



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco

EXPEDIENTE N° 117-2025/PS0-INDECOPI-CUS

RESOLUCIÓN FINAL N° 167-2025/PS0-INDECOPI-CUS

DENUNCIANTE : **M.C.A.A. (LA SEÑORA A.)**

DENUNCIADO : **SHALOM EMPRESARIAL S.A.C
(SHALOM)
DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE ATENCIÓN DE RECLAMOS
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS**

ACTIVIDAD : **TRANSPORTE TERRESTRE Y OTROS
TIPOS DE TRANSPORTE**

Cusco, 19 de marzo de 2025.

I. ANTECEDENTES

1. El 19 de febrero de 2025, la señora M.C.A.A. (en adelante, la señora A.) presentó una denuncia contra Shalom Empresarial S.A.C.(en adelante, Shalom) manifestando lo siguiente:
 - (i) El 28 de enero de 2025 se apersonó a la agencia de Shalom con la finalidad de recoger una estufa a gas con pulsor marca Alfano que le fue enviada por la Comercializadora Italiana S.A.C., conforme la boleta de venta electrónica N° B001-00001061; sin embargo, al recibir la encomienda advirtió que el producto estaba dañado, abollado y aplastado.
 - (ii) Por lo que interpuso el reclamo N° 00398 en el libro de reclamaciones, y el 18 de enero de 2025 se apersonó a las instalaciones de la denunciada para recibir la respuesta al reclamo que interpuso, sin embargo, no obtuvo información.
2. La señora A. solicitó en calidad de medida correctiva la reposición del producto dañado, se sancione a Shalom por no haber atendido los reclamos presentados y se ordene su inscripción en el registro de infracciones y sanciones. Así también solicitó el pago de las costas y costos el procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 01 de fecha 28 de febrero de 2025, este Órgano Resolutivo inició un procedimiento administrativo sancionador contra Shalom por presunta infracción a lo establecido en los artículos 19° y 24°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) en tanto:
 - (i) Habría ocasionado daños en la encomienda de la denunciante; lo cual constituye una presunta infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19° del Código.
4. OPS-03/03

- (ii) No habría cumplido con dar respuesta al reclamo N° 00398 presentado por la denunciante; lo cual constituye una presunta infracción al deber de atención de reclamos, tipificado en el artículo 24°.1 del Código.
- 4. En fecha 07 de marzo de 2025, Shalom fue notificado con la resolución de inicio de procedimiento.
- 5. El 13 de marzo de 2025, Shalom se apersonó al procedimiento, señalando como domicilio procesal el correo electrónico conformidades.shalom@gmail.com, y manifestando su allanamiento a las imputaciones formuladas en su contra, solicitando se le sancione con amonestación y se le exonere del pago de costos del procedimiento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 6. Determinar:
 - (i) Si, Shalom infringió o no lo establecido en el artículo 19° del Código.
 - (ii) Si, Shalom infringió o no lo establecido en el artículo 24°.1 del Código.
 - (iii) La sanción por imponer, de demostrarse responsabilidad administrativa de Shalom.
 - (iv) Las medidas correctivas a ser ordenadas de demostrarse responsabilidad administrativa de Shalom.
 - (v) Si, corresponde ordenar el pago de costas y costos.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. De la infracción al deber de idoneidad

- 7. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe¹.

¹ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



**ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco**

EXPEDIENTE N° 117-2025/PS0-INDECOPI-CUS

8. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado². En aplicación de 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.
9. El artículo 104° del Código³, establece que la atribución de responsabilidad al proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba; es decir, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, siendo que una vez acreditada la existencia de un defecto en el producto adquirido o en el servicio contratado, la responsabilidad administrativa objetiva en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de probar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto o servicio defectuoso, debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.
10. En el presente caso, este Órgano Resolutivo inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de de Shalom por una presunta infracción al deber de idoneidad, en tanto habría ocasionado daños en la encomienda de la denunciante.
11. La señora A. denunció que, el 28 de enero de 2025 se apersonó a la agencia de Shalom con la finalidad de recoger una estufa a gas con pulsor marca Alfano que le fue enviada por la Comercializadora Italiana S.A.C., conforme la boleta de venta electrónica N° B001-00001061; sin embargo, al recibir la encomienda advirtió que el producto estaba dañado, abollado y aplastado.
12. Shalom manifestó su allanamiento a la presente imputación.

² **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.

