

RESOLUCIÓN FINAL N.º 036-2025/CC3

EXPEDIENTE : 050-2024/CC3-SIA
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
ADMINISTRADO : DERCO PERÚ S.A. ¹
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ACTIVIDAD : VENTA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

SUMILLA: *Se halla responsable a Derco Perú S.A. de infringir el artículo 28° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no cumplió con informar a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, en el plazo dispuesto por el artículo 11° del Reglamento de Alertas, aprobado mediante Decreto Supremo 050-2016-PCM, sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores que presentarían los vehículos marca Renault, modelo Oroch, fabricados en los años 2022 y 2023.*

Se halla responsable a Derco Perú S.A. de infringir el artículo 28° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no cumplió con informar a los consumidores, según los criterios dispuestos en los artículos 9° y 12° del Reglamento de Alertas, aprobado mediante Decreto Supremo 050-2016-PCM, sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores que presentarían los vehículos marca Renault, modelo Oroch, fabricados en los años 2022 y 2023.

SANCIONES: *13.8 UIT por infracción al artículo 28° del Código por no informar sobre la alerta a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.
10.9 UIT por infracción al artículo 28° del Código por no informar sobre la alerta a los consumidores.*

Lima, 29 mayo de 2025

I. ANTECEDENTES

1. A través del Informe N.º 069-2024-DPC/INDECOPI del 9 de abril de 2024, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, DPC) puso en conocimiento de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (en adelante, Secretaría Técnica) y la Dirección de Fiscalización del Indecopi (en adelante, DFI), una alerta de consumo respecto de setecientos cuarenta y ocho (748) vehículos, de la marca Renault, modelo Oroch, fabricados en los años 2022 y 2023, comunicada por parte de Derco Perú S.A. (en adelante, Derco).
2. Tal comunicación respondió a la existencia de riesgos no previstos en el uso de los vehículos antes mencionados, toda vez que existía la posibilidad de que estos presenten fallas en el calculador de dirección de los vehículos afectados, por lo que se requería realizar una actualización o reprogramación, para evitar que

¹ El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con R.U.C. N.º 20344877158, y con domicilio fiscal ubicado en "Avenida El Polo Nro. 1117 Urb. La Arboleda, Lima, Lima, Santiago de Surco". Asimismo, se encuentra registrado en el Registro de Personas Jurídicas de la SUNARP en la Partida Registral N.º 03016549.

pueda producirse un endurecimiento temporal de la dirección, lo cual podría ocasionar la pérdida del control, generando en casos extremos un riesgo de seguridad para los pasajeros ante un potencial impacto del vehículo.

3. Es importante precisar que, mediante escrito del 16 de noviembre de 2023, Derco comunicó a la DPC la existencia de un riesgo no previsto que podría afectar la salud y/o seguridad de los consumidores, en veintinueve (29) de los vehículos mencionados, lo cual le fue comunicado por el fabricante el 14 de noviembre de 2023. Posteriormente, el 1 de febrero de 2024, indicó que el 5 de diciembre de 2023, el fabricante le informó la ampliación del número de vehículos afectados, por lo que, el total de las unidades involucradas ascendió a setecientos cuarenta y ocho (748), de las cuales quinientos ochenta y dos (582) se encontraban en poder de los consumidores.
4. Mediante Memorandum N.º 000227-2024-CC3/INDECOPI del 13 de junio de 2024, la Secretaría Técnica delegó a la DFI la realización de acciones de fiscalización del cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 28º y 29º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) y del Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores, aprobado mediante Decreto Supremo 050-2016-PCM (en adelante, Reglamento de Alertas), por parte de Derco.
5. En virtud de la fiscalización realizada, se emitió el Informe N.º 0206-2024/DFI de fecha 23 de septiembre de 2024, concluyendo recomendar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) en contra de Derco.
6. Por Resolución N.º 1 del 26 de noviembre de 2024², la Secretaría Técnica inició un PAS en contra de Derco, por presunto incumplimiento al artículo 28º del Código, toda vez que: (i) no habría cumplido con informar a la DPC, dentro del plazo establecido en el artículo 11º del Reglamento de Alertas, sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores que presentarían los vehículos de la marca Renault, modelo Oroch, fabricados en los años 2022 y 2023; y; (ii) no habría cumplido con informar a sus clientes la advertencia de la existencia de riesgos no previstos, según los criterios establecidos y dispuesto en los artículos 9º y 12º del Reglamento de Alertas, en cuanto a la naturaleza del riesgo y las medidas adoptadas respecto a los vehículos indicados.
7. El 5 de diciembre de 2024, Derco se apersonó al procedimiento y solicitó una prórroga del plazo otorgado para poder presentar sus descargos³, la cual fue concedida mediante Resolución N.º 2⁴, por cinco (5) días hábiles adicionales.

² Notificada el 29 de noviembre de 2024 al correo electrónico del administrado, esto es: "notificaciones@derco.pe" (fecha en la cual brindó el acuse de recibo).

³ Asimismo, para efectos del presente procedimiento, fijó como domicilio procesal los correos electrónicos: baxell@baxel.pe, baxel1@baxel.pe y baxel3@baxel.pe.

⁴ Emitida y notificada el 17 de diciembre 2024 al domicilio procesal electrónico fijado por el administrado.

8. El 27 de diciembre de 2024, Derco presentó sus descargos a la imputación de cargos efectuada en la Resolución N.º 1, indicando lo siguiente⁵:
- (i) Respecto a la falta de comunicación a la DPC dentro del plazo máximo establecido, en los términos exigidos por la normativa pertinente, reconocía expresamente la comisión de la infracción, toda vez que ello, se debió a un error involuntario. Por ello, de conformidad con el literal a), numeral 2º del artículo 257º del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), solicitó la aplicación de la atenuante y la consecuente reducción de la multa en por lo menos el 50%.
 - (ii) Teniendo en consideración que la naturaleza de informar a la Autoridad en el plazo señalado se vincula a poner en contacto a los consumidores el posible riesgo, se debía tener en consideración la implementación de todas las acciones necesarias para informar a los consumidores sobre dicho riesgo, incluyendo diversas medidas de enmienda con el objetivo de subsanar el hecho infractor imputado.
 - (iii) Respecto a la falta de comunicación a los consumidores, reconocían la comisión de la infracción, solicitando la aplicación de la atenuante en por lo menos el 50%. Sin perjuicio de dicho reconocimiento, indicaron que, al percatarse de las falencias del aviso radial emitido el 13 de diciembre de 2023, el 5 de febrero de 2024 emitieron un segundo anuncio en Radio “La Kalle”, el cual cumplía con informar la naturaleza del riesgo advertido y las medidas adoptadas, lo cual no fue considerado.
 - (iv) En virtud a ello, solicitó que se le exima de responsabilidad, ya que, al subsanar y corregir su comportamiento de manera voluntaria con ese segundo comunicado radial, logró informar a los consumidores sobre la naturaleza del riesgo identificado en sus vehículos y las medidas adoptadas. Por ello, solicitó la aplicación de lo establecido en el artículo 257º del TUO de la LPAG, específicamente el literal f) sobre la subsanación voluntaria previa a la notificación de la imputación de cargos.
 - (v) Se realizaron esfuerzos necesarios y diligentes para cumplir con su deber, informando la naturaleza del riesgo y las medidas adoptadas. Asimismo, los consumidores pudieron acceder y tener conocimiento de esta información a través del segundo comunicado radial y el portal *web*.
 - (vi) Logró contactar y comunicarse con un gran número de los consumidores cuyos vehículos requerían una revisión.
 - (vii) Requirió la aplicación de una regulación responsiva para una corrección pacífica y pedagógica del incumplimiento, en lugar de una sanción. Así como la aplicación del principio de razonabilidad.
 - (viii) En atención a casos de similar naturaleza, como las Resoluciones Finales N.º 015-2023/CC3 y 027-2023/CC3, y en virtud del principio de predictibilidad, solicitó que se imponga una amonestación.
9. El 16 de mayo de 2025, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N.º 016-2025-CC3 (en adelante, IFI), recomendando lo siguiente:
- (i) Declarar responsable a Derco y sancionarlo con una multa de 13.8 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT), por presunta infracción de lo establecido en el artículo 28º del Código, toda vez que no habría cumplido con informar a la DPC, dentro del plazo establecido en el artículo 11º del

⁵ A través de la Razón de Secretaría de fecha 2 de enero de 2025 se declaró la confidencialidad del documento “Reporte formulario 710 Renta Anual Tercera categoría e ITF (Anexo I-E)” presentado el 5 de diciembre de 2024.

- Reglamento de Alertas sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores que presentarían los vehículos marca Renault, modelo Oroch, fabricados en los años 2022 y 2023.
- (ii) Declarar responsable a Derco y sancionarlo con una multa de 10.9 UIT por infracción de lo establecido en el artículo 28° del Código, toda vez que no habría cumplido con informar a los consumidores, según los criterios establecidos y dispuesto en los artículos 9° y 12° del Reglamento de Alertas sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores que presentarían los vehículos marca Renault, modelo Oroch, fabricados en los años 2022 y 2023.

10. Asimismo, el 16 de mayo de 2025 se trasladó el IFI a través de la Resolución N°3, el cual fue debidamente notificado a Derco⁶.
11. El 23 de mayo de 2025, Derco presentó sus observaciones al IFI, señalando lo siguiente:

Sobre el reconocimiento y la subsanación de la conducta

- (i) La aplicación de la eximente de responsabilidad voluntaria establecida en el artículo 257° del TUO de la LPAG no desnaturaliza el reconocimiento, toda vez que, a través de esta, no se analiza la comisión de la infracción, sino si esta fue subsanada. Así, el análisis está orientado a determinar si se debe aplicar una eximente de responsabilidad o no.
- (ii) El beneficio de ahorro de costos por parte de la Autoridad al presentarse el reconocimiento no puede darse a costa del derecho de defensa del administrado.
- (iii) La Administración no puede evitar analizar el caso solo porque el administrado haya efectuado el reconocimiento, ya que es imprescindible que realice dicho análisis para verificar si existen eximentes o atenuantes de responsabilidad por las infracciones.
- (iv) La “simultaneidad” en el reconocimiento de las infracciones y la solicitud de eximente de responsabilidad no son contradictorias, ya que para aplicar un eximente de responsabilidad tuvo que existir una infracción previa.

Sobre la subsanación voluntaria de las infracciones imputadas

- (v) No están de acuerdo con el criterio de la Secretaría Técnica que indica que la infracción imputada –sobre no haber informado la alerta a la DPC y los consumidores– no puede ser subsumida dentro del supuesto de subsanación voluntaria por estar condicionada a un plazo específico. Al aplicar dicho criterio, se está añadiendo un requisito que no está previsto ni exigido legalmente en el artículo 257° del TUO de la LPAG, ni en ninguna otra parte de la norma. Por ello, este criterio carece de asidero legal alguno.
- (vi) Si el literal f) del artículo 257° del TUO de la LPAG contempla la subsanación voluntaria de una infracción como eximente de responsabilidad, sin estipular limitaciones adicionales más allá de su carácter temporal y voluntario, entonces debe aplicarse cuando corresponda, sin añadir limitaciones u otras interpretaciones. Sin embargo, la Secretaría Técnica ha ignorado estas circunstancias, ya que al invocar la subsanación voluntaria del TUO de la

⁶ Notificado el 16 de mayo de 2025 a los correos electrónicos: baxell@baxel.pe, baxel1@baxel.pe y baxel3@baxel.pe (fecha en la cual brindó acuse de recibo).

- LPAG, ha incluido un criterio adicional no previsto en dicha normativa, lo cual vulnera el derecho al debido procedimiento del administrado y al principio de legalidad.
- (vii) La conducta sí es subsanable. El hecho de que una obligación normativa esté sujeta a un plazo de cumplimiento determinado no la convierte automáticamente en una conducta insubsanable. Hay que considerar que el riesgo que debe ser advertido es una circunstancia existente que no desaparece solo porque se venza un plazo legalmente establecido. Por tanto, mientras el riesgo subsista, también persiste la obligación del administrado de comunicar su existencia, incluso si el plazo legal hubiera fenecido.
 - (viii) Esto constituye un supuesto de subsanación de la conducta, pues lo contrario implicaría que la falta de comunicación de ese riesgo en el plazo oportuno lo convertiría en un evento completamente incomunicable, la existencia de un plazo es independiente de la posibilidad de subsanar una conducta. Aunque no se discute que el plazo se haya incumplido, esto no significa que la acción condicionada por ese plazo no pueda ejecutarse y, por ende, subsanarse el incumplimiento. Omitir esto sería desconocer todas las acciones que Dercos ha desplegado para remediar la infracción que ahora se le imputa.
 - (ix) La subsanación de los incumplimientos se efectuó el 16 de noviembre de 2023 y el 1 de febrero de 2024, respecto al aviso a la DPC; y, el 13 de diciembre de 2023 y el 5 de febrero de 2024, respecto al aviso a los consumidores.
 - (x) Aunque no se niega el incumplimiento del plazo legal establecido, no puede desconocerse el gran esfuerzo para corregir la conducta imputada y brindar una atención lo más oportuna a la mayoría de los consumidores afectados.
 - (xi) Además, las conductas subsanatorias se desarrollaron sin mediar mandato alguno por parte de la Autoridad, operando con total independencia y voluntariedad a fin de subsanar las deficiencias. En el caso de los consumidores, no se limitó únicamente a comunicar la existencia de deficiencias técnicas, sino que también propició su reparación mecánica de forma oportuna.
 - (xii) La Secretaría Técnica ha cometido un error y una contradicción en el cálculo de la fecha límite para comunicar la alerta a los consumidores. Inicialmente, y de forma correcta, se estableció el 14 de diciembre de 2023 como fecha de vencimiento, basándose en los cinco días hábiles desde el conocimiento de la ampliación del fabricante (5 de diciembre de 2023). Sin embargo, luego modificó esta fecha al 10 de diciembre de 2023, a pesar de que el plazo de cinco días hábiles aplicaba en ambos casos. Esto significa que sí cumplieron con el plazo establecido para informar la alerta a los consumidores, que era el 14 de diciembre de 2023.
 - (xiii) Por lo tanto, dado que se cumplieron todas las condiciones para la eximente de responsabilidad administrativa, corresponde el archivo de la instrucción. La existencia de una eximente elimina de plano la posibilidad de aplicar una sanción, ya que estas circunstancias niegan la responsabilidad e imposibilitan la aplicación de cualquier sanción. No cabe imponer sanciones una vez que se prueba alguna de las causales de eximente de responsabilidad.
 - (xiv) Sin perjuicio del reconocimiento y lo que ello implica, se ha realizado todos los esfuerzos necesarios y diligentes para informar el riesgo de los vehículos a los consumidores.

