



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CEN
Expediente N° 0292-2025/PS
Expediente N° 66-2026/CC2-APELA



RESOLUCIÓN FINAL N° 1185-2026/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SOLICITANTE : DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR Y USUARIOS – D.D.C. Y
U
(DEFENSORÍA)
SOLICITADO : [REDACTED] E.I.R.L.¹
([REDACTED])
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS

Lima, 07 de abril de 2026

ANTECEDENTES

Procedimiento Principal: Expediente N° 902-2023/CC2 (0674-2024/SPC-APELACION)

- Mediante Resolución Final N° 115-2024/CC2 del 18 de enero de 2024, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión), resolvió lo siguiente:
 - Declaró fundada la denuncia de la Defensoría contra [REDACTED] por infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) concordando con el artículo 5 del Reglamento de Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, en lo referido a que no implementó las hojas de reclamación de su Libro de Reclamaciones Virtual de su portal web ([https://\[REDACTED\]/](https://[REDACTED]/)) acorde a las normas sectoriales vigentes. Ello, en virtual al allanamiento formulado
 - Declaró fundada la denuncia de la Defensoría contra [REDACTED] por infracción al artículo 151 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) concordando con el artículo 9 del Reglamento de Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, en lo referido a que no exhibió el aviso del Libro de Reclamaciones virtual en su página web. Ello, en virtud al allanamiento formulado.
 - Exoneró del pago de **costos del procedimiento** a [REDACTED].
- En atención al recurso de apelación de la Defensoría contra la Resolución Final N° 115-2024/CC2 sobre la exoneración de pago de costos del procedimiento, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) emitió la Resolución Final 3154-2024/SPC-INDECOPI del 25 de noviembre de 2024, mediante la cual revocó el pronunciamiento de primera instancia y **ordenó el pago de costos del procedimiento** a favor de Defensoría.

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20609812088.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CEN
Expediente N° 0292-2025/PS
Expediente N° 66-2026/CC2-APELA



Procedimiento de Liquidación de Costas y Costos: Expediente N° 0292-2025/PS1-LCC (Expediente N° 66-2026/CC2-APELACIÓN)

- Con escrito del 6 octubre de 2025, la Defensoría presentó ante el OPS su solicitud de liquidación, correspondiente al procedimiento administrativo principal contenido en el Expediente N° 902-2023/CC2, solicitando el pago de S/ 36,00 por costas del procedimiento principal y S/ 6 500,00 por concepto de costos.
- Por Resolución N° 1 del 9 de octubre de 2025, el OPS corrió traslado a [REDACTED] de la solicitud de liquidación presentada por la Defensoría a fin de que en el plazo de cinco (05) días hábiles pueda formular sus observaciones. El 20 de octubre de 2025, el proveedor presentó sus observaciones.
- Mediante Resolución Final N° 1903-2025/PS1 del 30 de octubre de 2025, el OPS resolvió la solicitud de liquidación de costas² y costos, en atención a lo siguiente:

“PRIMERO: En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Final N° 3154-2025/SPC se ordena a [REDACTED] Perú E.I.R.L. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a Defensoría del Consumidor y Usuarios D.D.C Y U. la suma de S/ 6 500,00 por concepto de costos del procedimiento seguido bajo el Expediente N° 0902-2023/CC2 en la cuenta bancaria indicada en la solicitud de liquidación”. (sic)

- El 24 de noviembre de 2025, [REDACTED] interpuso recurso de apelación en contra de la resolución final de primera instancia, alegando que no se valoró que la Defensoría únicamente presentó tres (3) escritos firmados por su abogado, su empresa se allanó sobre todos los hechos imputados; y, el procedimiento duro solo tres (3) meses al ser sumarísimo.
- Por Resolución N° 1 del 25 de febrero de 2026, se trasladó el recurso de apelación de [REDACTED]; sin embargo, la Defensoría no absolvió dicho recurso.

MATERIA DE PRONUNCIAMIENTO

- En atención a lo expuesto en el recurso de apelación de [REDACTED], será materia de pronunciamiento en la presente resolución la orden de pago a [REDACTED] a favor de la Defensoría por la suma de S/ 6 500,00 por concepto de costos del procedimiento.

ANÁLISIS

Sobre el análisis de oficio del abuso de derecho en el procedimiento de liquidación

- El 6 de octubre de 2025, la Defensoría presentó ante el OPS una solicitud de liquidación de costos, correspondiente al procedimiento principal contenido en el Expediente N° 902-2023/CC2 (Expediente N° 0674-2024/SPC-APELACION), solicitando el pago de S/ 6 500,00, a favor de la abogada Martha Juzara Cardenas Vilca (en adelante, abogada Cardenas).