³ **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



**ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco**

EXPEDIENTE N° 117-2025/PS0-INDECOPI-CUS

13. En cuanto al allanamiento, es de mencionar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 330° del Código Procesal Civil -aplicable de forma supletoria a los procedimientos administrativos-, el allanamiento implica la aceptación de la pretensión dirigida contra el administrado, es decir, el denunciado acepta la pretensión de la denuncia⁴.
14. Por otro lado, el artículo 112° del Código establece que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, se da por concluido el procedimiento con la declaración de su responsabilidad, pudiendo imponérsele una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos y exonerándolo del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas⁵; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria y sin exonerarlo del pago de costos; ello en concordancia con la Directiva N.º 001-2021/COD-INDECOPI – Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que establece en el artículo 29° literal e) que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación; asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza todas las pretensiones de la parte denunciante; y en el literal f) que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impondrá una sanción pecuniaria, sin perjuicio de la facultad de aplicar los criterios atenuantes al graduar la sanción. En estos casos, no procede la exoneración del pago de los costos del procedimiento.

⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 330°.- Allanamiento y Reconocimiento

El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta.

⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016 y el Decreto Legislativo N° 1390, publicado el 05 de setiembre de 2018.**

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

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco

EXPEDIENTE N° 117-2025/PS0-INDECOPI-CUS

15. En efecto, de lo antes mencionado, es de considerar que allanarse a las pretensiones del consumidor o reconocer las imputaciones no es un deber general al que se encuentre obligado el proveedor, sino que se trata de una declaración de voluntad por la cual este, en lugar de oponerse, acepta los hechos denunciados o reconoce la imputación atribuida en su contra. Así, dicha declaración brinda a la autoridad administrativa las facilidades necesarias para dilucidar una controversia, en tanto evita que requiera la actuación de medios probatorios adicionales o realice una investigación, lo que conlleva a que el procedimiento resulte más célere y que la autoridad incurra en menores costos en la tramitación de este.
16. De lo actuado en el expediente se advierte que Shalom manifestó su allanamiento respecto a la presente imputación formulada en su contra, con ocasión de sus descargos, lo que, conforme a lo señalado en párrafos anteriores, constituye una circunstancia atenuante a considerar al momento de graduar la sanción.
17. Por lo expuesto, este Órgano Resolutivo considera que Shalom, ha incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, al haberse acreditado durante el procedimiento que ocasionó daños en la encomienda de la denunciante.

III.2 De la infracción al deber de atención de reclamos

18. El artículo 24°.1 del Código⁶ establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles improrrogables.
19. Así todo consumidor que presenta un reclamo espera que el mismo sea contestado en dicho plazo, a fin de tener conocimiento oportuno sobre la respuesta que brinde el proveedor, en la medida que de ello no solo dependen las decisiones y acciones que vaya a adoptar, sino que permite además eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamación.
20. En el presente caso, este Órgano Resolutivo inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Shalom por presunta infracción al deber de atención de reclamos, en tanto no habría cumplido con dar respuesta al reclamo N° 00398 presentado por la denunciante.
21. La señora A. indicó que interpuso el reclamo N° 00398 en el libro de reclamaciones, y el 18 de enero de 2025 se apersonó a las instalaciones de la

⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 24°.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles improrrogables.

Artículo modificado por la Ley N° 31435 - Ley que modifica la Ley 29571, código de protección y defensa del consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



**ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco**

EXPEDIENTE N° 117-2025/PS0-INDECOPI-CUS

denunciada para recibir la respuesta al reclamo que interpuso, sin embargo, no obtuvo información.

22. Shalom manifestó su allanamiento a la presente imputación.
23. Como se mencionó en párrafos precedentes, allanarse a las pretensiones del consumidor o reconocer las imputaciones no es un deber general al que se encuentre obligado el proveedor, sino que se trata de una declaración de voluntad por la cual este, en lugar de oponerse, acepta los hechos denunciados o reconoce la imputación atribuida en su contra. Así, dicha declaración brinda a la autoridad administrativa las facilidades necesarias para dilucidar una controversia, en tanto evita que requiera la actuación de medios probatorios adicionales o realice una investigación, lo que conlleva a que el procedimiento resulte más célere y que la autoridad incurra en menores costos en la tramitación de este.
24. De lo actuado en el expediente se advierte que Shalom manifestó su allanamiento respecto a la presente imputación formulada en su contra, con ocasión de su descargo, lo que, conforme a lo señalado en párrafos anteriores, constituye una circunstancia atenuante a considerar al momento de graduar la sanción.
25. Por lo expuesto, este Órgano Resolutivo considera que Shalom, ha incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 24.1° del Código, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con dar respuesta al reclamo N° 00398 presentado por la denunciante.