- (xv) Actuaron diligentemente para informar a los consumidores y subsanar los riesgos detectados en los vehículos. Inicialmente, ante la comunicación del fabricante en noviembre de 2024, se contactaron con los tres (3) propietarios de los vehículos en posesión de los consumidores del total de veintinueve (29) vehículos afectados, cumpliendo con el numeral 3 del artículo 12° del Reglamento de Alertas.
- (xvi) Para efectuar un correcto aviso, se emitió un segundo *spot* radial –el cual debe considerarse–, ya que este corrigió las deficiencias del primero (emitido el 13 de diciembre de 2023), logrando así comunicar eficazmente el riesgo y las medidas a tomar a los consumidores. Este comunicado voluntario, junto con la publicación de la alerta en su sitio web (que se mantiene activa), demuestra el compromiso con el cumplimiento normativo.
- (xvii) De los quinientos ochenta y dos (582) vehículos en poder de los consumidores, se comunicaron con cuatrocientos (408) propietarios de vehículos afectados para gestionar sus revisiones, y para probar esto adjuntan las órdenes de servicio.
- (xviii) Se han implementado acciones de enmienda para corregir el hecho infractor, pues estas se efectúan en beneficio tanto de los consumidores como de los proveedores. Por ello, solicitaron estas sean correctamente valoradas por la Comisión.
- (xix) En el supuesto que se considere que no se han subsanado voluntariamente las infracciones imputadas, corresponde la imposición de una amonestación.
- (xx) En las Resoluciones Finales Final N.º 015-2023/CC3 y N.º 027-2023/CC3, la Comisión impuso una amonestación por infracciones al artículo 28° del Código al no haber informado a la DPC y a los consumidores sobre riesgos no previstos. Por ello, al pretender imponerle una multa significaría una contradicción sobre sus anteriores pronunciamientos, lo cual vulneraría el principio de predictibilidad o confianza legítima y resultaría contradictoria, discriminatoria y desproporcional.
- (xxi) Dado que la Comisión sancionó con una amonestación a otros administrados en casos similares, corresponde mantener ese criterio y aplicar la misma sanción, de lo contrario se estaría vulnerando los principios de predictibilidad e imparcialidad.
- (xxii) La imposición de una multa total de 24.7 UIT, en lugar de la amonestación impuesta en el caso antes mencionado, constituye una sanción excesivamente desproporcionada, considerando que son las mismas circunstancias.

Sobre la graduación de la sanción

- (xxiii) En el supuesto caso que deba imponerse una sanción, esta resultaría mucho menor a la recomendada en el IFI.
- (xxiv) La estimación de la multa base por no informar la alerta a la DPC es incorrecta porque: (a) se consideraron la totalidad de los vehículos de la alerta (748) en lugar de los que se encontraban a disposición de los consumidores (582); (b) se aplicó un agravante del 30% por afectación de intereses difusos, a pesar de que el grupo afectado era determinable (582 consumidores); y (c) no se tomó en cuenta el reconocimiento de responsabilidad de Derco ni otros atenuantes.
- (xxv) No se ha justificado por qué la mano de obra del operador del *recall* debería considerarse un costo ahorrado, lo cual carece de sustento fáctico y jurídico,

ya que la infracción se relaciona con un deber de información, no con costos operativos del *recall*.

- (xxvi) Aunque se considere el costo del *recall* como un costo evitado, el cálculo del beneficio ilícito incluyó un total de setecientos cuarenta y ocho (748) vehículos. Sin embargo, solo quinientos ochenta y dos (582) de estos estaban en posesión de los consumidores. Por lo tanto, se debería considerar esta última cifra, pues los ciento sesenta y seis (166) vehículos restantes nunca estuvieron a disposición de los consumidores y deben ser excluidos del cálculo del beneficio ilícito, ya que no hubo afectación para ellos.
- (xxvii) Asimismo, lograron contactar con un gran número de los consumidores afectados y; en consecuencia, han logrado reparar al menos cuatrocientos ocho (408) de los quinientos ochenta y dos (582) vehículos afectados. Siendo ello así, restan 174 vehículos para el cálculo del beneficio ilícito.
- (xxviii) Considerando que el costo ahorrado por vehículo es de S/41.17, conforme al análisis realizado por la Secretaría Técnica, el costo evitado de *recall*, considerando los ciento setenta y cuatro (174) vehículos, asciende al monto de S/ 7 163.00 (siete mil ciento sesenta y tres soles).
- (xxix) Así, el beneficio ilícito sería calculado dividiendo S/ 7 163.00 (siete mil ciento sesenta y tres soles) entre 49.94%, debido a que la probabilidad de detección es alta, dando como resultado S/ 14 343.21 (catorce mil trescientos cuarenta y tres soles con 21/100 soles).
- (xxx) Respecto a la aplicación de circunstancias agravantes y/o atenuantes, la Secretaría Técnica ha determinado aplicar un agravante del 30 %, al considerar erróneamente que se ha generado una afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores. Sin embargo, esta agravante no corresponde, ya que los consumidores afectados constituyen un grupo determinado —582 personas—, por lo que no se configura un interés difuso, el cual, por su naturaleza, implica a un conjunto indeterminado de personas. Esta interpretación es coherente con lo establecido en el artículo 82° del Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil y con la sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N.º 1757-2007-PA/TC.
- (xxxii) Respecto a las circunstancias atenuantes, corresponde la aplicación del literal a) del numeral 257.2 del artículo 257° del TUO de la LPAG, el cual prescribe que la reducción de la multa se realizará como mínimo en 50% de su importe. Por ello, le corresponde al menos 50% de descuento de la multa.
- (xxxiii) En ese sentido, la multa máxima calculada sería de S/ 7 163.00 (siete mil ciento sesenta y tres soles), como resultado del 50% de descuento al monto del beneficio ilícito calculado, ascendente a S/ 14 343.21.
- (xxxiv) La estimación de la multa base por no informar la alerta a los consumidores es incorrecta. Esto se debe a que: (a) se consideraron cincuenta y seis (56) días cuando solo deberían haber sido cincuenta y tres (53); (b) se aplicó un agravante del 30% por afectación de intereses difusos, a pesar de que el grupo afectado era determinable (582 consumidores); y (c) no se tomaron en cuenta el reconocimiento de responsabilidad de Derco ni otros atenuantes.
- (xxxv) Se ha considerado a efectos de calcular el costo de *recall*, como costo ahorrado 56 días calendario (contados a partir del 11 de diciembre de 2023); no obstante, en realidad el plazo debería ser contado desde el 15 de diciembre de 2023, toda vez que el plazo habría vencido el 14 de diciembre. En esa línea, el costo ahorrado debe ser 53 días calendario.
- (xxxvi) Sobre la aplicación de circunstancia agravantes y/o atenuantes, de igual forma a lo antes mencionado, no corresponde aplicar el agravante por

afectación al interés difuso; y, de forma subsidiaria al eximente de responsabilidad voluntaria, debe aplicarse como mínimo un 50% de descuento a la multa recomendada, toda vez que se efectuó un reconocimiento respecto a la segunda infracción.

- (xxxvi) Únicamente cuentan con cinco (5) locales activos a nivel nacional, los demás locales indicados en el anexo 1-F (del escrito fechado en 5 de diciembre de 2024) no corresponden a su empresa, por lo que ello debe considerarse al momento de graduar una sanción.
- (xxxvii) En caso no se les exima de responsabilidad por subsanación voluntaria, se debe considerar un descuento mayor al 50% establecido justificado en la adopción de otras medidas para la corrección de su conducta: comunicarse directamente a través de correos, *WhatsApp* y medios de difusión con los consumidores, incorporar la advertencia de riesgo en su página *web*, así como haber realizado la reparación en al menos el 70% de vehículos afectados.
- (xxxviii) Solicitaron la aplicación de la regulación responsiva en el presente caso, pues se ha accionado diligentemente para poder abordar el problema; además, se ha reconocido la infracción cometida en materia de protección al consumidor. En ese sentido, tal como la Comisión ha concluido en casos anteriores de similar naturaleza, debe considerarse la misma sanción: una amonestación.
- (xxxix) Las sanciones por imponer deben seguir el principio de razonabilidad, conforme lo establece el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, a fin de que las sanciones a imponer sean proporcionales al incumplimiento calificado como infracción. Además, el principio de razonabilidad exige que las decisiones se adapten límites de sus facultades y mantengan la debida proporción entre medios y fines a tutelar.
- (xl) Solicitaron que se disponga el archivo del procedimiento, en su defecto, se imponga una amonestación, o por último y de manera subsidiaria, se consideren los argumentos vinculados a la graduación de la sanción.

II. ANÁLISIS

III.1 CUESTIONES PREVIAS

a) Sobre el reconocimiento y sus efectos

12. Al respecto, el artículo II⁷ del Título Preliminar del TUO de la LPAG establece que dicho cuerpo normativo contiene normas comunes aplicables a las actuaciones de la función administrativa, por lo que regula todos los procedimientos administrativos, inclusive los procedimientos especiales.
13. Así, se puede advertir que el artículo 257° del TUO de la LPAG⁸ reconoce como una circunstancia atenuante de responsabilidad, además de los supuestos que puedan establecer las normas especiales, el reconocimiento que formule el administrado, de forma expresa y por escrito, luego del inicio del procedimiento.

⁷ Véase el artículo II del Decreto Supremo Nro. 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

⁸ Véase el artículo 257° del Decreto Supremo Nro. 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

14. Debe indicarse que dicha figura implica admitir la responsabilidad administrativa respecto de los hechos que fueron imputados por la autoridad administrativa, renunciando así a plantear argumentos de defensa⁹.

b) Sobre el carácter subsanable de la conducta infractora

15. Derco argumentó que invocar el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria no anula el reconocimiento de una infracción, ya que solo requiere analizar si la conducta fue subsanada antes de la imputación de cargos. Asimismo, enfatizó que la Autoridad no puede evitar este análisis, pues es fundamental verificar la existencia de eximentes o atenuantes. En tal sentido, el administrado adujo que la Secretaría Técnica impuso un criterio no previsto en el artículo 257° del TUO de la LPAG ni en ninguna otra norma, dado que la subsanación solo exige que la conducta se corrija espontáneamente y antes de la notificación de imputación de cargos.
16. El administrado alegó que estas condiciones sí se cumplieron en este caso con acciones previas al inicio del PAS, como las del 13 de diciembre de 2023 y 5 de febrero de 2024. Asimismo, afirmó que una obligación sujeta a plazo no la hace insubsanable, pues el riesgo persiste, aunque el plazo venza, manteniendo la obligación de comunicar. Además, corrigió la conducta infractora mediante diversas acciones, incluyendo dos (2) *spots* radiales, comunicaciones por *WhatsApp*, la ejecución del servicio a cuatrocientos ocho (408) consumidores, y el aviso permanente en su página *web*. Por ello, en suma, solicitó la exoneración de responsabilidad administrativa al haber subsanado la situación.
17. Al respecto, el artículo 257, literal f), del TUO de la LPAG establece que la subsanación voluntaria de un acto u omisión imputado como infracción administrativa antes de la notificación de la imputación de cargos puede eximir de responsabilidad. Asimismo, según el artículo 108° del Código, si un proveedor corrige un problema antes de la notificación de cargos, no puede ser sancionado.
18. Según lo planteado por el administrado, la subsanación tiene como objetivo que los infractores corrijan su conducta sin intervención de la autoridad, con el fin de evitar los costos asociados a las sanciones. Sin embargo, para que esta exoneración sea aplicable, debe comprobarse que la conducta infractora haya sido subsanada de manera efectiva, lo cual requiere un análisis detallado de cada caso.
19. En esa línea, es importante considerar las Resoluciones Finales N.º 020-2024/CC3 del 16 de abril de 2024 y 007-2025/CC3 del 3 de febrero de 2025¹⁰, que abordaron la aplicación de medidas para corregir y/o subsanar la caída de sistemas operativos en el sector bancario, estableciendo que tal situación constituía una infracción insubsanable porque la conducta se configuró y agotó sus efectos al afectar los saldos de los consumidores, impidiéndoles disponer libremente de su dinero en cierto periodo de tiempo. En efecto, el perjuicio ya

⁹ “La confesión implica una admisión de los hechos en que se funda la pretensión. El allanamiento implica un reconocimiento de la petición de la pretensión”. GONZÁLEZ PÉREZ, Jesús. “Comentarios a la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa”, Tomo II, Cuarta Edición. Madrid: Civitas Ediciones, pág. 1488.

¹⁰ Ver los referidos pronunciamientos a través del aplicativo Buscador de Resoluciones del Indecopi: <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>.

causado no podía ser revertido, no siendo posible volver en el tiempo para no generar el perjuicio en los consumidores cuando buscaron disponer de su dinero.