² Sobre las costas del procedimiento principal, el OPS en su considerativa señaló que dicho concepto no es liquidable, por lo que derivó copia de la solicitud de liquidación al Expediente principal 902-2023/CC2 a fin de que se adopten las acciones pertinentes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CEN
Expediente N° 0292-2025/PS
Expediente N° 66-2026/CC2-APELA



10. Mediante resolución final de primera instancia, el OPS ordenó a [REDACTED] el pago de la suma de S/ 6 500,00 por concepto de costos del procedimiento a favor de la Defensoría.
11. En su apelación, [REDACTED] cuestionó el pronunciamiento final emitido por el OPS, indicando que no se consideró que su empresa se allanó a todas las imputaciones, la Defensoría presentó solo tres (3) escritos con firma de abogado, el procedimiento solo duró tres (3) meses en vía sumarísima.
12. Preliminarmente al análisis del caso, es relevante señalar que la Resolución N° 3154-2024/SPC-INDECOPI del 25 de noviembre de 2024, expedida por la Sala, dispuso otorgar el derecho a favor de la Defensoría de poder solicitar el reembolso de los costos del procedimiento administrativo principal; no obstante, el reconocimiento de tal derecho no supone, por sí mismo, que dentro del procedimiento de liquidación se deba ordenar el pago del importe pretendido por el denunciante vencedor, pues corresponderá en esta etapa la valoración no sólo de los presupuestos exigidos por la normativa de la materia, sino también si la solicitud de liquidación configuró o no el ejercicio abusivo de un derecho.
13. Cabe señalar que este razonamiento ha sido reconocido por la Sala Especializada de Protección al Consumidor mediante Resolución N.° 925-2015/SPC-APELACIÓN del 18 de marzo de 2015, precisando que, si bien se declara el derecho de la parte denunciante de solicitar el reembolso de los costos de su denuncia, la Autoridad Administrativa se encuentra facultada para evaluar, en la etapa de liquidación de dichos costos, si la solicitud podría configurar un supuesto de abuso del derecho. En tal sentido, los órganos resolutivos de primera y segunda instancia, en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, están habilitados para impedir que se materialice un ejercicio abusivo de este derecho, siempre que adviertan indicios de abuso por parte de los solicitantes al presentar su pedido de reembolso de los costos del procedimiento principal.
14. En ese sentido, mediante la mencionada resolución, la Sala precisó que los órganos resolutivos podrán evaluar el posible ejercicio abusivo del derecho, bajo la concurrencia de los cuatro (4) supuestos establecidos por la Resolución N° 104-96/TDC³ que son los siguientes:
 - (i) El derecho esté formalmente reconocido en el ordenamiento.
 - (ii) Su ejercicio vulnere un interés causando un perjuicio.
 - (iii) Al causar tal perjuicio el interés afectado no esté protegido por una específica prerrogativa jurídica.
 - (iv) Se desvirtúen manifiestamente los fines económicos y sociales para los cuales el ordenamiento reconoció el derecho que se ejerce dentro del marco impuesto por el principio de buena fe.
15. Es este punto, es pertinente acotar que dicho criterio ha sido aplicado, tanto por esta Comisión, como por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 y la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala de Protección al Consumidor)⁴ en reiterada jurisprudencia, la cual, si bien no es vinculante, ni

³ Emitida por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI el 23 de diciembre de 1996.

⁴ Ver:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CEN
Expediente N° 0292-2025/PS
Expediente N° 66-2026/CC2-APELA



obligatoria, señala un criterio y posición al respecto de los órganos resolutivos, por lo que, debe considerarse.

16. Dicho esto, corresponde evaluar de oficio si la solicitud de liquidación formulada por la Defensoría configuraría un abuso de su derecho, atendiendo a los presupuestos establecidos en la Resolución N° 104-96/TDC.

(i) El derecho analizado se encuentre formalmente reconocido en el ordenamiento jurídico

17. Sobre el particular, debe indicarse que el reembolso de costos de un procedimiento en materia de protección al consumidor se encuentra normado en el artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi (en adelante, Decreto Legislativo N° 807), al establecer la potestad de los órganos resolutivos de protección al consumidor de ordenar que el infractor asuma el pago de los costos del procedimiento incurridos por la parte denunciante.
18. En virtud de ello, el artículo 125 del Código contempla que, dentro de la competencia de los órganos resolutivos del Indecopi, se encuentra el procedimiento a través del cual el administrado puede solicitar la liquidación de costas y costos⁵.
19. De ahí que, los artículos 35 y 36 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que Regula los Procedimiento de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva), concordados con las Directivas N° 001-2015-TRI-INDECOPI y N° 001-2017-TRI-INDECOPI (en adelante, Directiva de Liquidación), constituye el marco que regula los procedimientos de liquidación de costas y costos de protección al consumidor⁶.

