



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

RESOLUCIÓN FINAL N° 052-2025/PS0-INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE : 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA
REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (OPS)
DENUNCIANTE : K.W.B.J. (SEÑORA B.)
DENUNCIADO : K.M.A.P. (SEÑORA A.)
E.H.V.T.Y. (SEÑOR V.)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES VETERINARIAS

Huancayo, 29 de enero de 2025

I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° 1, de fecha 14 de noviembre de 2024, se inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la señora A. y el señor V. por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 18°, 19° y 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que:
 - No habrían brindado un servicio idóneo, toda vez que cuando acudió a la "Veterinaria V." con su mascota, esta fue atendida por dos (2) jóvenes sin experiencia (de primeros ciclos de la universidad), guiados por el veterinario quien habría brindado erradamente un diagnóstico y tratamiento mediante llamada telefónica, profesional que no se encontraría las 24 horas como señala su publicidad.
 - Se habrían negado a entregar a la hija de denunciante el libro de reclamaciones cuando esta lo solicitó.
- El 12 de diciembre de 2024, el señor V. fue debidamente notificado con la Resolución N° 1 a su domicilio de su ficha RENIEC; sin embargo, no presentó sus descargos.
- A través del escrito del 18 de diciembre de 2024, la señora A. presentó su escrito de descargos manifestando lo siguiente:
 - De acuerdo a la evaluación clínica y la anamnesis al dueño se evidenció los síntomas siguientes: rascado que evidencia un signo de incomodidad cutánea, lamido compulsivo en áreas específicas del cuerpo que pueden indicar irritación cutánea, enrojecimiento de la piel en algunas zonas e incluso cambios de tonos de color de la piel, pérdida de pelo en áreas afectadas y presencia de granos (erosiones) que conllevan posteriormente a pústulas, incluso se pueden evidenciar en las fotografías expuestas por la denunciante, y por último y no menos importante el cambio en el comportamiento (etología) como inquietud e irritabilidad.
 - Al igual que sucede con las personas, las mascotas también pueden sufrir varios tipos de afecciones y enfermedades de la piel. Un ejemplo de ello y, además, muy común, es la dermatitis en perros, que suele estar asociada a factores externos. Por lo que de acuerdo a lo evaluado y en algunos casos sumatoriamente según los signos patognomónicos que son características o hallazgos de una enfermedad o afección que
- OPS-03/03

1 de 25



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

permiten establecer un diagnóstico; se estableció un diagnóstico presuntivo que se le menciona a la propietaria de la mascota, siendo el caso de DERMATITIS causada posiblemente por Ácaros de la Sarna.

- (iii) Como referencia terminología, se establece que la dermatitis en perros es una enfermedad que afecta a la piel del canino, provocándole inflamación y picazón. Esta afección tiene un origen desconocido, aunque se sabe que el estado de la piel del perro, su genética y diversos factores externos intervienen en su aparición. El picor puede ser muy incómodo para el perro, por lo que es posible que afecte a su descanso y calidad de vida.
- (iv) En tal sentido, de acuerdo con el criterio de nuestro médico veterinario profesional y conforme a las normativas vigentes, se encuentra plenamente autorizado y amparado para realizar tratamientos adecuados que garanticen el bienestar del animal. La legislación y las directrices profesionales en Perú respaldan la intervención veterinaria que se considere idónea para la salud y el cuidado del animal, asegurando que las prácticas sean éticas, responsables y en beneficio de su bienestar físico y emocional.
- (v) Que se evidencia en la historia clínica del paciente el tratamiento respectivo con antihistamínicos, antiinflamatorios analgésicos, antibióticos, vitaminas con su respectivo fluidoterapia; así mismo, por vía parenteral su tratamiento de ectoparásitos externos, reforzando con su baño medicado que es para ácaros, hongos y otros y corte de pelo completo para un mejor tratamiento, previniendo una posible complicación como es el eczema húmedo en perros, también conocido como dermatitis húmeda o "hot spot", que es una inflamación de la piel que se caracteriza por ser dolorosa y pruriginosa. Tal es así que, que la denunciante prosiguió su tratamiento de su mascota en otra Veterinaria en la que efectivamente se comprueba (según lo anexado a la denuncia) que tiene el problema sanitario de dermatitis supuestamente generado por hongos.
- (vi) Con respecto al personal, ellos dieron el tratamiento bajo indicaciones y están completamente capacitados, ya que tienen constancias que evidencian en el manejo de animales y procedimientos rutinarios, de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno de la Universidad Peruana Los Andes, en la que se establece de acuerdo a la plana curricular distintos talleres que acreditan sus conocimientos y que pueden realizar prácticas, voluntariados, etc. Cumpliendo con la seguridad del animal que es el paciente y evitar de esta manera cualquier tipo de accidentes de mordedura.
- (vii) Asimismo, la auscultación del paciente se realizó mediante video llamada ya que se tiene que considerar que desde hechos desafortunados como es la pandemia los médicos estamos facultados a poder realizar tele consultas y/o videollamadas y poder asistir dando el tratamiento según el caso.
- (viii) Por otro lado, negamos enfáticamente realizar devolución de los pagos realizados, en razón a que se brindó el tratamiento adecuado, prueba de ello es que la misma denunciante en las vistas fotográficas adjuntadas del paciente -el antes y después del tratamiento- se aprecia objetivamente el resultado de la medicación administrada eficientemente sobre el diagnóstico detectado.
- (ix) En consecuencia, en nuestra condición de clínica veterinaria, tratamos a los pacientes con toda amabilidad y empatía, demostrando la personal sensibilidad, alta capacitación, manejo en la tranquilidad de pacientes, precisando conocer la Ley de Protección animal, los mismos que nos sirven para brindar un trato adecuado respetando los derechos de los animales.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 4. Por los antecedentes expuestos precedentemente, corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Junín (en adelante, el OPS), determinar lo siguiente:

