



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DE AREQUIPA

RESOLUCIÓN FINAL N° 0337-2024/PS0-INDECOPI-AQP

EXPEDIENTE : 0189-2024/PS0-INDECOPI-AQP
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DE AREQUIPA
INTERESADO : MARIELA DEL ROSARIO ZEA PINTO
ADMINISTRADO : SAGA FALABELLA S.A.
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ALLANAMIENTO
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : COMERCIO MINORISTA DE TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR
Y CALZADO
SANCIÓN : AMONESTACIÓN

Arequipa, 22 de mayo de 2024

I. ANTECEDENTES

1. El 14 de marzo de 2024, la señora Mariela del Rosario Zea Pinto (en adelante, la señora Zea)¹ presentó una denuncia en contra de Saga Falabella S.A. (en adelante, Saga)² por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)³, afirmando que:
 - (i) En la publicidad del producto La Roche – Posay / Anthelios Age Correct en la página web de la empresa indicaba que, por la compra de dos unidades, la tienda otorgaba una tercera unidad como obsequio, es decir, sin costo alguno.
 - (ii) Es el caso que, se adquirió dos unidades esto a fin de recibir el tercero de regalo, por el precio del mismo, esto es S/ 209,60, precisando que el costo unitario que figuraba en la página web era de S/ 104,80, sin embargo, al intentar realizar la compra, esta no consideraba el tercer producto de regalo.
 - (iii) Ante ello, se comunicó a la denunciada dicha situación, y se presentó un reclamo, al cual se le indicó que no se podía dar cumplimiento a la promoción ofertada por falta de stock, no obstante, dicha promoción aún estaba vigente y publicada por la denunciada mediante su página web.
 - (iv) Posteriormente, se presentó un reclamo, ante ello, la denunciada respondió que no tenía stock, por lo que se ofrecía dar otro producto en compensación, sin embargo, la promoción aún estaba publicada en la página web.
2. Mediante Resolución N° 01 del 15 de abril de 2024, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor Adscrito a la Oficina Regional de Arequipa (en adelante, el ORPS) dispuso:

«PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de Saga Falabella S.A, en mérito a la denuncia presentada por la señora Mariela del Rosario Zea Pinto por:

¹ DNI N° 43967096

² RUC N° 20100128056

³ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Publicado en el diario oficial "El Peruano" el 02 de setiembre de 2010 y vigente desde el 02 de octubre de 2010.

Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habría cumplido con la promoción del producto La Roche – Posay / Anthelios Age Correct, toda vez que al intentar realizar la compra esta no consideró el tercer producto sin costo alguno, esto pese a que aún se encontraba vigente y publicada la citada oferta en su página web.” [sic]»

3. El 29 de abril de 2024, Saga presentó su escrito de descargo, formulando el allanamiento y solicitando se le imponga una amonestación y adicionalmente ser exonerados del pago de los costos derivados del presente procedimiento.

II. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

II.1. Respecto al allanamiento de Saga

4. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 330° del Código Procesal Civil – *aplicable de forma supletoria a los procedimientos administrativos* – el allanamiento implica la aceptación de la pretensión dirigida contra el administrado; es decir, el denunciado acepta la pretensión de la denuncia⁴.
5. El numeral 3 de artículo 112° del Código⁵, prescribe que cuando el proveedor se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponerse es pecuniaria.
6. Asu vez, de conformidad con el inciso e) del artículo 29 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI⁶, en los casos en los que los proveedores denunciados efectúen su allanamiento dentro del plazo para presentar los descargos se podrá imponer una amonestación.

⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 330.- Allanamiento y Reconocimiento

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

⁵ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

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

⁶ **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

(...)

Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento

Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

a) La figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará a los procedimientos por iniciativa de parte, de conformidad con lo dispuesto en el Código.
b) El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso, el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicho allanamiento o reconocimiento.
c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutorio evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.
d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.
e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

7. De las normas citadas se advierte que allanarse a la denuncia planteada por el consumidor, configura una declaración de voluntad por la cual el proveedor, en lugar de oponerse, acepta el hecho denunciado atribuido en su contra; en ese sentido, corresponde a la Autoridad determinar la responsabilidad del proveedor, sin efectuar análisis del fondo, criterio desarrollado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en reiterados pronunciamientos.⁷ Así tenemos:

«(...) “14. El Decreto Legislativo 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código, establece en el numeral 3 de artículo 112° del Código, que cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria.” (...) [sic]». [énfasis nuestro]