- Resolución N° 3648-215-SPC-INDECOPI del 18 de noviembre de 2015.
- Resolución N° 643-2024/CC2 del 27 de marzo de 2024.
- Resolución N° 132-2024/CC1 del 17 de enero de 2024.
- Resolución N° 1044-2024/CC2 del 16 de mayo de 2024
- Resolución N° 1535-2024/CC1 del 10 de julio de 2024

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

Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) unidades impositivas tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre incumplimientos de acuerdos conciliatorios, falta de atención a reclamos y requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, demora y falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía.

Asimismo, es competente para conocer los procedimientos por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de medida cautelar e incumplimiento y **liquidación de pago de costas y costos**. (...).

⁶ **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 35.- Órgano competente

El órgano competente para conocer, en primera instancia, las solicitudes de liquidación de costas y costos, es el Órgano Sumarísimo adscrito a la sede donde se encuentra la Comisión u órgano resolutivo ante el cual se tramitó el procedimiento que ordenó el mandato de pago de costas y costos a favor del administrado. En segunda instancia, los procedimientos de liquidación de costas y costos serán tramitados por la Comisión que corresponda, en función a la materia.

Artículo 36.- Sobre la solicitud de liquidación de costas y costos

36.1. La solicitud de liquidación de costas y costos deberá ser efectuada por el propio administrado interesado o a través de un representante con facultades debidamente acreditadas. Para tales efectos, la representación puede estar sustentada en un poder simple, en el cual se señale expresamente la potestad de solicitar a nombre de un



20. En esa línea, el numeral 51.1 del artículo 56 del TUO señala que sólo se reconocerá los costos del procedimiento cuando una Ley especial así lo prescriba⁷. De forma complementaria, los artículos 412 y 418 del Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil, de aplicación compatible a los procedimientos de protección al consumidor, establece el derecho del demandante de solicitar los gastos en que se ha incurrido para acudir ante la Autoridad.
21. En atención a ello, esta Comisión verifica que en el presente caso se cumple con el primer presupuesto para analizar la configuración del abuso de derecho, referido a que el derecho analizado este formalmente reconocido en el ordenamiento jurídico.
- (ii) El ejercicio de dicho derecho vulnera un interés causando un perjuicio**
22. En torno a ello, es pertinente resaltar que, en contraposición al derecho del que goza el administrado vencedor de poder solicitar el reembolso de los costos en que incurrió en su denuncia principal, existe la posibilidad – latente y concreta – de que el proveedor sea condenado a ello.
23. Así las cosas, el proveedor sancionado tiene un interés directo y legítimo respecto del monto que podrá ser otorgado al denunciante por los costos del procedimiento principal, **produciendo su condena un detrimento o alteración patrimonial**, siendo esto precisamente lo que establece el presupuesto exigido.
24. En consecuencia, teniendo en cuenta que en el presente caso la Defensoría solicitó, a través del procedimiento de liquidación, que [REDACTED] pagara la suma de S/ 6 500,00 por concepto de los costos incurridos en la tramitación de la denuncia principal, resulta posible sostener que el monto pactado entre la parte solicitante y su abogada podría generar un perjuicio al proveedor. Ello ocurriría si dicho pago no se encuentra debidamente justificado en función de las particularidades del caso concreto ni se acredita su necesidad y efectiva realización, conforme a los medios probatorios que obran en el expediente, los cuales serán analizados más adelante.

administrado la liquidación de costas y costos. Este poder puede ser concedido y presentado dentro del procedimiento principal, en cuyo caso bastará que se mencione dicho poder en el escrito de solicitud de liquidación de costas y costos.

36.2. Para solicitar a la autoridad competente la liquidación de costas y costos del procedimiento, el administrado debe presentar un escrito en el que señale claramente el expediente administrativo o resolución donde se dispuso el pago de costas y costos, así como el monto total solicitado.

36.3. El administrado debe adjuntar los documentos que sustenten las sumas cuyo pago solicite a título de costas y costos, así como el abono de los tributos respectivos, de corresponder. En caso el administrado alegue que, en su caso concreto, no corresponde el abono de tributos, retenciones tributarias o similares, deberá señalar y sustentar tal circunstancia.