M-OPS-03/03

2 de 25



- (i) Analizar cuestiones previas;
- (ii) Si la señora A. y el señor V. infringieron lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código;
- (iii) si la señora A. y el señor V. infringieron lo establecido en el artículo 152° del Código;
- (iv) si corresponde ordenar medidas correctivas;
- (v) la sanción a imponer de comprobarse su responsabilidad administrativa; y,
- (vi) si corresponde ordenar el pago de las costas y costos.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Cuestiones previas:

✓ **Sobre la legitimidad para obrar pasiva del señor V.**

- 5. El artículo 108° del Código¹ contempla los supuestos que ponen fin al procedimiento con la declaración de la improcedencia de la denuncia, dentro de los cuales se encuentra la falta de legitimidad para obrar pasiva.
- 6. Al respecto, es menester precisar que los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Uno de ellos es la legitimidad para obrar² que se define como la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues sólo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo³.

¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 108°.- Infracciones administrativas.

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
- b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
- c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
- d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
- e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
- f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

(Artículo incorporado por el Decreto Legislativo N° 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571).

² Monroy Gálvez, Juan. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano, en Revista Themis 27, p 124.

³ Matheus López, Carlos Alberto. Teoría General del Proceso. El Litisconsorcio Necesario. Ara Editores. 1999. Pág. 53.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

7. Sobre el particular, el artículo 89° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG) señala que antes de iniciar un procedimiento, las autoridades administrativas deben asegurarse de su propia competencia⁴. En virtud de ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, la legitimidad para obrar, siendo este uno de los presupuestos fundamentales para que el Indecopi pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado en materia de protección al consumidor.
8. Así, la administración sólo podrá resolver el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento. De ahí que el artículo 108° del Código⁵ establezca como causal de improcedencia de la denuncia, la falta de legitimidad para obrar.
9. Por su parte, el artículo IV numeral 1 del Título Preliminar del Código define que es relación de consumo y que, por ende, cuando se puede acceder al nivel de protección especial que brinda la normativa de protección al consumidor⁶.
10. La norma señalada establece, que existe relación de consumo cuando un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.
11. En la regulación sobre protección al consumidor, la legitimidad para obrar activa y/o pasiva está intrínsecamente asociada al concepto de relación de consumo, pues, como regla

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
TÍTULO II. CAPÍTULO II. SUBCAPÍTULO IV
Artículo 89°.- 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.

⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 108°.- Infracciones administrativas.
Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.
Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:
a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
(Artículo incorporado por el Decreto Legislativo N° 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571)

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo IV.- Definiciones
Para los efectos del presente Código, se entiende por:
5. Relación de Consumo
Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

general, solo el consumidor que contrata con un determinado proveedor podrá actuar válidamente como denunciante en un procedimiento por infracción al Código en la medida que dicha acción la dirija contra quien participó en la relación material como proveedor, con las excepciones contempladas en el propio Código.

12. El artículo 45° del Código, establece que el contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica. Esta norma señala, además, que en todo lo no previsto por el Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos⁷.
13. En el caso en concreto, este OPS consideró en la Resolución N° 1 al señor V. como denunciado en el presente procedimiento, en tanto era el médico veterinario encargado del diagnóstico y tratamiento médico de la mascota de la denunciante y como tal era el profesional encargado de los servicios que se le iban a brindar a la señora B..
14. Sin embargo, de los recaudos que este OPS tiene a la vista en el expediente, puede verificar que quien emite la Boleta de Venta Electrónica EB01-88 (ver folio 8 del expediente) es la señora A., dada la búsqueda en la Consulta RUC de SUNAT del RUC 10200407313 que, en efecto, es una razón social a nombre de la denunciada como contribuyente de persona natural con negocio, conforme se muestra en la siguiente imagen:

Imagen N° 1

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	10200407313 - AYALA PEÑA KATTY MIRIAM		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 20040731 - AYALA PEÑA, KATTY MIRIAM		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	18/05/1995	Fecha de Inicio de Actividades:	03/04/1995
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	-		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4663 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y EQUIPO Y MATERIALES DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN Secundaria 1 - 7500 - ACTIVIDADES VETERINARIAS		

7

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 45°. – Contrato de consumo.

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica.

Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes.

En todo lo no previsto por el presente Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.