8. Ahora bien, la señora Zea denunció a Saga por no haber cumplido con la promoción del producto La Roche – Posay / Anthelios Age Correct, toda vez que al intentar realizar la compra esta no consideró el tercer producto sin costo alguno, esto pese a que aún se encontraba vigente y publicada la citada oferta en su página web; sobre el particular, la parte denunciada se allanó dentro del plazo para presentar los descargos y solicitó se sancione con amonestación, de conformidad con el artículo 112° del Código y la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI.
9. Por tanto, habiéndose allanado Saga dentro del plazo concedido para la presentación de los descargos, corresponde hallarlo responsable por la infracción al artículo 19° del Código.

II.2. Medida correctiva

10. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras⁸ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias

f) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impondrá una sanción pecuniaria, sin perjuicio de la facultad de aplicar los criterios atenuantes al graduar la sanción. En estos casos no procede la exoneración del pago de los costos del procedimiento.

⁷ Ver Resolución N° 0327-2019/SPC del 06 de febrero de 2019, emitida por la Sala Especializada de Protección al Consumidor en el trámite del Expediente N° 040-2017/CPC-INDECOPI-CAJ seguido por el señor Armando Marcos Gaitán Cabellos contra Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo

patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias⁹ –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

11. De acuerdo con el criterio desarrollado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi (en adelante, Comisión), debe tenerse en cuenta que, ante la figura del allanamiento, corresponde a la autoridad ordenar la medida correctiva solicitada por la parte denunciante, esto, en la medida que guarde relación con los hechos denunciados, así la Comisión sostuvo que¹⁰:

“18. el Banco formuló allanamiento a la denuncia al presentar sus descargos, en ese sentido el ORPS debía ordenar la medida correctiva solicitada por el denunciante al ser proporcional a los hechos materia de denuncia, los cuales están referidos a un consumo no reconocido por el denunciante, sin embargo, denegó dicha medida efectuando un análisis de fondo respecto al bloqueo de la tarjeta, que ya no correspondía.

19. Al respecto, cabe precisar que se debe considerar que allanarse a la pretensión de la denuncia o reconocer la infracción imputada en su contra no es un deber general al que se encuentre obligado el proveedor, sino que se trata de una declaración de voluntad por la cual éste, en lugar de oponerse, acepta las pretensiones que subyacen en los hechos denunciados o reconoce la imputación atribuida en su contra y los efectos jurídicos de la infracción cometida.

(...)

21. En la medida que se ha sancionado al Banco por infracción del artículo 19° del Código, al haber formulado allanamiento a la denuncia, el ORPS debía considerar que las medidas correctivas son pretensiones accesorias a la principal, y el objeto de las mismas es resarcir las consecuencias patrimoniales de forma inmediata y directa al afectado; siendo que, en el presente caso, debió analizar la proporcionalidad de la medida correctiva solicitada por el denunciante con la infracción denunciada e imputada por dicho órgano resolutorio de primera instancia, es decir la devolución del monto de la operación no reconocida por éste.”

mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

9

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

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

10

Ver Resolución Final N° 0655-2023

M-OPS-03

Página 4 de 8

12. Al respecto, en atención al allanamiento de Saga y al haberse amparado el procedimiento administrativo sancionador instaurado por la señora Zea por infracción al artículo 19° del Código, corresponde ordenar como medida correctiva de oficio que en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada con esta resolución, cumpla con entregar una tercera unidad como obsequio “La Roche – Posay / Anthelios Age Correct” por la adquisición de dos (02) productos “La Roche – Posay / Anthelios Age Correct”, previo pago que deberá efectuar la denunciante, cabe precisar, los precios deberán ser los mismos de la fecha de promoción materia de cuestionamiento.

De la ejecución de mandatos

13. Saga tiene la obligación de presentar ante el ORPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, de conformidad con el artículo 117° del Código¹¹.

II.3. Sobre la graduación de sanción

14. El artículo 110° del Código¹² establece que la autoridad podrá sancionar con amonestación y multas de hasta de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias, según el tipo de infracción cometida, leve, grave o muy grave.
15. El artículo 112° del Código, modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390, establece como circunstancia atenuante especial que cuando el proveedor reconoce la imputación o se allana a la pretensión del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor; caso contrario, la sanción a imponerse será pecuniaria.
16. La norma citada precisa que en aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considerará aún como una circunstancia atenuante, pero la sanción a imponer será pecuniaria.
17. En efecto, se debe considerar que allanarse a la denuncia o reconocer las pretensiones del consumidor no es un deber general al que se encuentre obligado el proveedor, sino que se

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

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

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

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

¹² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).

b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).