36.4. La presentación de la solicitud de liquidación de costas y costos requiere el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

36.5. Respecto a la aplicación de los criterios a utilizar para la determinación de los costos a otorgar, debe observarse lo establecido en las Directivas 001-2015-TRI-INDECOPI y 001-2017-TRI-INDECOPI o las directivas que las sustituyan.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS**
Artículo 56.- Reembolso de gastos administrativos

56.1 Solo procede el reembolso de gastos administrativos cuando una ley expresamente lo autoriza.
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CEN
Expediente N° 0292-2025/PS
Expediente N° 66-2026/CC2-APELA



25. De este modo, el segundo presupuesto para el análisis de configuración del abuso de derecho ha concurrido, debiendo esta Autoridad pasar al análisis de oficio del siguiente requisito.
- (iii) **Al causar perjuicio, el interés afectado no esté protegido por una específica prerrogativa jurídica**
26. Como punto de partida, esta Comisión estima importante advertir que los costos solicitados por la Defensoría fueron, en efecto, un *quantum* fijado libremente entre ellos y la abogada Cardenas.
27. En este punto, se debe destacar que el régimen económico en el Perú responde al modelo de una economía social de mercado. Bajo ese escenario, el derecho a la libertad de empresa, junto con los derechos a la libre iniciativa privada, libertad de comercio, libertad de industria y a la libre competencia, son considerados como base del desarrollo económico y social del país, lo cual es reconocido de manera expresa en el artículo 58 de la Constitución Política del Perú.
28. De ahí que, son las partes contratantes quienes fijan libremente las condiciones de sus propios acuerdos privados, sin que exista la posibilidad de que estos sean modificados por leyes u otras disposiciones.
29. En efecto, considerando la libertad contractual en el ámbito privado, el Indecopi no está facultado para regular o modificar las condiciones estipuladas en los acuerdos celebrados entre las partes, lo cual incluye a aquellos que versan sobre importes de honorarios del abogado de la parte vencedora en un procedimiento de protección al consumidor.
30. Así también lo ha determinado la Sala de Protección al Consumidor en diversos pronunciamientos administrativos⁸, precisando que la Administración no goza de una prerrogativa jurídica que permita proteger el interés del proveedor vencido, pues el monto objeto de liquidación puede ser hasta desproporcional.
31. En efecto, – en términos objetivos – el “**quantum**” de cada importe por concepto de costos que es solicitado por cada administrado vencedor en un procedimiento de liquidación **resulta una cuantía de imposible revisión y control**, inclusive bajo la aplicación de la norma sustantiva de la materia, en la medida que dicho monto se sujeta a la libre capacidad de negociación de las partes, sin la posibilidad material y jurídica de que el Indecopi intervenga en la misma, por ende, es factible concluir que el interés afectado de la contraparte (proveedor denunciado) a través de liquidación no cuenta con una protección legal que permita que se establezca ello.
32. Por ende, al no existir una prerrogativa jurídica que faculte al Indecopi a establecer la cuantía pactada por las partes por concepto de costos y, con ello, tutelar los intereses de [REDACTED] a fin de que se resuelva con justicia y equidad, se evidencia la configuración del tercer supuesto del abuso de derecho, debiéndose pasar a evaluar el siguiente.

⁸ Ver Resolución N° 4946-2016/SPC-INDECOPI.



(iv) **Se desvirtúen los fines económicos y sociales para los cuales el ordenamiento reconoció tal derecho**

33. En su recurso de apelación, [REDACTED] cuestionó el monto solicitado por la Defensoría por concepto de costos.
34. Sobre el particular, corresponde establecer que la presente solicitud de liquidación de costas y costos fue interpuesta por una Asociación, quien presentó la denuncia en el procedimiento principal.
35. En este punto, conviene acotar que según lo previsto en la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, denominada “Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores”¹⁴ (en adelante, la Directiva de Asociaciones de Consumidores), las Asociaciones son organizaciones constituidas de conformidad a lo dispuesto en el Código Civil, cuya **finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores.**
36. De la información del sistema de seguimientos de expediente de esta Comisión, se ha verificado que durante los años 2023, 2024 y 2025, la Defensoría ha presentado aproximadamente trescientas cuarenta y seis (346) denuncias vinculadas a la falta de implementación de Libro de Reclamaciones y/o aviso, en las cuales la labor de investigación se limitó a verificar si en la página web de los proveedores se consignaba el Libro de Reclamaciones y el aviso correspondiente, sin realizar mayor actuación que la exhibición de las imágenes al respecto, **no evidenciándose de ello un nivel de complejidad que justifique la participación de un abogado en el sustento de las mismas.**
37. Así también, verificando el volumen de denuncias presentadas por la Defensoría vinculadas al mismo tema referido a la implementación de Libro de Reclamaciones y/o aviso entre los años 2023 al 2025, permite determinar que no resultaba razonable realizar la contratación de un abogado al respecto, máxime si las denuncias presentadas son similares. Además, solicitar el importe de S/ 6 900,00 por concepto de costos del procedimiento no guarda relación con el Principio de Razonabilidad, en tanto, tal como se indicó las denuncias presentadas tienen semejanza.
38. Así también, debe considerarse que, de los actuados en dichos procedimientos, no se ha podido verificar que la Defensoría hubiera desplegado acción alguna para lograr la corrección de las conductas infractoras sin iniciar un procedimiento administrativo de protección al consumidor, sino que, por el contrario, la acción de la solicitante estuvo orientada a realizar una fiscalización de la implementación del Libro de Reclamaciones y del aviso respectivo de los proveedores que contaban con página web.