M-OPS-03/03

5 de 25



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

15. En virtud de tal medio probatorio, se evidencia que la relación de consumo por el servicio médico del tratamiento clínico que se realizó a la mascota de la denunciante es la señora A., en calidad de proveedora del servicio, en tanto ostenta la titularidad del negocio denunciado y por el que se le habría emitido la boleta de venta en cuestión.
16. Ahora, si bien la denunciante manifiesta que el señor V. fue el médico encargado o tratante del servicio brindado, este no responde de manera directa por alguna presunta infracción a la norma de protección al consumidor, toda vez que no ostenta la calidad de proveedor a efectos del Código en el presente servicio, aunado a que no obra medio probatorio alguno en el expediente que establezca una relación de consumo directo entre la denunciante con el señor V., sino, por el contrario, este es trabajador dependiente de la titular del negocio que a la presente es la señora A.; en razón de ello, la señora A. es responsable por los hechos de sus dependientes, subordinados, colaboradores o trabajadores.
17. Motivo por el cual, estos terceros son debidamente capacitados por la señora A. a fin de prestar el servicio médico de veterinaria, por lo cual, la relación de consumo al presente caso es entre la señora B. -consumidora- y la señora A. -proveedora-, lo que se le denomina la relación material de consumo, pues, obra para ello el medio probatorio que acredita dicha relación de servicio, conforme la boleta de venta electrónica.
18. En tal sentido, en la medida que la boleta de venta es el único medio fehaciente de la relación de consumo, se tiene por acreditado dicha legitimidad para denunciar respecto a la señora A., mas no así respecto a la legitimidad para obrar pasiva que ostentaría el señor V., aunado a que no obra en el expediente otro medio de prueba que establezca alguna relación de consumo concreta con el señor V. como, por ejemplo, un contrato, boleta de venta, recibo por honorarios u otro conexo que acredite a este OPS una relación de consumo entre la denunciante y el señor V..
19. Por lo tanto, en aplicación del literal e) del artículo 108° del Código, corresponde declarar improcedente la denuncia contra el señor V., al haberse verificado que carece de legitimidad para obrar pasiva, respecto a los hechos imputados en su contra.

III.2. Sobre la presunta infracción:

Sobre el deber de idoneidad

20. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁸.
21. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁹. En aplicación de

⁸ **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.

⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas 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.

22. La señora B. denunció que la señora A. no le habría brindado un servicio idóneo, toda vez que cuando acudió a la "Veterinaria V." con su mascota, esta fue atendida por dos (2) jóvenes sin experiencia (de primeros ciclos de la universidad), guiados por el veterinario quien habría brindado erradamente un diagnóstico y tratamiento mediante llamada telefónica, profesional que no se encontraría las 24 horas como señala su publicidad.
23. Por su parte, la señora A. refirió en su escrito de descargos que se brindó un servicio idóneo, en tanto el criterio profesional del médico veterinario lo respalda conforme a las normativas vigentes y plenamente autorizado, así como que el personal está completamente capacitado, ya que tienen constancias que evidencian sus conocimientos en cumplimiento de la seguridad e integridad de los pacientes, por lo que, todo tratamiento realizado a la mascota de la denunciante se realizó en cumplimiento a los debidos protocolos.
24. Al respecto, el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) establece en el numeral 173.2 del artículo 173° que, corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones¹⁰. En ese sentido, es preciso señalar que la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
 - (i) **Acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio, e;
 - (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
25. Por su parte, el artículo 196° del Código Procesal Civil¹¹, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice.
26. De modo tal que a nivel normativo existe una clara disposición referida a que los administrados deben acreditar los defectos alegados en su denuncia, a fin de obtener un pronunciamiento favorable de parte de la autoridad.

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.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 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.

¹¹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Carga de la prueba. -

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

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

27. En esa línea, en los procedimientos de protección al consumidor, es primero el denunciante quien debe acreditar la existencia de una infracción por parte del proveedor, para que luego sea este quien con medios probatorios suficientes busque eximir su responsabilidad si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
28. Conforme a lo señalado en los párrafos precedentes, corresponde analizar, en primer lugar, si los medios probatorios aportados por la señora B. permiten establecer la existencia de responsabilidad de parte de la proveedora por el hecho denunciado.
29. En el caso concreto, la señora B. presentó en calidad de medios probatorios pertinentes a la presente imputación los siguientes:
- (i) Boleta de venta electrónica EB01-88
 - (ii) Fotografías exteriores de la veterinaria
 - (iii) Fotografías de la mascota de la denunciante
 - (iv) Documentos de atención de la segunda clínica veterinaria
 - (v) Video de grabación al personal de la veterinaria
 - (vi) Audio de llamada con el médico veterinario
30. En tal sentido, teniendo en consideración que la presente imputación versa sobre la idoneidad en el servicio brindado, este OPS comenzará por analizar si, efectivamente, se acreditó el mal servicio relacionado a que fuera atendida por dos jóvenes sin experiencia, un diagnóstico errado del médico veterinario y un tratamiento mediante llamada telefónica, dado que el profesional no se encontraría las 24 horas en atención, a fin de poder atribuir una posible responsabilidad a la proveedora denunciada.
31. Ahora bien, no es materia controvertida la relación de consumo entre la señora B. y la señora A., en tanto ha quedado acreditado que el 16 de octubre de 2024 fue atendido por personal de la denunciada y que la señora A. tampoco lo contradijo con su escrito de descargos.
32. Respecto a las fotografías de la mascota (ver del folio 10 al 12), este OPS no tiene convicción respecto la fecha de ocurrencia de dichas imágenes y si corresponden a la misma parte del cuerpo del animal en relación al antes y después, dado que en las fotografías se observa la parte del cuerpo de manera cercana que no se tiene certeza de que parte del cuerpo de la mascota corresponda cada una y la fecha del mismo, por lo que, al ser imágenes que no causan convicción sobre los hechos materia de denuncia, este OPS no los tomará como pertinentes.
33. De los recaudos que obran en el expediente se halla un video de grabación que obra en el folio 18 del expediente que a continuación se transcribe un extracto de su reproducción a efectos de poder relacionar, conforme el siguiente detalle:
- Min 7:13 a 7:20 – señor V. (SV): ... su perrito está bien tratado...
- Min 7:13 a 7:20 – señor V. (SV): ... pásame el número de su mamá señorita ... yo soy el Dr. V.
34. Por otro lado, este OPS tiene a la vista el audio de grabación que obra en el folio 18 del expediente y que del contenido se procede a transcribir su reproducción a continuación:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

Min 00:16 – señora B. (SB): ¡Aló! buenos días, el Dr. V. Min 00:18 –

señor V. (SV): Sí, buenos días, con quién hablo.