III.3. De la Medida Correctiva

26. Este Órgano Resolutivo se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras⁷ —las cuales tienen el objeto de resarcir las

⁷ **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 resolutivo 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.

**ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco**

EXPEDIENTE N° 117-2025/PS0-INDECOPI-CUS

consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior— y complementarias⁸ —que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro—.

27. En el presente caso, se ha verificado que Shalom ha cometido infracción al Código, por lo que corresponde ordenarle como medida correctiva que, en un plazo de quince

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)

8

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:

- 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.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- 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.
- 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco

EXPEDIENTE N° 117-2025/PS0-INDECOPI-CUS

(15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

(i) Dar respuesta al reclamo N° 00398 presentado por la señora M.C.A.A.

28. Al respecto cabe precisar que, si bien del escrito de descargos presentado por Shalom, se tiene la copia de la respuesta brindada al reclamo interpuesto por la señora A., no se tiene acreditado el acuse de recepción por parte de la denunciante, por lo tanto, no se tiene la certeza de que está haya tomado conocimiento de dicha respuesta, en este orden este Despacho considera conveniente ordenar la medida correctiva indicada en el párrafo precedente.
29. El proveedor tiene la obligación de presentar ante este Órgano Resolutivo los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de este Órgano Resolutivo para imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código⁹.
30. Por otro lado, si bien se ha acreditado la responsabilidad de Shalom por la infracción al artículo 19° del Código, respecto de haber ocasionado daños en la encomienda de la señora A.; del escrito de descargos presentado el 13 de marzo de 2025, se advierte el documento de Transacción de Mutuo Acuerdo N° 00779-SH-2025, por el cual Shalom se comprometió a desembolsar en favor de la señora A. el monto de S/ 729.00; asimismo obra el documento de "Estado de Operaciones de Pagos Masivos" a través del que se dejó constancia del depósito efectuado a la cuenta de la señora A., por lo que este Despacho considera que no corresponde ordenar una medida correctiva al respecto.

III.4. De la Graduación de la Sanción

⁹

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)

**ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco**

EXPEDIENTE N° 117-2025/PS0-INDECOPI-CUS

31. El artículo 110° del Código¹⁰ establece que la autoridad podrá sancionar con amonestación y multas de hasta de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, según el tipo de infracción cometida, leve, grave o muy grave.
32. En el artículo 112°¹¹ del Código se establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El Indecopi 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:

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

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores.

Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

- La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
- Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
- En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
- Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco

EXPEDIENTE N° 117-2025/PS0-INDECOPI-CUS

corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

33. Por lo desarrollado, este Órgano Resolutivo para graduar la sanción en el presente caso aplicara lo establecido en el artículo 112° del Código.
34. Respecto de haberse ocasionado daños en la encomienda de la denunciante; corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:

- (i) **Daño resultante de la infracción:** la afectación sufrida por la señora A. al haberle entregado con daños su encomienda; así como el de presentar su denuncia con los costos que ello involucra.
- (ii) **Beneficio obtenido:** se traduce en el ahorro de Shalom, al no implementar mecanismos que aseguren el debido resguardo de las encomiendas que transportan y que permitan cumplir con la debida entrega de estas, sin que presenten daños.
- (iii) **La probabilidad de detección de la infracción:** que resulta alta, pues ante la presencia de daños en la encomienda enviada, cualquier consumidor pondría en conocimiento de la autoridad administrativa la falta de idoneidad del servicio prestado.
- (iv) **Efectos en el Mercado:** la conducta infractora podría generar desconfianza por parte de los consumidores que contratan este tipo de servicios ya que conductas como la denunciada causan un daño al mercado en general, y afectan la confianza de los consumidores que contratan regularmente el servicio de transporte de mercadería, con la expectativa que sean entregadas en las mismas condiciones en las que se envían; efectos que en el presente caso se circunscriben a la relación de consumo entre la señora A. y Shalom.
- (v) **Circunstancia atenuante especial:** prevista en el numeral 3) del artículo 112° del Código, que establece que cuando proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, puede

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

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de su descargo, siendo que en el presente caso Shalom formuló allanamiento del presente hecho denunciado en su descargo.