¹⁴ DIRECTIVA N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA “NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Artículo 2.- Definiciones

Para efectos de la presente Directiva resulta pertinente establecer las siguientes definiciones:

- a) Asociación de Consumidores: Organización constituida de acuerdo a lo señalado en el Código Civil y cuya finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores.



39. En ese sentido, se advierte que, en la Resolución Final N° 1823-2025/PS1 del 21 de octubre de 2025, el OPS precisó que los procedimientos de protección al consumidor instaurados por la Defensoría durante los años 2024 y 2025, resultaron ser treinta y tres (33) procedimientos de liquidación de costas y costos, de acuerdo con el siguiente detalle:

N°	EXPEDIENTE N°	DENUNCIADO	MATERIA	EXPEDIENTE DE LCC
1	000956-2023/CC2	Vacas Felices EIRL	Libro de Reclamaciones	000143-2025/PS1-LCC
2	001060-2024/CC2	Cafes Peruanos Ideas y Negocios Sac	Libro de Reclamaciones	000151-2025/PS1-LCC
3	000706-2023/CC2	Batikids S.A.C	Libro de Reclamaciones	000159-2025/PS1-LCC
4	000982-2024/CC2	Loli Co. S.A.C	Libro de Reclamaciones	000160-2025/PS1-LCC
5	001016-2023/CC2	Comercializadora Lalou E.I.R.L.	Libro de Reclamaciones	000161-2025/PS1-LCC
6	000582-2024/CC2	Inversiones Agu Dada S.A.C.	Libro de Reclamaciones	000163-2025/PS1-LCC
7	000894-2024/CC2	Corporacion Mabano S.A.C.- Mabano S.A.C.	Libro de Reclamaciones	000164-2025/PS1-LCC
8	000221-2024/CC2	Integra Retail S.A.C.	Libro de Reclamaciones	000188-2025/PS1-LCC
9	001479-2024/CC2	Evolution Moda Fitness S.A.C	Libro de Reclamaciones	000214-2025/PS1-LCC
10	001300-2024/CC2	Grupo Panatec Sac	Libro de Reclamaciones	000215-2025/PS1-LCC
11	000325-2024/CC2	Toque D'Sol S.R.L.	Libro de Reclamaciones	000225-2025/PS1-LCC
12	000246-2024/CC2	Lycrarena E.I.R.L.	Libro de Reclamaciones	000255-2025/PS1-LCC
13	000363-2024/CC2	R & D Corporación S.A.C.	Libro de Reclamaciones	000260-2025/PS1-LCC
14	000348-2024/CC2	Gissett Company S.A.C.	Libro de Reclamaciones	000263-2025/PS1-LCC
15	001583-2024/CC2	Stock Peru Sociedad Anonima Cerrada - Stock Peru S.A.C.	Libro de Reclamaciones	000264-2025/PS1-LCC
16	000953-2024/CC2	Global Titanio Peru S.A.C.	Libro de Reclamaciones	000276-2025/PS1-LCC
17	001025-2024/CC2	Nazevilla S.A.C.	Libro de Reclamaciones	000280-2025/PS1-LCC
18	000217-2024/CC2	Boticas Ip S.A.C.	Libro de Reclamaciones	000281-2025/PS1-LCC
19	001194-2024/CC2	Armuz Cueros E.I.R.L.	Libro de Reclamaciones	000289-2025/PS1-LCC
20	000902-2023/CC2	██████████ Peru E.I.R.L.	Libro de Reclamaciones	000292-2025/PS1-LCC
21	000334-2024/CC2	Grupo Koti Sociedad Anonima Cerrada - Grupo Koti S.A.C	Libro de Reclamaciones	000295-2025/PS1-LCC
22	000290-2024/CC2	Supertex del Peru S.A.C,	Libro de Reclamaciones	000303-2024/PS1-LCC
23	000656-2024/CC2	Asoc. Librería Editorial Salesiana	Libro de Reclamaciones	000147-2025/PS1-LCC
24	000537-2023/CC2	Jawbreaker Limited S.A.C.	Libro de Reclamaciones	000137-2025/PS1-LCC
25	000743-2023/CC2	Difer Peru Sociedad Anónima Cerrada - Difer Peru S.A.C.	Libro de Reclamaciones	000146-2025/PS1-LCC