Min 00:19 – SB: Dr. V., buenos días, le habla la señora K.B., dueña del perrito que ayer trataron en su consultorio.

Min 00:27 – SV: ¿Cómo está?

Min 00:28 – SB: Mi hija me mencionó que usted quería hablar conmigo

Min 00:31 – SV: Así es señora Katherine, justamente para pedirle las disculpas del caso

Min 00:50 – SB: Me parece inconcebible de su parte doctor que ponga a atender a personas que ni siquiera son practicantes, son alumnos creo de segundo o cuarto semestre, que clase de profesional es usted que pone la vida de animales en mano de incapaces.

(...)

Min 03:11 – SV: Lo primero que le pido es las disculpas del caso, esos son personales que los he llamado drásticamente la atención.

Min: 03:28 – SV: Estos dos muchachos con los que usted ayer se ha encontrado son estudiantes de medicina veterinaria son de mi confianza, pero lamentablemente, lo que usted da cuenta yo también lo he verificado, los veo sentados como si no les importaría

Min 03:52 – SB: Ni siquiera sentados, doctor, echados en el sillón

Min 04:00 – SV: Estos dos mocosos ya están fuera de la clínica, los he despedido, usted tiene toda la razón con su incomodidad ... mire señora yo le pido las disculpas...

(subrayado nuestro)

35. En virtud de ello, se desprende que la persona quien sería el interlocutor de la señora B., es el señor V. -médico veterinario encargado del tratamiento de la mascota de la denunciante y trabajador de la señora A.-, aunado a que las partes denunciadas tampoco han objetado el reconocimiento o la veracidad del audio al momento de presentar sus descargos, por el contrario, de lo que se puede escuchar del audio y video es que es el mismo señor V., quien se identifica como doctor V., procede a señalar, entre otras cosas, que el personal a cargo de la atención médica de la mascota eran dos estudiantes de medicina veterinaria que tienen su confianza, pero que ha verificado a través del seguimiento que presumen hacerlos, su falta de diligencia respecto a la atención brindada a la señora B..
36. En ese orden de ideas, la presente imputación versa sobre el servicio que no habría sido idóneo al momento de la ocurrencia de los hechos materia de denuncia, entre las cuales, estarían la atención de dos jóvenes sin experiencia y guiados por un médico veterinario que no se encontraría en el establecimiento de la veterinaria al momento del tratamiento médico a la mascota ni en su estadía.
37. Por lo que, de la propia indicación del señor V. -como trabajador de la señora A.-, indicó que se procedió a despedir al personal de atención en relación a los dos jóvenes que

M-OPS-03/03

9 de 25

atendieron a la mascota el día de los hechos, refiriendo en el propio video en el minuto 06:16 que *ayer los médicos a cargo han estado en una cirugía*, es decir no estuvieron presentes al momento de que se encargó la mascota a los dos jóvenes, por lo que se infiere que la mascota estuvo en manos de personal que no tiene la capacidad o el conocimiento adecuado para llevar a cabo un tratamiento acorde a la intervención médica que se le habría realizado, indicando en todo momento *las disculpas del caso*, en clara señal que el servicio brindado no fue idóneo o acorde a las expectativas de la consumidora, más aún cuando en su panel publicitario (ver folio 9 del expediente) se establece que la atención por emergencia son las 24 horas del día, conforme la siguiente imagen:

Imagen N° 2 y N° 3: Panel publicitario





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

38. En tal sentido, el artículo 18° del Código establece que se entiende por idoneidad a 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; por lo cual, las imágenes precedentemente y que hacen alusión al establecimiento de la señora A., refieren que la emergencia o atención son las 24 horas del día, es decir, al momento que la señora B. se acercó a dejar a su mascota entre el 15 y 16 de octubre de 2024, la debió atender un personal capacitado y con conocimientos especializados, dado que el tratamiento médico veterinario no es un conocimiento general como cualquier otro establecimiento, sino, uno de un giro especial, dado que asiste médicamente a pacientes que son animales y a los que se les suministra medicinas a fin de tratarlos y, entiéndase, recuperarlos o curarlos del diagnóstico respectivo, por lo que, desde las máximas de experiencia, no se puede pretender dejar encargado en un centro médico veterinario a personal con poca o nula experiencia sobre el cuidado de animales donde se suministra medicina a estos.
39. En esa línea, el mismo señor V. refiere que estos jóvenes recién son estudiantes y en los descargos de la señora A. se indica que están completamente capacitados, ya que tienen constancias que evidencian el manejo de animales de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno de la Universidad Peruana Los Andes; sin embargo, no acredita sus alegaciones, esto es, una vez acreditado el defecto -como sucedió en el presente caso-, le correspondía a la señora A. acreditar que el defecto no le es imputable o que obró en base a una causa objetiva o justificada que lo exima de responsabilidad.
40. No obstante, la señora A. no ha acreditado la idoneidad en el personal a cargo de la atención, más aún cuando indica que son completamente capacitados, por lo que, por la carga probatoria, quien alega un hecho debe probarlo, en consecuencia, la señora A. debió acreditar que los jóvenes que atendieron a la mascota el día de los hechos contaban con capacitaciones, credenciales, certificaciones, demostrar que están en ciclos finales de su carrera universitaria u otros que acrediten lo alegado, caso contrario, sus alegaciones son solo declaraciones de parte en virtud de su derecho de defensa.
41. Asimismo, en su escrito de descargos, la señora A. refiere que para el tratamiento de una mascota se debe cumplir con todo un protocolo de tratamiento médico especializado relacionadas a una posible dermatitis u otro enfermedad o bacteria, además detalla las posibles causas como sus síntomas; sin embargo, de todo lo vertido, no se puede tener convicción que el mismo se haya, efectivamente, aplicado a la mascota de la denunciante al momento de los hechos, dado que, como lo precisamos en los párrafos precedentes, no se puede tener certeza que los jóvenes a cargo hayan podido cumplir con todo este procedimiento a cargo, puesto que son tratamientos especializados que se adquiere con la experiencia o el conocimiento acreditado como transitar los últimos ciclos de la carrera.
42. Caso contrario, si no se cuenta con personal idóneo, todo el protocolo que la señora A. pueda presentar a este OPS deviene en solo declaraciones de parte especializada para fines de su defensa legal, sin embargo, lo idóneo hubiera sido acreditar que dichos procedimientos se aplicaron al caso en concreto con la mascota de la denunciante, más aún, cuando al día de los hechos no hubo especialista a cargo y el diagnóstico y tratamiento solo fue realizado de manera virtual, conforme a lo alegado por la denunciante, lo referido por el señor V. en los audios y videos y de lo precisado por la señora A. en su escrito de descargos al manifestar que desde la pandemia los médicos están facultados a poder realizar teleconsultas y/o videollamadas para poder asistir dando tratamiento según sea el caso.
43. En este caso, si bien el servicio de teleconsulta podría ser viable en la prestación del servicio, el caso de autos no se evidencia que la denunciante haya solicitado ese tipo de servicio, por cuanto se apersonó al establecimiento de la denunciada solicitando la atención presencial por un