20. Asimismo, cabe resaltar la Resolución N.º 1504-2021/SPC-INDECOPI del 5 de julio de 2021, la cual abordó cómo aplicar esta exoneración por subsanación de la conducta infractora en dos (2) escenarios: uno donde una universidad corrigió un cobro ilegal antes de la imputación y otro donde la aplicación de medidas ilegales ya había causado efectos en los consumidores, lo que hizo imposible su subsanación. En este último, la Sala concluyó que la conducta no era subsanable porque las medidas ilegales ya habían generado efectos reales en los consumidores, como la coacción para pagar pensiones mediante la condición para acceder a trámites académicos esenciales, lo que afectó su libertad de elección y sus derechos. Por ello, aunque la universidad derogó las medidas antes de la imputación, la infracción se consideró consumada y la exoneración sustentada en el artículo 257º del TUO de la LPAG no procedió.
21. Aunado a lo anterior, el Reglamento de Alertas establece la obligación de informar sobre riesgos de forma celeridad y exige inmediatez, ya que permite a los consumidores conocer oportunamente los peligros asociados a ciertos productos y tomar decisiones preventivas para resguardar su vida y/o salud. La importancia de este plazo conciso es precisamente para evitar que tales consumidores queden expuestos a riesgos potenciales sin la información necesaria para accionar adecuadamente. En el presente caso, el no informar a los consumidores sobre la alerta de riesgo en los vehículos **se consumó al vencer el plazo máximo**, lo cual los privó de la posibilidad de actuar preventivamente o de tomar decisiones informadas y oportunas sobre el uso de sus vehículos frente a este riesgo recién advertido. En consecuencia, el perjuicio derivado de esta falta de información oportuna no puede ser revertido, pues los consumidores fueron expuestos a un riesgo sin la capacidad de mitigarlo durante determinado período de tiempo.
22. A modo de ejemplo, no es posible revertir el perjuicio para una persona que utilizó su vehículo desconociendo un riesgo de seguridad que debió ser informado en los plazos y formas que establece el Reglamento de Alertas, o para quien no pudo tomar medidas preventivas porque la alerta se informó fuera de tiempo. La infracción se hizo efectiva de inmediato al privar al consumidor de información vital en el momento oportuno, y ese efecto ya no puede ser subsanado retroactivamente.
23. Por lo tanto, no todas las infracciones podrán ser siempre subsanadas con el hecho de cesar una conducta y remediar algunas de las consecuencias gravosas generadas por la misma¹¹, puesto que existirán casos, como este, en que la referida conducta no podrá ser revertida bajo ningún supuesto, al haberse agotado en el momento de su comisión. En este punto, cabe resaltar que lo anterior no enerva el hecho de que las acciones dirigidas a remediar los efectos adversos de la conducta infractora puedan ser consideradas como un atenuante (y no como

¹¹ A mayor abundamiento, la Real Academia de la Lengua Española, señala que "subsanan" significa, entre otras cosas, resarcir un daño. La misma connotación se encuentra en los diccionarios (por ejemplo: Diccionario panhispánico del español jurídico, Diccionario del español de México, Diccionario del español actual, entre otros), respecto al término "subsananable", como aquello que es susceptible de convalidación, enmienda o arreglo. En este sentido, la subsanación no debe ser entendida como una simple adecuación, sino como la corrección de la conducta infractora verificada en su oportunidad, es decir, revertir el daño o perjuicio generado en dicho momento.

eximente) de la responsabilidad administrativa verificada, conforme al artículo 112° del Código.

24. Esta postura encuentra respaldo en la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala)¹², pues establece que no todas las infracciones pueden ser subsanadas solo con cesar la conducta y remediar algunas de las consecuencias generadas.
25. En este caso, la eximente de responsabilidad por subsanación de la conducta infractora no aplica, y esto no se limita a si la "corrección" ocurrió antes de la notificación de la imputación de cargos, toda vez que se requiere evaluar la naturaleza de la infracción. No basta una aplicación irrestricta y sin previo análisis para todo tipo de infracciones.
26. Como se señaló anteriormente, la afectación ya se había producido al momento de la infracción –ocurrida el día posterior al plazo máximo establecido para comunicar la alerta–, lo que hace que la conducta no pueda ser revertida, y las medidas adoptadas solo pueden mitigar sus efectos (como la comunicación de la alerta posterior al plazo máximo y demás acciones complementarias). Por ello, en este caso, la conducta no podía subsanarse únicamente con un aviso extemporáneo ni con acciones destinadas a informar una vez vencido el plazo máximo establecido.
27. Como se aprecia, este Colegiado ha fundamentado su postura frente a los argumentos de Derco, cumpliendo así con el deber de debida motivación de los actos administrativos que exige el artículo 6° del TUO de la LPAG¹³, el cual exige que la motivación sea clara, concreta y suficiente para garantizar la seguridad jurídica y el derecho del administrado a conocer las razones de la decisión¹⁴.
28. En este sentido, el análisis sobre el carácter insubsanable de la infracción se alinea con la jurisprudencia vigente y la postura adoptada ha sido debidamente fundamentada. De este modo, el administrado puede comprender las razones de la decisión, aun si no las comparte, lo cual no implica que *per se* sea contraria al ordenamiento jurídico. Por tanto, afirmar que este criterio carece de sustento legal, vulnera el debido procedimiento o coloca al administrado en una situación de desventaja resulta incorrecto, ya que las razones que motivan esta decisión han sido debidamente expuestas.
29. En consecuencia, no resulta aplicable la exoneración de responsabilidad administrativa por subsanación voluntaria en el extremo vinculado a la comunicación dirigida a los consumidores sobre los riesgos no previstos en los vehículos objeto de alerta.

II.2 Sobre las obligaciones de los proveedores para eliminar o reducir los riesgos no previstos de los productos o servicios colocados en el mercado

¹² Ver las Resoluciones 2098-2020/SPC-INDECOPI y 1504-2021/SPC-INDECOPI.

¹³ Véase el artículo 6° del Decreto Supremo Nro. 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

¹⁴ León, L. (2015). *¡Exijo una explicación!... La importancia de la motivación del acto administrativo*. Revista Derecho & Sociedad, (45), página 319.

30. El literal a) del numeral 1.1. del artículo 1° del Código reconoce el derecho de los consumidores a la protección eficaz frente a los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física¹⁵.
31. Específicamente, el artículo 28° del Código establece que, en caso se coloquen productos o servicios en el mercado, en los que posteriormente se detecte la existencia de riesgos no previstos con anterioridad (o imprevisibles), el proveedor está obligado a adoptar las medidas razonables para eliminar o reducir el peligro en el plazo inmediato; entre ellas, notificar a los consumidores y autoridades competentes esta circunstancia¹⁶.
32. En esa misma línea, los artículos 6° y 8° del Reglamento de Alertas establecen que, la existencia de productos o servicios con riesgo no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores puede ser detectada por los propios proveedores (productores, importadores, distribuidores o comercializadores); siendo que, en este caso, el proveedor deberá informar tal situación a la DPC y a los consumidores, a fin de que adviertan los riesgos existentes y las precauciones a tomar¹⁷.
33. Además, los artículos 11° y 9° del Reglamento de Alertas señalan, en concordancia con lo establecido por el artículo 28° del Código, que los proveedores que detecten la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores, en sus productos y/o servicios, tienen las siguientes obligaciones:
- (i) Notificar el riesgo a la DPC¹⁸, en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde la fecha en la que hayan tomado conocimiento de la peligrosidad del producto o existan indicios suficientes para suponer la existencia del peligro. Dicha medida tiene por finalidad que la autoridad pueda adoptar las acciones pertinentes para salvaguardar la seguridad de los consumidores que puedan verse afectados.
 - (ii) Emitir una advertencia a los consumidores¹⁹, en un plazo de cinco (5) días calendario, contados desde la fecha en la que hayan tomado conocimiento de la peligrosidad del producto o existan indicios suficientes para suponer la existencia del peligro. Cabe precisar que esta advertencia debe realizarse con celeridad, utilizando un lenguaje accesible y entendible. Asimismo, se

¹⁵ Véase el artículo 1° de la Ley Nro. 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

¹⁶ Véase el artículo 28° de la Ley Nro. 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

¹⁷ Véase el artículo 6° y 8° del Decreto Supremo N.º 050-2016-PCM (Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

¹⁸ Véase el artículo 11° del Decreto Supremo N.º 050-2016-PCM (Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

¹⁹ Véase el artículo 9° del Decreto Supremo N.º 050-2016-PCM (Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

debe especificar la naturaleza del riesgo o peligro que se advierte y las medidas que se adoptan para evitarlo o para mitigar los efectos que puedan producirse, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29° del Código²⁰. Adicionalmente, el Reglamento de Alertas, en su artículo 12° también señala los canales de comunicación a ser utilizados por el proveedor²¹.

II.3. APLICACIÓN AL CASO CONCRETO

II.3.A Sobre la responsabilidad de Dercos respecto de la notificación a la autoridad competente

34. El Reglamento de Alertas precisa que la comunicación a la DPC sobre la existencia del riesgo no previsto debe realizarse en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados desde la fecha en la que el proveedor tomó conocimiento de la existencia de indicios suficientes de peligro y cumpliendo con los requisitos previstos en el artículo 10° de citada norma²².
35. De la revisión de los medios de prueba, se advierte que Dercos tomó conocimiento de la ampliación de la alerta referida a los setecientos cuarenta y ocho (748), marca Renault, modelo Oroch, fabricados en los años 2022 y 2023, el **5 de diciembre de 2023**, a través de un correo electrónico con asunto “*OTS Rouge/Red OTS 0E7Y_Renault X79_GEP*” remitido por el fabricante²³. El riesgo consistía en que existía la posibilidad de presentarse fallas en el calculador de dirección de los vehículos afectados, por lo que se requería realizar una actualización o reprogramación, para evitar que pueda generarse un endurecimiento temporal de la dirección, lo cual podría ocasionar la pérdida del control generando en casos extremos un riesgo de seguridad para los pasajeros ante un potencial impacto del vehículo.
36. Por ello, se procederá a analizar si Dercos cumplió o no con informar a la DPC sobre la ampliación de la alerta de consumo, tomando como referencia la fecha en la que el administrado tomó conocimiento de la existencia de indicios suficientes de peligro de los vehículos materia de fiscalización (**5 de diciembre de 2023**). Así, el plazo máximo para comunicar a la autoridad el riesgo identificado **venció el 14 de diciembre de 2023**. Sin embargo, de la verificación de la información presentada por la empresa, se advirtió que la comunicación a la DPC se realizó el **1 de febrero de 2024**, es decir, fuera del plazo para comunicar a la Autoridad dispuesto en el artículo 11° del Reglamento de Alertas.

²⁰ Véase el artículo 29° del Decreto Supremo N.º 050-2016-PCM (Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

²¹ Véase el artículo 12° del Decreto Supremo N.º 050-2016-PCM (Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

²² Véase el artículo 10° del Decreto Supremo N.º 050-2016-PCM (Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

²³ Ver foja 29 del expediente.

37. Cabe indicar que, el 27 de diciembre de 2024, Derco reconoció la imputación de cargos respecto a este extremo en los siguientes términos:

“(…) 6. En ese sentido, mediante el presente escrito reconocemos expresamente la comisión de la infracción imputada, en tanto Derco por un error involuntario, no comunicó a la Dirección de Protección al Consumidor dentro del plazo establecido en el Reglamento la ampliación del número de vehículos afectados.

(…)

38. Asimismo, dicho reconocimiento fue efectuado de forma cabal y sin presentar mayores alegatos de defensa para solicitar se le exima de responsabilidad. Por consiguiente, teniendo en cuenta que el reconocimiento formulado por Derco fue expreso y por escrito respecto a este extremo, corresponderá analizarlo y aplicar los efectos de dicha figura al momento de graduar la sanción que corresponda imponer respecto a este extremo, conforme lo establece el literal a) del numeral 2 del artículo 257° del TUO de la LPAG.
39. Además, con relación a los alegatos referidos a la imposición de una amonestación y/o consideración de factores atenuantes, cabe precisar que estos serán analizados al graduar la sanción que corresponda imponer.
40. En atención a lo expuesto y al reconocimiento de la conducta imputada, esta Comisión concluye que Derco no cumplió con informar a la DPC, en el plazo establecido por el artículo 11° del Reglamento de Alertas, sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores que presentarían los vehículos de la marca Renault, modelo Oroch, fabricados en los años 2022 y 2023. Por tal motivo, corresponde declarar a dicha empresa responsable por infringir el artículo 28° del Código en este extremo.

III.3.B Sobre la responsabilidad de Derco respecto de la notificación a los consumidores conforme los criterios de la normativa

a) Sobre los alegatos referidos al reconocimiento

41. Antes de analizar este extremo, corresponde revisar lo alegado por Derco respecto al reconocimiento de la infracción y las acciones de subsanación y/o enmienda para corregir el hecho infractor. En su escrito de descargos del 27 de diciembre de 2024, señaló lo siguiente:
- (i) La Secretaría Técnica no consideró el segundo *spot* radial del 5 de febrero de 2024, el cual subsanó las presuntas falencias del primer comunicado, emitido el 13 de diciembre de 2023, al informar correctamente a los consumidores sobre la naturaleza del riesgo y las medidas adoptadas.
 - (ii) Solicitó el atenuante y la consecuente reducción de la multa en un 50% por reconocimiento, conforme lo establecido en el literal a) del artículo 257° del TUO de la LPAG.
 - (iii) Habiéndose corregido la conducta infractora antes del inicio del procedimiento sancionador, solicitó la aplicación de lo establecido en el artículo 257° del TUO de la LPAG, específicamente el literal f) sobre la subsanación voluntaria previa a la notificación de la imputación de cargos²⁴.