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CEN
Expediente N° 0292-2025/PS
Expediente N° 66-2026/CC2-APELA



26	000895-2023/CC2	Picnic Cosas De Bebitos E.I.R.L.	Libro de Reclamaciones	000149-2025/PS1-LCC
27	000898-2023/CC2	Grupo Mundo - Negocio S.A.C.	Libro de Reclamaciones	000150-2025/PS1-LCC
28	001015-2023/CC2	Badimori S.A.C	Libro de Reclamaciones	000196-2025/PS1-LCC
29	000745-2023/CC2	Inversiones Tricotex Sociedad Anonima Cerrada	Libro de Reclamaciones	000216-2025/PS1-LCC
30	000129-2024/CC2	Manqa Inversiones S.A.C.	Libro de Reclamaciones	000224-2025/PS1-LCC
31	000158-2024/CC2	Alma Bonita Peru E.I.R.L	Libro de Reclamaciones	000247-2024/PS1-LCC
32	000104-2024/CC2	Sicurezza Co. S.A.C.	Libro de Reclamaciones	000261-2025/PS1-LCC
33	000967-2024/CC2	Lamadrid Internacional S.A.C	Libro de Reclamaciones	000297-2025/PS1-LCC

40. La información antes descrita permite observar un patrón en el accionar de la Defensoría, el mismo que consiste en presentar denuncias administrativas por presuntas infracciones al Libro de Reclamaciones y aviso respectivo, que terminan en solicitudes de costos del procedimiento. De esa manera puede evidenciarse que la referida Asociación busca obtener un beneficio que no se ve justificado por la complejidad de los temas objeto de su denuncia y la actuación jurídica en dichos procedimientos, desvirtuando de este modo la finalidad del sistema de protección al consumidor, el mismo que se rige bajo el principio de buena fe y tiene como objetivo principal la protección de los derechos de los consumidores.
41. Asimismo, la Defensoría tiene la posibilidad, conforme a sus fines y objetivos que la inspiran, de poner en conocimiento de la Autoridad Administrativa; o por iniciativa propia, de buscar corregir, informar de manera preventiva, considerado además que la mayoría de los proveedores son Mypes o pequeños empresarios que obran por desconocimiento; siendo que, si bien dicha desinformación no exime de responsabilidad a dichos proveedores; lo cierto es que, ello no evidencia la existencia de dolo en su actuar, lo cual guarda correspondencia con la finalidad de la Defensoría en defensa de los derechos de los consumidores.
42. Ahora bien, respecto a las particularidades del presente procedimiento, debe considerarse lo siguiente:
- (i) La solicitante manifestó haber contratado los servicios de la abogada Cardenas, por el importe de S/ 6 500,00 para que la asesore en una materia de baja complejidad, a pesar de que la Defensoría cuenta con amplia experiencia para tramitar este tipo de denuncias y que no existió una discusión sobre los hechos denunciados debido a que el denunciado se allanó a todas las imputaciones formulada en su contra.
 - (ii) El recibo por honorarios que genera la obligación de pago a favor de la abogada data del 1 de diciembre de 2024, y las constancias de bancarización que sustentan el importe cuyo reembolso se solicita son del 26 de febrero, 31 de marzo y 23 de agosto de 2025, es decir, de fechas posteriores a la conclusión del procedimiento (25 de noviembre de 2024) y de dos (2) meses antes de la presentación de la solicitud de liquidación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CEN
Expediente N° 0292-2025/PS
Expediente N° 66-2026/CC2-APELA



