j</sub> )
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

### Sobre la multa base

44. De acuerdo con lo expuesto, la Multa Base (**m**) asciende a **1,01 UIT**, coincidiendo de esta forma con lo desarrollado por el OPS.

### Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

45. En el presente caso, este Colegiado coincide con el OPS al considerar que no corresponde aplicar ninguna circunstancia atenuante o agravante.

### Multa Final

46. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la multa (**M**) que corresponde imponer a CAL es la siguiente:

$$\begin{aligned} M &= m \times F \\ M &= 1,01 \times 1,0 \\ M &= 1,01 \text{ UIT} \end{aligned}$$

47. Por último, en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de protección al consumidor.
48. En atención a lo desarrollado, es posible determinar que el órgano de primera instancia ha seguido los presupuestos establecidos en el Decreto Supremo a fin de determinar la sanción a imponer, los mismos que implican la determinación del nivel de afectación de la conducta declarada fundada y el tamaño del administrado sancionado, por lo que, no se verifica que haya existido una transgresión al principio de razonabilidad y proporcionalidad, más aún si se considera que la sanción se encuentra dentro de los parámetros establecidos en el artículo 110 del Código.
49. Por las consideraciones expuestas, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto por CAL; y, por ende, **confirmar** la resolución venida en grado en el extremo que lo sancionó con **1,01 UIT** por infracción al artículo 19 del Código, referida a que su personal brindó un trato no idóneo, cuando solicitó el denunciante



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 1817-2024/PS3  
Expediente N° 129-2025/CC2-APELACIÓN

la remisión del syllabus del Curso de Conciliación Extrajudicial Básico al indicarle “lea la Ley 26872”.

### Graduación de sanción por infracciones referidas al Libro de Reclamaciones

50. De acuerdo con el Decreto Supremo, la determinación de la multa base de las sanciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se realiza utilizando un método basado en valores preestablecidos en base a la siguiente fórmula:

$$m = \text{Multa referencial} \times (\text{Factor } (FC_i))$$

51. La multa base (m) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa referencial por el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica, con un valor de multa en el rango establecido (FC<sub>i</sub>).
52. El monto de la Multa Referencial comprende la multa máxima a imponer en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), considerando el tipo de infracción y tipo de empresa.
53. Para ello, se debe tener en cuenta que las infracciones al Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando “A” a las más onerosas, conforme al Cuadro 3 del Anexo del Decreto Supremo. A partir de esta información, el Cuadro 4 del Anexo del Decreto Supremo establece el valor de la multa referencial que corresponde imponer, según el tipo de infracción cometida y el tamaño del infractor (microempresa o personal natural, pequeña o mediana y gran empresa).
54. El Factor (FC<sub>i</sub>) es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa con un valor de multa en el rango establecido y se determina de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$FC_i = \frac{1 - FC_0}{1 - A_0} (A_1 - A_0) + FC_0$$

Donde:

A<sub>1</sub> es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción, entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación<sup>20</sup> y se determina de la siguiente manera:

$$A_1 = \frac{\text{Facturación de la empresa infractora}}{\text{Facturación máxima según el tipo de empresa}}$$

FC<sub>0</sub> es el cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.

A<sub>0</sub> es el cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango.

55. Finalmente, debe señalarse que la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi ha implementado el aplicativo “**Calculadora de Multas**” el cual determina el valor de la multa a imponerse de acuerdo con la metodología provista por el Decreto Supremo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 1817-2024/PS3  
Expediente N° 129-2025/CC2-APELACIÓN

### Aplicación al caso concreto

56. De acuerdo con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, la infracción cometida por el proveedor denunciado, referida a la falta de atención de un reclamo es de tipo A, tal como se advierte a continuación:

10	No atender o no responder el reclamo	A
----	--------------------------------------	---

57. Por lo antes expuesto, esta Comisión coincide con la primera instancia en calificar a la infracción cometida por CAL como de tipo **A**.
58. El Decreto Supremo N° 032-2021-PCM establece que para realizar el cálculo de la multa los rangos de facturación deben considerarse en función de las ventas o ingresos percibidos por el infractor del año en el que se cometió la infracción (en caso de tratarse de un ejercicio concluido), o en su defecto, el del inmediato anterior.
59. De la revisión del expediente, consta que el OPS requirió a CAL que presente la documentación que acredite a cuánto ascendieron sus ventas anuales para el año 2023, siendo que el denunciado cumplió con ello a través de la presentación de su apersonamiento al procedimiento.
60. En tal sentido, de la revisión de la documentación aportada por CAL, se constata que sus ventas anuales al año 2023 fueron menores a 150 UIT, por lo que, de acuerdo con la clasificación de empresa según su nivel de ventas y en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial – Ley N° 30056, resulta posible determinar que cuenta con la condición de **microempresa**<sup>9</sup>.
61. Por lo antes expuesto, esta Comisión coincide con la primera instancia en calificar a CAL como **microempresa**.
62. En ese sentido, considerando el tipo de infracción cometida y el tamaño de empresa del proveedor denunciada, la multa referencial debiera ser la máxima en UIT para su rango, esto es **2,50 UIT**:

<sup>9</sup> **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS**  
**ANEXO**

(...)

Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley No 30056 -) es la siguiente:

- Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT. (el subrayado es nuestro)

**Cuadro 4**  
**TABLA DE MULTA REFERENCIAL POR TAMAÑO DEL**  
**INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN (UIT)**

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

63. Conforme ello, la Comisión coincide con el OPS en que la multa referencial a aplicar asciende a **2,50 UIT**.
64. En atención de ello, considerando el aplicativo de multas y los datos expuestos previamente, se obtuvo que el Factor Fci es 1, por lo que la multa a imponer al denunciado es de **2,50 UIT**, conforme se detalla a continuación:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 1817-2024/PS3  
Expediente N° 129-2025/CC2-APELACIÓN

	PERÚ	Presidencia del Consejo de Ministros	INDECOPI	Página	1
				Fecha	23/04/2025
				Hora	11:01:01
<b>REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - LIBRO RECLAMACIONES</b>					
Órgano resolutivo	<input type="text" value="CC2"/>				
RUC del sancionado	<input type="text" value="20154531921"/>				
Razón social del sancionado	<input type="text" value="COLEGIO DE ABOGADOS DE LIMA"/>				
Tamaño del sancionado	<input type="text" value="Micro empresa"/>				
Tipo de infracción	<input type="text" value="No atender o no responder el reclamo."/>				
Clasificación	<input type="text" value="A"/>				
Multa referencial (UIT)	<input type="text" value="2.50"/>				
Factor (Fci)	<input type="text" value="1.00"/>				
Multa base (UIT)	<input type="text" value="2.50"/>				
Factores atenuantes y agravantes (F)	<input type="text" value="1.00"/>				
Multa preliminar (UIT)	<input type="text" value="2.50"/>				
No supera los topes legales					
Multa final (UIT) <sup>1</sup>	<input type="text" value="2.50"/>				

65. Conforme lo señalado previamente y coincidiendo con lo resuelto por el OPS, corresponde imponer al una multa final ascendente a **2,50 UIT**.
66. Por las consideraciones expuestas, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto por CAL; y, por ende, **confirmar** la resolución venida en grado en el extremo que lo sancionó con **2,50 UIT** por infracción al artículo 24 del Código,



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 1817-2024/PS3  
Expediente N° 129-2025/CC2-APELACIÓN

referida a que no brindó respuesta al reclamo registrado el 22 de mayo de 2024, en su Libro de Reclamaciones, dentro del plazo legal establecido.

**Sobre las medidas correctivas, el pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi de CAL**

67. Finalmente, atendiendo a los argumentos expuesto y considerando que CAL no ha fundamentado su recurso de apelación sobre la medida correctiva referida a la capacitación del personal del proveedor a fin de que brinde información veraz sobre los cursos que brinda, el pago de costas y costos del procedimiento, ni su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por infracción a los artículos 19 y 24 del Código, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6 del TUO<sup>10</sup>.
68. Por consiguiente, corresponde **confirmar** dichos extremos por resultar accesorios al pronunciamiento sustantivo.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por **Colegio de Abogados de Lima**; y, por ende, **CONFIRMAR** la Resolución Final N° 1071-2024/PS3 del 3 de diciembre de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que declaró la responsabilidad de **Colegio de Abogados de Lima** por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que su personal brindó un trato no idóneo, cuando solicitó el denunciante la remisión del syllabus del Curso de Conciliación Extrajudicial Básico al indicarle "lea la Ley 26872".

**SEGUNDO:** Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por **Colegio de Abogados de Lima**; y, por ende, **CONFIRMAR** la Resolución Final N° 1071-2024/PS3 del 3 de diciembre de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que sancionó a **Colegio de Abogados de Lima** con una sanción de 1,01 UIT por el extremo referido a que su personal brindó un trato no idóneo, cuando solicitó el denunciante la remisión del syllabus del Curso de Conciliación Extrajudicial Básico al indicarle "lea la Ley 26872".

**TERCERO:** Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por **Colegio de Abogados de Lima**; y, por ende, **CONFIRMAR** la Resolución Final N° 1071-2024/PS3 del 3 de diciembre de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que sancionó a **Colegio de Abogados de Lima** con una sanción de 2,50 UIT por el extremo referido a que no brindó respuesta al reclamo

<sup>10</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**  
**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

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 1817-2024/PS3  
Expediente N° 129-2025/CC2-APELACIÓN

registrado el 22 de mayo de 2024, en su Libro de Reclamaciones, dentro del plazo legal establecido.

**CUARTO:** En atención a la facultad establecida en el artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, corresponde **CONFIRMAR** la Resolución Final N° 1071-2024/PS3 del 3 de diciembre de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, los siguientes extremos que resultan accesorios al pronunciamiento sustantivo:

- (i) **ORDENAR a Colegio de Abogados de Lima;** como medida correctiva complementaria que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con capacitar a su personal a fin de que brinde información veraz sobre los cursos que brinda.

**Colegio de Abogados de Lima;** deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

- (ii) **ORDENAR a Colegio de Abogados de Lima;** el pago de las costas ascendentes a S/ 36,00, incurridas por la parte denunciante en el presente procedimiento en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, sin perjuicio de esta de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos correspondiente.

**Colegio de Abogados de Lima;** deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

- (iii) **DISPONER** la inscripción de **Colegio de Abogados de Lima;** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**QUINTO: INFORMAR** a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial<sup>11</sup>.

11

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

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

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 1817-2024/PS3  
Expediente N° 129-2025/CC2-APELACIÓN

**Con la intervención de los Comisionados<sup>12</sup>: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa<sup>13</sup>, Sra. Karina Rocío Montes Tapia, Sr. Jesús Edwin Maurate León y Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores.**

## EVA JESÚS CÉSPEDES CORREA Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF<sup>14</sup>.

<sup>12</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

<sup>13</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

<sup>14</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

### **Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital**

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.