²⁴ De forma textual, Derco señaló lo siguiente en el punto a del numeral 24 de su escrito: *“(…) Entonces, corregida la situación antes del inicio del procedimiento sancionador, correspondería eximirnos de responsabilidad de acuerdo con lo señalado en el TUO de la LPAG: “Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad (…).”*

- (iv) Para corregir el primer *spot* radial, también publicó un comunicado sobre la alerta de consumo en su sitio *web*, acción que la propia Resolución N.º 1 validó como acción adicional para alcanzar a un mayor número de consumidores.
 - (v) Demostró un compromiso significativo con sus consumidores al contactar a un gran número de los propietarios de los vehículos afectados (582 vehículos en poder de los consumidores), lo que reflejó la importancia que la empresa otorga a la seguridad y satisfacción del cliente, implementando diversas estrategias para lograrlo.
 - (vi) Las acciones implementadas demuestran el compromiso con el cumplimiento de la regulación en materia de consumo, al haber llevado a cabo acciones de enmienda para corregir el hecho infractor.
 - (vii) A pesar de haber informado fuera del plazo establecido, sí comunicó la alerta a los consumidores e implementó todas las acciones necesarias para que los consumidores conocieran la alerta y realizaran los cambios pertinentes. Por lo que, ello deberá considerarse en el análisis del caso.
42. Sobre el reconocimiento, la Comisión ha señalado en un pronunciamiento anterior²⁵ que al manifestar el administrado de forma expresa y escrita el reconocimiento de responsabilidad de los hechos imputados en el procedimiento sancionador iniciado en su contra se tendrá por acreditada su responsabilidad, tanto por la documentación obrante en el expediente, como de su propia declaración. Además, dichos hechos no podrán ser materia de controversia, en la medida que quedarían plenamente verificados y su cuestionamiento en el futuro carecería de fundamento.
43. En es esentido, la figura del reconocimiento de responsabilidad administrativa²⁶ implica la admisión de los hechos imputados, **lo que conlleva a la renuncia a sus argumentos de defensa.**
44. Siguiendo dicha línea, Moron Urbina²⁷ indica que la aceptación tiene como consecuencia una retribución positiva al disminuirse la sanción. Ello en tanto el procedimiento administrativo sancionador conlleva el movimiento del aparato estatal para dilucidar la responsabilidad del administrado, con la figura del reconocimiento se evitan todos los actos procedimentales de instrucción, llegando a una conclusión rápida a partir del reconocimiento expreso.
45. Lo anterior ha sido ratificado por la Sala, en tanto en anteriores pronunciamientos²⁸ ha desestimado la figura del “reconocimiento parcial” de la infracción imputada.
46. Para mayor énfasis, la Sala, mediante la Resolución N.º 0098-2024/SPC-INDECOPI del 26 de marzo de 2024 (precedente de observancia obligatoria), reiteró el objetivo del reconocimiento: optimizar la eficiencia del procedimiento y generar un ahorro de recursos tanto para la Administración como para los

²⁵ Ver Resolución Final N.º 0019-2024/CC3 del 2 de abril de 2024.

²⁶ “La confesión implica una admisión de los hechos en que se funda la pretensión. El allanamiento implica un reconocimiento de la petición de la pretensión”. GONZÁLEZ PÉREZ, Jesús. “Comentarios a la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa”, Tomo II, Cuarta Edición. Madrid: Civitas Ediciones, pág. 1488.

²⁷ Morón, J. (2018). Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General. Gaceta Jurídica. Tomo II, Décima sexta edición, página 537.

²⁸ Ver la Resolución N.º 1067-2020/SPC- INDECOPI del 15 de julio de 2020, y Resolución N.º 174-2019/SPC-INDECOPI del 10 de marzo de 2021.

administrados. Sin embargo, este propósito se ve desvirtuado cuando un proveedor, tras reconocer su responsabilidad y acogerse a los beneficios legales correspondientes (como una sanción atenuada), interpone una apelación sin que la autoridad haya rechazado previamente dicho reconocimiento. Esta conducta, lejos de agilizar el proceso, impone un costo adicional a la Administración. Por ello, dicho órgano resolutorio determinó que estas acciones constituyen actos dilatorios, incluso si la apelación es parcialmente admisible, ya que expanden innecesariamente el ámbito de discusión en detrimento del interés público.

47. Incluso, la Sala aclara que, si el administrado invoca el allanamiento y/o reconocimiento como parte de sus argumentos de defensa, la solicitud debe ser atendida si es clara y expresa, ya que resulta innecesario pronunciarse sobre el fondo de la controversia en relación con estos alegatos. No obstante, cuando se condiciona el allanamiento o reconocimiento a que se realice previamente un análisis de sus argumentos de defensa, dicha solicitud debe ser desestimada por no ser directa, y, en consecuencia, debe emitirse un pronunciamiento sobre el fondo del asunto²⁹.
48. En el caso concreto, si bien Dercó formuló expresamente un reconocimiento de la conducta infractora en su escrito del 27 de diciembre de 2024, el análisis integral de sus descargos revela la coexistencia de alegatos de defensa que buscan el eximente de responsabilidad. Sumado a ello, en sus observaciones al IFI, adujo que la simultaneidad de ambas figuras no resultaba antinatural o contradictoria, toda vez que el análisis de la eximente por subsanación de la conducta infractora implica observar si esta fue subsanada o no para luego verificar la aplicación de eximentes y/o atenuantes. En efecto, a lo largo de su argumentación, invocó la subsanación y/o enmienda de la conducta infractora como un fundamento para evitar su responsabilidad y la imposición de una sanción.
49. Al respecto, este Colegiado considera que la simultaneidad entre el reconocimiento formal del hecho imputado y la presentación de alegatos de defensa sobre el eximente de responsabilidad sí resulta contradictoria y desnaturaliza la figura del reconocimiento, el cual implica como se ha indicado de manera previa, la admisión de los hechos imputados renunciando a sus argumentos de defensa.
50. A mayor abundamiento, cuando un administrado reconoce formalmente el hecho imputado, pero, simultáneamente, despliega una argumentación destinada a eximirse de responsabilidad, se desvirtúa la finalidad misma de la figura del reconocimiento, reintroduciendo en el procedimiento la complejidad probatoria y jurídica que precisamente se busca ahorrar con dicha figura. Esta contradicción resulta especialmente evidente cuando se alega una eximente de responsabilidad administrativa por subsanación de la conducta infractora, ya que, en tal escenario, este Colegiado debe realizar un análisis integral de los hechos, valorar la naturaleza de la infracción y determinar la aplicabilidad de la eximente, lo cual implica un examen que no puede mantenerse al margen del reconocimiento previo.
51. En efecto, no es posible analizar de forma aislada las figuras del reconocimiento de la infracción y de la alegación de una eximente, pues son incompatibles en su núcleo. Por un lado, el reconocimiento supone la aceptación plena y sin reservas

²⁹ Ver página 65 de los Lineamientos sobre protección al consumidor elaborada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (2022).

de los hechos constitutivos de la infracción y, por tanto, una renuncia a formular argumentos de defensa en cuanto a su existencia. Por el contrario, el eximiente — como su propio nombre lo indica— tiene por objeto justificar la inexistencia de una infracción, ya sea por ausencia de antijuridicidad o por concurrencia de una causa que excluye la responsabilidad administrativa. Permitir que un administrado formule simultáneamente un reconocimiento y alegaciones de fondo dirigidas a negar la existencia misma de la infracción vacía de contenido sustancial a la figura del reconocimiento, reduciéndola a una mera formalidad sin efectos jurídicos reales.

- 52. Por ello, la presente situación amerita tener por no efectuado el reconocimiento, en tanto el administrado ha acompañado su declaración con argumentos de defensa orientados a obtener el eximiente de responsabilidad por subsanación de la conducta infractora, lo cual se aparta del propósito normativo de la figura del reconocimiento.
- 53. Por lo expuesto, del contenido íntegro del escrito de descargos, se advierte que Derco ha presentado argumentos de defensa sobre la subsanación de la conducta infractora, por lo que no se tiene por efectuado el reconocimiento y sus efectos establecidos en el literal a) del numeral 2 del artículo 257° del TUO de la LPAG. En consecuencia, se analizará el fondo de la imputación, así como los alegatos presentados por el administrado en lo referido al presente extremo.

b) Sobre la responsabilidad de Derco

- 54. Ahora bien, el Reglamento de Alertas establece que la comunicación (o advertencia) a los consumidores sobre la existencia de un riesgo no previsto —en las formas señaladas en el artículo 12° de dicha norma— debe realizarse en un plazo máximo de cinco (5) días calendario, contados desde la fecha en la que hayan tomado conocimiento de la peligrosidad del producto o existan indicios suficientes para suponer la existencia del peligro.
- 55. En ese sentido, se procederá a analizar si Derco cumplió o no con informar a los consumidores sobre la alerta de consumo en los términos de los artículos 9° y 12° del Reglamento de Alertas, considerando la fecha en la que el administrado tomó conocimiento de la existencia de indicios suficientes de peligro de los vehículos materia de imputación (**5 de diciembre de 2023**):

MARCA	MODELO	VENCIMIENTO DEL PLAZO PARA INFORMAR	INFORMÓ A LOS CONSUMIDORES	MODALIDAD
Renault	Oroch (fabricados en los años 2022 y 2023)	10 de diciembre de 2023	1° comunicado: 13 de diciembre de 2023 2° comunicado: 5 de febrero de 2024. (fuera del plazo)	Publicación en un medio masivo (Radio La Kalle)

- 56. De la revisión de los medios de prueba que obran en el expediente, se advierte que **Derco comunicó fuera del plazo a los consumidores** identificados sobre los riesgos que podrían producir las unidades vehiculares involucradas en la alerta de consumo. Asimismo, corresponde precisar que no existe error en el cómputo del plazo máximo para informar a los consumidores. Como se detalla en el considerando 53 de la presente, el plazo para informar sobre la alerta a los consumidores se contabiliza en **días calendario**. Esto no debe confundirse con el

plazo para informar a la Autoridad, cuya comunicación se contabiliza en días hábiles, conforme al considerando 33 de la presente.

57. Por otra parte, en relación con las formas que debe cumplir la comunicación a los consumidores, la grabación del spot transmitido por la radio “La Kalle” el 13 de diciembre de 2023 buscaba acreditar la difusión de información sobre el riesgo identificado en ciertos vehículos. En dicha grabación se aprecia el siguiente mensaje:

Transcripción del spot difundido mediante radio “La Kalle” del 13 de diciembre de 2023

“(…) Informamos a nuestros clientes que, por medio de un informe, la casa matriz de Renault Group, durante las pruebas de calidad, se detectó que en algunos vehículos Renault modelo Oroch, en los vehículos afectados puede generarse un endurecimiento temporal de la dirección. Por tal motivo, se ha implementado un llamado a revisión voluntario sin costo alguno para nuestros clientes, a fin de realizar la reprogramación del calculador de dirección. En el caso del mercado peruano, existen vehículos comprendidos dentro de esta medida a los cuales estamos contactando para su pronta atención como parte de nuestra política de satisfacción al cliente y con el objetivo de ofrecer un producto de alta calidad que asegure su completo beneplácito. (…)”

58. Asimismo, Derco emitió un segundo spot transmitido por la misma estación de radio el 5 de febrero de 2024. En dicha grabación se aprecia el siguiente mensaje:

Transcripción del spot difundido mediante radio “La Kalle” del 5 de febrero de 2024

“(…) El Fabricante de la marca Renault, como parte de su programa de mejora continua, nos ha informado el lanzamiento de un llamado a revisión aplicable en algunos vehículos modelo Oroch fabricados en el año 2022 y 2023 comercializados en Perú, debido a un riesgo no previsto de endurecimiento temporal de la dirección cuyo calculador requiere ser reprogramado, y en consecuencia podría perderse el control del Vehículo generando en casos extremos un riesgo de seguridad a los pasajeros por un potencial impacto del vehículo. Por tal motivo, se invita a los propietarios de los vehículos involucrados a agendar una cita a fin de revisar su vehículo de forma gratuita; y en caso corresponda, se procederá con la atención indicada por el fabricante para eliminar el riesgo no previsto. Para agendar tu cita u obtener más información sobre la campaña y vehículos involucrados ingresa a <https://www.derco.com.pe/campanadeseguridad> o llama al 713-5050. (…)”

59. Sobre el particular, según lo establecido en el numeral 12.3 del artículo 12^{o30} del Reglamento de Alertas, cuando sea posible individualizar a los consumidores que adquirieron el producto o servicio, los proveedores deberán optar por, al menos, una de las siguientes fórmulas de comunicación, tales como comunicaciones individuales a través de cartas, correos electrónicos, llamadas telefónicas o algún medio de comunicación masivo como televisión, radio o prensa escrita u otras debidamente autorizadas por el Indecopi.
60. Asimismo, en el numeral 12.4 del artículo 12^{o31} del referido reglamento se precisa que, en caso no pueda identificarse a los consumidores que adquirieron los productos involucrados en una alerta, los proveedores deberán comunicar los

³⁰ Véase el artículo 12^o.3 del Decreto Supremo N.º 050-2016-PCM (Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

³¹ Véase el artículo 12^o.4 del Decreto Supremo N.º 050-2016-PCM (Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

riesgos que generan los productos comercializados a través de, al menos, un (01) medio de comunicación masivo de alcance nacional (radio, diarios de mayor circulación o televisión) que el proveedor considere idóneo para tales efectos