- (iii) No se ha acreditado el pago de impuesto a la renta derivado del recibo por honorarios presentado con la liquidación, presentándose así una constancia de suspensión de renta.
43. Al respecto, debe señalarse que, si bien en el mercado se reconoce que los acuerdos comerciales permiten créditos a pagar en hasta ciento cincuenta (150) días, lo cierto es que, en el presente caso, efectuar el pago de manera posterior a la conclusión del procedimiento no obedece a actuaciones acorde al Principio de Razonabilidad.
44. De igual modo, debe advertirse que la potestad de la Administración de reconocer los costos el procedimiento tiene como finalidad el buscar reembolsar los gastos incurridos por la parte vencedora de un procedimiento en su defensa jurídica; no obstante, de lo desarrollado precedentemente, no ha sido posible establecer que la actuación de la Defensoría para la probanza de la infracción denunciada hubiera justificado la contratación de un abogado, más aún si se considera el número de denuncias presentadas por la misma materia siguiendo la misma argumentación y actuación procedimental.
45. En torno al abuso de derecho, por Sentencia emitida en el Expediente N° 0006-2020-PHD/TC⁹, el Tribunal Constitucional indicó que el abuso de derecho constituye la desnaturalización de la finalidad y objetivos que sustentan los derechos reconocidos de las personas, siendo que estos no pueden usarse de forma ilegítima, sino que deben ejercerse de manera compatible con los valores del propio ordenamiento.
46. Sin embargo, en el presente caso, se advierte que la parte solicitante consignó honorarios profesionales que no guardan relación con la complejidad del procedimiento ni con las actuaciones efectivamente realizadas considerando la experiencia y el conocimiento sobre el tema que tiene la Defensoría, por lo que, se verifica que dicha solicitud no se condice con la finalidad resarcitoria de los costos, sino que pretende obtener un beneficio económico indebido. Inclusive, de una valoración integral de los elementos analizados, se puede colegir que la conducta reiterativa de la Defensoría no se encuentra orientada a la tutela efectiva de sus derechos como asociación, sino que, promueve el inicio de procedimientos de protección al consumidor que lo habiliten a realizar el cobro de costos de dichos procedimientos.
47. En esa línea, se ha verificado que, aunque la Defensoría ha acreditado los gastos en que había incurrido dentro del procedimiento administrativo principal, lo cierto es que la bancarización del pago consignado en el Recibo por Honorarios se realizó con fecha posterior sin respaldo documental suficiente.
48. De ahí que, se verifica que la actuación de la Defensoría se encuentra dirigida a generar un perjuicio ilegítimo en detrimento de [REDACTED], pues pretende que se le reembolse el importe de S/ 6 500,00 por concepto de costos, cuando ha quedado claramente evidenciado que ha desnaturalizado su rol como Asociación, al aportar una cantidad desmedida de denuncias por la misma materia y sustentar el referido importe luego de concluido el procedimiento administrativo principal (25 de

⁹ Para mayor información revisar el numeral 4 al 6 de Sentencia emitida en el Expediente N° 0006-2020-PHD/TC en el siguiente enlace https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2021/00006-2020-HD.htm?utm_source=chatgpt.com



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CEN
Expediente N° 0292-2025/PS
Expediente N° 66-2026/CC2-APELA



noviembre de 2024), ya que el recibo por honorarios data del 1 de diciembre de 2024 e, inclusive, la constancia de bancarización se realizó el 26 de febrero de 2025, sin siquiera haber cumplido la abogada Cardenas con el pago de impuestos a la renta

49. A mayor abundamiento, cabe precisar que, si bien el hecho de que la Defensoría participe en anteriores procedimientos de protección al consumidor no limita su derecho a contratar asesoría jurídica, en el presente caso, resulta posible concluir que la actuación de la solicitante desnaturaliza la finalidad del procedimiento de liquidación de costos, pues no busca que se le reembolsen los gastos en los que habría incurrido, sino que instrumentaliza el presente procedimiento para obtener un beneficio económico, defraudando así el sistema de protección al consumidor.
50. Lo indicado cobra especial relevancia, puesto que, tal como se ha expuesto en la parte introductoria del presente acápite, el fin de las Asociaciones de Consumidores es proteger, defender, informar y representar a los consumidores, con lo que la consecución de un beneficio lucrativo resulta incompatible con el objeto para el que fueron creadas.
51. Finalmente, si bien la Comisión, en pronunciamientos anteriores, ha señalado que, de acuerdo a la Directiva de Liquidaciones, correspondía ordenar el pago de los montos solicitados por la Defensoría; lo cierto es que, del análisis efectuado en el presente caso —atendiendo a lo actuado por el OPS respecto al Recibo por Honorarios N° E001- 111 del 1 de diciembre de 2024, la constancia de transferencia bancaria del 26 de febrero de 2025 en beneficio de la abogada Cardenas, los tres (3) escritos presentados por la mencionada letrada y la Constancia de Suspensión de Cuarta Categoría que la eximía del pago de tributos; así como a lo dispuesto por la Sala referido a que los órganos resolutivos tienen la facultad de evaluar el posible ejercicio abusivo del derecho de la parte solicitante—, se ha verificado la configuración de abuso del derecho de la Defensoría.
52. Por consiguiente, a diferencia de lo sostenido por el órgano resolutivo de primera instancia, esta Comisión concluye en el presente procedimiento la configuración del cuarto presupuesto para establecer el ejercicio abusivo del derecho de liquidación en materia de protección al consumidor.
53. Es importante acotar que la denegatoria en la liquidación de costos no constituye una restricción arbitraria del derecho de la Defensoría, sino una medida dirigida a impedir la instrumentalización del procedimiento administrativo en contravención a la buena fe, razonabilidad y finalidad pública del sistema de protección al consumidor.
54. Por las razones antes expuestas, corresponde **revocar** la resolución final venida en grado que ordenó a [REDACTED] pagar a Defensoría la suma de S/ 6 500,00 por concepto de costos de procedimiento; y, reformándola, se dispone, **denegar** la solicitud de pago de costos del procedimiento principal de la Defensoría, al haberse determinado el abuso de derecho del solicitante, y constatado la concurrencia de los cuatro (4) presupuestos para su configuración.
55. En la medida que la Dirección de la Autoridad de Protección al Consumidor tiene a cargo el Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores, esta Comisión estima