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

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

trata de una declaración de voluntad por la cual este, en lugar de oponerse, renuncia a defenderse reconociendo las imputaciones o allanándose a las pretensiones del consumidor. Dicha declaración permite a la autoridad administrativa poner fin a la controversia de manera célere.

18. De conformidad con el literal e) del 29° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, citada en los apartados anteriores, en lo referido a la sanción a imponerse en los casos en que el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento dentro del plazo para realizar sus descargos se podrá imponer amonestación.
19. Finalmente, la Sala Especializada en Protección al Consumidor¹³ ha señalado en reiterados pronunciamientos respecto a la sanción a imponerse al proveedor que se allana dentro del plazo otorgado para los descargos que, en aplicación del Código y la Directiva corresponde la amonestación.
20. Por tanto, habiéndose verificado la infracción cometida por Saga, detallada en el numeral 2 de esta resolución; y, considerando que no tiene vinculación con actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas; en aplicación de las normas citadas y la facultad discrecional que la norma prevé para la imposición de sanciones; corresponde sancionarlo con una amonestación.

II.4. Sobre las costas y costos del procedimiento

21. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁴ dispone que es potestad de ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el INDECOPI.
22. De conformidad con el artículo 112 del Código, en los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos incurridos por la parte interesada, pero no de las costas.
23. En ese sentido, corresponde exonerar a Saga de los costos del procedimiento; sin embargo, en mérito al allanamiento formulado; corresponde ordenarle que en el plazo de quince (15) hábiles contados a partir del día siguiente de notificada con esta resolución, pague al denunciante el importe de S/ 36,00; correspondiente a la tasa administrativa pagada para la interposición de la denuncia; concepto que califica como costas.

De la ejecución de mandatos

24. Para acreditar el cumplimiento del pago a favor del denunciante por concepto de tasa administrativa, Saga deberá informarlo por escrito dirigido a este órgano resolutorio, en el plazo de cinco (5) días hábiles, computados desde vencido el plazo para cumplir lo ordenado, adjuntando los medios probatorios pertinentes, bajo apercibimiento de imponerse multa coercitiva en caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 118 del Código¹⁵.

¹³ Ver fundamentos del 26 al 30 de la Resolución N° 1195-2018/SPC-INDECOPI del 21 de mayo de 2018, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en el trámite del Expediente N° 046-2017/CPC-INDECOPI-LAL, seguido por la señora Iris Evangelina Cabrera Pérez contra Neo Motors S.A.C.

¹⁴ **Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI**

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

¹⁵ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DE AREQUIPA

Por los fundamentos expuestos;

III. SE RESUELVE

PRIMERO: Sancionar a Saga Falabella S.A. con amonestación por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; toda vez, que el proveedor denunciado se allanó en la oportunidad de la presentación de su descargo.

SEGUNDO: Ordenar a Saga Falabella S.A. como medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con entregar una tercera unidad como obsequio “La Roche – Posay / Anthelios Age Correct” por la adquisición de dos (02) productos “La Roche – Posay / Anthelios Age Correct”, previo pago que deberá efectuar la denunciante, cabe precisar, los precios deberán ser los mismos de la fecha de promoción materia de cuestionamiento.

Saga Falabella S.A. deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Exonerar al Saga Falabella S.A. del pago de los costos del procedimiento.

CUARTO: Ordenar al Saga Falabella S.A. pague a la señora Mariela del Rosario Zea Pinto, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada esta resolución, el importe de S/ 36.00.

Saga Falabella S.A. deberá acreditar el cumplimiento del pago de las costas ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 32.1 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor Adscrito a la Oficina Regional de Arequipa en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁶, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁷.

SEXTO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección del Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, las resoluciones de

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 resolutivo 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.

¹⁶ **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 32.- Apelación

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

¹⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 222.- Acto firme

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DE AREQUIPA

los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso¹⁸.

SÉPTIMO: Disponer la inscripción de Saga Falabella S.A. 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 119¹⁹ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Firmada digitalmente por:

OMAR FREDY LAZARO DÍAZ

Jefa

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de
Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Arequipa**

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

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

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

¹⁹ LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

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