61. En ese sentido, se advierte que Derco cumplió con emplear una de las modalidades de comunicación previstas en la normativa aplicable, toda vez que el *spot* radial constituye un medio de comunicación masiva, resultando idóneo para difundir la alerta, cumpliendo así con lo dispuesto en el artículo 12° del Reglamento de Alertas.
62. Al respecto, tal como se indicó en la resolución de inicio y ha sido admitido por el propio Derco, el *spot* radial del 13 de diciembre de 2024 no precisó la naturaleza del riesgo advertido, ni las medidas adoptadas.
63. Cabe indicar que, si bien en el informe emitido por la DFI se indicó que no se tomaría en cuenta el segundo aviso radial del 5 de febrero de 2024, en tanto no fue reportado a la DPC, autoridad encargada de evaluar las alertas, pues la finalidad del sistema de alertas es que los consumidores tomen conocimiento; esta Comisión coincide con la Secretaría Técnica y sí considera pertinente analizar dicho *spot* radial, emitido con posterioridad al plazo máximo, el cual venció el 10 de diciembre de 2024.
64. Al respecto, cabe resaltar que el tipo infractor bajo análisis es de carácter insubsanable, toda vez que el cumplimiento de esta obligación (la emisión de un aviso dirigido a los consumidores) se encontraba sujeta a un plazo el cual vencía indefectiblemente el **10 de diciembre de 2023**, por lo que las acciones y/o comunicaciones emitidas posteriormente estarían inmersos en incumplimiento. Sin perjuicio de ello, el contenido de este segundo *spot* radial denota un aparente esfuerzo el cual podría ser tomado en consideración en la graduación de la sanción, cuya evaluación se realizará en el apartado pertinente.
65. En este orden de ideas, si bien Derco solicitó la aplicación de lo dispuesto en el literal f) del artículo 257° del TUO de la LPAG, sobre la subsanación voluntaria previa a la notificación de la imputación de cargos, no sería posible acceder a dicha solicitud pues, conforme a lo antes señalado precedentemente³², la comisión de la conducta no era susceptible de subsanación, toda vez que el incumplimiento ocurrió en un momento concreto, configurándose a partir del 11 de diciembre de 2023, en la medida que **el plazo máximo para comunicar la alerta a los consumidores vencía indefectiblemente el 10 de diciembre de 2023.**
66. Además, Derco informó haber implementado acciones complementarias para comunicar la alerta a los consumidores, utilizando tanto su página *web* como comunicaciones personales dirigidas a los consumidores afectados. En cuanto al contacto individualizado, la empresa señaló que dichas acciones tenían como finalidad cumplir con la obligación de informar el contenido de la alerta. Para evaluar este punto, es importante considerar la evolución en el número de vehículos afectados.
67. En un inicio, la alerta conocida el 14 de noviembre de 2023 identificó un total de veintinueve (29) unidades, de las cuales solo tres (3) se encontraban en posesión de consumidores. En relación con esta primera alerta, Derco presentó registros de

³² Ver el punto b) del apartado correspondiente a las cuestiones previas (considerandos 15 a 28 de la presente).

comunicaciones realizadas vía *WhatsApp* el mismo día dirigidas a los propietarios de los vehículos con VIN 93Y9SR8ZSPJ452691, 93Y9SR333PJ452726 y 93Y9SR8ZSPJ486607³³. Sin embargo, de la revisión de estas comunicaciones, además de estar limitadas solo a dichos tres (3) casos, las mismas no cumplían con los requisitos establecidos en los artículos 9° y 12° del Reglamento de Alertas, sobre descripción detallada de la naturaleza del riesgo y las medidas adoptadas para su mitigación o eliminación. Por ello, no sería posible considerar que estas comunicaciones personales fueron efectuadas idóneamente.

68. Posteriormente, el 5 de diciembre de 2023, la alerta fue ampliada, incrementándose la cantidad de vehículos involucrados, alcanzando un total de setecientos ochenta y dos (748), de los cuales quinientos ochenta y dos (582) ya se encontraban en posesión de consumidores. Pese a este considerable aumento, en su escrito de descargos a la resolución de inicio del PAS, Derco no proporcionó información detallada ni pruebas suficientes que acreditaran el contacto individual con los quinientos ochenta y dos (582) consumidores afectados, dentro del plazo y/o las formas establecidas en el Código y el Reglamento de Alertas.
69. En cuanto a la comunicación de la alerta a través de su página *web*, el numeral 5 del artículo 12° del Reglamento de Alertas estipula que esta modalidad es facultativa y complementaria a los medios masivos señalados en el literal b) del numeral 3 del mismo artículo. Ello, en la medida que no es un medio masivo, por lo que no cumple con lo establecido en el Reglamento de Alertas. Asimismo, dicha comunicación fue efectuada en febrero de 2024³⁴, encontrándose fuera del plazo máximo para comunicar la alerta a los consumidores, por lo que no lo exonera de responsabilidad respecto a la infracción, pero denota un aparente esfuerzo complementario³⁵.
70. Finalmente, respecto al alegato del administrado de aplicar un enfoque responsivo, para que con ello se les exonere de la penalidad económica o se disminuya las UIT que genere una multa pecuniaria, cabe señalar que, la aplicación de la regulación responsiva en el presente procedimiento postula que la Autoridad competente priorizará, en una etapa inicial, la coordinación y el diálogo antes de la aplicación directa de una acción punitiva. En este sentido, las medidas de coerción se consideran como un recurso de última *ratio*, aplicable dentro de un esquema gradual de intervención, conforme a la progresión de una

³³ Conforme la documentación adjunta al escrito del 11 de septiembre de 2024, presentado a la DFI en respuesta a las Cartas N.º 1604-2024/INDECOPI-DFI y N.º 1738-2024/INDECOPI-DFI. Asimismo, el texto enviado a los consumidores fue el siguiente:

"Estimado Cliente, buenas tardes, le saluda Miguel Martel de la empresa DERCO, el motivo de la comunicación es para informar que su unidad RENAULT OROCH con placa: XXXXXX, se encuentra con un llamado a revisión por parte de fábrica RENAULT FRNACIA, el servicio a realizar es REPROGRAMACIÓN DEL CALCULADOR DE DIRECCIÓN, debido que fábrica ha detectado que los vehículos afectados puede generarse un endurecimiento temporal de la dirección, el servicio es TOTALMENTE GRATUITO (mano de obra) y para poder atenderlo tenemos que agendar cita (...)".

³⁴ En la página *web* del *recall* no se precisa la fecha exacta del aviso.

³⁵ Ver Resolución N.º 0724-2023/SPC-INDECOPI donde indica que la publicación en la página *web* no puede ser considerada como un medio de alcance nacional que permita llegar a la mayor cantidad de consumidores posibles.

pirámide de cumplimiento³⁶. De esta manera, se aseguraría el cumplimiento de la norma, antes que el castigo y/o sanción³⁷.

71. En relación con lo alegado, es oportuno precisar que la fase de fiscalización se configura como una etapa dedicada a la recopilación de información pertinente y a la evaluación de los hechos, con el objetivo de determinar la existencia de indicios razonables y fundados que permitan inferir la posible comisión de una infracción.
72. En esta etapa, y en consonancia con la regulación responsiva, se justifica plenamente la adopción de un enfoque eminentemente orientativo y pedagógico, buscando propiciar un diálogo y coordinación con los administrados, explorar soluciones preventivas y fomentar el cumplimiento normativo desde una perspectiva colaborativa, evitando así la instauración innecesaria de PAS cuando otras vías resultan igualmente eficaces. Una vez concluida esta etapa, en el caso de fiscalizaciones delegadas a la DFI, dicha área pone en conocimiento sus hallazgos a la Secretaría Técnica de la Comisión, emitiendo una recomendación sobre las posibles acciones a desplegar según los descubrimientos de su fiscalización³⁸.
73. No obstante, una vez concluida la fiscalización y verificada la concurrencia de elementos probatorios suficientes que sustentan la presunción de una conducta infractora, la Autoridad puede iniciar un PAS de oficio. Esta decisión se fundamenta en la evaluación objetiva y la gravedad de la infracción, atendiendo a criterios relevantes como su naturaleza específica, impacto real o potencial en el mercado y grado de afectación a los derechos de los consumidores, tal como se apreció en el presente caso.
74. En esta fase, el objetivo se transforma sustancialmente, orientándose a la determinación formal y motivada de la posible responsabilidad administrativa del presunto infractor. Por ello, considerando el análisis de los hallazgos de la DFI y los criterios señalados, la invocación de la regulación responsiva para priorizar nuevamente el diálogo y la coordinación desnaturalizaría el ejercicio de la potestad sancionadora en el presente PAS, que busca, entre otros fines, la restauración efectiva del ordenamiento jurídico vulnerado y la disuasión de la conducta infractora³⁹. En tal sentido, corresponde desestimar el presente alegato de Derco.
75. En atención a lo expuesto, corresponde declarar responsable a Derco en tanto infringió lo establecido en el artículo 28° del Código, toda vez que no cumplió con informar a los consumidores, según los criterios establecidos en los artículos 9° y

³⁶ Ochoa, F. (2016). ¿Es posible hacer cumplir la ley sin sancionar? Aplicando de manera «responsiva» la regulación en el Perú, a propósito del caso de abogacía de la competencia sobre las barreras burocráticas en el mercado de servicios públicos. En: *Derecho PUCP*, (76), 151-180. Fecha de consulta: 13 de mayo de 2025.

³⁷ Huapaya, R.; Sánchez, L. y Alejos, O. (2018). El eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria en la Ley del Procedimiento Administrativo General. Palestra Editores. En: *El Derecho Administrativo como Instrumento al Servicio del Ciudadano* (1), 581-564. Fecha de consulta: 13 de mayo de 2025.

³⁸ Es preciso señalar que la fiscalización se inició con la notificación de la Carta N.º 1221-2024/INDECOPI-DFI (14 de junio de 2024), notificada el 19 de junio de 2024. Dicha actuación culminó con la notificación de la Carta N.º 1817/INDECOPI-DFI (10 de septiembre de 2024), notificada el 12 de septiembre de 2024.

³⁹ Jiménez, J. A. (2020). La subsanación voluntaria y el reconocimiento de responsabilidad en el derecho administrativo sancionador peruano: análisis crítico y propuestas para no frustrar los objetivos de la regulación. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*, (4), pág. 82.

12° del Reglamento de Alertas, sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores que presentarían los vehículos de la marca Renault, modelo Oroch, fabricados en los años 2022 y 2023.

IV. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

76. Corresponde a este Colegiado determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el TUO de la LPAG, así como lo dispuesto en el Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM (en adelante, Decreto Supremo), publicado en el Diario Oficial El Peruano 25 de febrero de 2021, que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.
77. Es oportuno mencionar que el Decreto Supremo entró en vigencia el 14 de junio de 2021⁴⁰ y es aplicable a todos los procedimientos iniciados por la Comisión a partir de tal fecha. Considerando que el presente PAS inició el 29 de noviembre de 2024⁴¹, las disposiciones contenidas en la normativa son aplicables al caso concreto.
78. Conforme al Anexo del Decreto Supremo, la multa preliminar (M) se estima de la multiplicación de la multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F), expresado en la siguiente fórmula: $M = m \times F$. Finalmente, dicho monto (M) es ajustado de acuerdo con los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M^*).
79. En tal sentido, la multa base (m) representa una aproximación directa o indirecta del beneficio ilícito o afectación (perjuicio económico o daño) generada por el infractor; y para su cálculo se emplea uno (1) de los siguientes dos (2) métodos: (i) método basado en valores preestablecidos, o (ii) método ad hoc.
80. Según la normativa, el método basado en valores preestablecidos se elegirá siempre y cuando la infracción cumpla con la totalidad de las siguientes tres (3) características: (i) se desarrolle por un periodo menor a 2 años, (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas, y (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
81. En el presente caso, la infracción cometida por Derco estuvo referida a la vulneración del artículo 28° del Código, toda vez que: (i) no habría cumplido con informar a la DPC, dentro del plazo establecido en el artículo 11° del Reglamento de Alertas, sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores que presentarían los vehículos de la marca Renault, modelo Oroch, fabricados en los años 2022 y 2023; y, (ii) no cumplir con informar a sus clientes la advertencia de la existencia de riesgos no previstos, según los criterios establecidos y dispuesto en los artículos 9° y 12° del Reglamento de Alertas, en

⁴⁰ Según el artículo 3 del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, tal norma entra en vigencia, de manera conjunta, con la Ley N.º 31112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial, la cual según su Décima Disposición Complementaria Final, entra en vigencia a los quince (15) días calendario contados a partir de la modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, lo cual se dio el 30 de mayo de 2021 con la publicación de la Resolución N.º 060-2021-PRE-INDECOPI.

⁴¹ Fecha de notificación de la Resolución N.º 01 con el cual se inició el presente PAS.

cuanto a la naturaleza del riesgo y las medidas adoptadas respecto a los vehículos indicados.

82. Al respecto, se identificó que dicha infracción se desarrolló en un periodo menor a dos (2) años; no puso en riesgo la vida o salud de los consumidores, en la medida que se revisó los reclamos relacionados al hecho infractor desde el 2022 hasta abril del 2025, identificándose sólo dos (2) reclamos relacionados a la alerta de consumo en el 2023.
83. En dichos reclamos, un consumidor reportó fallas con el cálculo de la dirección de un pick-up modelo Oroch de la marca Renault adquirida en Dercos, señalando que, tras recibir una alerta de revisión por parte del administrado, acudió en reiteradas ocasiones al taller autorizado en Piura, donde el vehículo quedó inoperativo como consecuencia de la intervención técnica. Si bien ello evidenció el desperfecto objeto de la alerta de consumo, este no se manifestó durante el uso del vehículo ni generó riesgos para la vida o salud del consumidor, permitiéndole seguir utilizándolo antes del ingreso al taller.
84. Asimismo, se identificó otro reclamo en el que se reportaron fallas mecánicas referidas a la cremallera de dirección, componente que forma parte del sistema de dirección y cuya correcta operación debe complementarse con el cálculo electrónico de dicho sistema. Si bien este reclamo no menciona la falla en el calculador de dirección (objeto de la alerta de consumo), este es complementario al hecho reportado por el consumidor, además de que corresponde a un vehículo del mismo modelo y año. No obstante, en ese caso tampoco se acreditó que las fallas hayan representado un riesgo para la vida o salud del consumidor ni que el vehículo haya sido inutilizado por dichas causas.
85. Finalmente, cabe señalar que la infracción sí tuvo un alcance geográfico a nivel nacional, toda vez que Dercos señaló que cuentan con treinta y dos (32) locales comerciales a nivel nacional⁴². En consecuencia, para calcular la multa base (*m*) se utilizará el método *ad-hoc* (método clásico).
86. En este extremo antes de calcular la sanción correspondiente, se analizará los alegatos presentados por el administrado a las multas sugeridas en el IFI (ver párrafo 11 de la presente resolución).