M-OPS-0703



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

profesional que le pueda brindar un adecuado diagnóstico de acorde a sus necesidades y las de su mascota, no siendo atendida por el médico veterinario de manera presencial, vulnerando sus expectativas.

44. Considerando los párrafos precedentes y teniendo en consideración que se logró acreditar que no hubo una atención idónea con el servicio brindado a la mascota de la denunciante, le correspondía a la señora A. acreditar que el efecto no le es imputable o que existió una causa objetiva o justificada que rompa el nexo causal para eximirse de responsabilidad administrativa, pese a ser su deber legal realizarlo, no lo hizo, lo que denota una grave omisión a su deber de cooperación con la consumidora.
45. En consecuencia, ha quedado acreditado que la señora A. infringió lo establecido en los artículos 18° y 19°, del Código.

Sobre el libro de reclamaciones

46. El artículo 152° del Código señala que, los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de dar respuesta a los reclamos y las quejas en el plazo establecido en el inciso 24.1 del artículo 24° del presente Código¹².
47. De acuerdo a lo expuesto por la señora B., la presunta infracción cometida por la señora A. consistiría en que se habría negado a entregarle a su hija el libro de reclamaciones cuando esta lo solicitó.
48. Cabe precisar que, la obligación constitucional de creación de mecanismos efectivos para la protección de los consumidores ha devenido en el artículo 150° del Código que determina la obligación de todos los establecimientos comerciales de contar con un libro de reclamaciones.
49. En esa línea, el artículo 3° del Decreto Supremo N° 0011-2011-PCM Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento del Libro) define como establecimiento comercial al inmueble, parte del mismo, instalación, construcción, espacio físico, o medio virtual a través del cual un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.
50. Bajo ese contexto el artículo 4° del Reglamento del Libro¹³, señala que el establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones sea de naturaleza

¹² **Artículo 152.- Entrega del Libro de Reclamaciones**
Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de dar respuesta a los reclamos y quejas en el plazo establecido en el artículo 24.1 del presente Código y de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuando este le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

¹³ **DECRETO SUPREMO N° 011-2011 – DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**
Artículo 4.- Libro de Reclamaciones (artículo modificado por el D.S. 006-2014-PCM)
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
(...)

física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite.

51. En ese sentido, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante la Sala) ha señalado que la finalidad de la implementación de un Libro de Reclamaciones es facilitar al consumidor que acude a un establecimiento abierto al público, un medio **en el cual pueda registrar, en la oportunidad y lugar que ocurren los hechos**, su disconformidad con los servicios o bienes expendidos por el proveedor, supuesto en el cual nos encontraremos ante un “reclamo”, o su descontento con la atención al público, en cuyo caso se tratará de una “queja.
52. Por su parte, la señora A. presentó el siguiente enlace a fin de poder acceder a su libro de reclamaciones virtual <https://reclamovirtual.pe/registro>.
53. Sobre el particular, en el mismo sentido que el fundamento 24 de la presente resolución, le corresponde a la denunciante acreditar el defecto, es decir, probar que solicitó el libro de reclamaciones, para que, una vez acreditado el defecto, le corresponda a la denunciada acreditar que el defecto no le es atribuible (inversión de la carga de la prueba).
54. En tal sentido, obra el audio de grabación (ver folio 18 del expediente) realizada por la hija de la denunciante quien se apersonó al establecimiento de la señora A. a fin de solicitar el libro de reclamaciones, para lo cual, el personal encargado de la atención le refirió lo siguiente:

Min 00:20 – hija de la señora B. (HSB): ...me puede brindar el libro de reclamaciones

Min 00:27 – persona a cargo de la señora A. (PSA): ...tengo que llamar al doctor para que me autorice el libro de reclamaciones

Min 00:48 – PSA: ... yo no sé donde está, el doctor me tiene que decir donde está

(...)

