





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 285-2024/CPC-INDECOPI-JUN

- (i) Por motivos de recesión económica, se han visto obligados a reprogramar la fecha de entrega de sus proyectos, en caso de la Residencial Cuzco se tiene planificado la terminación de la obra para julio 2025.
  - (ii) Queda como parte de las tratativas de conciliación, resolver el fondo de la denuncia.
4. Mediante Resolución N° 3 del 10 de diciembre de 2024, se puso de conocimiento de las partes, el Informe N° 000391-2024-CPC-JUN/INDECOPI emitido por la Secretaría Técnica, otorgándoseles el plazo de cinco (5) días hábiles, para presentar sus observaciones.
  5. El 06 de enero de 2025, la señora [REDACTED] observó el Informe N° 000391-2024-CPC-JUN/INDECOPI ratificándose en sus argumentos de denuncia, así como, presentando capturas de pantalla del aplicativo móvil WhatsApp. Además, señaló que Indecopi está llamado a dictar medidas cautelares para que el daño no se convierta en irreparable.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

6. Por los antecedentes expuestos precedentemente, corresponde a la Comisión determinar lo siguiente:
  - (i) si Urcons infringió lo establecido en el artículo 18º, 19º y 24.1 del artículo 24º del Código;
  - (ii) si corresponde ordenar las medidas correctivas;
  - (iii) la sanción a imponer de comprobarse su responsabilidad administrativa; y,
  - (iv) si corresponde ordenar el pago de las costas y costos.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

### III.1. Cuestión previa

#### Sobre la solicitud cautelar de la denunciante

7. El literal b) del artículo 21 del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, en concordancia a lo dispuesto por el Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2009-PCM y modificado por Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, establece que las Comisiones resuelven, en primera instancia administrativa, los procesos de su competencia, la adopción de medidas cautelares y correctivas, la imposición de las sanciones correspondientes y la determinación de costas y costos<sup>1</sup>.
8. Por su parte, el artículo 109º del Código establece que, en cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, el Indecopi puede, dentro del ámbito de su correspondiente

<sup>1</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, publicada el 18 de abril de 1996**

#### **Artículo 21.- Régimen de las Comisiones**

Las Comisiones mencionadas en el artículo anterior tienen las siguientes características:

(...)

b) Resuelven en primera instancia administrativa los procesos de su competencia, la adopción de medidas cautelares y correctivas, la imposición de las sanciones correspondientes y la determinación de costas y costos; DECRETO SUPREMO 009-2009-PCM, REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI Artículo 37 .- Atribuciones generales de las Comisiones del Indecopi Son atribuciones generales de las Comisiones:

(...)

c) Disponer la adopción de medidas cautelares, correctivas, coercitivas, y determinación de costas y costos, con arreglo a lo que sus correspondientes normas legales de creación o las que regulan materias de su competencia establezcan;

(...).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 285-2024/CPC-INDECOPI-JUN

competencia, dictar una o varias de las medidas cautelares indicadas en dicho artículo, destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva<sup>2</sup>.

9. En ese sentido, existen tres (3) presupuestos que deben presentarse de forma concurrente a efectos de analizar la viabilidad de dictar una medida cautelar solicitada en los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor: (a) Acreditar la verosimilitud de la infracción; (b) demostrar que existe un peligro en la demora de la emisión del pronunciamiento que definirá la controversia; y, (c) señalar cuál es la medida adecuada para cautelar la decisión final. 9. Sobre el primer presupuesto, la Comisión considera que la verosimilitud de la infracción es un grado intermedio entre la duda y la certeza, sin constituir un estado que acredite fehacientemente la comisión de una infracción al Código<sup>3</sup>.
10. Asimismo, este Colegiado entiende que la carga de acreditar el presente presupuesto corresponde al solicitante de la medida cautelar, por lo que deberá evaluarse, en cada caso concreto, la forma a través de la cual se está demostrando dicha verosimilitud<sup>4</sup>.
11. De otro lado, sobre el segundo presupuesto que debe observar el peticionante de la medida, le corresponde a éste demostrar que la intervención de la autoridad es necesaria en la medida que existe un peligro en la demora de la emisión de la decisión que definirá la controversia presentada ante la Comisión<sup>5</sup>.
12. Finalmente, sobre el tercer presupuesto para el dictado de una medida cautelar, la Comisión entiende que la adecuación es la necesidad que la medida cautelar peticionada sea

<sup>2</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

**Artículo 109 .- Medidas cautelares**

En cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, el Indecopi puede, dentro del ámbito de su correspondiente competencia, dictar una o varias de las siguientes medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva:

- a. La cesación de los actos materia de denuncia.
- b. El comiso, el depósito o la inmovilización de los productos, etiquetas, envases y de cualquier otro bien que sea materia de denuncia.
- c. La adopción de las medidas necesarias para que las autoridades aduaneras impidan el ingreso al país de los productos materia de denuncia.
- d. El cierre temporal del establecimiento del denunciado.
- e. Cualquier otra medida que tenga por objeto evitar que se produzca algún perjuicio derivado del acto denunciado o que tenga como finalidad la cesación de este.