Sobre la graduación de la sanción

87. En el ítem (xxiv), el administrado señaló que la estimación de la multa base **por no informar a la alerta a la DPC**, es incorrecta toda vez que consideró: a) setecientos cuarenta y ocho (748) vehículos en alerta, en lugar de los quinientos ochenta y dos (582) vehículos en posesión de los consumidores, b) se aplicó un agravante de 30% por afectación de intereses difusos, a pesar de que el grupo afectado era determinable (582 consumidores); y c) no se tomó el reconocimiento de responsabilidad ni otros atenuantes.
88. Respecto a lo alegado en el punto (a), es preciso señalar que, por la propia naturaleza de una alerta de consumo, el proveedor deberá reportar la totalidad de

⁴² Según lo remitido por el administrado mediante el escrito del 5 de diciembre de 2024, específicamente en el "Anexo 1-F". En dicho documento oficial consta un total de 32 locales comerciales, 10 depósitos, 1 oficina administrativa y 2 sucursales

los productos materia de alerta, ya que estos podrían generar un riesgo a los consumidores. Ahora bien, en este extremo, el proveedor reportó a la DPC un total de setecientos cuarenta y ocho (748) vehículos de la marca Renault, toda vez que existía la posibilidad de que presenten fallas en el calculador en la dirección de los vehículos afectados. Estos setecientos cuarenta y ocho (748) vehículos comprenden la totalidad de las unidades afectadas por la alerta, sin distinguir si estas se encuentran ya en posesión de los consumidores o aún en poder del administrado o sus distribuidores. Por ello, resulta incorrecto limitar este extremo únicamente a las quinientos ochenta y dos (582) unidades en poder de consumidores, ya que, conforme a la normativa y a los hechos establecidos, la alerta abarcó las setecientos cuarenta y ocho (748) unidades involucradas.

89. Sobre lo señalado en el punto (b), y en función a lo argumentado en el párrafo anterior, la aplicación del agravante de 30% por afectación de intereses colectivos⁴³ se encuentra debidamente sustentada, toda vez que se determinó un grupo de setecientos cuarenta y ocho (748) vehículos de la marca Renault. Cabe señalar que dicho agravante es aplicado en todos los casos, donde se evidencie una afectación colectiva (consumidores determinados) ó difusos (consumidores indeterminados, pero existentes), no siendo necesaria la concurrencia de ambos.
90. Finalmente, en el punto (c), Dercó alegó que no se consideró el reconocimiento ni otro factor atenuante, sin embargo, se debe recalcar que este sí fue considerado como un factor atenuante en el cálculo de multa, tanto en el IFI, (ver párrafos 82 y 83) y también será aplicado en la presente resolución para la graduación de la sanción respecto del aviso a la DPC. Cabe indicar que el TUO de LPAG establece que en los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce **hasta** un monto no menor de la mitad de su importe. Sin embargo, el Decreto Supremo señala que, en casos de oficio, si el reconocimiento del administrado se da con anterioridad a la emisión del IFI, corresponde aplicar el factor atenuante de -10%. Por lo antes expuesto, se desvirtúan los argumentos señalados en este extremo.
91. Respecto a lo señalado en el ítem (xxv), sobre la supuesta no justificación de por qué la mano de obra del operador del *recall* se consideró como un costo ahorrado, y que este carece de sustento fáctico y jurídico, ya que la información relaciona un deber y no costos de *recall*; cabe resaltar, como se señaló en el IFI, que el enfoque empleado es el del costo evitado, toda vez que, al retrasar la comunicación a la DPC, el administrado ocasionó una demora en el inicio del proceso *recall* de los vehículos involucrados. En este escenario, lo que cuantifica la multa es el costo ahorrado que obtuvo en los treinta y un (31) días de demora en la comunicación a la DPC. Es importante señalar que este método fue empleado en otros pronunciamientos de este Colegiado⁴⁴. Considerando lo antes expuesto, el argumento esgrimido queda desvirtuado.

⁴³ Conforme lo detalla el artículo 128° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Artículo 128.- Defensa colectiva de los consumidores.

El ejercicio de las acciones en defensa de los derechos del consumidor puede ser efectuado a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores. Para estos efectos se entiende por:

a. Interés colectivo de los consumidores. - Son acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores que se encuentren ligados con un proveedor y que pueden ser agrupados dentro de un mismo grupo o clase.

b. Interés difuso de los consumidores. - Son acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados.

⁴⁴ Ver la Resolución Final N.º 040-2024/CC3 del 16 de diciembre de 2024 y Resolución Final N.º 015-2023/CC3 del 16 de marzo de 2023.

92. Sobre los argumentos en los ítems (xxvi) al (xxix), estos son supuestos y posibles cálculos de una multa estimada, en caso se haya validado que la alerta a la DPC abarcó un número menor a los setecientos cuarenta y ocho (748) vehículos. Sin embargo, como se expuso en el párrafo 88 de la presente resolución, la alerta abarca esta cantidad de vehículos (748), por lo que no corresponde responder estos supuestos, toda vez que no fueron validados y son desestimados.
93. Cabe señalar que los ítems (xxx) y (xxxi) constituyen una repetición de lo indicado en el ítem (xxiv) respecto a que no corresponde aplicar el agravante de 30% por intereses difusos y, más bien, un atenuante de -50% por reconocimiento según el TUO de la LPAG. No obstante, estos argumentos ya fueron debidamente contestados en los párrafos 89 y 90 de la presente resolución, por lo que quedan desvirtuados.
94. Finalmente, en el ítem (xxxii) se expone una estimación de la multa de S/ 7,1630 como resultado de la aplicación de un atenuante de -50% por reconocimiento. Sin embargo, según lo expuesto en el párrafo anterior, no corresponde dicho porcentaje en la resolución del caso.
95. Por otro lado, el administrado señaló en el ítem (xxxiii), que la estimación de la multa base por no informar la alerta a los consumidores es incorrecta porque: (a) se consideraron cincuenta y seis (56) días cuando sólo deberían ser cincuenta y tres (53); (b) se aplicó el agravante de 30% por afectación de interés difusos, a pesar de que el grupo afectado era determinable (582 consumidores); y (c) no se tomó en cuenta el reconocimiento de responsabilidad de Derco ni otros atenuantes.
96. Respecto al punto (a), los cincuenta y seis (56) días de atraso en la comunicación de los consumidores fueron empleados tanto en el IFI (ver párrafo 92), así como en el presente pronunciamiento, y estos son los días transcurridos desde la fecha de incumplimiento en la alerta a los consumidores, 11 de diciembre de 2023, hasta el cese de la conducta infractora, esto es, hasta la fecha del segundo aviso (spot radial), 5 de febrero de 2024. Asimismo, esto ha sido explicado en el párrafo 56 de la presente resolución.
97. Sobre lo señalado en el punto (b), tal como se expuso en el IFI (párrafo 91), la alerta abarcó a quinientos ochenta y dos (582) consumidores y, al considerar este grupo de consumidores afectados, se configuró el factor agravante por afectación a los intereses colectivos con un valor de 30%, según el Decreto Supremo (ver párrafos 106 y 107 del IFI). Tal como se explicó en el párrafo 89 de la presente resolución, no es necesaria la concurrencia de ambas afectaciones (colectiva o difusas) para la aplicación del agravante.
98. Finalmente, en el punto (c) respecto a los atenuantes por reconocimiento de responsabilidad, se precisa que, si bien Derco reconoció formalmente la infracción en su escrito del 27 de diciembre de 2024, dicho reconocimiento fue acompañado de alegatos orientados a obtener la eximente de responsabilidad por subsanación, lo cual desnaturaliza la figura de reconocimiento, por lo que no se tiene por efectuado el reconocimiento, tal como se concluyó en el párrafo 53 de la presente resolución. En tal sentido, se desvirtúan los argumentos antes señalados.
99. Sobre lo señalado en el ítem (xxxiv), se debe recalcar que los días de atraso por este extremo, son los días calendario transcurridos desde la fecha de

incumplimiento hasta el cese del mismo, como se expuso en el párrafo 96 de la presente resolución. En tal sentido, los días de atraso en la comunicación son cincuenta y seis (56) días y no cincuenta y tres (53) como alega Derco.

100. Asimismo, Derco señaló en el ítem (xxxv) que no corresponde la aplicación del agravante de intereses difusos (30%) y sí que se considere un atenuante por reconocimiento (mínimo de 50%). Cabe señalar que estos argumentos son repetitivos y ya fueron debidamente contestados en los párrafos 97 y 98 de la presente resolución. En tanto no corresponde la aplicación de estas circunstancias en la multa, quedan desvirtuadas.
101. En el ítem (xxxvi), el administrado señala que únicamente cuenta con cinco (5) locales a nivel nacional y que los demás locales indicados en el anexo 1-F (del escrito fechado en 5 de diciembre de 2024) no corresponden a su empresa. Al respecto, no se debe desestimar que el documento señalado como "Anexo 1-F" tiene carácter oficial, legal y contable, toda vez que corresponde a la información declarada ante la Autoridad Tributaria como la SUNAT. En ese documento oficial, consta que Derco cuenta con un total de treinta y dos (32) locales comerciales, diez (10) depósitos, una (1) oficina administrativa y dos (2) sucursales. Por lo cual, queda desestimado este alegato y la infracción si cuenta con un nivel de alcance a nivel nacional.
102. Por otro lado, Derco señala en el ítem (xxxvii) que en caso no se considere la subsanación voluntaria, se deberá considerar un descuento mayor al 50% justificado en la adopción de otras medidas para la corrección de su conducta: comunicarse directamente por correos, *Whatsapp*, y medios de difusión con los consumidores, así como incorporar la advertencia del riesgo en su página *web*, y la reparación de al menos el 70% de los vehículos afectados.
103. Al respecto, se debe señalar que para que otras acciones correctivas de Derco sean consideradas como una atenuante, deben cumplir con lo establecido en el Decreto Supremo. Específicamente, el punto f_8 del Cuadro 2 de dicho instrumento permite una atenuación del -30% si el administrado demuestra que finalizó la conducta ilegal **tan pronto como tuvo conocimiento** de ella y comenzó las acciones necesarias para remediar sus efectos adversos. Ambas condiciones deben cumplirse. Así, Derco tomó conocimiento del riesgo el 5 de diciembre de 2023, y la fecha límite para informar a los consumidores era el 10 de diciembre de 2023, por lo que se aprecia lo siguiente:
 - 2° Spot radial: Derco emitió un segundo spot radial para corregir el primero el 5 de febrero de 2024, transcurriendo cincuenta y seis (56) días calendario desde la fecha límite para informar hasta la emisión del spot.
 - Alerta en el sitio web: Incluso en el mejor de los casos, si la alerta se publicó el 1 de febrero de 2024, transcurrieron cincuenta y dos (52) días calendario.
 - Comunicaciones personales: No se ha presentado evidencia que permita verificar la fecha en que Derco contactó a los consumidores por correo electrónico u otros medios, lo que impide calcular los días transcurridos.
 - Comunicaciones por *WhatsApp*: Las tres (3) comunicaciones vía *WhatsApp* se refirieron a la alerta inicial, no a la ampliación y dichas comunicaciones. Además, no cumplían con la descripción detallada de la naturaleza del riesgo y las medidas adoptadas para su mitigación o eliminación.

104. Por lo tanto, no es posible afirmar que dichas acciones se hayan llevado a cabo con la inmediatez y/o prontitud requerida, y, en consecuencia, no se cumple con el supuesto establecido en el referido Decreto Supremo, lo que impide aplicar la atenuante del -30% por sus acciones complementarias.
105. A mayor abundamiento, tanto el artículo 112° del Código como el Decreto Supremo exigen que las medidas correctivas adoptadas por el administrado se ejecuten con prontitud desde la toma de conocimiento de la conducta ilegal. A modo de ejemplo, se observa que el segundo *spot* radial —que podría haber sido considerado como una acción orientada a mitigar los efectos adversos— fue emitido tardíamente, lo que impide calificarla como un factor atenuante. De haberse difundido un nuevo mensaje de advertencia de manera inmediata, tan pronto se advirtió la deficiencia del primer comunicado, la actuación del administrado habría podido ser valorada como una atenuante.
106. Asimismo, en el ítem (xxxviii) solicitaron la aplicación de la regulación responsiva en el presente caso, pues se ha accionado diligentemente para abordar el problema; además, se reconoció la infracción cometida. Al respecto, las razones por las cuales no es posible aplicar dicho enfoque en esta etapa del presente PAS han sido desarrolladas en los párrafos 70 al 74 de la presente resolución.
107. Sobre lo señalado, tal como se expuso en los párrafos 49 al 51 del IFI, la regulación responsiva es una forma de regulación que postula que la Autoridad competente priorice, en una etapa inicial, la coordinación y el diálogo antes de la aplicación directa de una acción punitiva. En este sentido, las medidas de coerción se consideran como un recurso de última *ratio*, aplicable dentro de un esquema gradual de intervención, conforme a la progresión de una pirámide de cumplimiento⁴⁵. De esta manera, se aseguraría el cumplimiento de la norma, antes que el castigo y/o sanción⁴⁶.
108. Por último, si bien el administrado señaló que en anteriores pronunciamientos la Comisión sancionó con una amonestación⁴⁷, esto era porque la multa base (m) era menor a 0.25 UIT, lo cual era considerado como una amonestación, a diferencia del presente caso que supera este monto mínimo de UIT. Por ello, se desestima el alegato del administrado.
109. Finalmente, en el ítem (xxxix) señalaron que las sanciones a imponer deben seguir el principio de razonabilidad conforme el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, a fin de que las sanciones e imponer sean proporcionales el incumplimiento. Además, resalto el principio de razonabilidad exige que las decisiones adopten límites de sus facultades y mantengan las proporciones entre los medios y fines a tutelar.

⁴⁵ Ochoa, F. (2016). ¿Es posible hacer cumplir la ley sin sancionar? Aplicando de manera «responsiva» la regulación en el Perú, a propósito del caso de abogacía de la competencia sobre las barreras burocráticas en el mercado de servicios públicos. En: *Derecho PUCP*, (76), 151-180. Fecha de consulta: 13 de mayo de 2025.

⁴⁶ Huapaya, R.; Sánchez, L. y Alejos, O. (2018). El eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria en la Ley del Procedimiento Administrativo General. Palestra Editores. En: *El Derecho Administrativo como Instrumento al Servicio del Ciudadano* (1), 581-564. Fecha de consulta: 13 de mayo de 2025.