Min 06:40 - HSB: ...me puede dar el libro de reclamaciones (vía telefónica)

Min 06:50 – el señor V.: ... el libro de reclamaciones lo tengo yo (vía telefónica)

55. En virtud de ello, este OPS acreditó que, en efecto, se le requirió al personal de la señora A. el libro de reclamaciones ante la incomodidad por el servicio a su mascota, aunado a la mala atención que le brindo este personal conforme se aprecia el en el minuto 01:41 del video, conforme el siguiente print:

Imagen N° 3: Atención en la veterinaria de la señora A.



56. En ese orden de ideas, es de precisar que el libro de reclamaciones debe encontrarse a disposición del consumidor inmediatamente este lo solicite conforme a lo regulado en el artículo 4° del Reglamento del Libro, no esperar que este insista o realice una carga adicional como tener que llamar o contactarse con el titular del negocio a fin de que se le brinde el libro de reclamaciones, asimismo, existe la posibilidad que el libro de reclamaciones sea de forma virtual, para lo cual, el personal a cargo de la atención al consumidor deberá estar capacitado para poder comunicar de ello inmediatamente al consumidor a efectos de que este se dirija a la misma página virtual o app donde se halle el libro de reclamaciones virtual, en lo posible con la asistencia o asesoramiento del personal a cargo del proveedor, quien deberá guiarlo, en el supuesto que el establecimiento no cuenta con uno de forma física.
57. En el presente caso, ello no ocurrió, dado que como se evidencia del video que obra como medio probatorio adjuntado por la denunciante, se aprecia que el personal de atención hace caso omiso al requerimiento de la hija de la denunciante y la dirige vía telefónica con el señor V., siendo este quien por propia indicación le manifiesta que el libro de reclamaciones lo tiene él, es decir, el libro de reclamaciones no se le brindó a la consumidora al momento que esta lo solicitó, pese a su insistencia, no siendo de recibo dicha alegación de que lo tiene un tercero lejano al establecimiento, dado que ello no es el protocolo para poner el libro de reclamaciones a disposición del consumidor.
58. Aunado a ello, en su escrito de descargos la señora A. indica que cuenta con un libro de reclamaciones con el siguiente enlace <https://reclamovirtual.pe/registro>; para lo cual, este OPS dio click al mismo y la ruta lo dirigió a la siguiente página, conforme se muestra a continuación:

Imagen N° 4: Reclamo virtual

The screenshot shows the 'Reclamo Virtual' website interface. The main navigation bar includes 'TU EMPRESA', 'TUS DATOS', and 'REVISIÓN Y PAGO'. The 'TUS DATOS' section is active, displaying 'Datos de tu empresa'. It includes fields for 'Información básica' (Nombre, RUC) and 'Domicilio fiscal' (Departamento, Provincia). A 'SIGUIENTE' button is visible. The right sidebar contains 'Establecimiento' (Tipo de establecimiento: Local físico), a '¿Alguna Pregunta?' section with a WhatsApp contact link, a 4.9 star rating, and a 'Cómo funciona' section explaining the process. The 'Cómo funciona' section is highlighted with a red box.

59. De lo que se puede apreciar en el enlace enviado por la denunciada, donde supuestamente se encuentra su libro de reclamaciones virtual, este OPS puede evidenciar que no se trata de un libro de reclamaciones del negocio de la señora A., dado que es una página que se encarga de facilitar la creación de un libro de reclamaciones virtual para lo que tienes que seguir tres pasos: (i) datos de tu empresa, (ii) consignar tus datos y (iii) revisión y pago; conforme se aprecia en la caja se ayuda de la misma página web.
60. Asimismo, no obra ningún indicio siquiera periférico que te señale la publicidad de la señora A. en relación a su veterinaria y tampoco cumple con las características que toda hoja de reclamación debe tener, ya sea en formato físico o virtual conforme al artículo 5° del Reglamento del Libro.
61. Por lo tanto, en la medida que la presente imputación versa sobre la denegatoria de entregar el libro de reclamaciones, se tiene por acreditado que el mismo no se le concedió a la señora B., en tanto que cuando lo solicitó en el establecimiento de la denunciada, no se la pusieron a disposición.
62. En consecuencia, ha quedado acreditado que la señora A. infringió lo establecido en el artículo 152° del Código.

III.2. Medida correctiva



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

63. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras¹⁴ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias¹⁵ –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

14

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
- a. Reparar productos.
 - b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

15

LEY N° 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 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.

M-OPS-03/03

16 de 25



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

64. En el presente caso, se ha verificado que la señora A. ha cometido infracciones al Código, por lo que corresponde ordenarle como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora B. el importe de S/ 280.00, correspondiente al servicio brindado, más los intereses legales generados hasta la fecha de cumplimiento de la medida correctiva.
65. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código.¹⁶
66. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento a este órgano resolutorio.

III.3. Graduación de la sanción

67. La autoridad administrativa cuenta con dos instrumentos para maximizar el bienestar social, las cuales son la multa y el nivel de esfuerzo o gasto en la detección y sanción de infractores, que se traduce en una probabilidad de captura y sanción.
68. En base a ello, se aprobó el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia; el mismo que entró en vigor el 15 de junio de 2021.
69. Es de precisar que la graduación y determinación de las multas para los procedimientos administrativos sancionadores que estén en trámite a la entrada en vigencia del presente Decreto Supremo, se seguirá realizando conforme a las normas vigentes a la fecha de inicio

-
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
- (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
- El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

16

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

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa 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.
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

de dichos procedimientos, conforme lo establece la disposición complementaria del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM¹⁷; siendo de obligatorio cumplimiento para los procedimientos iniciados después de la entrada en vigencia del mencionado decreto.