El Indecopi puede, de considerarlo pertinente, ordenar una medida cautelar distinta a la solicitada por la parte interesada. En caso de existir peligro actual o inminente si es que no se adoptan las medidas cautelares correspondientes, el secretario técnico puede imponerlas, con cargo a dar cuenta inmediatamente a la comisión. La comisión ratifica o levanta la medida cautelar impuesta. El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en materia de protección al consumidor goza también de la facultad de ordenar medidas cautelares.

<sup>3</sup> Al respecto, la Sala ha señalado en diversos pronunciamientos que el grado de verosimilitud requerido para el dictado de una medida cautelar puede ser equiparado a un nivel intermedio de certeza en el cual la autoridad administrativa debe tener la percepción que la presunta infracción denunciada tiene apariencia de verdadera, existiendo la probabilidad que el procedimiento sea declarado fundado. Ver Resolución 0820-2021/SPC-INDECOPI de fecha 14 de abril de 2021.

<sup>4</sup> "El análisis sobre la fundabilidad de la pretensión no puede ser entonces un juicio de certeza como aquel que se hace en el proceso principal y que resulta necesario para el dictado de una sentencia, sino que debe ser un análisis basado en la probabilidad de que se obtenga una sentencia que ampare la pretensión planteada. Así, al juicio de certeza propio del proceso principal, se le opone el juicio de probabilidad propio del proceso cautelar." (Cfr.: PRIORI POSADA, Giovanni. La tutela cautelar. ARA EDITORES, Lima, 2006, p. 73.

<sup>5</sup> En este punto, la Sala ha establecido que dentro del peligro en la demora debe analizarse la posibilidad que el retraso en la decisión genere un daño irreparable, entendiendo por éste, el perjuicio que se puede ocasionar a los administrados de no disponerse la medida cautelar solicitada. Ver Resolución 0820-2021/SPC-INDECOPI de fecha 14 de abril de 2021.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 285-2024/CPC-INDECOPI-JUN

congruente y proporcional para lograr la finalidad de la tutela cautelar; esto es, asegurar la eficacia de la decisión final que pueda emitir la Comisión al término del procedimiento<sup>6</sup>.

13. Así, para observar el presupuesto de la adecuación, la autoridad debe verificar la congruencia, esto es la existencia de correlación lógica entre el pedido cautelar y la pretensión u objeto de tutela en el proceso principal; y, además, la proporcionalidad, vale decir que la afectación que supone el dictado de la medida cautelar en quien la soporta sea la necesaria para alcanzar la plena efectividad de la decisión definitiva<sup>7</sup>.
14. En atención a lo expuesto, la Comisión considera que, a efectos de evaluar la solicitud de medida cautelar presentada por la parte denunciante, se debe analizar, de forma independiente, la concurrencia de los tres (3) presupuestos señalados, a efectos de otorgar la tutela cautelar prevista en el procedimiento especial por infracción de las normas de protección al consumidor. Por tanto, la ausencia o falta de uno de los presupuestos, determinará que la medida cautelar no sea concedida por la autoridad.
15. Finalmente, en el orden establecido, para este Colegiado corresponderá verificar, en primer lugar, la verosimilitud del carácter ilegal del hecho infractor —a la luz de lo dispuesto en lo desarrollado en los párrafos precedentes—, luego de lo cual se analizará si es que la intervención preventiva es necesaria para evitar que el daño se torne en irreparable — peligro en la demora— y, finalmente, evaluará la adecuación de la medida a efectos de cautelar la decisión final.

#### **-Aplicación al caso concreto-**

16. Al respecto, la señora la señora ██████████ El 06 de enero de 2025, observó el Informe N° 000391-2024-CPC-JUN/INDECOPI señalando que Indecopi está llamado a dictar medidas cautelares para que el daño no se convierta en irreparable.
17. Sobre el particular, se tiene que la denunciante no ha sustentado su solicitud cautelar, ni mucho menos, respaldo probatorio; por lo que, la denunciante no ha cumplido con evidenciar la concurrencia de los tres (3) requisitos antes mencionados; por lo que, no se cuenta con información suficiente que permita acreditar la concurrencia de los tres (3) presupuestos antes mencionados.
18. En ese orden de ideas, en la medida que los fundamentos de la solicitud cautelar no resultan suficientes, corresponde denegar la medida cautelar solicitada por la señora ██████████

### **III.2. Marco legal aplicable**

#### **Sobre el deber de idoneidad**

<sup>6</sup> La necesidad de la adecuación como un tercer presupuesto de la medida cautelar se justifica plenamente en la existencia de dos premisas fundamentales que inspiran la tutela cautelar y que son señaladas en este pasaje por la doctrina nacional: "Con estas dos premisas: a) mantener la igualdad en el proceso, y b) evitar perjuicios innecesarios, por medio de la represión de actos ilegítimos o que impliquen un abuso del derecho procesal, es que consideramos que pueden ser perfilados los lineamientos de un nuevo presupuesto cautelar que debe estar presente junto con los otros dos ya ampliamente conocidos y estudiados por la doctrina. Se trata de la adecuación, es decir, de la necesidad de que se otorguen medidas cautelares que sean congruentes y proporcionales con, precisamente, el objeto que es materia de esta tutela de aseguración." (MONROY PALACIOS, Juan. Bases para la formación de una teoría cautelar. Lima: Comunidad, 2002, p. 189).