⁴⁷ Ver Resolución Final N.º 040-2024/CC3, del 16 de diciembre de 2024 y Resolución Final N.º 015-2023/CC3, del 16 de marzo del 2023.

110. Sobre ello, la afectación al principio de predictibilidad o confianza legítima no exige que la administración repita automáticamente el mismo resultado en todos los casos similares, sino que actúe con coherencia y consistencia, evitando diferencias arbitrarias entre administrados. Asimismo, en el presente caso, garantiza la aplicación de una metodología uniforme basada en criterios claros, mientras que la imparcialidad resuelve cada caso con un análisis objetivo de los hechos y del derecho aplicable, sin distinciones injustificadas. Así, las diferencias en los resultados responden a variaciones objetivas propias de cada PAS, por lo que los resultados no siempre serán idénticos; sin embargo, esto no implica una vulneración de los principios de predictibilidad, imparcialidad o el deber de no discriminación de los administrados. Por ello, corresponde desestimar el alegato de Dercó.
111. Asimismo, el principio de razonabilidad previsto en el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, así como del principio de proporcionalidad, debe señalarse que ambos han sido plenamente observados, toda vez que la sanción impuesta guarda una relación coherente con la gravedad de la infracción. En el presente caso, se han considerado criterios objetivos como la naturaleza de la infracción, los costos de cumplimiento, la afectación a intereses difusos y/o colectivos, entre otros factores establecidos en el Decreto Supremo. Por ello, la graduación de la sanción es razonable, además de encontrarse debidamente motivada y dentro del marco legal, aplicándose una multa proporcional a la conducta infractora conforme al desarrollo técnico de la estimación de la sanción. En consecuencia, al haberse explicado e identificado con claridad los criterios, cifras y factores utilizados para determinar el monto final de cada uno, no se advierte desproporción ni exceso alguno, por lo que corresponde desestimar este extremo del cuestionamiento.
112. A mayor abundamiento, a través de la Resolución N.º 0400-2024/SPC-INDECOPI del 14 de febrero de 2024, la Sala ha indicado que el empleo de los criterios establecidos en el Decreto Supremo para la determinación de la sanción responde a parámetros objetivos y alineados con lo dispuesto en el TUO de LPAG. Dichos criterios, sustentados en fórmulas matemáticas y consideraciones técnicas permiten una evaluación razonable y coherente. Asimismo, esta metodología se encuentra alineada con lo establecido en el artículo 112° del Código, que fija los criterios para la graduación de sanciones, por lo que la utilización de estos criterios no solo garantiza la legalidad de la sanción impuesta, sino también su razonabilidad y proporcionalidad.
113. Finalmente, en el ítem (xl), Dercó solicitó que se disponga el archivo del procedimiento, o en su defecto, se imponga una amonestación, o, por último, y de manera subsidiaria, la consideración de los argumentos vinculados a la graduación de la sanción. Al respecto, en los párrafos 95 hasta el 112 de la presente resolución, se analizó cada argumento expuesto por el administrado.
114. Conforme a lo señalado, corresponde a este Colegiado graduar la sanción a imponer a Dercó de la siguiente manera:
- (i) **Por no haber cumplido con informar a la Autoridad sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores.**
- a) **Estimación de la multa base (*m*)**

115. Según lo señalado en el numeral c del Anexo del Decreto Supremo, la multa base (m) se estima al dividir el factor β (beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño) entre el factor p (probabilidad de detección).
116. Para el presente caso, el factor β se estimó bajo el enfoque de beneficio ilícito por costo evitado, toda vez que el administrado no habría implementado las medidas o gestiones necesarias que le hubiese permitido cumplir con la normativa vigente, esto es, informar a la autoridad sobre la alerta de consumo en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, desde el conocimiento de la peligrosidad del producto.
117. Según la normativa, se requiere de información mínima para la estimación del costo evitado, en este caso los costos de cumplimiento⁴⁸. En ese sentido, se consideró para su medición los costos ahorrados durante los días de atraso en informar a la Autoridad sobre el objeto de alerta en el consumo.
118. Al respecto, los costos ahorrados consideran el costo del *recall* durante los 31⁴⁹ días hábiles de atraso, dimensionado por las unidades implicadas en la alerta, setecientos cuarenta y ocho (748) vehículos marca Renault, modelo Oroch, fabricados en los años 2022 y 2023.
119. En este punto, se debe precisar que el proceso de *recall* está referido al servicio de actualización o reprogramación del calculador de dirección, y su costo considera el precio asociado a la reparación o cambio de la pieza de alerta, sumado al costo de mano de obra del personal técnico. Según lo reportado por el administrado, el único costo asociado es el de la mano de obra del personal especializado, el cual fue de € 9.8 equivalente a S/. 40.95⁵⁰ y el tiempo empleado por vehículo fue de 0.4 horas.
120. Ahora bien, para el cálculo del costo ahorrado, se tendrá en cuenta la siguiente expresión:

$$\text{Costo ahorrado: costo de mano de obra} * [(1 + \text{tasa de rentabilidad diaria})^{\text{días de retraso}} - 1] \dots (1)$$

⁴⁸ Ver cuadro 28 del Anexo del Decreto Supremo:

Ítem	Enfoque		
	Beneficio ilícito por incremento de ingresos	Beneficio ilícito por costo evitado	Perjuicio económico causado o daño
Variable	Ventas o ingresos (precios y cantidades) del producto específico y, de ser el caso, la utilidad o ratio de utilidad/ventas.	Costos de cumplimiento.	Ingresos o valor de los recursos económicos perdidos, gastos en exceso o VVE.
Agente	El (los) infractor(es) y eventualmente de un agente o mercado/ industria lo más idéntico posible.		El(los) afectado (s) y eventualmente un agente o mercado/industria lo más idéntico posible.
Período	Antes, durante y/o después de la infracción y la materialización de sus efectos. La longitud del período antes o después de la infracción debe ser similar al del período en el que se desarrolló la infracción o como mínimo de un año.		

⁴⁹ Dado que los administrados tomaron conocimiento de la alerta materia de fiscalización, el 5 de diciembre de 2023, a través de una comunicación electrónica remitida por el fabricante; el plazo máximo para comunicar a la autoridad del riesgo identificado venció el 14 de diciembre de 2023. El administrado presentó la comunicación de alerta a la DPC el 1 de febrero de 2024, por lo que se contabiliza los días hábiles transcurridos desde el 14 de diciembre de 2023 al 01 de febrero de 2024 (31 días hábiles).

⁵⁰ Para efectos de obtener el valor en soles del costo ahorrado, se utilizó el tipo de cambio a la fecha en la cual el administrado tuvo conocimiento de la alerta de consumo (05 de diciembre de 2023), siendo de 4.179. Fuente: https://www.sbs.gob.pe/app/pp/sistip_portal/paginas/publicacion/tipocambiopromedio.aspx. Dado que el costo unitario total por vehículo es de € 9.8 el costo en soles es de S/ 40.95 (€ 9.8 * 4.179)

- 121. Respecto a la tasa de rentabilidad, se emplea el indicador “*Weighted Average Cost of Capital*”, también denominado WACC, el cual mide el rendimiento mínimo que una empresa necesita como ganancia para satisfacer a sus inversionistas (Ross, Westerfield y Jaffe, 2009). En el ámbito regulatorio, es utilizado en los esquemas de regulación de tarifas mediante la tasa de retorno para las empresas reguladas (Mould, 2022). Asimismo, el uso del factor (WACC) para la estimación del costo evitado ya fue confirmado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (mediante Resolución N.º 2445-2023/SPC-INDECOPI), para el cálculo de multa correspondiente.
- 122. Mediante el Informe N° 119-2024-OEE/INDECOPI -notificado en la Resolución N.º 3 del 16 de mayo de 2025- la Oficina de Estudios Económicos (en adelante, OEE) del Indecopi, estimó el WACC por sectores bajo las metodologías de Damodaran y Trelles para el 2023. En esa medida, se utilizó el método Damodaran (menor que Trelles) asociado al sector de Auto & Truck de 6.37% anual, equivalente a 0.02%⁵¹ diario.
- 123. Al reemplazar los valores antes descritos en la ecuación (1), el costo ahorrado es de S/ 0.22⁵² por vehículo, a esto se le suma el costo de mano de obra, S/ 40.95, por lo que el costo ahorrado por vehículo es de S/ 41.17. Al considerar que la alerta abarca a 748 vehículos, el costo evitado del *recall* asciende en S/ 30,797.08⁵³.

• **Probabilidad de detección (p)**

- 124. La probabilidad de detección (p) representa la expectativa o percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad de ser detectado por la Autoridad Administrativa, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento.
- 125. En el presente caso, la probabilidad de detección es alta⁵⁴, toda vez que el administrado proporcionó la información solicitada por la Autoridad, de manera completa y suficiente para el análisis del caso el análisis, además de ser un

⁵¹ Resultado de $(1 + 0.0637)^{1/360} - 1$

⁵² Costo ahorrado = $40.95 * [(1 + 0.02\%)^{31} - 1] = S/ 0.22$.

⁵³ Resultado de $S/ 41.17 * 748$.

⁵⁴ Para determinar el valor p es necesario definir su nivel (bajo, medio o alto) en función de las características que presente cada caso en concreto. Ver cuadro 29 del Anexo del Decreto Supremo:

N°	Características			Nivel
1	Acciones que conlleven a un ocultamiento de información.	Clandestinidad / informalidad.	Acciones no programadas de supervisión o fiscalización.	Bajo
2	Denuncias de terceros	Reportes de terceros	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa.	Medio
3	Autoreporte	Acciones programadas de supervisión y fiscalización	Información confiable, completa y de fácil acceso.	Alto

autoreporte. Estas características pertenecen a un nivel alto, con un valor de 49.94%⁵⁵, por lo que la multa base (m) se calculó en 11.5 UIT⁵⁶.

b) Estimación de la multa preliminar (M): Aplicación de las circunstancias agravantes y/o atenuantes (F)

126. En este extremo de la graduación, el Decreto Supremo establece que, de generarse una afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores, los Órganos Resolutivos deberán aplicar la circunstancia agravante de 30%⁵⁷, sin discriminar situaciones especiales pues establece este factor de manera general.
127. Tal como se expuso en el párrafo 89 de la presente resolución, la alerta de consumo abarcó 748 vehículos de la marca Renault, lo que evidencia que existe una afectación a los intereses colectivos, por lo que corresponde la aplicación del agravante correspondiente.
128. Respecto al reconocimiento de la conducta imputada, este ya fue explicada en el párrafo 90 de la presente resolución, y en la medida que Derco expuso su reconocimiento de manera expresa y por escrito; antes de la emisión del IFI, corresponde aplicar el factor atenuante de -10%⁵⁸, de acuerdo al Decreto Supremo.
129. Al considerar estos factores agravantes y atenuantes antes mencionados, la multa preliminar (M) resultó en 13.8 UIT⁵⁹.

c) Estimación de la multa final (M^*): Ajuste de la multa según los topes legales

130. En este extremo, se analiza si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, el cual puede estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT, 450 UIT o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el

⁵⁵ Posteriormente a determinar el nivel de probabilidad, se considera el valor de la probabilidad que corresponde a cada órgano resolutivo. Ver cuadro 30 del Anexo del Decreto Supremo:

Nivel de probabilidad	Protección al consumidor CC1, CC2 Y CC3
Bajo	23.19%
Medio	37.40%
Alto	49.94%

⁵⁶ Multa = Daño / Probabilidad de detección = S/ 30,797.08 / 0.4994 = S/ 61,668.15
Multa en UIT (año 2025) = S/ 61,668.15 / S/ 5,350.00 = 11.5 UIT

⁵⁷ Referido a la circunstancia agravante f_6 del cuadro N.º 2 del Anexo del Decreto Supremo:

f_6 : Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso	
2. Afectó el interés colectivo o difuso	30%

⁵⁸ Referido a la circunstancia atenuante f_{10} del cuadro N.º 2 del Anexo del Decreto Supremo:

Circunstancias atenuantes	
f_{10} : Cuando el denunciado reconozca su responsabilidad de forma expresa y por escrito con anterioridad y posterioridad al Informe Final de Instrucción (IFI).	
2. El administrado reconoce su responsabilidad con anterioridad al Informe Final de Instrucción	-10%

⁵⁹ Multa preliminar (M) = $m \times F = 11.5 \times (1+30\%-10\%) = 13.8 \text{ UIT}$.

último año (% ingreso total)⁶⁰. Por tanto, la multa final (M^*) esta expresada de la siguiente manera:

$$M^* \cong \text{Mín} \{M, N^{\circ}UIT, \%IT\}$$

131. Al considerar que el administrado es clasificado como una gran empresa⁶¹, el artículo 110° del Código⁶², señala que la multa a imponerse no podrá superar el tope legal en número de UIT, 450 UIT. Por lo que, se comparan los valores de la multa preliminar (M), 13.8 UIT y el tope legal, 450 UIT, para escoger el valor mínimo entre ellas:

$$M^* \cong \text{Mín} \{M, N^{\circ}UIT\}$$
$$M^* \cong \text{Mín} \{13.8, 450.0\}$$
$$M^* = 13.8 \text{ UIT}$$

132. Conforme a lo señalado, corresponde sancionar a Derco con una multa de 13.8 UIT por este extremo del PAS.

(ii) No haber cumplido con informar a los consumidores sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores.

a) Estimación de la multa base (m)

133. Según lo señalado en el numeral c del Anexo del Decreto Supremo, la multa base (m) se estima dividiendo el factor β (beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño) entre el factor p (probabilidad de detección).
134. Para el presente caso, el factor β se estimó bajo el enfoque de beneficio ilícito por costo evitado, toda vez que el administrado no incurrió en los costos necesarios para la implementación de las medidas o gestiones necesarias para el inicio del *recall*, lo cual le hubiese permitido cumplir con el plazo legal señalado en la normativa vigente.
135. De acuerdo a lo señalado en el párrafo 35 de la presente resolución, se identificó que la alerta de consumo comprendía setecientos cuarenta y ocho (748) vehículos de la marca Renault modelo Oroch; sin embargo, de ese total, quinientos ochenta y dos (582) vehículos se encontraban en poder de los consumidores y es sobre este número de consumidores, que se realiza el cálculo de multa.
136. De acuerdo al párrafo 58, el 5 de febrero de 2024, se realizó un segundo aviso radial, el cual permitió que los consumidores tomen conocimiento de la alerta de consumo de los vehículos mencionados. Es así que, el periodo infractor inicia desde la fecha de incumplimiento en la alerta a los consumidores, 11 de diciembre

⁶⁰ El tope legal por ingresos es sólo aplicable a los administrados cuyo tamaño de empresa es micro o pequeña empresa, dado que el artículo 110 del Código, indica que, si este es clasificado como una microempresa, la multa final no podrá ser mayor al 10% del nivel de ingresos por ventas del año inmediato anterior a la emisión de la resolución final, y en el caso se clasifique como pequeña empresa, el tope a considerar es del 20% de su facturación anual.