35. Respecto de no haber cumplido con dar respuesta al reclamo N° 00398 presentado por la denunciante; lo cual constituye una presunta infracción al deber de atención de reclamos, tipificado en el artículo 24°.1 del Código de Protección; corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:

- (i) **Daño resultante de la infracción:** trasuntado en la defraudación a las expectativas de la señora A. de contar con una respuesta al reclamo que interpuso, situación que también le causó perjuicios, al obligarla a presentar su denuncia con los costos que ello involucra.
- (ii) **Beneficio obtenido:** se traduce en el ahorro de costos en la implementación de medidas o mecanismos que hubieran permitido atender el reclamo de la señora Acuario.
- (iii) **La probabilidad de detección de la infracción:** que resulta baja, dado que es muy probable que el consumidor afectado que desee manifestar su disconformidad respecto a la prestación de un bien o servicio se desista a recurrir a las vías procedimentales previstas en el ordenamiento jurídico, tales como reclamos, denuncias, etc., pues éstas le generarían la inversión de tiempo y dinero, lo cual puede impedir la detección de este tipo de infracciones.
- (iv) **Efectos en el Mercado:** los efectos negativos que la conducta infractora produce en el mercado, reflejado en el desistimiento de los consumidores de ejercer su derecho de reclamo, ello debido a que no se brindan respuestas por parte de los proveedores; cuyos efectos en el presente caso se circunscriben a la relación de consumo entre la señora A. y Shalom.
- (v) **Circunstancia atenuante especial:** prevista en el numeral 3) del artículo 112° del Código, que establece que cuando proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, puede imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de su descargo, siendo que en el presente caso Shalom formuló allanamiento del presente hecho denunciado en su descargo.

36. De acuerdo con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General¹², la graduación de la sanción se rige por el

¹⁵ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS
Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)

principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar a Shalom con AMONESTACION, por infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, al haberse acreditado durante el procedimiento que ocasionó daños en la encomienda de la denunciante y con AMONESTACION, por infracción a lo establecido en el artículo 24°.1 del Código, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con dar respuesta al reclamo N° 00398 presentado por la denunciante.

III.5. De las Costas y Costos del procedimiento

37. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹³ dispone que es potestad del Indecopi ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
38. El numeral 3) del artículo 112° del Código dispone que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor con la presentación del descargo, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas; ello en concordancia con la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI – Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que establece en el artículo 29° literal e) que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza todas las pretensiones de la denunciante.

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

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹³ **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).

39. En el presente caso, Shalom formuló su allanamiento en el plazo concedido para la presentación de su descargo, respecto de los hechos imputados en su contra en el presente procedimiento, por infracción a lo establecido en los artículos 19° y 24.1° del Código. En ese sentido, no corresponde ordenar el pago de los costos del procedimiento.
40. Empero, el proveedor 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 a la parte denunciante las costas del procedimiento que ascienden a la suma de S/ 36.00 (Treinta y seis con 00/100 Soles)¹⁴. Para ello, la parte denunciada tiene la obligación de presentar ante este Órgano Resolutivo los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas ordenado en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de este Órgano Resolutivo para imponer una multa coercitiva no menor de una (01) UIT, por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código¹⁵.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Shalom Empresarial S.A.C. con AMONESTACIÓN por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que ocasionó daños en la encomienda de la señora M.C.A.A.

SEGUNDO: Sancionar a Shalom Empresarial S.A.C. con AMONESTACIÓN por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 24°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado durante el procedimiento que no cumplió con dar respuesta al reclamo N° 00398 presentado por la señora M.C.A.A.

TERCERO: Ordenar a Shalom Empresarial S.A.C. 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:

¹⁴ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁵ **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 Indecopi 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



**ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco**

EXPEDIENTE N° 117-2025/PS0-INDECOPI-CUS

(i) Dar respuesta al reclamo N° 00398 presentado por la señora M.C.A.A.

Shalom Empresarial S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de este Órgano Resolutivo 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.

CUARTO: Ordenar a Shalom Empresarial S.A.C. el pago de las costas del procedimiento y disponer 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. Shalom Empresarial S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento del pago de costas ordenado, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado, bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de este Órgano Resolutivo de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, 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.

QUINTO: Informar a las partes del procedimiento 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 Cusco en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁶, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁷.

¹⁶ **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS 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 (...)

¹⁷ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



**ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco**

EXPEDIENTE N° 117-2025/PS0-INDECOPI-CUS

SEXTO: Informar a las partes del procedimiento que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI¹⁸, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

SÉTIMO: Disponer la inscripción de Shalom Empresarial S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°¹⁹ de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

VICSON RICARDO ALVAREZ PALOMINO
Jefe Ad Hoc
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
en materia de protección al consumidor
adscrito a la Oficina Regional del Indecopi - Cusco

¹⁸ **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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 emitirá una Razón de Jefatura o 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.

¹⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.