<sup>7</sup> "Esta relación de idoneidad que supone la adecuación, determina "la necesidad de que se otorguen medidas cautelares que sean congruentes y proporcionales con, precisamente, el objeto que es materia de esta tutela de aseguración". El hecho de que la medida cautelar sea congruente con la pretensión planteada, supone que exista una "correlación lógica que necesariamente deberá establecerse entre la cautelar concedida y el objeto de la tutela". Proporcional quiere decir que el sacrificio que supone la concesión de una medida cautelar sea el necesario para lograr la garantía de efectividad que se requiere con la medida cautelar obtenida." (PRIORI POSADA, Giovanni. Op. cit., p. 87).



19. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso<sup>8</sup>.
20. El artículo 19° del Código señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda<sup>9</sup>.
21. Asimismo, el literal c) del artículo 1 del Código<sup>10</sup> señala que es un derecho de los consumidores, la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

### **Sobre el deber de atención de reclamos**

22. El numeral 1 del artículo 24 del Código<sup>11</sup>, establece la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.

### **III.3. Análisis del caso concreto**

#### **Sobre la presunta falta de entrega del inmueble**

<sup>8</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

**Artículo 18.- Idoneidad**

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. (...)

<sup>9</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

**Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

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

<sup>10</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

**Artículo 1.- Derechos de los consumidores**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

(...)

<sup>11</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 24.- Servicio de atención a reclamos**

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

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 285-2024/CPC-INDECOPI-JUN

23. En su escrito de denuncia, la señora [REDACTED] señaló que Urcons, no habría cumplido con entregarle el inmueble que separó en preventiva con el pago de S/40 000.00 en el proyecto denominado "Residencial Cuzco", debido a su falta de ejecución.
24. Por su parte, Urcons señaló que, por motivos de recesión económica, se han visto obligados a reprogramar la fecha de entrega de sus proyectos, en caso de la Residencial Cuzco se tiene planificado la terminación de la obra para julio 2025.
25. Al respecto, la finalidad de pactar contractualmente la fecha exacta de entrega de un bien inmueble es limitar el tiempo que el proveedor tiene para realizar las acciones pertinentes para la construcción, saneamiento y entrega del bien.
26. En el expediente, obra copia de las Constancias de Depósito del 13 de noviembre y 21 de septiembre de 2023, con sus respectivos comprobantes de pago, de dichos documentos se verifica que la denunciante abonó a favor de Urcons la suma total de S/ 40 000.00 por concepto de separación para la adquisición del inmueble ubicado en el departamento N° 303 en el Proyecto Residencial Cuzco ubicado en el Jr. Cuzco N° 695 del distrito de Yanamaco – Huancavelica, veamos:

Huancavelica, 21 de Septiembre de 2023.

**CONSTANCIA DE DEPÓSITO**

Por medio del presente documento se hace constancia del primer depósito de la Sra. [REDACTED] identificada con DNI N° [REDACTED] a la empresa INVERSIONES URCONS E.I.R.L., con RUC 20601952140, con dirección CALLE REAL N° 959, Oficina N° 302 Distrito Huancayo, Provincia de Huancayo y Departamento de Junín. Como titular de un Departamento en el PROYECTO RESIDENCIAL CUZCO ubicado en el Jr. Cuzco N° 695 del Distrito de Yanamaco:

Proyecto	: Construcción "PROYECTO RESIDENCIAL CUZCO"
Departamento	: N° 403
Área aprox.	: 72 m <sup>2</sup> .
N° de Operación	: 001

CONDICIONES DE LA SEPARACIÓN:

-El día 15 de septiembre del año 2023 se realizó el primer depósito de S/. 35,000.00 (treinta y cinco mil y 00/100 soles) a la cuenta corriente N° 350-2893145-0-34 de la empresa INVERSIONES URCONS E.I.R.L. en el BANCO DE CREDITO DEL PERU. Haciendo un total de S/ 35,000 (treinta y cinco mil y 00/100 soles) por modalidad de separación del departamento, el cliente tendrá el beneficio del bono de fondo vivienda y el bono de la empresa URCONS, HACIENDO UN TOTAL DE 40,000.00 soles (cuarenta mil y 00/100 soles) teniendo en cuenta que el costo del departamento es de S/. 205,000.00 (doscientos cinco mil y 00/100 soles).

Se emite la presente constancia al interesado.

  
Carlos Luis Cárdenas Castellanos  
Gerente General

  
Esther Johana Huamani Ríos  
Compradora

Huancavelica, 13 de noviembre de 2023.