⁶¹ Derco remitió información de los ingresos anuales declarados a la Autoridad Tributaria (SUNAT) correspondiente al ejercicio fiscal del 2022 y 2023. Al considerar los ingresos por ventas del 2023, [REDACTED] el administrado es clasificado como una gran empresa.

⁶² Véase el artículo 110° de la Ley Nro. 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

de 2023, hasta la fecha del segundo aviso, 5 de febrero de 2024, por lo que se contabiliza 56 días calendario.

137. Ahora bien, para la medición del costo ahorrado se considera el costo de *recall* durante el tiempo de atraso en la comunicación a los consumidores. De acuerdo al párrafo 119 de la presente resolución, el costo de *recall* por vehículo es de S/ 40.95.
138. En este punto, se debe señalar que el costo operativo antes descrito es el costo directo de recall, y para su cálculo se consideró los siguientes factores: a) el costo de la mano de obra para la inspección, S/. 40.95, b) la tasa de rentabilidad del sector, WACC del sector *automóviles y camiones* en el 2023, de 6.37% anual, equivalente a 0.02%⁶³ diario y c) los días de atraso, 56 días calendario.
139. Al reemplazar los valores de los literales a), b) y c) en la ecuación (1), descrita en el párrafo 120 de la presente resolución, se obtiene que el costo evitado por los días de retraso en la comunicación asciende a S/ 0.40⁶⁴ por vehículo. Dado que la alerta abarca a quinientos ochenta y dos (582) consumidores, el costo directo de recall asciende en S/ 230.07⁶⁵.
140. Ahora bien, es importante señalar que el costo de inspección no es el único costo asociado al *recall*, sino que también existen costos indirectos como el tiempo empleado por los consumidores en el traslado de los vehículos hasta la sede del administrado; además del tiempo de espera de los consumidores en la sede elegida hasta que finalice la inspección del vehículo. Cabe precisar que, según lo descrito en los párrafos 82 al 84 de la presente resolución, se identificó que existen reclamos donde los consumidores manifestaron reiteradas demoras en la atención de *recall* de sus vehículos.
141. Estas situaciones antes descritas, evidenciaron que los consumidores tuvieron que ir en múltiples oportunidades a las sedes del *recall* para que sus vehículos pasen la inspección correspondiente. Sin embargo, considerando que se trata de casos particulares respecto a los quinientos ochenta y dos (582) consumidores afectados, se asume que, los consumidores que acudieron en la primera ocasión a las sedes de *recall*, el desperfecto en sus vehículos fue subsanado. Bajo ese escenario, se consideró un tiempo total de traslado de 2 horas⁶⁶ en total, toda vez que se emplea 1 hora de ida y otra hora de vuelta.
142. Por otro lado, si bien Dercó mencionó que el tiempo empleado para la inspección del vehículo en alerta, es de 0.4 horas, dicho valor no se consideró, toda vez que, conforme a los reclamos presentados por los dos (2) consumidores, el tiempo de

⁶³ Ver pie de página 51.

⁶⁴ Costo ahorrado = S/ 40.95 * [(1 + 0.02%)⁵⁶ - 1] = S/ 0.40.

⁶⁵ Resultado de S/ 0.40 * 582

⁶⁶ El tiempo de traslado fue estimado en función del tiempo promedio que demoran las personas en Lima Metropolitana, que según la información de la Política Nacional de Transporte Urbano 2019 (PNTU) del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), el 76% de los usuarios encuestados dedican entre 30 minutos y más de una hora al transporte diario, por lo que se estima que el tiempo representativo es de una (1) hora. Fuente de información: <https://cdn.www.gob.pe/PNTU> (pág. 14).

Dado que estos usuarios se trasladaron de ida y vuelta para asistir a la inspección de sus vehículos, el tiempo de traslado es de dos (2) horas.

atención involucró múltiples visitas a los talleres autorizados. En esa medida, se empleó como valor referencial, el tiempo declarado en su página web de 2 horas⁶⁷ aproximadamente.

143. Para la asignación del valor económico de este tiempo empleado, se utilizó el Valor Social del Tiempo (en adelante, VST), que, en este caso, representa el costo de oportunidad de las personas sobre el tiempo de los consumidores que podrían haber destinado a otras actividades personales, laborales o de esparcimiento en lugar de trasladar su vehículo hasta la sede para la inspección correspondiente.
144. Mediante el Informe N.º 0156-2024-OEE/INDECOPI -notificado en la Resolución N.º 3 del 16 de mayo de 2025- la OEE del Indecopi, estimó el VST, cuyo resultado a nivel nacional asciende a S/ 9.51⁶⁸ por hora, lo cual constituye un factor referencial obtenido de una fuente válida, la cual considera información pública de fuentes confiables como el INEI.
145. Es así que, el costo indirecto de recall comprende el tiempo de traslado del vehículo, 2 horas, más el tiempo de inspección, 2 horas, lo que resulta en un total de 4 horas. Al considerar el VST por hora de S/ 9.51, el valor del costo indirecto es de S/ 38.04⁶⁹ por consumidor y dado que la presente infracción abarca a quinientos ochenta y dos (582) consumidores, el costo indirecto total es de S/ 22,139.28⁷⁰.
146. Al considerar el costo directo de *recall*, S/ 230.07 y el costo indirecto, S/ 22,139.28, el factor β , medido por el costo evitado asciende a S/ 22,369.35.

- **Probabilidad de detección (p)**

⁶⁷ Se tomó como referencia para este *recall* la comunicación publicada en la página web de Derco: <https://www.dercocenter.cl/alerta-seguridad>, donde menciona que el tiempo de demora de la inspección y reparación/cambio de una pieza en alerta, es de un promedio de dos (2) horas hasta medio día, cuatro (4) horas útiles.

⁶⁸ Dichos resultados se presentan por grupo ocupacional, de acuerdo al siguiente detalle:

VST 2023, por persona y grupo ocupacional (en soles por hora)

Grupo ocupacional	VST asociado
Profesional Técnico	19.12
Gerente, administrador y funcionario	43.24
Empleado de oficina	12.85
Vendedor	7.21
Agricultor	6.15
Minero y cantero	14.65
Artesano y operario	7.73
Obrero jornalero	8.68
Conductor	7.65
Trabajador de los servicios	8.70
Trabajador del hogar	7.85
Total Nacional	9.51

Fuente: Informe N.º 156-2024-OEE/INDECOPI.

⁶⁹ Resultado de la multiplicación de S/ 9.51* 4.

⁷⁰ Resultado de la multiplicación de S/ 38.04*582.

147. Según lo sustentado en el párrafo 125 de la presente resolución, la probabilidad de detección es de nivel alta, con un valor de 49.94%, por lo cual la multa base (m) es de 8.4 UIT⁷¹.

b) Estimación de la multa preliminar (M): Aplicación de las circunstancias agravantes y/o atenuantes (F)

148. Conforme lo expuesto en los considerandos 102 a 105, no corresponde aplicar el atenuante de -30% por sus acciones complementarias correctivas en el presente caso.

149. Por otro lado, el Decreto Supremo establece que, de generarse una afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores, los Órganos Resolutivos deberán aplicar la circunstancia agravante de 30%⁷², sin discriminar situaciones especiales pues establece este factor de manera general.

150. Conforme a lo expuesto en el párrafo 97, la conducta infractora del administrado afectó a quinientos ochenta y dos (582) de consumidores, y según este dato, se considera una afectación a los intereses colectivos, por lo que corresponde la aplicación el agravante correspondiente.

151. Finalmente, según lo indicado en el párrafo 98, si bien Derco reconoció la conducta infractora antes de la emisión del IFI, este fue acompañado de alegatos orientados a obtener la eximente de responsabilidad por subsanación, lo cual desnaturaliza la figura de reconocimiento. Por tanto, no corresponde aplicar el reconocimiento correspondiente.

152. Al considerar la aplicación del agravante, la multa preliminar (M) se estima en 10.9 UIT⁷³.

c) Estimación de la multa final (M*): Ajuste de la multa según los topes legales

153. En este extremo, se analiza si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, el cual puede estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (número de UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (% ingreso total)⁷⁴. De manera que la multa final (M^*) esta expresada de la siguiente manera:

$$M^* \cong \text{Mín} \{M, N^{\circ}UIT, \%IT\}$$

154. Al considerar el párrafo 131 de la presente resolución, dado que el administrado es una gran empresa, la multa no podrá superar el tope legal de 450 UIT. De esta manera, se comparan los valores de la multa preliminar (M), 10.9 UIT y el tope legal, 450 UIT, para escoger el valor mínimo entre ellas:

⁷¹ Multa = Daño / Probabilidad de detección = S/ 22,369.35 / 0.4994 = S/ 44,792.45
Multa en UIT (año 2025) = S/ 44,792.45/ S/ 5,350.00 = 8.4 UIT

⁷² Ver pie de página 57.

⁷³ Multa preliminar (M) = $m \times F = 8.4 \times (1+30\%) = 10.9$ UIT.

⁷⁴ Ver pie de página 60.

$$M^* \cong \text{Mín} \{M, N^{\circ} \text{UIT}\}$$
$$M^* \cong \text{Mín} \{10.9, 450.0\}$$
$$M^* = 10.9 \text{ UIT}$$

155. Conforme a lo señalado, corresponde sancionar a Derco con una multa de 10.9 UIT por este extremo del PAS.

III. MEDIDAS CORRECTIVAS

156. En el artículo 251^{o75} del TUO de la LPAG, se señala que las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o reparación de la situación alterada por la infracción, incluyendo la situación de los bienes afectados. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.
157. Asimismo, en los artículos 105^o, 115^o y 116^{o76} del Código se reconoce la facultad de Indecopi para dictar las medidas que tengan por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas por la infracción, o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
158. En el presente caso, la infracción imputada y sancionada a Derco corresponde a no haber cumplido con informar a la DPC y a los consumidores la advertencia de la existencia de riesgos no previstos conforme lo estipula el artículo 28^o del Código y los artículos 9^o, 11^o y 12^o del Reglamento de Alertas.
159. Como se desarrolló precedentemente, Derco realizó la comunicación sobre la existencia de riesgos no previstos en los vehículos objeto de alerta a la DPC el 1 de febrero de 2024 y a los consumidores el 5 de febrero de 2024. Ambas comunicaciones se realizaron de forma tardía, excediendo el plazo máximo establecido.
160. Considerando la naturaleza de la infracción y la acción de Derco, no se estima conveniente dictar alguna medida correctiva reparadora. Ello se debe a que estas medidas buscan resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción, consecuencias que no se han podido advertir a raíz de la tardía comunicación a los consumidores⁷⁷. Asimismo, tampoco se considera conveniente dictar alguna medida correctiva complementaria. Se ha podido verificar que Derco, pese a la posterioridad al plazo máximo, procedió a realizar las comunicaciones tanto a la DPC como a los consumidores.

⁷⁵ Véase el artículo 251^o del Decreto Supremo Nro. 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

⁷⁶ Véanse los artículos 105^o, 115^o y 116^o de la Ley Nro. 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

⁷⁷ Considerando que se ha advertido la existencia de los dos (2) reclamos presentados ante la Subdirección de Atención al Ciudadano y la situación en la que se encontraban (ver considerandos 61 y 62).

161. Considerando lo expuesto y que al administrado informo sobre la alerta en los vehículos afectados a través de un segundo spot radial tardío, esta Comisión considera que no corresponde imponer una medida correctiva.

IV. SOBRE EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

162. Este Colegiado dispone la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas al administrado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119^{o47} del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar responsable y sancionar a **Derco Perú S.A.** con una multa ascendente a 13.8 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción al artículo 28° de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no cumplieron con informar a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, en el plazo establecido por el artículo 11° del Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N.º 050-2016-PCM, sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores que presentarían los vehículos marca Renault, modelo Oroch, fabricados en los años 2022 y 2023.

Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma 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° de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Declarar responsable y sancionar a **Derco Perú S.A.** con una multa ascendente a 10.9 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción al artículo 28° de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no cumplieron con informar a los consumidores, según los criterios establecidos en los artículos 9° y 12° del Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N.º 050-2016-PCM, sobre la existencia de riesgos no previstos para la salud y/o seguridad de los consumidores que presentarían los vehículos marca Renault, modelo Oroch, fabricados en los años 2022 y 2023.

Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma 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° de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Informar a **Derco Perú S.A.**, que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 218^{o78} del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión de Protección al Consumidor

⁷⁸ Véase el artículo 218° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo Nro. 004-2019-JUS. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 050-2024/CC3-SIA

N.º 3 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

CUARTO: Disponer la inscripción de la infracción y sanción impuesta a **Derco Perú S.A.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Requerir a **Derco Perú S.A.** el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205º del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General⁷⁹, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Con la intervención de los señores Comisionados: Marcos Miguel Agurto Adrianzén, Fernando Alonso Lazarte Mariño, Delia Angélica Morales Cuti y Luz Marina Chiong Acosta.

Marcos Miguel Agurto Adrianzén
Presidente

⁷⁹ Véase el numeral 4 del artículo 205º del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>