70. En términos generales, la multa preliminar (M) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F), conforme a la siguiente fórmula: **(I) $M = m \times F$** . Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M*).
71. Bajo este contexto, corresponde establecer, en primer lugar, la multa base, para cuyo efecto, se deberá determinar (i) el nivel de afectación en función al tipo de infracción, esto es, si es muy baja, baja, moderada, alta o muy alta; (ii) el tamaño del infractor, verificando, si a la fecha en que cometió la infracción tenía la condición de micro, pequeña, mediana o gran empresa; y, (iii) el periodo de duración de la infracción cometida, que podría ser hasta 24 meses.

✓ **Sobre el deber de idoneidad**

- (i) **Nivel de afectación:** La infracción cometida por la señora A. está referida al servicio no idóneo brindado a la mascota de la denunciante por el que pago el importe de S/ 280.00; por lo que, al ser la cuantía menor a 1 UIT se determina que el tipo de afectación es "Baja", según el valor preestablecido en el cuadro 16 del Decreto Supremo 032-2021-PCM.
- (ii) **Tamaño del infractor:** El artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, norma modificada por la Ley 30056, prevé que la condición de micro, pequeña, mediana y gran empresa se obtiene a partir de las ventas anuales (microempresa: ventas anuales de hasta 150 UIT; pequeña empresa: ventas anuales de 150 a 1700 UIT; mediana empresa: ventas anuales de 1700 a 2300 UIT; y, si las ventas anuales superan las 2300 UIT se trata de una gran empresa.

De acuerdo con la información económica reportada por el denunciado ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, correspondiente al ejercicio 2023, se verifica su condición de microempresa, información tomada del Padrón de contribuyentes de SUNAT el mismo que será utilizado para la graduación de la sanción en el presente caso.

Considerando el nivel de afectación y el tamaño del infractor, el valor preestablecido conforme al cuadro 18 previsto en el Decreto Supremo 032-2021-PCM es de 1,55.

- (iii) **Periodo de duración de la infracción:** La infracción se cometió en un solo acto, dada su naturaleza instantánea; por lo que, el factor de duración conforme al valor preestablecido en el cuadro 23 del Decreto Supremo 032-2021-PCM es 1,0. Al multiplicar el monto preestablecido (1,55) por el factor de duración (1,0), se determina que la multa base es de 1,55 UIT.

17

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 resolutive del INDECOPI

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única. Normas aplicables a los procedimientos administrativos sancionadores en trámite

La graduación y determinación de las multas para los procedimientos administrativos sancionadores que estén en trámite a la entrada en vigencia del presente Decreto Supremo se seguirá realizando conforme a las normas vigentes a la fecha de inicio de dichos procedimientos

M-OPS-03/03

18 de 25



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

Definida la multa base, corresponde establecer el factor "F", para lo cual se podrán considerar las circunstancias atenuantes y agravantes previstas en el Código, cuyos valores preestablecidos se han recogido en el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM. Como las circunstancias atenuantes (AT) solo pueden reducir la multa base hasta en un 50%, es decir, la mitad (el valor en este caso es 0,5); y, las circunstancias agravantes (AG) solo pueden incrementarla hasta en un 100%, es decir, el doble (el valor en este caso es 2,0); el resultado total de sumar los valores asignados a cada circunstancia no podrá exceder dichos topes.

En el presente caso, este ORPS no verifica la existencia de circunstancias atenuantes ni agravantes, por lo tanto, el valor viene representado por $F=1+(0)$, el mismo que equivale a 1.

72. Siendo así, la multa a imponer (M), en atención a la fórmula " $M = m \times F$ ", con los datos obtenidos, es de $M = 1,55 \times 1$, resultando un valor de 1,55 UIT. Por tanto, corresponde sancionar a la señora A. con una multa de 1,55 UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

✓ **Sobre el Libro de Reclamaciones**

73. En el caso en particular para las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, se debe tener en cuenta que se clasifican en orden decreciente según la gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosa, conforme al cuadro 3 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
74. Asimismo, para la determinación del valor de la Multa Base (m) de infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones bajo la aproximación de valores preestablecidos, se toma en cuenta la siguiente fórmula **$m = \text{Multa referencial} \times (\text{Factor } (FC_i))$** .
75. A ello debemos de considerar que para estimar la multa referencial se debe considerar el tipo de infracción y el tipo de empresa, conforme al cuadro 4 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
76. El Factor (FC_i) 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:

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

Donde:

A_i : es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción, entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación y se determina de la siguiente manera:

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

FC_0 : es el cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.

A_0 : 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

77. En relación a la valoración de agravantes y atenuantes en caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).
78. Ahora bien, en el caso en particular advertimos que, la señora A. no entregó el libro de reclamaciones, por ende, la infracción es de tipo B, según el cuadro 3 – Tabla de Infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

3	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones	B
---	--	---

80. A fin de poder determinar su condición como empresa, se tomará en cuenta la información contenida en el numeral 72 de la presente resolución, donde se determinó que la señora Ayala posee la condición de microempresa, el mismo que será utilizado para la graduación de la sanción en el presente caso, por lo que la multa referencial a considerar es mayor que 0.5 UIT hasta 1 UIT, conforme al cuadro 4 del Decreto Supremo N° 32-2021-PCM.