**CONSTANCIA DE DEPÓSITO**

Por medio del presente documento se hace constancia del segundo depósito de la Sra. [REDACTED] identificada con DNI N° [REDACTED] a la empresa INVERSIONES URCONS E.I.R.L., con RUC 20601952140, con dirección CALLE REAL N° 959, Oficina N° 302 Distrito Huancayo, Provincia de Huancayo y Departamento de Junín. Como titular de un Departamento en el PROYECTO RESIDENCIAL CUZCO ubicado en el Jr. Cuzco N° 695 del Distrito de Yanamaco en la ciudad de Huancavelica:

Proyecto	: Construcción "PROYECTO RESIDENCIAL CUZCO"
Departamento	: N° 303
Área aprox.	: 76 m <sup>2</sup> .
N° de Operación	: 001

CONDICIONES DE LA SEPARACIÓN:

-El día 15 de septiembre del año 2023 se realizó el primer depósito de S/. 35,000.00 (treinta y cinco mil y 00/100 soles), el día 27 de octubre del año 2023 se realizó el segundo depósito de S/ 5,000.00 soles a la cuenta corriente N° 350-2893145-0-34 de la empresa INVERSIONES URCONS E.I.R.L. en el BANCO DE CREDITO DEL PERU. Haciendo un total de S/ 40,000.00 (cuarenta mil y 00/100 soles) por modalidad de separación del departamento, el cliente tendrá el beneficio del bono de fondo vivienda y el bono de la empresa URCONS, HACIENDO UN TOTAL DE 40,000.00 soles (cuarenta mil y 00/100 soles) teniendo en cuenta que el costo del departamento es de S/ 210,000.00 (doscientos diez mil y 00/100 soles).

Se emite la presente constancia al interesado.

  
Carlos Luis Cárdenas Castellanos  
Gerente General

  
Esther Johana Huamani Ríos  
Compradora

27. Ahora, si bien en el expediente no obra medio probatorio que permita corroborar que la fecha máxima de entrega del inmueble materia de denuncia sería en marzo 2024 - conforme a los términos de la denuncia-, lo cierto es que, Urcons en su escrito de descargos no desconoció el acuerdo de este plazo, por el contrario, reconoció que su incumplimiento se generó por una presunta recesión económica que reprogramó la fecha de entrega de su proyecto hasta julio 2025; por lo que, dicha alegación deberá considerarse como una declaración asimilada, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 221° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador, el cual establece que: "(...) las afirmaciones contenidas en las actuaciones judiciales o escritos de las partes, se tienen como declaraciones de esta (...)".
28. Sobre el particular, corresponde precisar que el argumento de Urcons respecto a que se vio afectada la recesión económica, no tiene sustento probatorio alguno; por lo que, de ningún modo califica como un caso fortuito o fuerza mayor, teniendo en cuenta los conocimientos con que encuentra y los riesgos típicos que enfrenta como proveedor al realizar su actividad en el mercado.

M-CPC-06/02

6/19



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 285-2024/CPC-INDECOPI-JUN

29. Dicho esto, en el presente caso, ha quedado acreditado no se entregó a la señora [REDACTED] el inmueble que separación para su adquisición por la suma de S/ 40 000.00, tal y como también ha sido reconocido por la propia empresa denunciada.
30. Finalmente, sobre las capturas de pantalla presentadas por la denunciante, no tiene pertinencia para el análisis del presente extremo de la denuncia.
31. En consecuencia, este Colegiado se acoge a la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000391-2024-CPC-JUN/INDECOPI y declara fundado este extremo de la denuncia presentada por los denunciantes en contra de Urcons, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

#### **Sobre la presunta falta de respuesta al reclamo presentado el 09 de agosto de 2024**

32. En su escrito de denuncia, la señora [REDACTED] señaló que Urcons, no habría cumplido atender el reclamo del 9 de agosto de 2024, mediante el cual solicitó la devolución del pago de S/40 000.00 que realizó para separar en preventa el inmueble ofrecido.
33. Por su parte, Urcons señaló que, queda como parte de las tratativas de conciliación, resolver el fondo de la denuncia.
34. Al respecto, corresponde señalar que el artículo 104° del Código<sup>12</sup> recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido en el mercado. A su vez, el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que tercero o negligencia del propio consumidor.
35. El numeral 173.2 del artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO)<sup>13</sup> dispone que corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.
36. Finalmente, el literal f) del numeral 11.2 del artículo 11 de la Directiva N° 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva), establece que la denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor debe contener los medios probatorios documentales que sustenten su relato, y de estimarlo pertinente, el ofrecimiento de estos o de medios probatorios no documentales.
37. Considerando la base legal antes señalada, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:

<sup>12</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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

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

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

<sup>13</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173.- Carga de la prueba.**

(...)

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 285-2024/CPC-INDECOPI-JUN

- **Acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
  - **Imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable. En atención a lo desarrollado corresponde a la parte denunciante presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía a la parte denunciada, a fin de eximirse de responsabilidad, acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximen de responsabilidad.
38. En ese mismo sentido, el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicable de manera complementaria a los procedimientos administrativos, la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice, por lo cual en el presente caso constituye deber del denunciante acreditar el hecho denunciado.
39. Sobre ello, si bien el denunciante señaló que Urcons, no habría cumplido atender el reclamo que presentó el 9 de agosto de 2024; lo cierto es que, a nivel normativo existe una clara disposición referida a que los administrados deben acreditar los defectos alegados en su denuncia, a fin de obtener un pronunciamiento favorable de parte de la autoridad.
40. Tomando ello en consideración, en el caso si bien se ha presentado como medio probatorio un reclamo a través del cual la denunciante solicita a Urcons el reembolso del monto total abonado por la suma de S/ 40 000.00, lo cierto es que, de su contenido no se verifica un acuse de recibo; por lo que, no se acreditó que la denunciada tomó conocimiento del mismo, a razón de ello, no se vio obligada a darle atención, veamos:

SOLICITO: REEMBOLSO DE DEPÓSITO POR CONCEPTO DE ADELANTO POR SEPARACIÓN DE DEPARTAMENTO EN EL PROYECTO RESIDENCIAL CUZCO-HUANCAYELICA

SEÑOR GERENTE GENERAL INVERSIONES URCONS - CARLOS LUIS CÁRDENAS CASTELLAROS

Sr. \_\_\_\_\_

Yo, \_\_\_\_\_, identifico con \_\_\_\_\_ domiciliado en \_\_\_\_\_

Huancavelica; respetuosamente me presento ante Ud. y expongo lo siguiente:

Que, habiendo realizado el depósito de S/ 40,000.00 (cuarenta mil y 00/100 soles) por concepto de separación de un departamento (N° 303) con un área de 76 mtrs<sup>2</sup>, a la cuenta corriente de la empresa INVERSIONES URCONS E.I.R.L. en el banco de crédito tal y como se evidencia en los documentos adjuntos (constancia de depósito emitida por parte de la empresa) y en base a que el tiempo prestado para la entrega del mismo se vio relajado de un año aproximadamente y no se evidencia ni el 30 % de avance de la obra (constancia de departamentos) a la actualidad.

En ese sentido, acudo a su despacho a fin de designe a quien corresponda se realice la devolución de la totalidad de lo depositado en un tiempo no mayor a 7 días hábiles a partir de notificada la presente a mi cuenta corriente personal, caso contrario se tomarán medidas legales al respecto. A continuación, detallo el número de cuenta a donde deberán realizar el depósito.

ENTIDAD FINANCIERA	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ (BCP)
--------------------	---------------------------------

\_\_\_\_\_

NOMBRE DE TITULAR	_____
NRO DE CUENTA (Cuenta digital en soles)	_____
CCY	_____

Por lo tanto, espero recibir la notificación por parte suya inmediatamente se haya realizado el reembolso.

POR LO EXPUESTO

Me suscribo de la presente, seguro de contar con una pronta respuesta.

Huancavelica, 09 de agosto del 2024.

\_\_\_\_\_

41. Finalmente, es apropiado añadir que, para que la Administración determine la comisión de una infracción incurrida; y, por consiguiente, imponga una sanción en perjuicio del proveedor que la cometió, se requieren elementos objetivos e inequívocos de la conducta antijurídica imputada, puesto que de lo contrario, la Autoridad deberá presumir que los administrados han actuado conforme a sus deberes, tal como lo ha establecido el Principio de Licitud, recogido en el numeral 248.9 del artículo 248° del TUO, el cual rige e inspira la dinámica del procedimiento administrativo sancionador.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 285-2024/CPC-INDECOPI-JUN

42. En consecuencia, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000391-2024-CPC-JUN/INDECOPI y declara fundado este extremo de la denuncia presentada por los denunciantes en contra de Urcons, por infracción del artículo 24° numeral 24.1 del Código.

#### III.4. Sobre las medidas correctivas

43. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>14</sup> establece la facultad del Indecopi para dictar en calidad de mandatos las medidas correctivas reparadoras y complementarias que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
44. Las medidas correctivas pueden ser reparadoras o complementarias, siendo las primeras, aquellas que tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las segundas, aquellas que tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
45. En consecuencia, corresponde ordenar al denunciado como medidas correctivas que, en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante la suma de S/ 40 000.00 que abono por concepto de separación para la adquisición del inmueble ubicado en el departamento N° 303 en el Proyecto Residencial Cuzco ubicado en el Jr. Cuzco N° 695 del distrito de Yanamaco – Huancavelica, más los intereses legales generados hasta la fecha de cumplimiento de la medida correctiva.
46. Finalmente, la señora ██████ solicitó como medida correctiva el pago de una indemnización de S/ 50 000.00; sin embargo, es importante señalar que las indemnizaciones de carácter civil, como el daño emergente, lucro cesante, daño moral y daño a la persona, son de competencia exclusiva del Poder Judicial<sup>15</sup>; por lo que la petición efectuada en ese sentido, constituye una pretensión de naturaleza civil, correspondiendo únicamente a los jueces y tribunales civiles pronunciarse sobre ella, en consecuencia, resulta improcedente.

#### III.5. Graduación de la sanción

##### A. **Marco normativo y metodología**

47. De acuerdo con el Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo N° 032-2021-PCM) publicado en el diario oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021, el mismo que es aplicable a los casos en materia de protección al consumidor de competencia de esta Comisión, se precisó que, para la determinación de las multas en cada caso, se deberá utilizar la siguiente fórmula:

<sup>14</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 114.-Medidas correctivas**

Sin perjuicio a la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean debidamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la Autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse a pedido de oficio o a pedido de parte.

<sup>15</sup> **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR – LEY N° 27917**

**Artículo 100.- Responsabilidad civil** El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN  
EXPEDIENTE N° 285-2024/CPC-INDECOPI-JUN

$$(I) M = m \times F$$

Donde:

- M = Multa preliminar.
- m = Multa base.
- F = Circunstancias agravantes y atenuantes.