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CEN
Expediente N° 0292-2025/PS
Expediente N° 66-2026/CC2-APELA



pertinente remitirle una copia de la presente resolución final para su conocimiento y fines pertinentes.

Sobre el rol de las Asociaciones de Consumidores

56. El artículo 4 de la Directiva de Asociaciones¹⁵ desarrolla que las Asociaciones de Consumidores son organizaciones constituidas cuya finalidad está orientada a **la defensa de los intereses difusos y colectivos de los consumidores**, debiendo desarrollar sus actividades de acuerdo con el **Principio de Buena Fe**.
57. En esa línea, se debe recalcar que el artículo 80 del Código Civil, preceptúa que: *“La asociación es una organización estable de personas naturales o jurídicas, o de ambas, que a través de una actividad común **persigue un fin no lucrativo**”.*
58. Del citado marco legal, se desprende que las Asociaciones de Consumidores están llamadas a ejecutar acciones de defensa y protección a los consumidores, con la finalidad de tutelar sus derechos, **persiguiendo fines no lucrativos** y desplegando su actividad **según las reglas de la buena fe**.
59. En consecuencia, atendiendo a que en el presente caso se ha identificado que la Defensoría realizó el ejercicio abusivo de su derecho de liquidación de costos del procedimiento administrativo principal, instrumentalizando el sistema de protección al consumidor para obtener un beneficio económico, corresponde **exhortarla** a dirigir su conducta procedimental bajo los términos de su labor y rol como Asociación de Consumidor, tutelando los derechos de los consumidores con fines no lucrativos y de acuerdo a las reglas de la buena fe.

SE RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR la Resolución Final N° 1903-2025/PS1 del 30 de octubre de 2025, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que ordenó a [REDACTED] **Perú E.I.R.L.** cumpla con pagar a la **Defensoría del Consumidor y Usuarios D.D.C. Y U.** la suma de S/ 6 500,00 por concepto de costos del procedimiento; y, reformándola, se dispone, **DENEGAR** la solicitud de liquidación de costos del procedimiento principal seguido bajo el Expediente N° 902-2023/CC2 (0674-2024/SPC-APELACION), al haberse configurado la figura de abuso de derecho. Por ende, se dispone dejar sin efecto el mandato dictado a [REDACTED] **Perú E.I.R.L.** para reembolsar los S/ 36,00 que abonó la solicitante por derecho de tramitación de la liquidación.

SEGUNDO: REMITIR una copia de la presente resolución a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor para su conocimiento y fines pertinentes.

¹⁵ **DIRECTIVA N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA “NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

Artículo 4.- Finalidad de las asociaciones de consumidores

La actuación de las asociaciones de consumidores se encuentra orientada a la defensa de los intereses difusos y colectivos de los consumidores, de los derechos de sus asociados y de todos aquellos que hayan otorgado poderes de representación para tales efectos, dentro de los límites y excepciones previstas por el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, dichas agrupaciones deberán participar y desarrollar sus actividades de acuerdo al Principio de Buena Fe, asegurando de esa manera el respeto y libre ejercicio de los derechos de los consumidores.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CEN
Expediente N° 0292-2025/PS
Expediente N° 66-2026/CC2-APELA



TERCERO: INFORMAR a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial¹⁸.

CUARTO: EXHORTAR a **Defensoría del Consumidor y Usuarios D.D.C. Y U.** a que dirija de manera diligente su conducta procedimental bajo los términos de su labor y rol como Asociación de Consumidor, tutelando los derechos de los consumidores con fines no lucrativos y de acuerdo a las reglas de la buena fe.

Con la intervención de los Comisionados¹⁰: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa¹¹, Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores y Sr. Jesús Edwin Maurate León. Con la abstención de la Sra. Carla María Consuelo Reyes Flores.

EVA JESÚS CÉSPEDES CORREA **Presidenta**

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 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF¹².

¹⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutores de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

¹⁰ 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**.

¹¹ 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**.

¹² **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 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.