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 ¹⁷		
	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

81. Entonces en la medida que la infracción se cometió en el mes de octubre de 2024, corresponde efectuar la presente graduación de sanción con la facturación del año anterior 2023, siendo el valor de la UIT a considerar la suma de S/ 4,950.00.
82. En ese contexto, teniendo los valores necesarios para poder determinar factor FCi, corresponde trasladarlos a la formula citada para el cálculo de la multa:
- i. **A_i**: Es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción, entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación¹⁸ y se determina de la siguiente manera:
- Tipo de empresa:** la señora A. ostenta la condición de microempresa. **Facturación de la empresa infractora:** S/ 43,892.00
- Facturación máxima según tipo de empresa:** S/ 742,500.00¹⁹

¹⁸ Para la Mediana y Gran Empresa, se considera una facturación máxima de 20 000 UIT.

¹⁹ Resultado obtenido de la multiplicación de la UIT 2023 (S/ 4,950.00) por 150 (tamaño de la empresa más grande).



** De la división de (S/ 43,892.00 / S/ 742,500.00)

$$A_i = 0.059$$

- ii. FC_0 : es el cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango²⁰.

Multa más baja del rango: 0,50 UIT

Multa más alta del rango : 1,00 UIT

** De la división de (S/ 2,475.00 / S/ 4,950.00)

$$FC_0 = 0.5$$

- iii. A_0 : 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.

Facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango : 1 UIT

Facturación de la empresa más grande de su respectivo rango: 150 UIT

** De la división de (S/ 4,950.00 / S/ 742,500.00)

$$A_0 = 0,006$$

83. Entonces habiendo resuelto cada uno de los valores para obtener el factor FC_i , para el cálculo de la multa tendríamos los siguientes valores

$$FC_i = \frac{1 - 0.5}{1 - 0.006} (0.059 - 0.006) + 0.5$$

$$FC_i = 0.53$$

84. Siendo así, tomando en consideración que la multa referencial es la multa máxima en UIT del rango de facturación de la empresa que para el caso es de **1 UIT**, debemos trasladar los resultados del factor FC_i a la siguiente fórmula **m=Multa referencial x (Factor (FC_i))**, para obtener la multa base:

Multa referencial x FC_i	Resultado de la multa base
m=Multa referencial x (Factor (FC_i)) m= 1 x 0.53	m= 0.53

85. Definida la multa base, corresponde establecer el factor "F", para lo cual se podrán considerar las circunstancias atenuantes y agravantes previstas en el Código, cuyos valores preestablecidos se han recogido en el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021- PCM. Como las circunstancias atenuantes (AT) solo pueden reducir la multa base hasta en un 50%, es decir, la mitad (el valor en este caso es 0,5); y, las circunstancias agravantes (AG) solo pueden incrementarla hasta en un 100%, es decir, el doble (el valor en este caso es 2,0); el resultado total de sumar los valores asignados a cada circunstancia no podrá exceder dichos topes.

²⁰ Valores tomados de acuerdo al cuadro 4 del Decreto Supremo N° 32-2021-PCM.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

86. En el presente caso, este ORPS no verifica la existencia de circunstancias atenuantes ni agravantes, por lo tanto, el valor viene representado por $F=1+(0)$, el mismo que equivale a 1.
87. Siendo así, la multa a imponer (M), en atención a la fórmula " $M = m \times F$ ", con los datos obtenidos, es de $M = 0,53 \times 1$, resultando un valor de 0,53 UIT. Por tanto, corresponde sancionar a la señora A. con multa de 0,53 UIT por infracción al artículo 152° del Código.

III.4. Costas y costos del procedimiento

88. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI²¹ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
89. la señora A., deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36.00²².
90. la señora A., tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas ordenada en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) UIT por incumplimiento del pago de costas, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código²³.
91. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.
92. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a la señora K.M.A.P. con una multa de 1,55 UIT, por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19°, de la Ley N° 29571, Código de

²¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- Pago de costas y costos.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. (...)
En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
(Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

²² Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

²³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano 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."
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no brindó un servicio idóneo, toda vez que cuando acudió a la "Veterinaria V." con su mascota, esta fue atendida por dos (2) jóvenes sin experiencia, guiados por el veterinario quien brindó el tratamiento mediante llamada telefónica, profesional que no se encuentra las 24 horas como señala su publicidad.

SEGUNDO: Sancionar a la señora K.M.A.P. con una multa de 0.53 UIT, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 152°, de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que negó la entrega a la hija de la señora K.W.B.J. el libro de reclamaciones cuando esta lo solicitó.

TERCERO: Requerir a la sancionada el cumplimiento espontáneo de las multas²⁴, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General²⁵, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo²⁶. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁷.

CUARTO: Ordenar a la señora K.M.A.P., como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora K.W.B.J. el importe de S/ 280.00, correspondiente al servicio brindado, más los intereses legales generados hasta la fecha de cumplimiento de la medida correctiva.

²⁴ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

²⁵ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

²⁶ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

²⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

La señora K.M.A.P., deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, la consumidora deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

QUINTO: Ordenar a la señora K.M.A.P., 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 a la parte denunciante ascendente a S/36.00, sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

la señora K.M.A.P., deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, la consumidora deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

SEXTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Junín en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²⁸, caso contrario la resolución quedará consentida²⁹.

SÉPTIMO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI³⁰, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos

²⁸ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.

²⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 222.- Acto firme

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

(Texto según el artículo 212 de la Ley N° 27444)

³⁰ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 723-2024/PS0-INDECOPI-JUN

Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

OCTAVO: Disponer la inscripción de la señora K.M.A.P., en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119³¹ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(firma digital en la parte superior del presente documento)³²

Edwar Fredy Olazabal Sucasaca

Jefe

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de
Protección al Consumidor
Oficina Regional del INDECOPI de Junín**

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

31

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

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.

32

DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM - REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES

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.

M-OPS-03/03

25 de 25