#### Cálculo de la Multa Base (m)

48. Para la determinación de la Multa Base (m) de acuerdo con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor pueden aplicar, de acuerdo a las características de cada caso, una de las dos (2) siguientes metodologías: (i) "Método basado en valores preestablecidos" o el (ii) "Método Ad-hoc". Estas metodologías aplican para casos diferentes que estén referidos al libro de reclamaciones de competencia de la Comisión como primera instancia y de la Sala Especializada en Protección al Consumidor en segunda instancia.
49. El Decreto Supremo N° 032-2021-PCM precisa que se debe elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
- Se desarrolló por un período menor a dos años.
  - No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
  - Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
50. Bajo la aproximación de valores preestablecidos para otras infracciones diferentes al libro de reclamaciones, la Multa Base (m) se estima multiplicando un primer componente denominado como ( $k_{ij}$ ) que representa un valor preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado ( $D_t$ ) que representa valor en base a la Duración de la infracción, conforme la siguiente expresión; dicha operación para hallar la Multa Base (m), es consecuencia, la siguiente:

$$m = k_{ij} \times D_t$$

51. En base a lo anterior, para determinar el componente denominado como ( $k_{ij}$ ) es necesario obtener en primer lugar el nivel de la afectación y segundo el tamaño del infractor.
52. El nivel de afectación que se representa como un subíndice (i) se determinara a través del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM tal y como se muestra a continuación:

Cuadro 16	
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN	
Niveles de afectación	Tipo de infracción
Muy alta	Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Alta	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).

M-CPC-06/02

10/19



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 285-2024/CPC-INDECOPI-JUN

	<p>Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (104) UIT.</p> <p>Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor.</p> <p>Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios).</p> <p>Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor.</p>
<b>Moderada</b>	<p>Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).</p> <p>Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT.</p> <p>Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor.</p> <p>Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas.</p>
<b>Baja</b>	<p>Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).</p> <p>Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).</p> <p>Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.</p> <p>Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.</p>
<b>Muy baja</b>	<p>Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso).</p> <p>Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos.</p>

53. Para la determinación del tamaño del infractor que se representa como un subíndice (j) se determinará en base a la información requerida a la parte denunciada y en caso no se cuente con dicha información en base a la información obtenida a través de los portales que contengan información oficial<sup>16</sup>.

<sup>16</sup> Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley N° 30056 -) es la siguiente:

- Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 285-2024/CPC-INDECOPI-JUN

54. En ese sentido, el componente denominado como  $(k_{ij})$  se determina en base al Cuadro 19 del Anexo, que establece un valor predeterminado en forma numérica tomando en cuenta la intersección de los factores de nivel de afectación  $(i)$  y tamaño del infractor  $(j)$ .

Cuadro 19				
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE $k_{i,j}$ , POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)				
Tipo de afectación	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

55. Para determinar el componente denominado factor de Duración  $(Dt)$ , se debe tomar en cuenta que éste se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de 2 años o 24 meses<sup>17</sup>. Los valores de dicho factor se muestran en el Cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM:

Cuadro 23	
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES	
Duración de la infracción	Factor de duración $(Dt)$
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

56. Por lo tanto, hasta este punto se revisado la metodología a aplicar para determinar la Multa Base  $(m)$  por lo que a continuación corresponderá exponer la forma en la que se determina el factor  $(F)$  que representa las agravantes y atenuantes sucedidas en cada caso en particular.

#### Factores agravantes y atenuantes $(F)$

- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.

Cabe señalar que, bajo este enfoque, el valor de la Multa Base  $(m)$  ya contiene el valor del beneficio ilícito, daño o costo evitado, según corresponda, así como el valor de la probabilidad de detección, toda vez que fue estimado en base a los valores de multas impuestas por el Indecopi.

<sup>17</sup> El hecho infractor puede ser instantáneo (empieza y termina con el mismo acto), continuado (la infracción dura por un periodo de tiempo) o permanente (la infracción permanece en el tiempo). Asimismo, el hecho infractor puede durar desde el inicio del acto hasta el cese de éste o como máximo hasta la fecha de notificación de la imputación de cargos; sin embargo, no deberá considerarse como parte de la duración de la infracción el tiempo que tardó el demandante en presentar su denuncia desde la fecha en que se ejecutó la infracción, a menos que dicho periodo de tiempo esté asociado a la duración real de la infracción.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 285-2024/CPC-INDECOPI-JUN

57. Los factores agravantes y atenuantes es el resultado de la suma de los valores individuales, expresado en porcentajes, que se asignan en el Cuadro N° 2 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
58. Es muy importante para el infractor tomar en cuenta las conductas que pudo demostrar dentro del procedimiento que sirvieron para ser consideradas como atenuantes o agravantes, pues de ellas depende la reducción o incremento de las sanciones a imponer, tal y como se muestra a continuación:

Circunstancias agravantes		
<b>f1: Reincidencia.</b>		<b>"X" si aplica</b>
1. No aplica o no hay reincidencia.	0%	
2. Primera reincidencia.	25%	
3. Segunda reincidencia.	50%	
4. Tercera reincidencia a más.	100%	
<b>f2: Reiterancia.</b>		
1. No aplica o no hay reiterancia.	0%	
2. Primera reiterancia.	10%	
3. Segunda reiterancia.	30%	
4. Tercera reiterancia a más.	40%	
<b>f3: La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.</b>		
1. No aplica o no contravino el principio de conducta procedimental.	0%	
2. Contravino el principio de conducta procedimental.	25%	
<b>f4: Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas.1/</b>		
1. La conducta no puso en riesgo ni generó daños.	0%	
2. La conducta generó riesgo.	30%	
3. La conducta ocasionó daños.	75%	
<b>f5: Cuando el denunciado, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.</b>		
1. No aplica.	0%	
2. Dejó de adoptar medidas para mitigar consecuencias.	25%	
<b>f6: Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.</b>		



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 285-2024/CPC-INDECOPI-JUN

1. No afectó el interés colectivo o difuso.	0%	
2. Afectó el interés colectivo o difuso.	30%	

Circunstancias atenuantes		
<b>f7: La presentación por el denunciado de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.2/</b>		<b>"X" si aplica</b>
1. No aplica o no presentó propuesta conciliatoria.	0%	
2. Presentó propuesta conciliatoria.	-10%	
3. Presentó propuesta conciliatoria que coincide con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.	-30%	
<b>f8: Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.3/</b>		
1. El denunciado no acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	0%	
2. El denunciado acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	-30%	
<b>f9: Cuando el denunciado reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos.3/</b>		
1. No aplica o el denunciado no se allana ni reconoce las imputaciones.	0%	
2. El denunciado se allana o reconoce las imputaciones fuera del plazo concedido para la presentación de sus descargos.4/	-50%	
<b>f10: Cuando el administrado reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito con anterioridad y posterioridad al Informe Final de Instrucción.5/</b>		
1. No aplica o el administrado no reconoce su responsabilidad.	0%	
2. El administrado reconoce su responsabilidad con anterioridad al Informe Final de Instrucción.	-10%	
3. El administrado reconoce su responsabilidad con posterioridad al Informe Final de Instrucción.	-0.5%	
<b>f11: Cuando el denunciado acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en la normativa. 6/</b>		
1. No aplica o el denunciado no puede acreditar que cuenta con un programa para el cumplimiento de la regulación.	0%	
2. Cuenta con un programa efectivo de cumplimiento.	-30%	

59. Finalmente se debe precisar que el factor (F) es el resultado de sumar 1 más los valores individuales de las atenuantes y agravantes en porcentajes.

**F=1+ suma de %atenuantes y %agravantes**

M-CPC-06/02

14/19



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 285-2024/CPC-INDECOPI-JUN

60. Se debe precisar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%. Es decir que la multa base puede ser reducida hasta la mitad o incrementada hasta el doble, en base a las atenuantes y agravantes expuestas en los cuadros.

**B. Aplicación al caso en concreto:**

61. En el presente caso se ha determinado los siguientes valores:

- a) **Nivel de afectación (i) Moderada:** Se ha considerado el monto abonado por la denunciante para la separación del inmueble (S/ 40 000.00), considerando este tipo de infracción determinado en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, conforme el siguiente cuadro:

Cuadro 16	
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN	
Niveles de afectación	Tipo de infracción
Moderada	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).

- b) **Tamaño del Infractor (j) es como Pequeña Empresa:** De acuerdo a los ingresos percibidos según información tomada del Padrón de Contribuyentes de SUNAT, Urcons se encuentra constituida como Pequeña Empresa.

PADRÓN SUNAT (2022): BÚSQEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC	
RUC	20601952140 Colocar el RUC del sancionado.
Nombre o razón social 1/	INVERSIONES URCONS E.I.R.L.
Tamaño de empresa 2/	Pequeña empresa
Facturación anual máxima (S/) <sup>3/</sup>	7.820.000

Notas:  
 - El presente archivo solo incluye datos del Padrón de Contribuyentes de la Sunat donde se especifica el tamaño de empresa.  
 - Los datos del Padrón de Contribuyentes de la Sunat no necesariamente coinciden con los señalados en el Top 10 000.  
 1/ Nombre o razón social del contribuyente asociado al RUC según la Sunat.  
 2/ Tamaño de empresa en el 2022 del contribuyente asociado al RUC según la Sunat.  
 3/ Variable incorporada por la OEE. Es la facturación anual máxima en soles asociada al tamaño de empresa correspondiente. Para la gran empresa, se considera una facturación máxima de 20 000 UIT o 92 000 000 soles.  
 Fuente: Padrón de contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) del 2022.

- c) **Componente (k<sub>i,j</sub>) es igual a 6,18:** Se obtiene al considerar que el nivel de infracción es moderada y el tamaño del infractor es como Pequeña Empresa.

Cuadro 19				
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE k <sub>i,j</sub> , POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)				
Tipo de afectación	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 285-2024/CPC-INDECOPI-JUN

- d) **Factor de Duración (Dt) es igual a 1,0:** se trata de una infracción cometida de forma inmediata por lo tanto se considera que duro menos de 4 meses.

Cuadro 23		"X" si aplica
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES		
Duración de la infracción	Factor de duración (Dt)	
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0	X

- e) **Multa Base (m) es igual a 6,18:** Se obtiene de multiplicar el componente  $k_{ij}$  y el factor de duración de la infracción (Dt).

$$m = k_{ij} \times D_t$$
$$m = 6,18 \times 1,0$$

- f) **Circunstancias agravantes y atenuantes (F) es igual a 1:** en el presente caso no se han presentado agravantes ni atenuantes que valorar.

$$F = 1 + \% \text{agravantes} + \% \text{atenuantes}$$
$$F = 1 + 0$$

- g) **Multa Preliminar es igual a 6,18:** Se obtiene de multiplicar la Multa Base (m) con las Circunstancias agravantes y atenuantes (F).

$$M = m \times F$$
$$M = 6,18 \times 1$$

- h) **Ajuste de la multa según topes legales:** De acuerdo con el artículo 110° del Código en el caso de micro empresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia; sin embargo, esto es siempre que se haya acreditado dichos ingresos.

En el presente caso, deberá considerarse que, según el artículo 110° del Código<sup>18</sup>, la multa para pequeñas empresas no podrá superar el 20% de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, por lo que la multa a imponer a Urcons no podrá superar los S/ 1 751 000.00<sup>19</sup>.

62. Por lo tanto, corresponde sancionar a Urcons con una multa de 6,18 UIT que se encuentra dentro del tope legal por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código, tomando en cuenta el Decreto Supremo 032-2021-PCM.

<sup>18</sup> Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010

**Artículo 110.- Sanciones administrativas**

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

<sup>19</sup> Se procedió a estimar el tope legal en función a las ventas netas correspondientes a una Pequeña Empresa (1700UIT) ascendente a S/ 8 755 000.00.



### **III.6. Sobre las costas y costos del procedimiento**

63. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, dispone que es potestad de la Comisión u Oficina competente, ordenar el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
64. En vista de que se declaró fundado el presente procedimiento administrativo sancionador, y considerando que las costas y costos del procedimiento derivan del pronunciamiento sustantivo, corresponde ordenar a los denunciados que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, paguen de manera solidaria a favor del denunciante las costas del procedimiento ascendente a S/ 36.00 soles.
65. Además, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar la liquidación de costos correspondiente.

### **III.7. Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi**

66. El artículo 119° del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
67. En razón a lo expuesto, teniendo en consideración que ha determinado la responsabilidad de la denunciada sobre los hechos denunciados, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

## **IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN**

**PRIMERO:** Declarar fundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] en contra de Urcons E.I.R.L., por presunta infracción del artículo 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, ha quedado acreditado que no cumplió con entregar el inmueble que separó la denunciante en preventiva con el pago de S/40 000.00 en el proyecto denominado "Residencial Cuzco", debido a su falta de ejecución. **Asimismo, se sanciona con una multa de 6,18 UIT.**

**SEGUNDO:** Declarar infundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] en contra de Urcons E.I.R.L., por presunta infracción del numeral 24.1 del artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, no ha quedado acreditado que la denunciante haya presentado un reclamo del 9 de agosto de 2024, mediante el cual solicitó la devolución del pago de S/40 000.00 que realizó para separar en preventiva el inmueble ofrecido por la denunciada.

**TERCERO:** Ordenar a Urcons E.I.R.L. en calidad de medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con devolver a la denunciante la suma de S/ 40 000.00 que abono por concepto de separación para la adquisición del inmueble ubicado en el departamento N° 303 en el Proyecto Residencial Cuzco ubicado en el Jr. Cuzco N° 695 del distrito de Yanamaco – Huancavelica, más los intereses legales generados hasta la fecha de cumplimiento de la medida correctiva.

**CUARTO:** Ordenar a Urcons E.I.R.L. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumplan con pagar al denunciante, la suma de S/ 36.00 soles por concepto de costas del procedimiento. Ello sin perjuicio de su derecho a que soliciten la liquidación de los costos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 285-2024/CPC-INDECOPI-JUN

**QUINTO:** Requerir a Urcons E.I.R.L. que, presente **los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas y el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento** en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° y 118° del Código<sup>20</sup>.

**SEXTO:** Requerir a Urcons E.I.R.L., conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General<sup>21</sup>, el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

**SÉPTIMO:** Informar que la multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución de la Comisión que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución<sup>22</sup>.

**OCTAVO:** Disponer la inscripción de Urcons E.I.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>23</sup>.

20

**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR****Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

**Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos**

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

21

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.****Artículo 205°.- Ejecución forzosa**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

22

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

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

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

23

**LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR****Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.**

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

M-CPC-06/02

18/19



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 285-2024/CPC-INDECOPI-JUN

**NOVENO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>24</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>25</sup>, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>26</sup>.

**Con la intervención de los señores comisionados<sup>27</sup>: Juan Ever Pilco Herrera, Carlos Enrique Huamán Rojas, Salomé Teresa Reynoso Romero y Fredy Paucar Condor<sup>28</sup>.**

**JUAN EVER PILCO HERRERA**  
Presidente

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3° del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF<sup>29</sup>.

---

La información del registro es de acceso público y gratuito.

- <sup>24</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 38°.-** El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo, pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.
- <sup>25</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 216. Recursos administrativos**  
(...)  
216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.
- <sup>26</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 220°.** - Acto firme. Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.
- <sup>27</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38° del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.
- <sup>28</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38° del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.
- <sup>29</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM**  
**Artículo 3°.** - De la validez y eficacia de la firma digital  
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.

M-CPC-06/02

19/19